

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

САРАЖАКОВА АНАСТАСИЯ АНДРЕЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ
СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ У ВОЛОНТЁРОВ - ПСИХОЛОГОВ
(НА ПРИМЕРЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ «МИЛОСЕРДИЕ» г. КРАСНОЯРСКА)

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психологическое консультирование

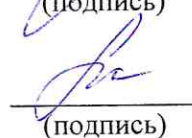
Обучающийся


(подпись)

А.А. Саражакова
(инициалы, фамилия)

Руководитель

доцент каф. психологии, канд. психол. наук, доцент
(должность, ученная степень, ученное звание)


(подпись)

Ю.В. Живаева
(инициалы, фамилия)

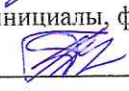
Нормоконтролер


(подпись)

Т.В. Колпакова
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

И.о. зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)
Т.Т. Душнев 
(подпись)

« 04 » июне 2025 г.

Красноярск 2025

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психологическое консультирование

Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студентке Саражаковой Анастасии Андреевны группы 151-пк

(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы «взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров - психологов (на примере благотворительной общественной организации «Милосердие» г. Красноярск)».

утверждена приказом по институту от «29» 04 2025 г. № 59/1-40 на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии Протокол от «24» апреля 2025 г., № 8

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «04» июля 2025г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение, I Теоретические основы изучения совладания и выгорания у волонтеров – психологов; 1.1 Феномен эмоционального выгорания: современные концепции и факторы, влияющие на его развитие; 1.2 Совладающее поведение как механизм преодоления стресса: теоретические модели и стратегии; 1.3 Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения; II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ У ВОЛОНТЕРОВ - ПСИХОЛОГОВ ЦЕНТРА «МИЛОСЕРДИЕ».

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы.

06.02.25-14.02.25 - анализ научной литературы по теме исследования.

15.02.25-22.02.25 - формулирование выводов, оформление главы I.

28.04.25-07.05.25 - сбор первичных эмпирических данных.

08.05.25-14.05.25 - анализ результатов исследования.

15.05.25-29.05.25 - формулирование выводов, оформление работы.

Дата выдачи задания «5 февраля» 2025 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы  Ю.В. Живаева

(подпись)

(инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 58 с., таблиц 6, рисунков 3, источников 36, приложений 2.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, СОВЛАДАЮЩЕЕ ПОВЕДЕНИЕ,
ВОЛОНТЕРЫ - ПСИХОЛОГИ.

Цель работы - Определение степени взаимосвязи между уровнем эмоционального выгорания и стратегиями совладающего поведения у волонтеров – психологов.

Проведено изучение взаимосвязи эмоционального выгорания и совладающего поведения у волонтеров - психологов. С этой целью разработана профилактическая программа. Выявлены значимые взаимосвязи между стратегиями совладания и уровнем эмоционального выгорания

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью коэффициента корреляции Пирсона (r).

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ	
СОВЛАДАНИЯ И ВЫГОРАНИЯ У ВОЛОНТЁРОВ - ПСИХОЛОГОВ	7
1.1 Феномен эмоционального выгорания: современные концепции и факторы, влияющие на его развитие	7
1.2 Совладающее поведение как механизм преодоления стресса: теоретические модели и стратегии	14
1.3 Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения	22
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ	
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ У ВОЛОНТЕРОВ – ПСИХОЛОГОВ ЦЕНТРА «МИЛОСЕРДИЕ»	28
2.1 Организация и методы исследования	28
2.2 Анализ результатов исследования	36
2.3 Рекомендации для руководителя благотворительной общественной организации центра «Милосердие» города Красноярска по профилактике эмоционального выгорания и развитию адаптивных стратегий совладания у волонтеров-психологов.	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	53
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	55
Приложение	59

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров – психологов обусловлена рядом факторов, отражающих современные тенденции в социальной сфере и особенности функционирования некоммерческих организаций [12].

Волонтеры – психологи играют важную роль в оказании психологической помощи населению, особенно в условиях ограниченных ресурсов государственных учреждений [7].

Однако работа в качестве волонтера – психолога сопряжена с высоким уровнем эмоциональной нагрузки, вызванной контактом с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и необходимостью оказывать им поддержку. Данные факторы могут приводить к развитию эмоционального выгорания – синдрома, характеризующегося эмоциональным истощением, деперсонализацией и редукцией личных достижений [31]. Эмоциональное выгорание негативно сказывается на качестве оказываемой помощи, эмоциональном благополучии волонтеров и их мотивации к дальнейшей деятельности [16].

Благотворительная общественная организация «Милосердие» города Красноярск, оказывающая помощь социально незащищенным слоям населения, не является исключением. Волонтеры – психологи, работающие в этой организации, подвержены воздействию специфических стрессоров, связанных с оказанием помощи людям в кризисных ситуациях [8].

В связи с этим, изучение взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и стратегиями совладающего поведения у волонтеров – психологов благотворительной общественной организации «Милосердие» представляется актуальной и практически значимой задачей.

Несмотря на значительное количество исследований, посвященных эмоциональному выгоранию у представителей помогающих профессий, проблема эмоционального выгорания у волонтеров – психологов,

работающих в благотворительных организациях, остаётся недостаточно изученной, особенно в российском контексте [3].

Цель: определение степени взаимосвязи между уровнем эмоционального выгорания и стратегиями совладающего поведения у волонтеров – психологов.

Задачи:

1. Изучить теоретические источники, касающиеся вопроса эмоционального выгорания и совладающего поведения.

2. Выявить стратегии совладающего поведения у волонтеров – психологов.

3. Выявить статистически значимые взаимосвязи между отдельными компонентами эмоционального выгорания и конкретными стратегиями совладающего поведения.

4. Составить профилактическую программу с целью поддержания психологического благополучия и предотвращения эмоционального выгорания у волонтеров – психологов центра «Милосердия».

