

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

**ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ОНЛАЙН-
КОНСУЛЬТАНТОВ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ**

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:
Харисов Тахир Юнирович,
обучающийся ВЕБ-2241з группы

подпись

Руководитель:
Воробьева Ирина Владимировна,
канд. психол. наук, доцент, доцент
кафедры общей психологии и
конфликтологии

подпись

Екатеринбург 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1 ПРОБЛЕМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ОНЛАЙН- КОНСУЛЬТАНТОВ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ.....	7
1.1 Понятие эмоционального выгорания.....	7
1.2 Симптомы, фазы, факторы эмоционального выгорания.....	11
1.3 Эмоциональное выгорание онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью.....	20
Выводы по главе 1.....	24
ГЛАВА 2 ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТОВ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ	26
2.1 Организация и проведение исследования	26
2.2 Характеристика методик и методов.....	27
2.3 Анализ и интерпретация полученных результатов	32
2.3.1 Результаты описательной статистики.....	32
2.3.2 Результаты сравнительного анализа	43
2.3.3 Результаты корреляционного анализа	47
Выводы по главе 2.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	53
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	56
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	62

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Эмоциональное выгорание специалистов разных профессий является актуальной проблемой в современном мире. Снижение физического и психического здоровья работников психологической помощи чаще всего связано с данным явлением.

Добровольчество может преследовать разные цели у каждого конкретного специалиста, но общий знаменатель у такой помощи один – она безвозмездная. Для начинающих консультантов это может стать первым шагом в профессию, где можно применить знания и навыки на практике, не в учебном процессе. Также участие в волонтерских проектах может преследовать цель установление новых профессиональных контактов, знакомств и получение поддержки, бесплатной супервизии, наставничества от более опытных коллег. Однако распространённой проблемой остаётся эмоциональное выгорание специалистов помогающих профессий в общем и онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, в частности. Находясь в состоянии эмоционального выгорания, добровольцы перестают верить в цели и миссию организации, в которой работают, становятся раздражительными или эмоционально отстраненными от своей деятельности, в результате чего, может быть не выполнена работа или сроки сдачи могут быть сильно «затянутыми». Волонтеры могут также разочароваться в профессии или сфере работы «человек-человек». Ощущение своей «ненужности» и «бесполезности» может преследовать специалиста и за пределами рабочего пространства, становясь причиной ссор и разногласий со значимыми людьми. Появляется желание бросить такую деятельность, в результате чего нагрузка может стать большей для других волонтеров, провоцируя повышенное напряжение и дополнительный стресс на рабочем месте.

Оказание психологической помощи требует от специалистов включенности и самообладания, являясь при этом эмоционально насыщенной. Часто сталкиваясь с каждодневными проблемами клиентов, негативными эмоциями с их стороны, психика специалиста должна уметь выдерживать эмоциональное перенапряжение. И, наверное, невозможно оставаться безразличным к сложностям людей и работать эффективно. Развитие эмоционального выгорания у психологов в общем и онлайн-консультантов, в частности, может привести к негативным последствиям, как для самого онлайн-консультанта, так и для обратившегося за помощью, так как снижается уровень вовлеченности специалиста в психологический контакт с клиентом.

В последнее время, в связи с ростом доступности сети интернет, увеличением онлайн формата взаимодействия между людьми, вырос спрос на онлайн формат получения психологической помощи. Личный опыт, общение с коллегами, работа в волонтерских проектах онлайн формата и участие в конференциях со специалистами помогающих профессий подогрел интерес автора данной работы на исследование эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью. Именно потому, что взаимодействие клиентов и консультантов в последнее время значительно выросло в цифровой среде, необходимо изучать эмоциональное выгорание в онлайн моделях взаимодействия консультантов и клиентов.

Цель исследования: изучение эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью и определение направлений для его профилактики.

Объект исследования: эмоциональное выгорание личности.

Предмет исследования: особенности эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью.

Гипотеза исследования: эмоциональное выгорание у онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, может быть обусловлено процентом времени, уделяемому волонтерской деятельности в

онлайн формате от общего времени работы, а также общей удовлетворённостью своей жизнью.

Задачи:

- 1) изучить теоретико-методологические аспекты эмоционального выгорания личности;
- 2) организовать и провести эмпирическое исследование эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью;
- 3) выявить особенности эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью;
- 4) на основании полученных результатов определить направления профилактики эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью.

Вид исследования: эмпирическое

Теоретико-методологические основания исследования:

В качестве методологических предпосылок исследования, рассматривающих вопрос о взаимосвязи личности и психологического консультирования, были взяты:

1. Концепции исследования по феномену эмоционального выгорания в общей и социальной психологии личности, выраженные в трудах К. Маслач, Г. Робертса и Г. Фрейденбергера;
2. Работы отечественных исследователей: В.В.Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой, В.Е. Орла, касающиеся профессионального выгорания и сопутствующих ему психологических процессов;
3. Исследования специалистов: А. Маслоу, Р. Ассоджиоли, В.Е. Ключко и др.

Методы исследования:

Для решения поставленных задач были использованы группы методов:

1. Теоретические методы: методы систематизации и концептуализации научных идей.

2. Методы сбора эмпирических данных:

Данные собирались с помощью инструмента Яндекс.Формы:

- Опросник профессионального выгорания, Авторы: К. Маслач, С. Джексон (1986) /Адаптация: Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова (2001); Е. И. Лозинская (2007)
- Диагностика уровня эмоционального выгорания (Автор: В. В. Бойко (1996))
- Шкала психологического стресса, PSM-25 (Авторы: Р. Тесье, Л. Лемур, Л. Филлион (1990)/Адаптация: Н. Е. Водопьянова (2009))

3. Методы обработки и интерпретации результатов: методы математической статистики (описательная статистика, сравнительный анализ, корреляционный анализ).

Теоретическая значимость исследования.

Эмоциональное выгорание изучено применительно к онлайн-консультантам, осуществляющих волонтерскую деятельность, особенности работы которых порождают специфические изменения эмоциональной и профессиональной сфер.

Практическая значимость исследования:

Проведенное эмпирическое исследование для определения уровня эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, может быть использовано для разработки рекомендаций по профилактике данного явления в будущем.

ГЛАВА 1 ПРОБЛЕМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТОВ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

1.1 Понятие эмоционального выгорания

Термин «эмоциональное выгорание» (burnout) был введен американским психиатром Гербертом Фрейденбергом в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности [32].

К. Маслач определяет эмоциональное выгорание как синдром физического и эмоционального истощения, проявляясь в негативном отношении к работе, утрате сочувствия к клиентам [30]. Популярная модель выгорания выработана К. Маслач и С. Джексон. Эта модель включает группы симптомов, такие как эмоциональное истощение, редукцию профессиональных достижений, деперсонализацию.

А. Лэнгле так описывал свое представление проблемы эмоционального выгорания: «Обобщая, мы можем сказать следующее: выгорание — это конечное состояние, наступающее вследствие продолжающегося создания чего-то без переживания в аспекте исполненности. То есть если в том, что я делаю, я переживаю смысл, если я чувствую, что то, что я делаю, это хорошо, интересно и важно, если я радуюсь этому и хочу это делать, то тогда выгорания не происходит. Но эти чувства не нужно путать с воодушевлением. Энтузиазм необязательно связан с исполненностью — это более скрытая от других, более скромная вещь» [48].

Психоаналитическая традиция имеет следующий взгляд на синдром эмоционального выгорания (ЭВ):

«Аспект ЭВ можно проиллюстрировать исследованиями L. Hallsten, который пришел к выводу, что «сгоревшие» профессионалы высоко ценят положительные результаты собственной деятельности, т. к. связывают свою собственную идентичность со своей компетентностью, выраженной через достижения. Кроме того, они чувствуют себя обязанными помогать другим. Похожие результаты прослеживаются и в прочих исследованиях.

Другой аспект ЭВ связан с проблемными отношениями с коллегами, начальством, клиентами. С. Cherniss показывает, что «сгоревшие» профессионалы страдают от того, что они получают недостаточное, на их взгляд, признание. J. Firth отмечает, что у профессионалов, склонных к выгоранию, присутствует мысль, что их любят только за их достижения. Они озабочены идеей, что должны нравиться другим, и им не хватает уверенности в своей профессиональной компетентности.

Нарциссические потребности в достижении идеала, получении признания и ощущении собственной значимости выступают факторами, способствующими развитию ЭВ.

Н. J. Fischer рассматривает так называемый «грандиозный нарциссизм», проявляющийся в нарциссической потребности в сохранении «грандиозного объекта Я», подтверждении «иллюзии величия», которая заставляет все усилия направить на достижение идеала в работе, несмотря на разочарования. Так как затрачиваемые усилия не приводят к желанному результату из-за его нереалистичности, развивается выгорание. Н. J. Freudenberger также считает, что страх быть хуже других является базовой основой выгорания людей, стремившихся к совершенству. Они исчерпали себя в отрицании собственных слабостей и много вкладывают в работу, чтобы обрести чувство идентичности.

W. N. Grosh, D. C. Olsen указывают, что выгоранию подвержены люди, которые смотрят на свою работу с точки зрения нарциссического желания

быть оцененными. Они, как правило, относятся к своим пациентам или клиентам как к Self-объектам, посредством которых они пытаются удовлетворить одну из основных потребностей, таких как потребность в любви или восхищении» [49].

В своих работах В. Е. Орел рассматривает выгорание как интегральное образование, включающее эмоциональные, мотивационные, когнитивные и поведенческие симптомы, объединив далее их в симптомокомплексы: деперсонализация, заниженная самооценка, психоэмоциональное истощение. Личностные характеристики, которые способствуют выгоранию Орел назвал «катализаторами», а тормозящие процесс - «ингибиторами» выгорания.

О.В. Хухлаева считает основной составляющей эмоционального выгорания эмоциональное истощение, проявляющееся в «общем снижении эмоционального фона или проявления эмоциональной усталости и равнодушии. Эмоциональный мир человека наполняется такими чувствами как незащищённость, подавленность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно совершенным» [81].

В.А. Абрамов, И.С. Алексейчук, А.И. Алексейчук определяют эмоциональное выгорание как «психическое явление негативного характера, которое вызывает эмоциональное истощение. Другими словами, данное явление возникает в те моменты, когда человек на протяжении длительного времени тратит свою эмоциональную энергию и при этом не имеет времени и возможности для того чтобы ее заполнить» [1].

Специалисты Е.С. Старченкова и Н.Е. Водопьянова определили «синдром психического выгорания – многомерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения. Синдром профессионального выгорания – совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных

переживаниях и установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения» [20].

Исследуя работы авторов, не удалось найти общепризнанную точку зрения о том, что же является главным фактором в возникновении «эмоционального выгорания».

Факторы синдрома эмоционального выгорания часто группируются по особенностям профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики специалистов. К индивидуальным факторам можно отнести такие личностные особенности как стрессоустойчивость, особенности самооценки, коммуникативные качества, саморегуляция, трудовая мотивация. В данной работе особое внимание будет уделено именно эмоциональной составляющей онлайн-консультантов. Так, без значительной развитости эмоциональной составляющей специалиста сложно представить его высокую эффективность, с другой стороны, именно эмоциональная составляющая наиболее подвержена эмоциональному выгоранию. Таким образом важно изучить проблему эмоциональной составляющей личности как фактора синдрома выгорания и удовлетворённости специалиста своей работой.

В данной работе в основе была взята концепция В.В. Бойко, рассматривающего эмоциональное выгорание с точки зрения стресса, являющегося основой эмоционального выгорания, говоря «нужно принимать во внимание не только интенсивность стрессового состояния, которая зависит, в первую очередь, от условий воздействия стрессоров, но также и мотивационные и социальные характеристики человека, являющиеся ведущими в его поведении при стрессе» «Синдром эмоционального сгорания это новейший, выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия»[5]

Эмоциональное выгорание развивается в течение времени. Потому имеет смысл периодически проводить обследование онлайн-консультантов,

занимающихся волонтерской деятельностью для выявления ранних симптомов и предупреждения развития этого синдрома.

Из всего вышеперечисленного можно сделать вывод, что синдром эмоционального выгорания является собой личностную деформацию вследствие эмоциональных напряжений во взаимодействии в системе «человек-человек», который развивается во времени и негативно сказывающийся на профессиональной, психологической и коммуникативной деятельности индивида.

1.2 Симптомы, фазы, факторы эмоционального выгорания

В.В. Бойко рассматривает выгорание как процесс, протекающий в соответствии с основными фазами развития стресса, определяющими основную симптоматику каждого этапа развития выгорания. Эмоциональное выгорание определяется им как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций или понижения их энергетики в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. [12].

Наиболее популярная модель выгорания разработана К. Масlach и С. Джексон, описана В.В. Бойко [59]. Она включает 3 группы симптомов. В. В. Бойко предлагает следующую классификацию симптомов эмоционального выгорания, которая легла в основе его методики определения «выгорания». Изучая указанный синдром В.В. Бойко ссылаясь на основные стадии стресса, обозначенные Г. Селье.

1) нервное напряжение, которое создают внешние и внутренние факторы деятельности и личности профессионала;

2) резистенция, то есть сопротивление, когда человек пытается оградить себя от неприятных впечатлений;

3) истощение – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Соответственно каждому этапу возникают симптомы нарастающего эмоционального выгорания.

1. Фаза напряжения – нервное напряжение служит предвестником и запускающим механизмом эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Проявляется в следующих симптомах:

а) симптом «переживания» психотравмирующих обстоятельств. Проявляется в усиливающемся осознании человеком психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудны или вовсе неустранимы. Раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений выгорания;

б) симптом неудовлетворённости собой. В результате неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек начинает испытывать недовольство собой, избранной профессией;

в) симптом «загнанности в клетку» выступает логическим продолжением развивающегося стресса и проявляется в чувстве безысходности, эмоционального и интеллектуального тупика в связи с невозможностью изменить психотравмирующую ситуацию;

г) симптом «тревоги и депрессии». Чувство неудовлетворенности собой и работой порождает мощное энергетическое напряжение в форме переживания ситуационной и личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии. Этот симптом является крайней точкой развития эмоционального выгорания в данной фазе стресса.

2. Фаза резистенции. Выделение этой фазы в самостоятельную условно, так как фактически сопротивление нарастающему напряжению начинается с

момента его появления. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

а) симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования», который проявляется в ограничении эмоциональной отдачи за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов;

б) симптом «эмоционально-нравственной дезориентации», который является продолжением неадекватного реагирования, когда, не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, профессионал защищает свою стратегию, представляя субъектов как недостойных, либо не заслуживающих эмоциональной отдачи;

в) симптом «расширения сферы экономии эмоций», когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области, в общении с родственниками, друзьями и знакомыми;

г) симптом редукции профессиональных обязанностей, который проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, требующие эмоциональных затрат.

3. Фаза истощения. Характеризуется более или менее выраженным падением энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме выгорания становится неотъемлемым атрибутом личности. Она проявляется в следующих симптомах:

а) симптом «эмоционального дефицита». Характеризуется ощущением того, что профессионал эмоционально уже не может помогать субъектам своей деятельности, не в состоянии войти в их положение, сочувствовать и сопереживать. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложнённую форму – все реже проявляются положительные эмоции и все чаще – отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы дополняют симптом «эмоционального дефицита»;

б) симптом «эмоциональной отстранённости». Проявляется в том, что специалист почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной

деятельности. Ни негативные, ни позитивные обстоятельства не вызывают в нем эмоционального отклика. Причём это не дефект эмоциональной сферы, не ригидность, а приобретённая за годы обслуживания людей эмоциональная защита. В то же время в других сферах он живёт полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом эмоционального выгорания. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения;

в) симптом «личностной отстранённости» или деперсонализации. Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессиональной деятельности. Он воспринимается как неодушевлённый предмет, как объект для манипуляций. Постепенно изменяются установки, принципы, система ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманный настрой, в крайних формах выливающийся в невроты и психопатические состояния;

г) симптом психосоматических и психовегетативных нарушений. Проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства – многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях, при этом даже мысли о субъектах деятельности или контактах с ними, могут вызвать плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний. Переход реакций с эмоционального уровня на уровень психосоматики свидетельствует о том, что выгорание как эмоциональная защита самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергетика эмоций перераспределяется между другими подсистемами организма индивида.

К. Маслач и С. Джексон в 1986 г. предложили трехфакторную модель выгорания. Согласно этой концепции, психическое выгорание — это «состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы» [57: с.15]. Выгорание в этой модели - синдром, включающий в себя три базовых составляющих: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений [57: с. 3].

Эмоциональное истощение - основная составляющая выгорания. Это чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой, утрата интереса к окружающему или эмоциональное перенасыщение, агрессивные реакции, депрессивные симптомы.

Деперсонализация — это деформация (обезличивание) отношений с людьми, обслуживаемыми по роду работы, формирование негативных, циничных, черствых, безразличных установок по отношению к клиентам, пациентам, ученикам, подчиненным, коллегам.

Редукция профессиональных достижений включает в себя тенденцию к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений, негативное отношение к своим служебным обязанностям, стремление к их ограничению, снятие с себя ответственности и перекладывание ее на других. [53].

В настоящее время выделяют следующие группы факторов, детерминирующих возникновение и формирование синдрома эмоционального выгорания: личностный, ролевой, организационный, фактор «особого» контингента, мотивационный, экзистенциальный.

Личностный фактор. Исследование особенностей личности в его взаимоотношениях с выгоранием – важная область изучения данного феномена. Ряд ученых считает, что личностные особенности намного больше влияют на развитие выгорания по сравнению с демографическими характеристиками и факторами рабочей среды. Проведенные исследования

показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы оказывают минимальное влияние на эмоциональное выгорание. При исследовании связи мотивации и «сгорания» было выявлено, что при субъективной оценке своей работы как незначимой - синдром развивается быстрее.

При изучении гендерных особенностей было установлено, что у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и значимости работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом. Испытывающие недостаток автономности («сверхконтролирующие личности») более подвержены «выгоранию».

Е. В. Орел выделяет две группы особенности личности: черты, провоцирующие выгорание («катализаторы выгорания») и характеристики, тормозящие его функционирование («ингибиторы выгорания»). Ведущим фактором структуры личностных детерминант выгорания является фактор нейротизма, от уровня выраженности которого и специфики включенности, зависит стабилизирующий или провоцирующий ее характер [9].

Рассматривая личностные факторы выгорания, идентифицируют типы личностей, наиболее склонных к синдрому выгорания.

1. Гиперответственный тип, полностью посвятивший себя работе, который имеет тенденцию брать слишком много на себя. Он сжат с трех сторон, находясь во власти своих собственных потребностей, потребностей клиентов и потребностей руководства.

2. Однонаправленный сотрудник, который чрезмерно предан работе и чья жизнь вне работы неудовлетворительна. Он использует работу как заместителя социальной жизни, настолько погружаясь в работу, что у него не остается времени на себя. Это ведет к потере своего Я.

3. Авторитарный работник, который полагается на свои полномочия, чтобы управлять другими, и ожидает повиновения со стороны подчиненных во что бы то ни стало, несмотря на огромные эмоциональные затраты.

4. Самоуверенный администратор, который оценивает себя как незаменимого работника.

5. Трудоголик – профессионал, который имеет тенденцию к отождествлению с теми, с кем он работает и для кого работает. Он рискует стать слишком вовлеченным в работу, теряя самого себя в этой жизни.

Г. Фрейденберг описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и – одновременно – неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся [20].

В. В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. При этом синдром эмоционального выгорания может представлять собой механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на травмирующие воздействия из-за несоответствия между слишком высокими ожиданиями от работы и действительностью, с которой человеку приходится сталкиваться ежедневно.

Рольевой фактор. Установлена связь между рольевой конфликтностью, рольевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие эмоционального выгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке.

Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий. Также причиной феномена выгорания может являться специфика самой работы в социальной сфере, отличающейся большим количеством нагружающих психику неглубоких контактов с разными людьми (например, у К. Маслач). В работах К. Маслач показано, например, что средний медицинский персонал психиатрических клиник «выгорает» через 1,5 года после начала работы, а социальные работники начинают испытывать данный симптом через 2–4 года.

Организационный фактор. Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации, принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания – дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами. Причина синдрома связывается с типичными проблемами личности в организационной структуре: недостатком автономии и поддержки, ролевыми конфликтами, неадекватной или недостаточной обратной связи от руководства в отношении отдельного работника и т. д.

«Особый» контингент. Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания – наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные клиенты, осужденные лица,

«трудные» подростки и т. д.). Необходимость работы в однообразном или напряженном ритме, с высокой эмоциональной нагрузкой способствует развитию состояния эмоционального истощения.

Мотивационный фактор. Способствует формированию синдрома и отсутствию должного вознаграждения (не только материального, но и психологического) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа и он сам не имеет ценности.

Отдельного изучения требует фактор влияния злоупотребления алкоголем и динамика развития синдрома эмоционального выгорания на фоне алкоголизации личности.

Экзистенциальный фактор. Жизнь с пренебрежением к внутренней ценности других и собственной ценности приводит к стрессу. Если описывать стресс в связи с переживанием, то он возникает из-за отсутствия соприкосновения с ценностью: то, что человек делает, ощущается и чувствуется не как ценное. С экзистенциальной точки зрения, в основе стресса всегда лежит отсутствующее согласие с непосредственной деятельностью. С экзистенциально-аналитической точки зрения, это является самым глубоким корнем стресса: делать что-то, не желая этого по-настоящему делать, и не присутствуя в настоящем на уровне эмоционального проживания («жизнь без внутреннего согласия»). Опустошение, дефицит исполнения, психическая нуждаемость и утрата чувства жизни, с экзистенциально-аналитической точки зрения, имеют общее происхождение. Они в конечном итоге возникают потому, что человек живёт без внутреннего согласия в отношении содержания реальной деятельности [47].

1.3 Эмоциональное выгорание онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью

Профессия человека оказывает влияние на его сознание, психических процессов и свойств, а также качеств и черт личности. Деятельность может способствовать развитию творческих способностей и, как следствие, индивидуального стиля деятельности. Также профессиональная деятельность может при определенных условиях блокировать личностный рост профессионала.

Характерные особенности влияния профессии на личность описывает Л. П. Урванцев [5]:

1. В процессе выполнения профессиональной деятельности формируется профессиональная избирательность восприятия, вычленяющая из окружающего мира значимые свойства и стороны
2. Происходит осознание и оценка тех психических особенностей, которые необходимы для успешной работы.
3. Развиваются и совершенствуются профессионально важные качества, связи между которыми изменяются с увеличением опыта.
4. Компенсаторное профессиональное приспособление позволяет специалисту успешно выполнять работу даже при снижении показателей некоторых функций.
5. Овладение саморегуляцией профессиональной деятельности влияет на проявление свойств нервной системы и темперамента.