Объект исследования: эмоциональное выгорание психологов.

Предмет исследования: взаимосвязь между уровнем эмоционального выгорания и стратегиями совладающего поведения волонтеров – психологов.

Гипотеза исследования строится на предположении о том, что существует статистически значимая взаимосвязь между уровнем эмоционального выгорания и стратегиями совладающего поведения у волонтеров – психологов благотворительной общественной организации «Милосердие». Предположительно, высокий уровень эмоционального выгорания связан с преобладанием менее адаптивных стратегий совладания, таких как избегание и дистанцирование, и с недостаточным использованием проблемно-ориентированных стратегий.

В выборке приняло участие 16 испытуемых, в возрасте от 23 до 36 лет, проживающих в городе Красноярск. Исследование проводилось с помощью Google – forms онлайн.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СОВЛАДАНИЯ И ВЫГОРАНИЯ У ВОЛОНТЁРОВ - ПСИХОЛОГОВ

1.1 Феномен эмоционального выгорания: современные концепции и факторы, влияющие на его развитие

Исследование выгорания на сегодняшний день приобретают новую актуальность в аспекте изучения его проявлений в различных профессиональных группах. Выгорание негативным образом сказывается на личности специалиста, на его профессиональной деятельности и на работе организации в целом. Сам феномен имеет длительную историю теоретических и эмпирических изысканий в зарубежной и отечественной литературе. В то же время у исследователей отсутствует единое мнение относительно понятийного аппарата выгорания, где ключевую роль играет определение понятия «выгорание» [4].

Проблемы эмоционального выгорания отражены в исследованиях: В. В. Бойко, рассматривающего эмоциональное выгорание как приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения, Н. Е. Водопьяновой, Е. С. Старченковой, считающих эмоциональное выгорание многомерным конструктом, включающим потерю человеком способности чувствовать эмоции, равнодушие, отсутствие понимания мотивов своих действий. К. Маслач определяет понятие как «синдром физического и эмоционального истощения, включающий прогрессию негативной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам» [30]. Зарождение симптоматики эмоционального выгорания возникает в результате неконструктивной коммуникации и функционирует как психологическая защита психики от стресса.

Рассмотрим первоначально определения выгорания, представленные в зарубежной литературе:

Фройденбергер Г. характеризует выгорание как некое состояние психического и физического истощения, возникающего под воздействием профессиональной деятельности [27].

Колтунович Т. А. определяет выгорание как медленно прогрессирующее состояние, характеризующееся снижением психических возможностей внутри профессии, возраста; возникновением недовольства и последующим увольнением [9].

Согласно определению А. Пайнс и Е. Аронсон, выгорание представляет собой состояние физического и психического истощения, которое возникает под влиянием долгого пребывания в эмоционально перегруженных обстоятельствах [33].

Обращаясь к позиции А. Чиромы, В.В. Лукьянова указывает, что «выгорание представляется комплексом, включающим физическое, эмоциональное и когнитивное истощение (устомление), где основным является эмоциональное истощение, а дополняющие его элементы являются или последствием поведения, который ведёт к деперсонализации, или непосредственно когнитивно – эмоциональным выгоранием, проявляющимся в редукции личных достижений (деформации оценки личных возможностей). И то и другое выражается в «деформации личности» и «имеет непосредственное влияние на её социальное здоровье» [11, с. 45].

Согласно трактовке К. Маслач, отмечает В. В. Лукьянов, «выгорание представляет собой психологический синдром, который вызван продолжительной ответной реакцией на постоянный эмоциональный и межличностный стресс в рабочей среде» [31, с. 397].

Он включает истощение, цинизм и профессиональную неэффективность. Выгорание в данном понимании является отражением значительного рассогласования между профессией и работником.

Ермакова Е. В. пишет, что, согласно Маслач К., «синдром выгорания в большей степени характеризует работу человека, чем его самого [5, с. 27].

Это небольшое, но важное дополнение перемещает понятие «выгорание» из области личности в область профессии. В качестве ещё одного важного дополнения для понимания понятия «выгорание» приведём высказывание

Орел В. Е., который, ссылаясь на Маслач К., пишет, что «отличительной особенностью позиции и её коллег является акцентирование внимания на профессиональном характере выгорания и рассмотрении его как результат профессиональных проблем, а не как психиатрический синдром» [14, с. 330].

Согласно мнению авторов, отсюда мы можем заключить, что выгорание может наблюдаться, только у психически здорового человека и не имеет психопатологической основы.

Ермакова Е. В., ссылаясь на Маслач К. и Джексон С., характеризует компоненты выгорания следующим образом: эмоциональное истощение представляет собой комплекс признаков эмоциональной усталости, «выпотрошенности» от хронически переживаемого напряжения и стресса, возникающих в процессе профессиональных взаимодействий с другими людьми. Деперсонализация выражается в явном отрицательном восприятии других людей. Профессиональная неэффективность проявляется в снижении профессиональных знаний и умений, сужении спектра применяемых профессиональных навыков [5].

Эмоциональное выгорание – это многомерный психосоциальный синдром, возникающий в ответ на хронический стресс на рабочем месте [31].

В современной психологии выгорание рассматривается не просто как индивидуальная проблема, а как сложный процесс, обусловленный взаимодействием личностных, социальных и организационных факторов [3].

Суть эмоционального выгорания заключается в прогрессирующей потере интереса и эмоционального вовлечения в профессиональную деятельность, что сопровождается чувством усталости, опустошённости и снижением продуктивности [1].

Существует множество определений эмоционального выгорания, однако

наиболее распространенным и признанным является определение, предложенное К. Маслач и её коллегами.