По мнению Е. И. Рогова эмоциональное выгорание может быть связано с особенностями мотивации специалиста, которые он считает сверхзначимыми при низких функционально-энергетических возможностях [30].

К субъективным причинам эмоционального выгорания можно отнести: установки, ценностные ориентации, характер и уровень трудовой мотивации, особенности эмоциональных реакций на стресс, их адаптивность. Е. И. Рогов выделяет следующие виды эмоционального выгорания [31]:

1. Общепрофессиональные, которые типичны для большинства людей, занятых данной профессией. Они обусловлены особенностями используемых профессиональных задач, предмета труда, средств труда, привычек, установок, форм общения.

2. Типологические, которые образованы слиянием личностных особенностей и особенностей функционального строения профессиональной деятельности.

3. Индивидуальные, которые обусловлены личностной направленностью.

Факторы, способствующие эмоциональному выгоранию онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, во многом совпадают с факторами для волонтеров и для психологов-консультантов. Деятельность онлайн-консультантов стоит «на стыке» трёх видов деятельности - добровольчества, психологического консультирования и работы в онлайн среде. Так, стрессовыми факторами для онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, будут являться: широкая сеть контактов разного уровня, преобладание непосредственного вербального общения с другими людьми. Нагрузка может быть стрессовой, если она недостаточно велика или слишком низка, когда в одном случае консультант не успевает восстановиться для качественного осуществления профессиональной деятельности, в другом случае может испытывать ощущение своей ненужности и ощущать свою невысокую значимость. Возможно нарушение графика работы, когда некоторые вопросы решаются в выходные дни. Необходимость постоянно учиться, подтверждать квалификацию и «держат руку на пульсе» современных идей и направлений

также может являться стрессовым фактором. Также важный стресс фактор для онлайн консультантов будет являться постоянное взаимодействие с другими людьми, с их проблемами, сложностями и различными реакциями. Также стрессовыми факторами будут являться неоплачиваемость и, часто невозможность увидеть результат своей работы с клиентом, пришедшим с волонтерского проекта. Работа может быть проведена в небольшой промежуток времени и контакт может оборваться в любую минуту с невозможностью его восстановления. Часто онлайн-консультант после сессии с клиентом может остаться один (часто специалист может работать из дома, где нет профессионального сообщества, рабочей обстановки и т.д.), причем один буквально – не будет ни коллег, а если проблемы со связью, то совсем сложно.

Традиционно важными аспектами профилактики эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, будут являться:

- Наличие супервизии. Как личной, так и групповой. Супервизия является важным аспектом профессиональной деятельности консультанта, позволяя замечать процессы, которые не видны «изнутри» взаимодействия консультанта и клиента.

- Наличие личной терапии. Частые причины прихода в волонтерские проекты психологов-консультантов в общем и онлайн-консультантов, в частности, являются неразрешенные внутренние конфликты. Например недостаток любви и признания за пределами волонтерского проекта онлайн-консультант может стараться «дополучить» за счет клиентов из волонтерских проектов; «кого-то когда-то не спас» в своем прошлом и пытается из вины действовать в настоящем, работая бесплатно; «иллюзия контроля» когда специалист сам не выдерживает ситуации неопределенности и, пытаясь контролировать процесс влияния на клиента обретает иллюзию контроля; «идея всемогущества» - когда у специалиста особенно остра потребность в

безопасности, то он может начать удовлетворять ее за счет «спасательства» клиентов; потребность в похвале, желание быть хорошим и другие потребности, которые важны для онлайн-консультанта также могут быть выявлены на личной терапии и актуальность их (а, возможно и влияние) заметно снизится.

- Здоровая физическая активность. Быть в хорошей форме, регулярно испытывать физические нагрузки также являются важным аспектом профилактики эмоционального выгорания, ведь эмоциональное выгорание в любом случае связано с телом, потому и телу хорошо бы хорошо работать и отдыхать.

- Умение отдыхать и восстанавливаться. Специалисты кризисных центров, делясь опытом, всегда отмечают важность здорового отдыха и восстановления. Хорошо, если специалист имеет несколько каналов для отдыха, как-то здоровый сон, прогулка в лесу, отдых с друзьями, книга интересная, массажи, бани, медитация и пр.

- Наличие хобби, занятости в других сферах. Чем больше опор и интересов будет у консультанта вне волонтерского проекта – тем меньше вероятность будет у него эмоционально выгореть.

- Количество волонтерской деятельности. Хорошо бы чтобы специалист понимал сколько он может реально в данный момент своей жизни может брать клиентов из волонтерских проектов. Для начинающих специалистов кризисные психологи из белорусского кризисного центра «Просто жить» Н. Денисьева и Е. Иванова рекомендуют брать не больше одного клиента из волонтерского проекта на 8-10 клиентов от обычной, оплачиваемой практики.

- «Цифровой детокс». Специфика работы в онлайн пространстве включает в себя часто статичное тело, напряженный взгляд в одну точку продолжительное время, тем более эта точка экран монитора (или еще хуже - телефона), специфический звук, а также все стресс-факторы онлайн взаимодействия от проблем со связью до внезапного «исчезновения» клиента.

- «Общая удовлетворенность жизнью». Жизнь она гораздо шире, чем работа. Если смысл жизни свести к функционированию на работе, то есть риск, что при «неудачной» сессии с клиентом может довольно сильно пошатнуться представление о себе как о человеке. В буклете для волонтеров от волонтерского проекта «Волонтеры-медики» есть замечательная фраза, которой заканчивается издание: «Помните: работа – всего лишь часть жизни!» [50].

Выводы по главе 1

Эмоциональное выгорание ряд авторов определяют как механизм психологической защиты и рассматривают в виде динамической модели. Часто используют модель выгорания, разработанную К. Маслач и С. Джексон, где эмоциональное выгорание рассматривается в виде комплекса симптомов деперсонализации, редукции и эмоционального истощения. Также используется модель эмоционального выгорания как процесса, который описан В. В. Бойко. Она включает три фазы эмоционального выгорания. Это фаза нервного напряжения, при котором внешние и внутренние факторы деятельности и личности специалиста оказывают влияние на него. Фаза резистенции, когда профессионал пытается оградить себя от неприятных впечатлений. И фаза истощения, когда наблюдается недостаток психических ресурсов, снижен эмоциональный тонус, эта фаза наступает, когда резистенция была неэффективной.

Эмоциональному выгоранию более всего подвержены специалисты, работающие в системе «человек-человек», при которой по долгу деятельности необходимо осуществлять многочисленные и интенсивные контакты с другими людьми.

Скорость развития эмоционального выгорания зависит от личностных особенностей специалистов. Эмоциональное выгорание онлайн-

консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью связано с тремя группами рисков: группы рисков добровольческой деятельности, группе рисков психологов-консультантов и группе рисков специалистов, осуществляющих профессиональную деятельность в онлайн-формате.

Факторы синдрома эмоционального выгорания часто можно объединить в 2 группы: факторы, обусловленные особенностями профессиональной деятельности и индивидуальными характеристиками самих специалистов.

Эмоциональное выгорание является набором негативных психических переживаний, связанных с интенсивным межличностным взаимодействием при эмоциональной насыщенности контакта.

ГЛАВА 2 ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТОВ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

2.1 Организация и проведение исследования

Было проведено исследование на выявление и измерение уровня эмоционального выгорания у онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью.

Эмпирическое исследование проходило в три этапа.

На первом этапе были определены методики исследования, сформирована выборка, созданы опросники в инструменте Яндекс.Формы.

На втором этапе проходил сбор данных онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью.

На третьем этапе была проведена количественная обработка полученных результатов, проведён статистический анализ, интерпретация результатов, определены направления профилактики эмоционального состояния онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, сделаны выводы.

Исследование проводилось среди онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью из нескольких субъектов Российской Федерации: Свердловская область, Московская область, Республика Башкортостан, г. Санкт-Петербург, г. Москва. Исследование проводилось в сентябре 2024 года. В исследовании приняли 58 специалистов, среди которых 7 мужчин и 51 женщина. Возраст испытуемых от 31 до 77 лет. Все являются профессиональными психологами. Стаж профессиональной деятельности в качестве психолога от 1 до 30 лет. Стаж волонтерской деятельности от нескольких месяцев до 15 лет. Участие в различных онлайн-проектах волонтерского формата (клиенты с горячей линии ассоциации

психологической помощи мусульманам, проекта #мывместе, проект волонтерской помощи в институте интеграции знаний и др.).

Состав выборки с учетом пола представлен на рисунке 1, возраста – на рисунке 2.



Рисунок 1. Диаграмма процентного распределения выборки с учётом пола

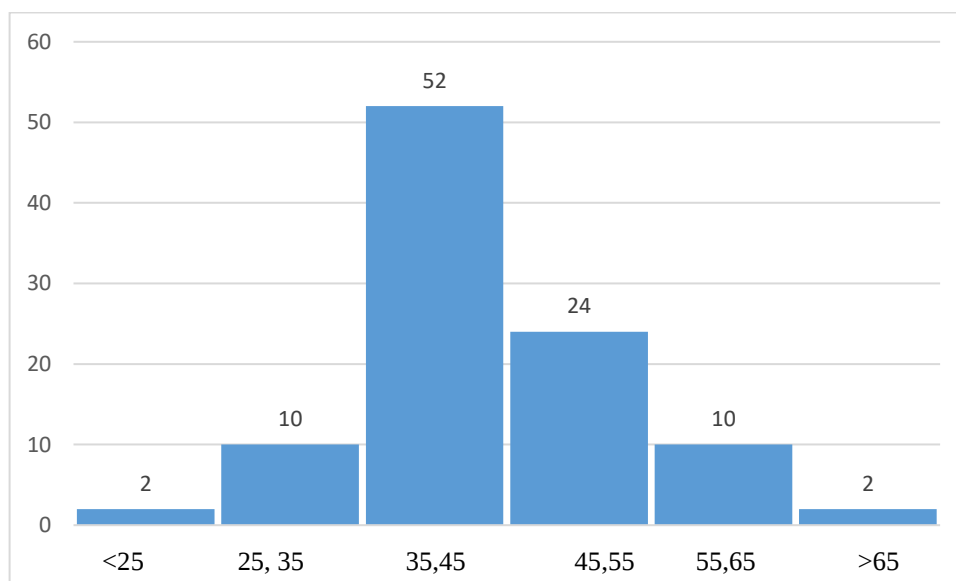


Рисунок 2. Гистограмма процентного распределения выборки по возрасту

2.2 Характеристика методик и методов

На основании анализа теоретических данных в зарубежной и отечественной литературе к проблеме измерения эмоционального выгорания

онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, были подобраны методики для его изучения.

В эмпирическом исследовании были использованы следующие методики (тексты опросников и инструкции размещены в Приложении 2):

1. *Методика диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой, 1996).*

Тест профессионального выгорания предназначен для выявления выраженности проявлений выгорания у специалистов различных профессий, прежде всего, коммуникативных [21]. Методика содержит три шкалы:

1) «Эмоциональное истощение» - отражает тяжесть эмоционального состояния в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале связан с угнетенностью, апатией, высоким утомлением, эмоциональной опустошенностью. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 45 баллов (0-7 низкий уровень; 8-17 средний уровень, 18 и выше высокий уровень).

2) «Деперсонализация» - показатель по этой шкале отражает уровень отношений с коллегами по работе, а также общее ощущение себя как личности в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале означает выраженность черствого, формального отношения с пациентами, ощущение несправедливого к себе отношения со стороны пациентов. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 25 баллов (0-4 низкий уровень, 5-10 средний уровень, 11 и выше высокий уровень).

3) «Редукция личных достижений» - эта шкала диагностирует низкий уровень общего оптимизма, веру в свои силы и веру в способность решать возникающие проблемы, позитивное отношение к работе и сотрудникам. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 40 баллов. Данная шкала имеет обратный характер, это означает, что большее значение баллов означает меньший уровень редукции личных достижений: 0-22 высокий уровень

редукции личных достижений; 23-30 средний уровень редукции личных достижений; 31 и выше низкий уровень редукции личных достижений.

Методика

2. *Шкала психологического стресса, PSM-25 (Авторы: Р. Тесье, Л. Лемур, Л. Филлион (1990), в адаптации Н. Е. Водопьяновой (2009))*

Опросник состоит из 25 вопросов и измеряет уровень стресса респондентов. Низкий уровень стресса, ППН меньше 100 баллов, свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам. ППН в интервале 100-154 баллов – средний уровень стресса. ППН больше 155 баллов – высокий уровень стресса, свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни [51].

3. *Диагностика уровня эмоционального выгорания (Автор: В.В. Бойко, 1996).*

Методика представляет собой опросник, предназначенный для диагностики синдрома профессионального выгорания [5]. В отличие от западных исследователей, В.В. Бойко предлагает классифицировать синдром эмоционального выгорания по стадиям; в свою очередь для каждой стадии характерны те или иные симптомы. Выделяют 3 стадии развития выгорания, каждая из которых проявляется в виде 4 симптомов:

1. Фаза напряжения. Наличие напряжения служит предвестником развития и запускающим механизмом формирования синдрома профессионального выгорания. Тревожное напряжение включает следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство безысходности, тревога и депрессия.

2. Фаза резистентности. Выделение этой фазы в самостоятельную, весьма условно. При осознании наличия тревожного напряжения, человек

стремится избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничения эмоционального реагирования: неадекватного избирательного эмоционального реагирования, эмоционально-нравственная дезориентации, расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

3. Фаза истощения. Характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и вегетативные проявления.

Опросник состоит из 84 пунктов, группирующихся в 12 шкал. В свою очередь, шкалы группируются в три фактора, соответствующих трём выделенным Бойко стадиям эмоционального выгорания:

1. «НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств
2. Неудовлетворённость собой
3. «Загнанность в клетку»
4. Тревога и депрессия

2. «РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование
2. Эмоционально-нравственная дезориентация
3. Расширение сферы экономии эмоций
4. Редукция профессиональных обязанностей

3. «ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит
2. Эмоциональная отстранённость
3. Личностная отстранённость (деперсонализация)
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения

Данные собирались с помощью инструмента Яндекс.Формы:

Для учета особенностей индивидуальных характеристик самих онлайн-консультантов была использована анкета в начале прохождения опроса (рисунок 3).

Опрос. Эмоциональное выгорание

Пожалуйста, отвечайте на вопросы искренне.
Опрос полностью анонимный.
...

* Ваш пол

☐ Мужской

☐ Женский

* Сколько Вам полных лет

* Сколько лет Вы работаете психологом? (округляйте число в большую сторону)

* Сколько лет Вы занимаетесь волонтерской деятельностью в онлайн-формате на последнем месте как психолог?

* Посещаете ли Вы регулярно супервизию личную/ супервизорскую группу?

☐ Регулярная групповая супервизия

☐ Регулярная индивидуальная супервизия

☐ Нерегулярная групповая супервизия

☐ Нерегулярная индивидуальная супервизия

☐ Нет супервизии

Есть ли у Вас личная терапия

☐ Есть, регулярная

☐ Есть, нерегулярная

☐ Нет личной терапии

* Какой процент времени Ваша волонтерская деятельность в онлайн-формате занимает от Вашей работы?

Выберите утверждения, которые кажутся Вам верными

☐ У меня хороший сон

☐ У меня в целом хороший аппетит

☐ У меня достаточно физической активности в жизни

☐ У меня в целом порядок с семьей

☐ Я в целом удовлетворен(а) своей жизнью

Далее

Рисунок 3. Анкета онлайн-консультанта, занимающегося волонтерской деятельностью

2.3 Анализ и интерпретация полученных результатов

2.3.1 Результаты описательной статистики

Опишем результаты, полученные с помощью анкетного опроса, направленного на изучение объективных характеристик деятельности онлайн-консультантов, а также особенностей их отношения к жизни и степень удовлетворенности ею.

Детальная информация о форме прохождения супервизии, необходимой онлайн консультанту для успешной работы представлена на рисунке 4.

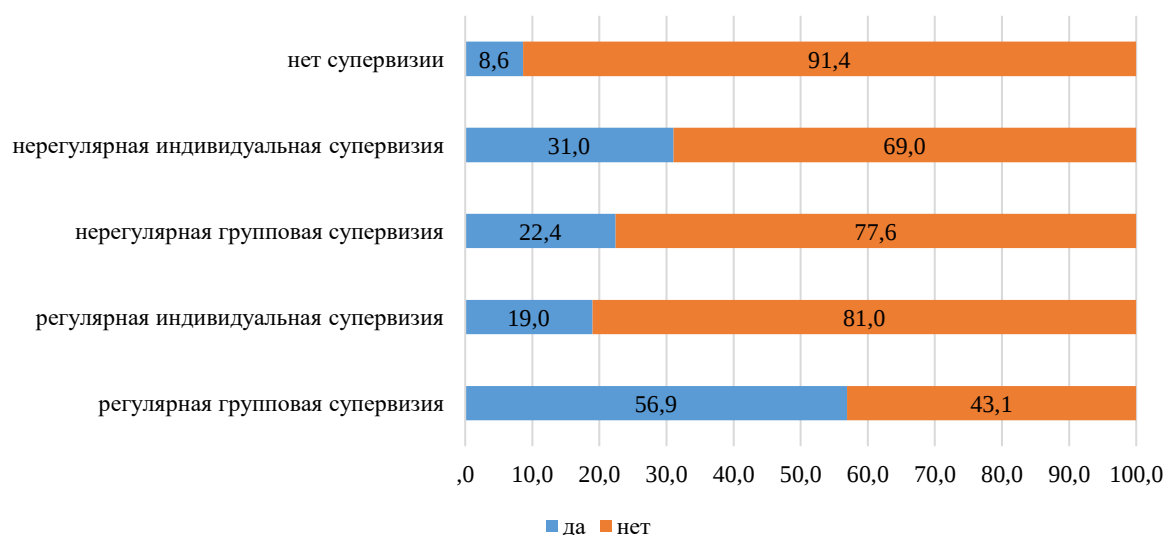


Рисунок 4. Гистограмма процентного распределения ответов респондентов о формате получаемой супервизии (или её отсутствии)

Таким образом, абсолютное большинство консультантов получают супервизию, так что можно сказать, что требование консультанта о наличии супервизии выполняют. Подавляющее большинство проходят регулярную групповую супервизию, такой формат популярен, так как возможно рассмотреть и свои сложности в работе и увидеть работу других. Регулярную личную супервизию проходят около пятой част опрошенных, что говорит об ответственном и внимательном отношении к рабочему процессу этих

специалистов. Нерегулярная групповая и нерегулярная индивидуальная супервизии могут говорить о том, что специалисты могут обращаться к этим форматам взаимодействия по запросу, когда необходимо решить свой сложный случай или, например, появляется возможность посетить групповой формат. Менее 9% респондентов ответили, что не имеют супервизии вообще, что может свидетельствовать о том, что их профессиональная деятельность находится в уязвимом положении, поскольку наличие супервизии является обязательным условием работы консультанта; возможно, что эти респонденты выбрали ответ «нет супервизии» так как сами сейчас находятся в поиске своего супервизора или группы, при том, что недавно завершили работу со своим супервизором или группой.

Ответы онлайн-консультантов на вопрос, связанный с наличием и частотой личной терапии представлены на рисунке 5.

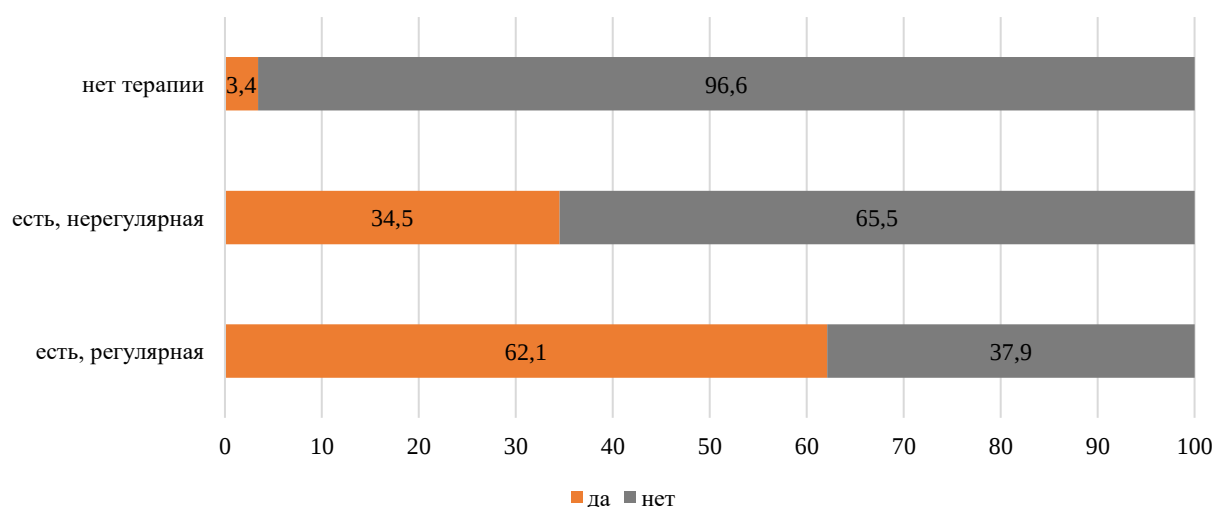


Рисунок 5. Гистограмма процентного распределения ответов респондентов о наличии и формате личной терапии

Так, на рисунке мы видим, что подавляющее количество участников исследования проходят личную терапию на регулярной основе, что может говорить о том, что специалисты внимательно относятся к своей жизни и выполняют важное требование (особенно для волонтеров-консультантов) о наличии личной терапии. Чуть меньшее количество опрошенных включают

эту деятельность время от времени, как правило по необходимости, при возникновении сложных случаев или затруднений в работе или в личной жизни. И только 3,4% онлайн-консультантов не проходят личную вообще, что может свидетельствовать о том, что профессиональная сторона этих специалистов находится в уязвимом положении, так как наличие личной терапии в профессиональном консультировании является важным условием успешного консультирования, при этом возможно, что специалисты могли закончить продолжительный сет личной терапии и сейчас не находятся в терапии. И эти 2% вероятно, подвержены большому риску эмоционального выгорания, так как личная терапия является важным компонентом эмоциональной стабильности и необходима во многих модальностях психотерапии.

Ответы онлайн-консультантов о проценте времени работы в онлайн-проектах в качестве волонтеров от их общего рабочего времени представлены на рисунке 6.