Согласно К. Маслач, эмоциональное выгорание характеризуется тремя основными компонентами:

1. Эмоциональное истощение: чувство перегруженности и опустошённости эмоциональными ресурсами. Проявляется в ощущении усталости, как физической, так и психической, неспособности справляться с рабочими нагрузками, повышенной раздражительности, тревожности и депрессивных настроениях. Человек чувствует, что «больше не может отдавать» энергию другим.

2. Деперсонализация (цинизм): развитие циничного и отстранённого отношения к работе и людям, с которыми приходится взаимодействовать (клиентам, пациентам, коллегам). Проявляется в негативном, безразличном, а иногда и грубом отношении к другим, формальном выполнении обязанностей, отсутствии эмпатии и сочувствия. Человек воспринимает других как объекты, а не как личности.

3. Редукция личных достижений: чувство некомпетентности, неуспешности и недостатка достижений в работе. Проявляется в снижении самооценки, ощущении неэффективности, утрате веры в свои профессиональные возможности, чувстве бесполезности своей работы и разочаровании в профессии. Человек ощущает, что его работа не приносит значимых результатов.

Несмотря на широкое признание, трехкомпонентная модель К. Маслач подвергается критике:

1. Линейность развития: предполагается, что выгорание развивается последовательно (сначала истощение, затем деперсонализация и, наконец, снижение достижений), что не всегда соответствует реальности.

2. Чрезмерный акцент на межличностных отношениях: модель в основном ориентирована на профессии, связанные с интенсивным взаимодействием с людьми, и менее применима к другим видам деятельности.

3. Недостаточный учёт влияния организационных факторов: модель не всегда учитывает влияние организационной культуры, политики и условий труда на развитие выгорания.

4. Проблемы с измерением: некоторые исследователи указывают на проблемы с валидностью и надёжностью инструмента МВІ в различных культурных контекстах.

Альтернативные модели:

1. Однофакторная модель: предлагает рассматривать выгорание как единое целое, как состояние эмоционального, физического и умственного истощения.

2. Двухфакторная модель: часто объединяет эмоциональное истощение и деперсонализацию в один фактор, противопоставляя его чувству личных достижений.

3. Многофакторные модели: включают дополнительные факторы, такие как вовлеченность в работу, баланс между работой и личной жизнью, организационную поддержку.

Альтернативные концепции и подходы к пониманию выгорания.

Модель «истощения ресурсов» С. Хобфолла (Conservation of Resources Theory - COR). Стеван Хобфолл предложил теорию сохранения ресурсов (COR), согласно которой люди стремятся приобретать, сохранять и защищать свои ресурсы. Ресурсы могут быть материальными (деньги, имущество), социальными (поддержка, отношения), личностными (самооценка, навыки) и энергетическими (время, энергия) [25].

Выгорание, согласно этой теории, возникает, когда:

1. Происходит потеря ресурсов: например, из-за чрезмерной нагрузки, отсутствия поддержки или конфликтов на работе.

2. Ресурсы не восполняются: когда человек не имеет возможности восстановить утраченные ресурсы (например, отдохнуть, получить поддержку, развить навыки).

3. Угроза потери ресурсов: даже потенциальная угроза потери ресурсов может вызывать стресс и приводить к выгоранию.

Принципы теории, связанные с выгоранием:

1. Принцип потери: потеря ресурсов имеет большее психологическое влияние, чем приобретение ресурсов.

2. Принцип инвестиций: люди инвестируют ресурсы, чтобы защитить себя от будущих потерь.

3. Принцип сохранения: люди стремятся сохранить существующие ресурсы.

Преимущества теории в контексте выгорания:

1. Более широкий взгляд: позволяет рассматривать выгорание не только как проблему, связанную с межличностными отношениями, но и как результат дисбаланса между требованиями работы и доступными ресурсами.

2. Учёт индивидуальных различий: учитывает, что разные люди обладают разными ресурсами и по-разному реагируют на стрессовые ситуации.

3. Подчёркивает роль контекста: обращает внимание на влияние организационной среды и социальных факторов на развитие выгорания.

Другие альтернативные подходы:

1. Модель «Работа - Требования - Ресурсы»:

Эта модель предполагает, что выгорание развивается в результате дисбаланса между требованиями работы (психологическими, физическими, организационными) и ресурсами, которые доступны работнику для удовлетворения этих требований. Ресурсы могут быть как личными (оптимизм, устойчивость), так и организационными (например, поддержка, автономия) [24].

1. Концепция «Вовлеченности в работу».

Вовлеченность рассматривается как противоположность выгоранию и характеризуется энергией, преданностью и поглощенностью работой [35].

Изучения эмоционального выгорания в современном мире, особенно в контексте помогающих профессий и волонтерской деятельности, обусловлена рядом причин.

Во - первых, современное общество характеризуется высоким уровнем

стресса и психологической напряжённости, что оказывает негативное влияние на эмоциональное состояние людей, особенно тех, кто работает в сфере «человек - человек» [13].

Во - вторых, пандемия COVID-19, военные боевые действия и другие глобальные кризисы привели к увеличению потребности в психологической помощи, что создаёт дополнительную нагрузку на специалистов, оказывающих такую помощь, и повышает риск развития эмоционального выгорания [16].

В - третьих, в условиях ограниченных ресурсов государственных учреждений, все большую роль в оказании психологической помощи начинают играть волонтеры, которые, как правило, работают на безвозмездной основе и подвержены воздействию специфических стрессоров, связанных с их деятельностью [7].

Волонтерская деятельность, несмотря на свою благородную цель, может быть сопряжена с высоким уровнем эмоциональной нагрузки, вызванной контактом с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, необходимостью оказывать им поддержку и решать сложные проблемы [26].