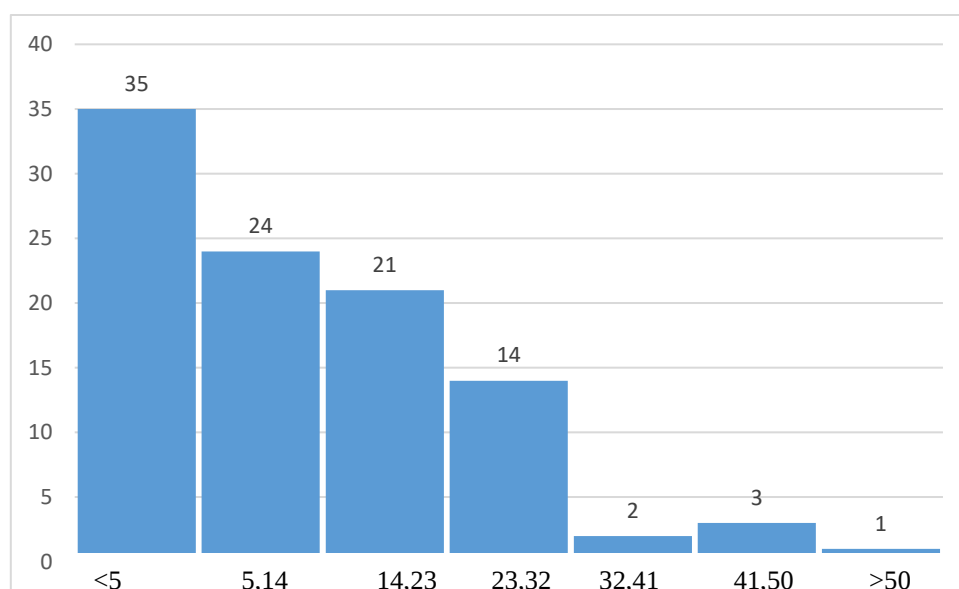


Рисунок 6. Гистограмма процентного распределения ответов респондентов о проценте волонтерской деятельности от основной работы

Из рисунка видно, что 35% опрошенных уделяют консультированию в онлайн-проектах в качестве волонтеров менее 5% своего времени, что может

говорить об их внимательном отношении к волонтерскому формату помощи, и, возможно, эта категория онлайн-консультантов менее всех подвержена риску эмоционального выгорания в качестве волонтера (так как меньше работы – меньше шанс выгореть). От 5 до 32% времени участия в волонтерских проектах занимает у значительного числа онлайн консультантов. Это может говорить, о том, что эта категория людей подвержена влиянию эмоционального выгорания больше, чем категория из первой группы. Особенный интерес представляет выборка до 14% времени участия в онлайн-проектах от общего времени. Так как согласно рекомендациям практикующих специалистов из минского волонтерского проекта «Просто жить!» Н. Денисьевой и Е. Ивановой на 1 одного клиента, с которым работаешь как волонтер должно быть 8-10 клиентов, пришедших с основной работы (эта рекомендация относится к начинающим специалистам). И 6% респондентов работают в качестве волонтеров более 30% от своего рабочего времени. Эта категория специалистов максимально подвержена синдрому эмоционального выгорания. Так как если треть времени проводить в качестве волонтера, то за оставшиеся 2/3 должен полностью успевать закрывать важные потребности, чтобы не закрывать их с помощью клиентов, приходящих с волонтерских проектов.

Ответы респондентов на вопрос о стаже работы в качестве психолога-консультанта представлены на рисунке 7.

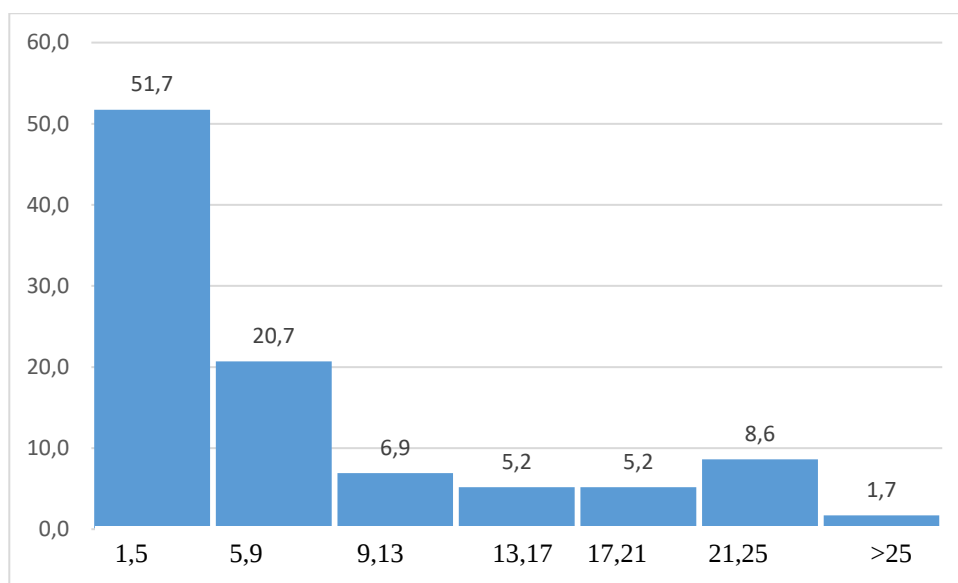


Рисунок 7. Гистограмма процентного распределения ответов респондентов о стаже работы в качестве психолога-консультанта

Из рисунка видно, что большинство респондентов имеют стаж работы в качестве психолога-консультанта менее 5 лет, это говорит о том, что скорее всего профессия не первая, особенно если учесть возрастной состав выборки. Для волонтерских проектов довольно частая история, когда приходят работать в проект начинающие специалисты, в этих проектах часто организуют бесплатную супервизорскую группу, где можно получить супервизию по своей работе, а также это возможность начать работать с интересующей категорией людей, ведь волонтерских проекты тоже могут иметь свою специализацию. Почти каждый восьмой респондент работает в профессии от 5 до 9 лет, что свидетельствует о том, что уже довольно большой опыт имеет специалист и он, возможно, лучше научается справляться с возможными рисками этой профессии. И примерно равные проценты опрошенных имеют стаж работы психологом выше 9 лет, что свидетельствует о том, что эта категория специалистов имеют большой опыт и они состоялись в профессии и продолжают работать в ней.

Ответы респондентов на вопрос о стаже работы в онлайн-проектах в качестве волонтеров можно увидеть на рисунке 8.

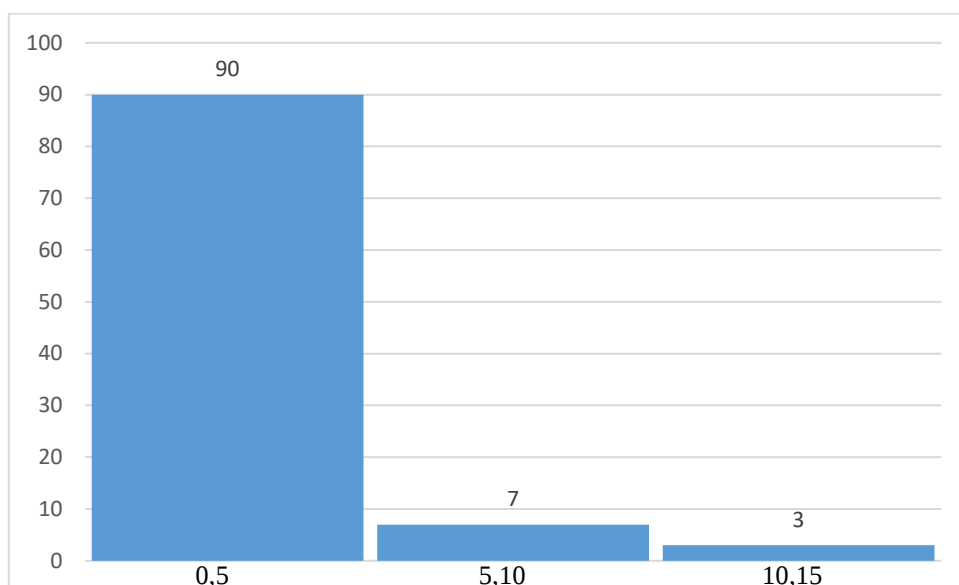


Рисунок 8. Гистограмма процентного распределения ответов респондентов о стаже работы в качестве волонтера в онлайн-проектах

Из рисунка видно, что подавляющее большинство опрошенных работают в качестве волонтеров менее 5 лет, что может говорить о том, что такой формат работы они выбрали впервые, возможно таким образом организуют себе возможность получать супервизию, проходить обучение в проектах и нарабатывать опыт консультативной практики. И около 10 % опрошенных имеют стаж волонтерской деятельности более 5 лет, что может говорить, что взаимодействие с волонтерскими проектами может носить регулярный характер, при этом возможно более формальное отношение к рабочим процессам.

И последний вопрос, включенный в анкету, касался общего уровня удовлетворенности своей жизнью, результаты представлены на рисунке 9.



Рисунок 9. Диаграмма процентного распределения ответов респондентов об удовлетворённости своей жизнью

Мы видим, что подавляющее количество онлайн-консультантов удовлетворены своей жизнью в целом. При этом отдельными аспектами ее могут быть не вполне удовлетворены. Возможно, специалисты, которые в целом удовлетворены своей жизнью в целом менее подвержены эмоциональному выгоранию, так как если в целом жизнь в порядке, то сложности на работе вызывают меньше напряжения, и ресурсов для восстановления больше.

Для измерения эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, были обобщены данные по трем методикам. Результаты по методике диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) представлены на рисунке 10.

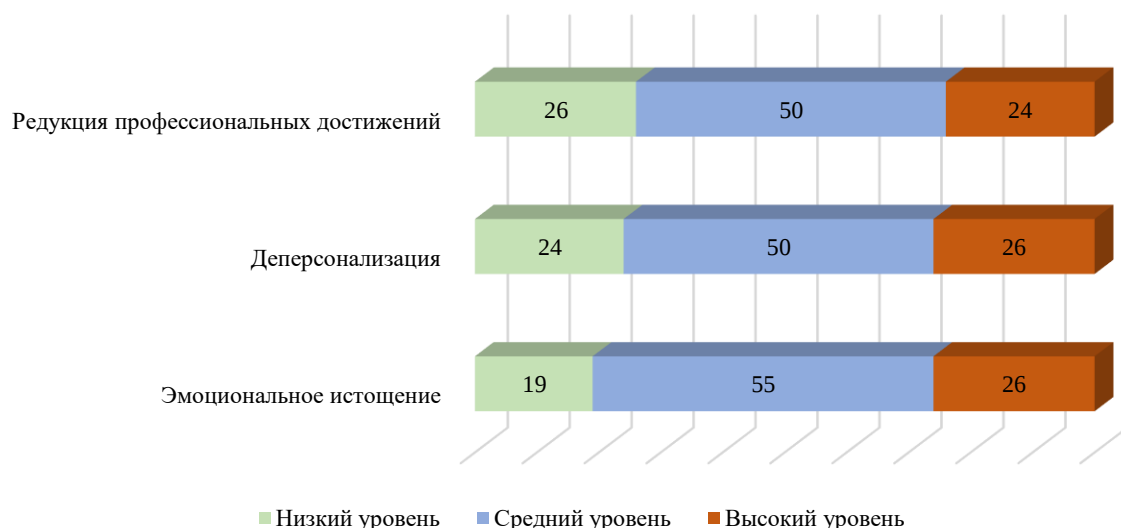


Рисунок 10. Гистограмма процентного распределения выраженности эмоционального выгорания онлайн-консультантов

У 26% участников эксперимента был выявлен низкий уровень эмоционального истощения, у 50% средний уровень и у 24% высокий уровень эмоционального истощения. Психоэмоциональное истощение - процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

У 24% участников был выявлен низкий уровень деперсонализации, у 50% средний уровень и у 26% высокий уровень. Деперсонализация - специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

У 19% участников был выявлен низкий уровень редукции профессиональных достижений, у 55% средний уровень и у 36% высокий уровень. «Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация) –

снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе. Снижение уровня рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий, показывают подверженность их профессиональным деформациям. Одним из частых негативных проявлений у представителей названных профессий является феномен «эмоционального выгорания» или, в другой редакции, синдром эмоционального выгорания. Данный синдром возникает в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов и проявляется как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнёрами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

Результаты по методике, направленной на измерения уровня стресса представлены на рисунке 11.