Волонтеры - психологи, работающие с социально уязвимыми группами населения, особенно подвержены риску развития эмоционального выгорания, поскольку они регулярно сталкиваются с чужой болью, страданием и горем [8]. Кроме того, волонтеры часто работают в условиях ограниченных ресурсов, недостаточной поддержки и отсутствия чётких границ между работой и личной жизнью, что также способствует развитию эмоционального выгорания

Недостаток поддержки и связи со своими коллегами и окружающими также может способствовать эмоциональному выгоранию у добровольцев. Волонтеры, работающие в команде, часто испытывают необходимость в общении и поддержке от своих коллег. Однако, если эта поддержка отсутствует или ограничена, добровольцы чувствуют себя изолированными и одинокими, что может усугубить их эмоциональное состояние и в конечном итоге привести к выгоранию. Таким образом, эмоциональное выгорание

добровольцев является серьезной проблемой, которая требует внимания и поддержки. Работа волонтером может быть физически и эмоционально сложной, и важно обратить внимание на свои эмоциональные потребности и найти баланс между помощью другим и заботой о себе [21].

1.2 Совладающее поведение как механизм преодоления стресса: теоретические модели и стратегии

Стресс – бич современной цивилизации. В первую очередь это связано с все возрастающей психологической и информационной нагрузкой. Есть даже такая шутка, что лучшее средство от стресса - это создание информационного вакуума. К сожалению, в наше время - это практически не возможно, особенно в рамках организационной психологии. Ведь находясь на рабочем месте, человек вынужден постоянно перерабатывать огромный объем информации, принимать важные производственные решения и параллельно выстраивать взаимоотношения с трудовым коллективом. А придя домой, решать практически те же вопросы в семье.

Полвека назад Ганс Селье ввёл в обиход понятие стресса, которое заставило учёных пересмотреть общепризнанные взгляды на взаимодействие человека с окружающей средой [2]. Оказалось, что наряду со специфическими ответами организма на то или иное воздействие, имеются общие реакции, связанные с активностью гормональной системы. Ганс Селье показал, что при жаре и холоде, при горе и радости, при травме и сексе кора надпочечников выделяет определённые гормоны, помогающие человеку приспособливаться к резким изменениям окружающей среды, чем бы они ни были вызваны. Ганс Селье назвал это явление адаптационным синдромом и выяснил, что он протекает в три стадии, разворачивающихся в виде единого процесса.

Итак, стресс есть неспецифический ответ организма на любое

предъявленное ему требование. Можно сказать, и иначе: стресс – это реакция организма на адаптацию к кризисным жизненным ситуациям. Эта реакция отражается в первую очередь на психическом и телесном уровнях (психосоматике). И чем сильнее стресс, тем ярче проявления изменений в этой области [2].

Исследованием стратегий совладающего поведения в отечественной психологии занимались Т. Л. Крюкова, рассматривающая копинги как осознанный выбор личностью стратегий совладания при адаптации к трудным ситуациям, Ричард Лазарус, определяющий копинг как индивидуальный способ выбора стратегий совладания при стрессе и другие. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко, опираясь на позицию А.В. Брушлинского, о человеке как творце своей жизни, подчеркивают, что выбор человеком способа действий в ситуации стресса, является осознанным и связанным с системой целеполагающих действий, прогнозированием последствий, решением, том числе и творческим, проблемных ситуаций [12]. Д. В. Меркурьев отмечает связь осознаваемых копингов с неосознаваемыми защитными механизмами, поскольку они выполняют сходные функции в ситуации напряжения и способствуют стабилизации эмоционального состояния человека [13].

Под стратегиями совладания мы подразумеваем устойчивый способ реагирования на стрессовые ситуации, опосредованный личными и социальными характеристиками человека, определяющими восприятие стрессовой ситуации и реакцию на нее. Мы полагаем, что стратегии совладающего поведения взаимосвязаны с симптомами профессионального выгорания.

В последнее время все большее внимание психологов уделяется анализу поведения человека в сложных обстоятельствах. Так, А.В. Либин в своей книге «Дифференциальная психология: на пересечении европейских, российских и американских традиций» отмечает, что успешное разрешение ситуации во многом зависит от того, насколько адекватно человек оценивает происходящее. Зачастую последствия перенесённого стресса оказываются

более тяжёлыми в том случае, когда произошло рассогласование между «реальной сложностью неприятного события и субъективной оценкой его значимости».

У разных людей вырабатываются разные стили реагирования на разные ситуации. Под «стилем реагирования» понимается параметр индивидуального поведения, характеризующий способы взаимодействия человека с различными сложными ситуациями, проявляющиеся либо в форме психологической защиты от неприятных переживаний, либо в виде конструктивной активности личности, направленной на разрешение проблемы». Иными словами, некоторые люди в стрессовой ситуации склонны проявлять защитное поведение, характеризующееся тревожностью, психологическим дискомфортом, соматическими расстройствами, дезадаптацией и так далее, а другие проявляют совладающее поведение, направленное на успешное разрешение проблемы и характеризующееся состоянием радости и душевного подъёма. Очевидно, что второй стиль поведения является не только конструктивным, но и избавляющим от последствий стрессора.

В зарубежной психологии для обозначения специфики этих способов поведения используются термины «копинг» (обозначающий «справиться с чем-либо», например, с проблемной ситуацией) и «защита» («защита от чего-либо», например, от неприятных переживаний). Понятие психологической защиты было введено Зигмундом Фрейдом в рамках психоанализа. Это защиты бессознательного от того, чтобы воспоминание о травмирующем событии, и сопровождающего психологическая боль не вышло в область сознания человека и не причинило бы новую боль. Столкновение с похожей травмирующей жизненной ситуацией и включает данный механизм, что сопровождается состоянием тревоги, психологического дискомфорта или раздражения по отношению к другому человеку (или самому событию). Чем больше подобных ситуаций накапливается в бессознательном, тем больше болезненных реакций возникает. Подобные «контейнеры» (или комплексы) существуют практически у каждого человека [28].