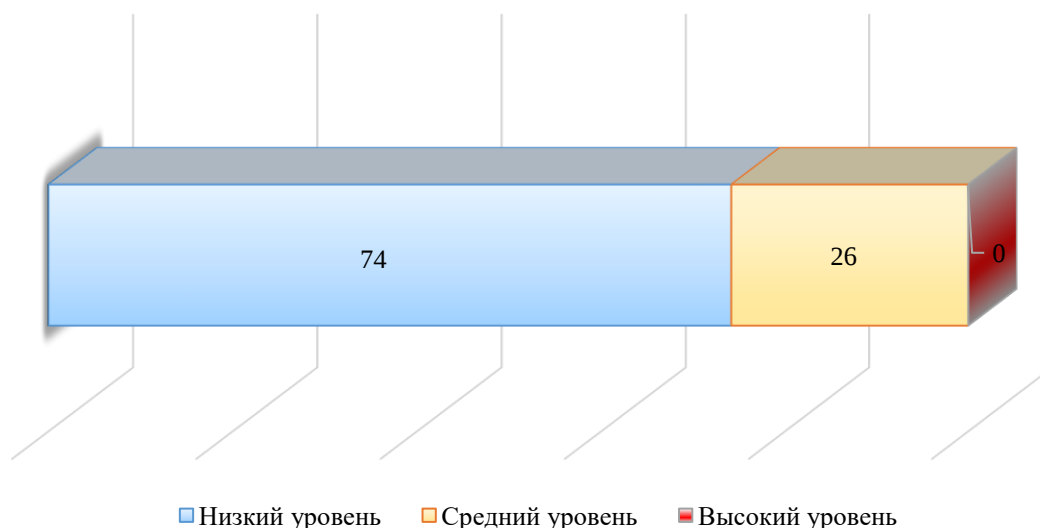


Рисунок 11. Гистограмма процентного распределения уровня стресса у онлайн-консультантов

Согласно полученным данным уровень стресса соответствует низким значениям у 74% человек опрошенных и средним значениям у 26%, высокого уровня не было обнаружено ни у одного респондента, что может свидетельствовать о психологической адаптированности к рабочим нагрузкам. Полученные данные также позволяют предположить, в выборке будут невысокие показатели эмоционального выгорания, так как уровень стресса имеет невысокие значения.

Результаты эмоционального выгорания (по методике В.В. Бойко) представлены на рисунке 12.

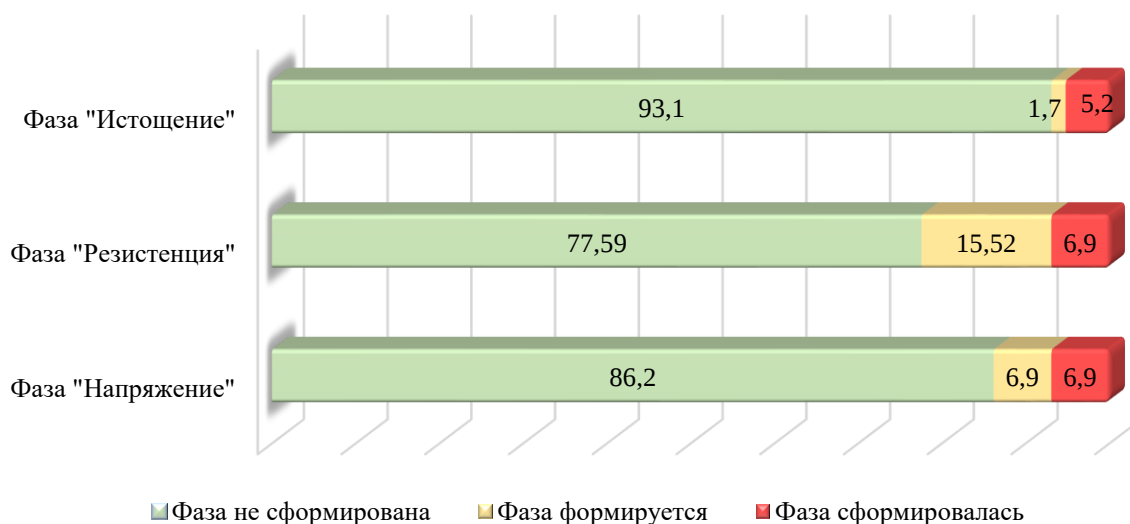


Рисунок 12. Гистограмма процентного распределения сформированности фаз эмоционального выгорания у онлайн-консультантов

По результатам опроса у 93.1% опрошенных фаза «истощение» не сформирована, у 1.7% фаза формируется, у 5.2% фаза сформировалась. Таким образом, можно предположить, что в выборке участвуют респонденты, которые в основном обладают эмоциональным ресурсом в достаточном количестве, у этих людей нет эмоциональной отстраненности, не наблюдаются признаки деперсонализации и скорее всего нет психосоматических симптомов. У 5.2% опрошенных со сформированной фазой можно говорить о прямой рекомендации временно прекратить заниматься консультированием и пройти курс реабилитации для восстановления от эмоционального выгорания.

У 77.59% фаза «резистенция» не сформирована, у 15.52% формируется, а у 6.9% уже сформировалась. Это свидетельствует о том, что специалисты адекватны в своих эмоциональных реакциях, обладают эмоциональным ресурсом в достаточной степени, и, скорее всего, добросовестно относятся к своим профессиональным обязанностям. Однако у 16% опрошенных эти симптомы могут начинать наблюдаться, для них важно своевременно принимать меры, чтобы предупредить развитие эмоционального выгорания. И

у 7% людей с сформированной фазой необходимо проходить восстановление, обязательна психотерапия, возможно нужна медикаментозная поддержка и много рисков остается, если продолжать работать, не меняя ничего.

Фаза «напряжение» не сформировалась у 86.2%, формируется у 6.9%, у 6.9% сформировалась. Можно говорить о том, что в целом специалисты не испытывают чувства безысходности, симптомы тревоги и депрессии не выражены или выражены крайне слабо, нет неудовлетворенности собой и они могут качественно оказывать психологическую помощь в контексте отсутствия симптомов эмоционального выгорания.

В результате анализа данных описательной статистики, мы видим, что синдром эмоционального выгорания не сложился в общем по выборке.

2.3.2 Результаты сравнительного анализа

Для проверки гипотезы о том, что эмоциональное выгорание онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, может быть обусловлено количеством клиентов, взятых в рамках работы в волонтерских проектах от общего числа клиентов у специалистов. Основываясь на рекомендациях Е. Ивановой и Н. Денисьевой (кризисные психологи центра «Просто жить!») выборка была разделена на 2 группы: до 12% клиентов из волонтерских проектов и более 12% клиентов из волонтерских проектов от общего числа клиентов. Для сравнения использовался U-критерий Манна-Уитни, так как значения в двух группах не соответствуют закону нормального распределения (таблица 1).

Таблица 1.

Результаты сравнительного анализа групп по критерию процента клиентов, взятых из волонтерских проектов от общего числа клиентов

Показатель	U-критерий Манна-Уитни	Уровень значимости	Средний ранг	
			Волонтерская деятельность до 12%	Волонтерская деятельность свыше 12%
Эмоционально-нравственная дезориентация	278,0	0,034	25,68	34,92
Эмоциональный дефицит	298,5	0,080	26,28	34,06

Таким образом, по результатам сравнительного анализа онлайн-консультантов, выделяющим в своей деятельности разный объем волонтерской активности (до 12% и свыше), было обнаружено одно статистически достоверное среднезначимое различие и одно различие на уровне тенденции. Так, онлайн-консультанты, включающие в свою деятельность до 12% волонтерской деятельности, демонстрируют меньшие показатели эмоционально-нравственной дезориентации, в отличие от тех психологов, которые занимаются такой деятельностью более 12% от своего рабочего времени. Можно предположить, что это проявляется в раздражительном (возможно неосознаваемом) отношении к клиентам, коллегам или жизни в целом.

Таким образом можно сделать вывод о том, что двенадцатипроцентная доля времени, выделяемая онлайн-консультантом, не является определяющей во влиянии на эмоциональное выгорание специалиста.

Для проверки гипотезы о том, что эмоциональное выгорание онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, может быть обусловлено общей удовлетворенностью своей жизнью онлайн-консультанта, занимающегося волонтерской деятельностью, выборка была разделена на 2 группы: в одной онлайн-консультанты в целом удовлетворены своей жизнью, во второй – нет. Для сравнения использовался U-критерий Манна-Уитни, так

как значения в двух группах не соответствуют закону нормального распределения (таблица 2).

Таблица 2.

Результаты сравнительного анализа групп по критерию общей
удовлетворённости жизнью

Показатель	Уровень значимости	U критерий Манна- Уитни	средний ранг	
			Удовлетворенность жизнью - да	Удовлетворенность жизнью - нет
Редукция профессиональных достижений	0,001	132	33,50	16,93
Деперсонализация	0,008	178,5	26,96	38,57
Загнанность в клетку	0,027	197,5	26,99	37,39
Расширение сфер для экономии эмоций	0,031	190,5	26,83	37,89
Фаза Истощения	0,41	195,5	26,56	38,75

Как видно из результатов сравнительного анализа двух групп онлайн-консультантов, по оценке удовлетворенности своей жизнью было обнаружено два статистически достоверных высокосignимых различия и три среднесignимых различия. Так, онлайн-консультанты, которые на вопрос об общей удовлетворенности своей жизнью ответили «да», демонстрируют меньшие показатели редукции профессиональных достижений, они меньше склонны обесценивать свою работу и успехи с ней связанные, они включены в процесс работы и нет ощущения отстраненности. У них есть ощущение того, что есть свобода для творчества и возможность выбирать, они эмоционально вовлечены в разные сферы своей жизни и в работе адекватно эмоционально реагируют. У них нет или крайне слабо выражены вегетативные или психосоматические проблемы, нервная система не истощена и в целом достаточно жизненной энергии для работы и других активностей в жизни.

Таким образом можно сделать вывод о том, что гипотеза об обусловленности эмоционального выгорания удовлетворенностью жизнью онлайн-консультанта оказывается верна.

2.3.3 Результаты корреляционного анализа

Для корреляционного анализа был использован коэффициент ранговой корреляции Спирмена (рисунок 13).



Рисунок 13. Корреляционная плеяда

— Положительная корреляция ($p \leq 0.01$)
 Положительная корреляция ($p \leq 0.05$)

— Отрицательная корреляция ($p \leq 0.01$)
 Отрицательная корреляция ($p \leq 0.05$)

Как видно из типа связей довольно хорошо коррелируют между собой параметры эмоционального выгорания, полученные по методикам Маслач и Джексон в адаптации Водопьяновой и Бойко. Так, высокосignимые связи по коэффициенту ранговой корреляции Спирмена были обнаружены между Истощением (данные получены по методике Маслач и Джексон) и симптомами эмоционального выгорания, измеренными по методике Бойко (положительная корреляция): симптом переживания психотравмирующих обстоятельств, симптом тревоги и депрессии, симптом расширения сферы экономии эмоций, симптом деперсонализации, симптом психосоматических и психовегетативных нарушений, фазами эмоционального выгорания напряжения, резистенции и истощения, а также общим уровнем эмоционального выгорания; среднесignимые связи обнаружены с симптомами редукции профессиональных обязанностей, эмоционального дефицита, неудовлетворенности собой. Исходя из полученных результатов можно сделать вывод, что чем выше определен параметр истощения, тем ярче будет симптоматика и других симптомов эмоционального выгорания онлайн-консультанта, занимающегося волонтерской деятельностью.