Термин «копинг» начал активно использоваться в американской психологии в начале 60-х годах прошлого века для изучения поведения личности в стрессовых ситуациях. Вначале этот термин понимался шире: как средства психологической защиты от психотравмирующих событий и как поведение, воздействующее на ситуацию. В русском языке данный термин можно заменить словами «преодоление» или «совладание».

Предметом психологии совладания является изучение механизмов эмоциональной и рациональной регуляции человеком своего поведения с целью оптимального взаимодействия с жизненными обстоятельствами или их преобразования в соответствии со своими намерениями. На предпочтение тех или иных способов совладания влияют как внешние факторы (например, специфика среды), так и внутренние, индивидуально – психические особенности (темперамент, уровень тревожности, тип мышления, особенности локуса контроля, направленность характера, степень самоактуализации личности) [28].

Совладание (копинг) – один из ключевых психологических механизмов, позволяющих человеку адаптироваться к стрессовым ситуациям и поддерживать психологическое благополучие. Изучение совладания является важным направлением исследований в психологии стресса, поскольку оно позволяет понять, как люди справляются с трудностями, какие факторы влияют на выбор стратегий совладания и как эти стратегии связаны с психическим и физическим здоровьем.

В психологии существует множество определений понятия «совладание», однако большинство из них сходятся в следующих ключевых аспектах.

По определению Ричарда Лазаруса и Сьюзан Фолкман совладание – это сознательные и целенаправленные усилия, предпринимаемые человеком для управления требованиями, возникающими в стрессовой ситуации.

Важно подчеркнуть, что совладание – это процесс, а не статичная черта личности [28].

Совладание является адаптивным процессом, направленным на

поддержание психологического благополучия и оптимального функционирования в условиях стресса.

Таким образом, совладание можно определить как динамический процесс когнитивных и поведенческих усилий, направленных на управление специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются человеком как напрягающие или превышающие его ресурсы [28].

Транзакционная модель стресса и совладания разработанная Ричардом Лазарусом и Сьюзан Фолкман является наиболее влиятельной теорией в области изучения совладания. Эта модель подчёркивает динамичное взаимодействие между человеком и окружающей средой, где стресс возникает не как объективное событие, а как результат субъективной оценки.

Когнитивная оценка: модель включает два этапа когнитивной оценки:

Первичная оценка: оценка значимости стрессора для благополучия человека. Стрессор может быть оценён как:

1. Безвредный (положительный): не представляет угрозы.
2. Угрожающий: потенциально может нанести вред.
3. Вредный (ущербный): уже нанёс ущерб.

Вторичная оценка: оценка ресурсов и возможностей человека для совладания со стрессором. Оценивается, что можно сделать, чтобы справиться с ситуацией.

Стратегии совладания: в зависимости от результатов когнитивной оценки, человек выбирает стратегии совладания, которые могут быть направлены на:

Изменение ситуации: активные действия, направленные на устранение или изменение стрессора.

Управление эмоциями: действия, направленные на снижение негативных эмоциональных переживаний, связанных со стрессором.

Роль контекста: транзакционная модель подчёркивает важность контекста, в котором происходит стрессовое событие.

Контекст включает в себя:

1. Характеристики стрессора: интенсивность, длительность, предсказуемость.

2. Личностные характеристики: убеждения, ценности, ресурсы.

3. Социальные факторы: поддержка, доступные ресурсы.

Транзакционная модель акцентирует внимание на том, что совладание – это процесс, а не черта личности. Стратегии совладания могут меняться в зависимости от ситуации и когнитивной оценки.

Существует множество классификаций стратегий совладания, основанных на различных критериях. Наиболее распространённой является классификация, предложенная Ричардом Лазарусом и Сьюзан Фолкман, которая выделяет два основных типа совладания:

1. Проблемно – ориентированное совладание: направлено на изменение самой стрессовой ситуации или на изменение своего поведения в этой ситуации.

Примеры стратегий:

Активное решение проблем: планирование действий, поиск информации, принятие решений.

Инструментальная поддержка: поиск конкретной помощи и ресурсов для решения проблемы.

Подавление конкурирующей деятельности: откладывание других дел, чтобы сосредоточиться на решении проблемы.

Планирование: обдумывание различных вариантов решения проблемы и выбор наиболее подходящего.

Эмоционально – ориентированное совладание: направлено на управление своими эмоциями и чувствами, вызванными стрессовой ситуацией.

Примеры стратегий:

Позитивная переоценка: поиск положительных сторон в стрессовой ситуации, переосмысление её значения.

Дистанцирование: попытка отстраниться от стрессовой ситуации, посмотреть на неё со стороны.

Самоконтроль: подавление или сдерживание своих эмоций.

Поиск социальной поддержки: обращение за помощью и поддержкой к другим людям.

Принятие ответственности: признание своей роли в возникновении проблемы и поиск способов её исправить.

Избегание: попытка уйти от стрессовой ситуации, отвлечься от неё.

Помимо этой классификации, часто выделяют избегающее совладание, которое включает стратегии, направленные на уход от проблемы или отвлечение от неё. Избегающее совладание часто рассматривается как неэффективная стратегия, поскольку оно не решает проблему, а лишь временно снимает напряжение.

Примеры стратегий.

Отрицание: отказ признавать наличие проблемы.

Поведенческое отвлечение: занятие чем-то другим, чтобы не думать о проблеме.

Мысленное отвлечение: фантазии, мечты, отвлечение на посторонние мысли.

Употребление психоактивных веществ: использование алкоголя, наркотиков или других веществ для снижения напряжения.

Выбор стратегий совладания определяется множеством факторов, которые можно разделить на личностные факторы:

- предыдущий опыт: опыт успешного совладания с аналогичными ситуациями в прошлом повышает вероятность использования эффективных стратегий в будущем.

- убеждения и ценности: убеждения о своей способности контролировать ситуацию и ценности, связанные с социальной поддержкой, влияют на выбор стратегий совладания.

Эмоциональный интеллект: способность понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей связана с использованием более адаптивных стратегий эмоционально - ориентированного совладания.

Черты личности: оптимизм, самоэффективность, жизнестойкость,

связаны с использованием более адаптивных стратегий совладания [22].

Ситуационные факторы:

1. Контролируемость ситуации: если ситуация воспринимается как контролируемая, люди чаще используют проблемно-ориентированное совладание. Если ситуация воспринимается как неконтролируемая, люди чаще используют эмоционально - ориентированное совладание.

2. Степень угрозы: чем сильнее угроза, тем более вероятно использование эмоционально - ориентированного совладания.

3. Социальная поддержка: наличие социальной поддержки повышает вероятность использования стратегий поиска социальной поддержки.

4. Доступность ресурсов: наличие ресурсов (финансовых, информационных, материальных) влияет на выбор стратегий совладания.

Существует несколько теоретических подходов к изучению совладания, которые предлагают различные модели понимания этого процесса:

1. Транзакционная модель стресса и совладания Ричарда Лазаруса и Сьюзан Фолкман, 1984 г: эта модель рассматривает стресс как результат взаимодействия между человеком и окружающей средой. Согласно этой модели, человек постоянно оценивает ситуацию с точки зрения её значимости для своего благополучия (первичная оценка) и своих ресурсов для управления этой ситуацией (вторичная оценка). Выбор стратегий совладания зависит от результатов этих оценок [7].

2. Модель сохранения ресурсов Стивена Хобфолла, 1989 г: эта модель утверждает, что люди стремятся сохранять, защищать и накапливать ресурсы, которые помогают им справляться со стрессом. Ресурсы могут быть материальными (деньги, имущество), социальными (поддержка близких), личными (самооценка, навыки) и энергетическими (физическое здоровье, энергия). В условиях стресса люди мобилизуют свои ресурсы для защиты от потерь. Если ресурсы истощаются, это может привести к негативным последствиям для здоровья и благополучия [25].

3. Теория саморегуляции Чарльза Карвера и Майкла Шейера, 1982 г: эта теория рассматривает совладание как процесс саморегуляции, направленный

на достижение целей и поддержание соответствия между текущим состоянием и желаемым состоянием. Когда человек сталкивается со стрессовой ситуацией, он активирует механизмы саморегуляции, которые позволяют ему оценить ситуацию, выбрать цели, спланировать действия и контролировать своё поведение [22].

Эти теоретические подходы предоставляют различные перспективы для понимания процесса совладания и его роли в адаптации к стрессовым ситуациям. В контексте волонтерской деятельности эти теории могут быть использованы для анализа того, как волонтеры оценивают стрессовые ситуации, какие стратегии совладания они используют и как эти стратегии влияют на их психологическое благополучие и эффективность работы.

1.3 Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения

Психологическое тестирование позволяет выявить, какие именно черты превалируют в конкретном человеке. Данная методика психологического тестирования позволяет быстро и эффективно определять степень развития определенных черт личности.

Эмоциональное выгорание, широко распространённый синдром в помогающих профессиях, характеризуется эмоциональным истощением, деперсонализацией и редукцией личных достижений.

В контексте волонтерской деятельности, где альтруизм и стремление к помощи другим являются ключевыми мотиваторами, эмоциональное выгорание представляет собой особую проблему, снижая эффективность работы и качество предоставляемой помощи. Одним из ключевых факторов, влияющих на развитие и динамику эмоционального выгорания, являются стратегии совладающего поведения, используемые индивидом для преодоления стрессовых ситуаций [7].

Эмоциональное выгорание и стратегии совладающего поведения тесно взаимосвязаны. Эмоциональное выгорание, как синдром, развивающийся в ответ на хронический стресс на рабочем месте, является следствием неэффективного или недостаточного совладания со стрессовыми факторами и наоборот, выбор стратегий совладания может, как способствовать развитию выгорания, так и защищать от него. Понимание этой взаимосвязи критически важно для разработки эффективных профилактических и коррекционных мер.

Эмоциональное выгорание, рассматриваемое как синдром хронического стресса на рабочем месте, является не просто результатом высокой рабочей нагрузки или интенсивного взаимодействия с людьми. Это, скорее, следствие продолжительного дисбаланса между требованиями работы и ресурсами, доступными работнику для их удовлетворения, усугубленного неэффективными стратегиями совладания. В сущности, выгорание представляет собой накопительный эффект от неудачных попыток справиться с хроническим стрессом, когда используемые стратегии не приводят к снижению стресса, а, наоборот, истощают ресурсы и ухудшают эмоциональное состояние.

Понимание взаимосвязи эмоционального выгорания (ЭВ) и стратегий совладания невозможно без обращения к транзакционной модели стресса и совладания Р. Лазаруса и С. Фолкман.

Данная модель рассматривает стресс как результат когнитивной оценки дисбаланса между требованиями среды и ресурсами индивида. Совладающее поведение, в свою очередь, представляют собой динамичный набор когнитивных и поведенческих усилий, направленных на управление (уменьшение, изменение или переносимость) стрессовых требований, возникающих в результате транзакций между человеком и окружающей средой.

С точки зрения классификации, выделяют два основных типа совладающего поведения:

Проблемно-ориентированные стратегии (ПОС): направлены на изменение ситуации, вызывающей стресс, или на изменение отношения к ней (например, планирование, активное решение проблем, поиск информации). Эти стратегии предполагают активную позицию и стремление к контролю над ситуацией.

Эмоционально-ориентированные стратегии (ЭОС): направлены на регуляцию эмоциональных реакций на стресс (например, избегание, дистанцирование, положительная переоценка, поиск социальной поддержки). Эти стратегии в большей степени направлены на внутреннюю адаптацию к стрессу.