Также высокосignимые связи (положительная корреляция) были обнаружены между параметром Деперсонализация с симптомами переживания психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенности собой, тревоги и депрессии, сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей, эмоционального дефицита, а также фазами напряжения, резистенции, истощения и общим уровнем эмоционального выгорания; среднесignимые связи были обнаружены между симптомом деперсонализации (что довольно необычно, так как две методики по сути выявляют один параметр). Таким образом можно сделать вывод о том, что чем выше специалист ощущает эффект деперсонализации, тем ярче будут видны и другие симптомы эмоционального выгорания.

Высокозначимые связи были обнаружены между параметром Редукция личных достижений (измеренному по методике Маслач и Джексон) со следующими симптомами эмоционального выгорания (измеренным по методике Бойко) (отрицательная корреляция): симптомы переживания психотравмирующих событий, тревоги и депрессии, расширения сферы экономии эмоций, эмоционального дефицита, деперсонализации, фазами эмоционального выгорания напряжение, резистенция, истощения и общим уровнем эмоционального выгорания; среднезначимые значения корреляции (отрицательная корреляция) обнаружена с параметром редукции профессиональных обязанностей. Таким образом можно сделать вывод о том, что, если онлайн консультант, занимающийся волонтерской деятельностью, находится в состоянии занижения своих достижений тем ярче будут показатели других симптомов эмоционального выгорания.

Среднезначимая положительная корреляция была обнаружена между параметром Деперсонализация (измеренной по методике Маслач и Джексон) со стажем волонтерской деятельности, что может говорить о том, чем выше стаж волонтерской деятельности, тем более формально будет относиться специалист к клиентам.

Среднезначимая отрицательная корреляция обнаружена между стажем работы психолога с симптомом загнанности в клетку (измеренному по методике В. В. Бойко), из чего можно сделать вывод о том, что чем дольше работает психолог, тем меньше у него ощущения безысходности и тем вероятнее он будет находить выход из различных сложных обстоятельств.

Среднезначимая отрицательная корреляция обнаружена между возрастом психолога с симптомом деперсонализации (измеренному по методике В. В. Бойко), из чего можно сделать вывод о том, что чем старше психолог, тем менее формально и более участливо будет относиться к клиентам онлайн-консультант.

Высокозначимые положительные корреляции обнаружены между уровнем стресса (измеренному по методике Лемура-Тесье-Филлиона в адаптации Водопьяновой) с параметрами истощение и деперсонализация (измеренным по методике Маслач) и симптомами эмоционального выгорания (измеренным по методике Бойко): симптомы переживания психотравмирующих обстоятельств, недовольства собой, загнанности в клетку, депрессия, расширение сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей, эмоциональный дефицит, деперсонализация, психосоматических и психовегетативных нарушений, эмоциональный дефицит, деперсонализации, с фазами эмоционального выгорания напряжение, резистенция, истощение, а также общим уровнем эмоционального выгорания. Также высокозначимая отрицательная корреляция между уровнем стресса и параметром Редукция личных достижений. Из этих высокозначимых корреляций можно сделать вывод о том, что чем выше уровень стресса на работе у онлайн-консультанта, тем выше тенденция будет к эмоциональному выгоранию со множеством симптомов

Выводы по главе 2

Результаты исследования по методике Маслач и Джексон в адаптации Водопьяновой, выявили средний уровень общего показателя эмоционального выгорания, и средние значения симптомов эмоционального выгорания: деперсонализация, редукция профессиональных достижений, эмоциональное истощение.

Результаты исследования уровня эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко показал, что выборка имеет низкие значения эмоционального выгорания и низкие значения фаз напряжения, резистенции и истощения.

Проведённый анализ выявил значимые уровни корреляции между параметрами процент времени, посвящаемому клиентам, взятых с волонтерских проектов от обычных клиентов с различными симптомами эмоционального выгорания.

Результат исследования по показателю психической напряжённости показал низкое значение данного параметра в целом по выборке.

Уровень стресса находится в положительной сильнозначимой корреляцией с эмоциональным выгоранием онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью.

Важным феноменом явилось обнаружение высокосвязи между общей удовлетворенностью жизни и различными симптомами эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью. Параметры находились в положительную и отрицательную корреляции.

Гипотеза об обусловленности эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью долей участия в волонтерских онлайн-проектах от общей занятости (менее 12% и более 12%) не подтвердилась.

Гипотеза о том, что эмоциональное выгорание у онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью, может быть обусловлено общей удовлетворённостью своей жизнью подтвердилась.

Исходя из полученных данных можно предложить следующие направления для профилактики эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью:

- Различными способами уменьшать влияние стресса в рабочем процессе. Здесь подойдут общие рекомендации для профилактики: работа с убеждениями и ценностями, различные телесные практики, организация режима труда и отдыха, разнообразные задачи в течение дня и недели, все способы психогигиены.

- Важная работа по объяснению специфики работы волонтера. Понимать, что возможно сделать и где зона ответственности волонтера заканчивается.

- Повышать общее удовольствие от своей жизни: возможно найти хобби, друзей, близких для специалиста людей, понимать, что работа это всего лишь часть (возможно, довольно значимая, и все же) жизни, задать себе вопрос почему я занимаюсь волонтерской деятельностью сейчас – делает ли это меня счастливее и что вообще в жизни может происходить, когда я чувствую себя лучше.

- К профилактике эмоционального выгорания эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью необходимо подходить комплексно. Важно соблюдать не только профессиональные стандарты и повышать квалификацию, но и находить радости в жизни помимо работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данное исследование было проведено с целью проверки гипотезы о наличии различий в уровне эмоционального выгорания у онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью с долей времени, посвящаемому специалистом участию в волонтерской деятельности от общего времени работы.

Для достижения этой цели были выполнены задачи по изучению теоретико-методологических аспектов эмоционального выгорания личности.

Эмоциональное выгорание ряд авторов определяют, как механизм психологической защиты и рассматривают в виде динамической модели. Часто используют модель выгорания, разработанная К. Маслач и С. Джексон, описанная В. В. Бойко. Она включает три фазы эмоционального выгорания. Это фаза Нервного напряжения, при котором внешние и внутренние факторы деятельности и личности специалиста оказывают влияние на него. Фаза резистенция, когда профессионал пытается оградить себя от неприятных впечатлений. И фаза истощения, когда наблюдается недостаток психических ресурсов, снижен эмоциональный тонус, эта фаза наступает, когда резистенция была неэффективной.

Эмоциональному выгоранию более всего подвержены специалисты, работающие в системе «человек-человек», при которой по долгу деятельности необходимо осуществлять многочисленные и интенсивные контакты с другими людьми.

Скорость развития синдрома эмоционального выгорания зависит от личных особенностей специалистов. Эмоциональное выгорание онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью связано с тремя группами рисков: группы рисков добровольческой деятельности, группе рисков психологов-консультантов и группе рисков специалистов, осуществляющих профессиональную деятельность в онлайн-формате.

Факторы синдрома эмоционального выгорания часто можно объединить в 2 группы: факторы, обусловленные особенностями профессиональной деятельности и индивидуальными характеристиками самих специалистов.

Синдром эмоционального выгорания является набором негативных психических переживаний, связанных с интенсивным межличностных взаимодействий, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью.

Было организовано и проведено эмпирическое исследование эмоционального выгорания онлайн-консультантов, занимающихся волонтерской деятельностью.

Опрос проводился с использованием инструмента Яндекс.Формы. Опросник состоял из анкеты опрашиваемого, и опросников трех методик: методика определения эмоционального выгорания (авторы К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой), методика диагностики уровня эмоционального выгорания (автор В. В. Бойко) и методики измерения стрессовых ощущений PSM-25 (авторы Тесье-Лемур-Филлион, в адаптации Н. Е. Водопьяновой). В опросе приняли участие 58 респондентов с различными показателями профессиональной деятельности и возраста.

Исследование показало наличие сильнозначимой связи между уровнем стресса и эмоциональным выгоранием у онлайн-консультантов. Высокий уровень стресса, испытываемый волонтерами, напрямую способствует развитию синдрома эмоционального выгорания.

Гипотеза о влиянии доли времени, затрачиваемого на волонтерскую деятельность, на уровень эмоционального выгорания не подтвердилась. Разделение группы консультантов на две подгруппы (менее 12% и более 12% времени, посвященного волонтерству) не выявило статистически значимых различий в уровне выгорания. Это говорит о том, что простое увеличение или уменьшение времени, затрачиваемого на волонтерскую работу, не является решающим фактором. Вероятно, более важную роль играют другие

параметры: тип оказываемой помощи, уровень поддержки со стороны организации, характер взаимодействия с коллегами и т.д.

Важным моментом исследования было подтверждение гипотезы об обусловленности эмоционального выгорания общей удовлетворенностью жизни, что может говорить о том, что при прочих равных условиях крайне важно ощущать удовлетворение своей жизнью.

Для предотвращения эмоционального выгорания необходимо разрабатывать программы поддержки онлайн-волонтеров, включающие в себя регулярные тренинги по работе с эмоциональным напряжением, сессии супервизии, обеспечение доступа к психологической помощи и программы по управлению временем. Кроме того, важно создать поддерживающую среду в команде волонтеров, где они могут делиться своим опытом и получать помощь от коллег и кураторов. Только комплексный подход позволит снизить уровень стресса и предотвратить эмоциональное выгорание у специалистов.

Важно владеть техниками управления стрессом, например, релаксация (медитация, дыхательные техники, прогрессивная мышечная релаксация, прохождение личной терапии, а также оптимизацию режима труда и отдыха (соблюдение рабочего графика, достаточный сон, регулярные перерывы в работе). Также полезно для консультантов осознать свои сильные и слабые стороны, иметь доступ к ресурсам для восстановления сил. Важна поддерживающая среда в коллективе, наличие супервизий и интервизий при необходимости. Четкое понимание границ своей ответственности и ясное представление для чего я занимаюсь волонтерской деятельностью.

Важно регулярно проводить самооценку и периодически проверять себя на наличие признаков эмоционального выгорания.

И, конечно, понимать, что работа и работа в качестве онлайн-консультанта, в волонтерских онлайн-проектах это лишь часть, пусть даже значимая, от всей жизни. И полезно, в общем, быть довольным жизнью.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аронов Р.А., Баксанский О.Е. Когнитивная стратегия А. Эйнштейна // Вопросы философии. 2005. № 4. С. 66–75.
2. Аронов Р.А., Баксанский О.Е. Происхождение знания: истоки и основы // Вопросы философии. 2008. № 4. С. 98–108.
3. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2014. 272 с.
4. Боева А.В., Руженков В.А., Москвитина У.С. Синдром эмоционального выгорания у врачей-психиатров // Научные ведомости Белгородского государственного университета. 2013. Т. 22, № 11. С. 6–12.
5. Бойко В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении. СПб., 1999. 105 с.
6. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филин, 1999. 196 с.
7. Бойко В.В. Энергия эмоций. СПб.: Питер, 2004. 474 с.
8. Баксанский О.Е., Кучер Е.Н. Плигин А.А. Личностно ориентированный подход к обучению физике // Физика в школе. 2003. №4. /
9. Баксанский О.Е. Когнитивные науки. От познания к действию. Москва, 2005.
10. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
11. Вилюнас В. Психология эмоций. СПб.: Питер, 2008. 496 с.
12. Влах Н.И. Модель психологической помощи представителям «Помогающих» профессий при эмоциональном выгорании // Вестник ЮУрГУ. Серия: Психология. 2015. №4. С. 24–30.
13. Данилов А.Б., Курганова Ю.М. Офисный синдром – это реальность // РМЖ. Неврология и психиатрия. 2011. №30. С. 2–7.