Согласно данной теоретической рамке, использование проблемно-ориентированной стратегии (ПОС) должно способствовать снижению уровня эмоционального выгорания (ЭВ), поскольку они позволяют эффективно управлять источниками стресса и повышать чувство контроля. Напротив, применение эмоционально - ориентированных стратегии (ЭОС), особенно неадаптивных (например, избегание), может усиливать эмоциональное выгорание (ЭВ), поскольку не решает проблему, а лишь временно снижает дискомфорт.

Механизм развития выгорания через неэффективное совладание:

1. Возникновение стрессоров: рабочее окружение часто наполнено стрессорами – высокими требованиями, нехваткой ресурсов, конфликтами, неопределённостью, отсутствием признания [20].

2. Оценка стрессоров и выбор стратегии совладания: в ответ на стрессоры работник проводит когнитивную оценку ситуации. На основе этой оценки выбирается определённая стратегия совладания. Здесь ключевую роль играет субъективное восприятие ситуации и доступные ресурсы.

3. Неэффективные стратегии совладания: если выбранные стратегии совладания оказываются неэффективными, стресс сохраняется или даже усиливается. Это может происходить по нескольким причинам:

Несоответствие стратегии стрессору: например, использование эмоционально - ориентированных стратегий в ситуациях, где требуется

активное решение проблемы.

Использование неадаптивных стратегий: применение таких стратегий, как отрицание, избегание или злоупотребление психоактивными веществами.

Отсутствие ресурсов для реализации стратегии: нехватка времени, знаний, навыков или поддержки со стороны коллег и руководства.

Накопление стресса и истощение ресурсов: продолжающийся стресс, в сочетании с неэффективными стратегиями, приводит к истощению физических, эмоциональных и когнитивных ресурсов. Работники начинают чувствовать себя перегруженными, уставшими и неспособными справиться с требованиями работы [20].

Развитие компонентов выгорания: истощение ресурсов, в свою очередь, приводит к развитию ключевых компонентов эмоционального выгорания:

1. Эмоциональное истощение: чувство усталости, эмоциональной перегрузки, опустошенности. Неэффективные стратегии совладания не позволяют.

2. Деперсонализация (цинизм): развитие отстраненного и циничного отношения к работе и коллегам. Это часто является защитной реакцией на хронический стресс, когда работник пытается дистанцироваться от негативных эмоций и требований.

3. Редукция личных достижений: чувство некомпетентности и снижения профессиональной эффективности. Неудачи в совладании со стрессом подрывают уверенность в своих силах и приводят к ощущению, что работа не приносит значимых результатов.

Эмоциональное выгорание является сложным синдромом, который развивается как результат кумулятивного эффекта неэффективных стратегий совладания с хроническим стрессом на рабочем месте. Понимание этого механизма позволяет разрабатывать более эффективные стратегии профилактики, направленные на обучение работников адаптивным стратегиям, снижение стрессовых факторов на работе и создание поддерживающей рабочей среды [18].

Многочисленные исследования подтверждают сложную и

многогранную взаимосвязь между эмоциональным выгоранием (ЭВ) и стратегиями совладания (СК).

Проблемно - ориентированные стратегии (ПОС) и эмоциональное выгорание (ЭВ): исследования показывают, что использование таких ПОС, как активное планирование, поиск инструментальной социальной поддержки и изменение ситуации, связано с более низким уровнем эмоционального истощения (ЭИ) и деперсонализацией (ДП).

Например, мета-анализ, проведенный Баккером и Костой, показал, что активное совладание отрицательно коррелирует с ЭИ и ДП во многих профессиональных группах [20].

Эмоционально - ориентированные стратегии (ЭОС) и эмоциональное выгорание (ЭВ): использование ЭОС, особенно неадаптивных, таких как избегание, поведенческое и ментальное отстранение, ассоциируется с более высоким уровнем эмоционального истощения (ЭИ), деперсонализация (ДП) и редукция личных достижений (РЛД). Исследование Ли, Ким и Лим, проведенное среди медицинских работников, выявило, что стратегии дистанцирования и самообвинения являются предикторами повышенного уровня эмоционального выгорания (ЭВ) [28].

Важно отметить, что роль социальной поддержки в контексте эмоционального выгорания (ЭВ) неоднозначна. С одной стороны, поиск эмоциональной социальной поддержки (например, получение сочувствия и понимания) может быть полезен для снижения эмоционального напряжения. С другой стороны, избыточная зависимость от социальной поддержки и недостаток личных ресурсов могут усугубить эмоционального выгорания (ЭВ).

Взаимосвязь между эмоциональным выгоранием (ЭВ) и совладающим поведением (СК) не является прямой и может быть опосредована или модерирована различными факторами.

К таким факторам относятся:

1. Личностные характеристики: такие как самоэффект локус контроля и копинг-стиль, могут влиять на выбор совладающего поведения (СК) и их

эффективность в снижении эмоционального выгорания (ЭВ) [19].

2. Организационные факторы: организационная поддержка, автономия, обратная связь, справедливое вознаграждение и организационная культура могут влиять на уровень эмоционального выгорания (ЭВ) и выбор совладающего поведения (СК) [20].

3. Социально-демографические факторы: пол, возраст, образование и опыт работы также могут оказывать влияние на взаимосвязь эмоционального выгорания (ЭВ) и совладающего поведения (СК).

Изучение взаимосвязи эмоционального выгорания (ЭВ) и способа совладания (СК) у волонтеров - психологов имеет особое значение, поскольку эта группа сталкивается с уникальными стрессовыми факторами, связанными:

Высокой эмоциональной нагрузкой.

Недостаточной профессиональной подготовкой (в некоторых случаях).

Необходимостью работать с клиентами, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Добровольностью и отсутствием материального вознаграждения, что предъявляет повышенные требования к внутренней мотивации.