14. Донцов В.И., Крутько В.Н. Здоровьесбережение как современное направление профилактической медицины (обзор) // Вестник восстановительной медицины. 2016. № 1. С. 2–9.
15. Малкина-Пых И.Г. Экстремальные ситуации. М.: Изд-во Эксмо, 2005. 960 с.
16. Меркулова Н.Н. Синдром эмоционального выгорания и программа его преодоления в сфере «Помогающих» профессий // Вестник ТГУ. 2011. №12. С. 199–206.
17. Водопьянова Н.Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления. - СПб.: Питер, 2013. - 264 с.
18. Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях. Психология здоровья. / Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб.: Питер, 2010. - 198 с.
19. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, 2014. - 384 с.
20. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика[Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
21. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова .- СПб.: Питер, 2009. - 178 с.
22. Волошин Д.В. К вопросу о профессиональной компетентности сотрудников МВД // Институт развития образовательных систем РАО. - Томск. - 2010. – 249 с.
23. Гиппенрейтер Ю. Б. Нейролингвистическое программирование (НЛП) / Ю.Б. Гиппенрейтер / Основные направления современной психотерапии. - М.: 2011. – 358 с.
24. Глушко А.Н. Психологическая и фармакологическая коррекция при чрезвычайных ситуациях: Учебник [Текст] / А.Н. Глушко. - М.; Изд-во. СГУ. 2010. -293 с.

25. Гуцало Д. Эмоциональное выгорание. Что делать, чтобы не “сгореть” на работе [Текст] // Психологический журнал «Дискуссия». 2009. - №13. – С.34.
26. Диагностика профессионального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой) [Текст] / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: 2012. – 362 с.
27. Дмитриев М.Г., Белов В.Г., Парфенов Ю.А. Психолого-педагогическая диагностика делинквентного поведения у трудных подростков. (Части 4-9) [Текст] / М.Г. Дмитриев, В.Г. Белов, Ю.А. Парфёнов. - СПб.: ЗАО «ПОНИ», 2010. – 316 с.
28. Доклад о состоянии здравоохранения в мире 2011. Психическое здоровье: новое понимание, новая надежда [Текст]. - ВОЗ, 2011. – 5 с.
29. Никифоров Г.С. Психология здоровья. - СПб.: Питер, 2002. - 226 с.
30. Елизарова И.О. Оценка адаптационных возможностей у лиц специализированной профессиональной группы с учетом метеорологических факторов / И.О. Елизарова, Э.В. Минаков // Системный анализ и управление в биомедицинских системах. 2010. Т. 9. № 2. С. 301-306.
31. Емельянова, М. «Профессиональный кризис» / М. Емельянова // Директор школы. - 2012. - № 8. - С. 43 - 49.
32. Золотова Т.Н. Психология стресса / Т.Н. Золотова. – М.: Книголюб, 2011. - 192 с.
33. Ильин Е. П. Психофизиология состояний человека / Е. П. Ильин // СПб.: Питер, 2013. – 236 с.
34. Камнева Е.В., Зеленкова А.В. Факторы риска профессионального «выгорания» сотрудников органов внутренних дел [Текст] // «Научный портал МВД России», 2009. №4. - С. 31.
35. Картрайт С., Купер К. Стресс на рабочем месте [Текст] / С. Картрайт, К. Купер. - Х.: Гуманитарный центр, 2012. - 236 с.

36. Кириллова Е. С. Психологические факторы профессионального выгорания: на примере деятельности сотрудников правоохранительных органов. Дис. ... канд. психол. наук [Текст]. СПб.: 2010. 146 с.
37. Киселева, Н.В. Коррекция стратегий преодоления кризисов профессионального становления личности / Н.В. Киселева // Дошкольная педагогика. - 2013. - № 5. - С. 58 - 62.
38. Китаев - Смык Л. А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. 2007. № 4. С. 12.
39. Плахотникова И.В., Моросанова В.И. Регуляторная роль отдельных личностных качеств в индивидуально-типических проявлениях саморегуляции произвольной активности // Мир психологии. - 2017. - № 1. - С. 3 - 85.
40. Прохоров А.О. Функциональные структуры и средства саморегуляции психических состояний // Психологический журнал. - 2015. - № 2. - С. 68 - 80.
41. Ларенцова Л.И., Соколова Е.Д. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания // Российский стоматологический журнал. 2013. - №2. - С.34.
42. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник психосоциальной и коррекционно реабилитационной работы. 2011. – №11. – С. 32.
43. Макарова Г. А. Синдром эмоционального выгорания // Интернет-версия: www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=2
44. Малкина-Пых И. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях / И.Г. Малкина-Пых. - М.: 2009. – 127 с.
45. Митина, Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя / Л.М. Митина. - М.: ИЦ «Академия», 2008. - 349 с.

46. Мишкина Е. А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Научнометодический электронный журнал «Концепт». 2015. № 10. С. 96-100.
47. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие [Электронный ресурс]. Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013. – 23 с.
48. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание – пепел после фейерверка. Экзистенциально-аналитическое понимание и предупреждение// Интернет-версия// <https://new.academy.edu.by/files/documents/VRVUO/Lengle.pdf>, дата обращения 15.11.2024 г.
49. Лойкова Л. Е. Психоаналитические концепции эмоционального выгорания // Интернет-версия// <https://cyberleninka.ru/article/n/psihoanaliticheskie-kontseptsii-emotsionalnogo-vygoraniya/> , дата обращения 15.11.2024 г. – 7 с.
50. Буклет Эмоциональное выгорание волонтеров // Интернет-версия// <https://old.xn----ctbhcbtapdmikb4a2a0m.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/02/prezentatsiya-E%60motsionalnoe-vyigoranie.pdf> , дата обращения 15.11.2024 г.
51. Татарко А.Н., Макласова Е.В., Лепшокова З.Х., Галяпина В.Н., Ефремова М.В., Дубров Д.И., Бульцева М.А., Бушина Е.В., Миронова А.А. Методика оценки вовлеченности в использование информационно-коммуникационных технологий // Социальная психология и общество. 2020. Том 11. № 1. С. 159–179.
52. Трунов Д.Г. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме. // Журнал практического психолога. - 2008. - № 5. - С. 28 - 33.
53. Умняшкина С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности: Дис. ... канд. психол. наук. Томск, 2011. – 164 с.
54. Управление персоналом. Словарь-справочник [Текст] // интернет версия: psyfactor.org/personal/personal17-11.htm

55. Федунина Н. Ю. Экстренная психологическая помощь. Законы жанра [Текст] // Московский психотерапевтический журнал. 2013. № 4. – С. 16.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ (К.МАСЛАЧ, С. ДЖЕКСОН, В АДАПТИЦИИ Н.Е. ВОДОПЬЯНОВОЙ)

Опросник имеет три шкалы: • «эмоциональное истощение» (9 утверждений); • «деперсонализация» (5 утверждений);

• «редукция личных достижений» (8 утверждений).

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».

Ключ к тесту:

Ниже перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника.

- «Эмоциональное истощение» – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов – 54).
- «Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).
- «Редукция личных достижений» – ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДАННЫХ ПО МЕТОДИКЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ (В. В. БОЙКО)

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Инструкция. Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия - «Нет»

1. Определите сумму баллов, отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе «Б». Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30.
2. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.
3. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания»

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов

9 баллов и меньше - не сложившийся симптом,

10-15 баллов - складывающийся симптом,

16 и более - сложившийся симптом

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или всем синдрому «эмоционального выгорания» В каждой стадии стресса возможна оценка от 0 до 100 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как не

свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы

По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась в большей или меньшей степени 36 и менее баллов фаза не сформировалась, 37-60 баллов - фаза в стадии формирования, 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза

При интерпретации результатов можно рассмотреть следующие вопросы

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;
- объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;
- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение; какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы «эмоциональное выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Ключ
НАПРЯЖЕНИЕ

Переживание психотравмирующих обстоятельств													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
1+	2	13+	3	25+	2	37-	3	49+	10	61+	5	73-	5
Неудовлетворенность собой													
2-	3	14+	2	26+	2	38-	10	50-	5	62+	5	74+	3
«Загнанность в клетку»													
3+	10	15+	5	27+	2	39+	2	51+	5	63+	1	75-	5
Тревога и депрессия													
4+	2	16+	3	28+	5	40+	5	52+	10	64+	2	76+	3

РЕЗИСТЕНЦИЯ

Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
5+	5	17-	3	29+	10	41+	2	53+	2	65+	3	77+	5
Эмоционально-нравственная дезориентация													
6+	10	18-	3	30+	3	42+	5	54+	2	66+	2	78-	5
Расширение сферы экономии эмоций													
7+	2	19+	10	31-	2	43+	5	55+	3	67+	3	79-	5
Редукция профессиональных обязанностей													
8+	5	20+	5	32+	2	44-	2	56+	3	68+	3	80+	10

ИСТОЩЕНИЕ

Эмоциональный дефицит													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
9+	3	21+	2	33+	5	45-	5	57+	3	69-	10	81+	2
Эмоциональная отстраненность													
10+	2	22+	3	34-	2	46+	3	58+	5	70+	5	82+	5
Личностная отстраненность (деперсонализация)													
11+	5	23+	3	35+	3	47+	5	59+	5	72+	2	83+	10
Психосоматические и психовегетативные нарушения													
12+	3	24+	2	36+	5	48+	3	60+	2	72+	10	84+	5

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДАННЫХ ПО ШКАЛЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СТРЕССА PSM-25

Шкала PSM-25 Лемура-Тессье-Филлиона (Lemur-Tessier-Fillion) предназначена для измерения феноменологической структуры переживаний стресса. Перевод и адаптация русского варианта методики выполнены Н. Е. Водопьяновой (Литература: Водопьянова Н.Е Психодиагностика стресса СПб: Питер, 2009. 336 с.)

Цель – измерение стрессовых ощущений в соматических, поведенческих и эмоциональных показателях.

Инструкция: оцените, пожалуйста, ваше состояние за последнюю неделю с помощью 8-балльной шкалы.

Для этого на бланке опросника рядом с каждым утверждением укажите число от 1 до 8,

которое наиболее точно определяет ваши переживания. Здесь нет неправильных или ошибочных ответов. Отвечайте как можно искренне. Для выполнения теста потребуется приблизительно пять минут.

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам. Чем она больше, чем выше уровень вашего стресса.

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитывается сумма всех ответов – интегральный показатель психической напряженности (ППН).

Чем больше ППН, тем выше уровень психологического стресса.

1) ППН больше 155 баллов – высокий уровень стресса, свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни. Вам рекомендована консультация психолога.

2) ППН в интервале 155 – 100 баллов – средний уровень стресса. Вам требуется соблюдать режим труда и отдыха, наладить свой режим дня. Снизьте нагрузки, хотя бы на время. Возьмите паузу для отдыха, прогулки или сна.

3) Низкий уровень стресса – ППН меньше 99 баллов, свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам

Результаты обработки методик по ключам

[illegible]