Предполагается, что для волонтеров - психологов особенно важны следующие совладающие стратегии (СК):

Развитие самосознания и самосострадания [32].

Установление четких границ между личной и профессиональной деятельностью [23].

Поиск супервизии и поддержки со стороны опытных коллег [30].

Использование техник релаксации и забота о физическом здоровье [34].

Взаимосвязь эмоционального выгорания (ЭВ) и совладающего поведения (СК) представляет собой сложный и динамичный процесс, требующий дальнейшего изучения. Понимание этой взаимосвязи и факторов, влияющих на выбор и эффективность совладающего поведения (СК), является ключевым для разработки эффективных программ

профилактики и коррекции эмоционального выгорания (ЭВ) у волонтеров-психологов.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ У ВОЛОНТЁРОВ - ПСИХОЛОГОВ ЦЕНТРА «МИЛОСЕРДИЕ»

2.1 Организация и методы исследования

Целью исследования является определение степени взаимосвязи между уровнем эмоционального выгорания и стратегиями совладающего поведения у волонтеров - психологов благотворительной общественной организации «Милосердие» города Красноярск.

Этапы эмпирического исследования:

1. Формирование выборки научного исследования.
2. Подбор комплекса диагностических методик.
3. Проведение эмпирического исследования и интерпретация.

База исследования: благотворительная общественная организация центр «Милосердие» города Красноярск.

В исследовании приняли участие 16 волонтеров - психологов в благотворительной общественной организации центре «Милосердия» , в возрасте от 23 до 36 лет, 12 - женщин и 4 -мужчин, исследование проводилось с помощью Googl - forms онлайн.

Критериями включения в выборку являлись:

1. Возраст от 23 до 36 лет.
2. Добровольное согласие на участие в исследовании.

В соответствии с задачами исследования и выдвинутой гипотезой был подобран комплекс диагностических методик:

1. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания»

В.В. Бойко (Бойко, 1996).

2. Опросник «Способы совладающего поведения» (Ways of Coping Questionnaire, WCQ) Р. Лазаруса и С. Фолкман (Lazarus & Folkman, 1988; адаптация Крюкова, 2004).

Цель первой методики: оценка уровня эмоционального выгорания по трем фазам: «напряжение», «резистенция», «истощение».

Описание методики (краткая версия): методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания», предложенная Виктором Бойко, позволяет диагностировать механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Опросник включает 84 вопроса, которые помогают выявить три ключевых компонента эмоционального выгорания [17].

Эмоциональное истощение - ощущение усталости, опустошённости и нехватки эмоциональных ресурсов.

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнёрами [17].

Деперсонализация - эмоциональная отстранённость и циничное отношение к людям, с которыми человек взаимодействует в процессе работы.

Редукция личных достижений - ощущение неэффективности и снижения профессиональной компетентности, сопровождающееся падением самооценки.

Инструкция: испытуемому предлагается оценить степень своего согласия с каждым утверждением по 5 -балльной шкале (например: от 1 – «полностью не согласен» до 5 – «полностью согласен»).

Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности и приобретается в жизнедеятельности человека. Этим «выгорание» отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая, напомним читателю, определяется органическими причинами – свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями [2].

Эмоциональное выгорание – динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса. При эмоциональном выгорании налицо все три фазы стресса:

1) нервное (тревожное) напряжение – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) резистенция, то есть сопротивление, – человек пытается более или менее успешно 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 отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания [2].

Описание шкал опросника:

1 - фаза напряжения: нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Тревожное напряжение включает несколько симптомов.

2 - фаза резистенции: сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек

осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений.

3 - фаза истощения: характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Обработка и интерпретация результатов: для каждой шкалы подсчитывается суммарный балл. Высокий балл по каждой шкале свидетельствует о высокой степени выраженности соответствующего аспекта эмоционального выгорания.

Согласно Бойко В.В., уровень выгорания определяется следующим образом: 36 баллов - низкий уровень, от 37 - 60 - средний уровень, 61 - 90 - высокий уровень [26].

Цель второго опросника: выявление стратегий совладания, ориентированных на проблему и на эмоции.

Инструкция: вам будет предложен ряд утверждений, касающихся особенностей вашего поведения в затруднительных ситуациях. Прочитав каждое из утверждений, решите, верно оно по отношению к вам или нет. Вы можете выбрать четыре варианта ответа в зависимости от того, насколько часто вы используете указанный в утверждении способ поведения. Будьте внимательны и старайтесь отвечать искренне. Правильных и неправильных («плохих» и «хороших») ответов здесь нет.

Описание шкал опросника.

Опросник «Способы совладающего поведения» — это широко используемый инструмент для оценки когнитивных и поведенческих усилий, которые люди используют для управления внутренними или внешними требованиями для конкретной стрессовой ситуации. Он не рассматривает совладание как личностную черту, а наоборот, фокусируется на ситуационном совладании, то есть то, как человек справляется с конкретным

стрессовым событием [10].

1. Конфронтационный копинг (Confrontive Coping): характеризуется агрессивными усилиями для изменения ситуации, часто выражает враждебность и готовность к риску. Человек пытается решить проблему напрямую, даже если это связано с конфронтацией.

Примеры утверждений: «Я действовал решительно, чтобы изменить ситуацию», «Я выразил свой гнев тем, кто был причиной проблемы».

2. Дистанцирование (Distancing): включает когнитивные усилия для отстранения себя от ситуации и минимизации её значимости. Часто включает юмор или попытки забыть о проблеме.

Примеры утверждений: «Я старался забыть об этом», «Я отвлекал себя от этой ситуации».

3. Самоконтроль (Self-Controlling): характеризуется усилиями для регуляции собственных чувств и действий. Человек старается скрыть свои эмоции и контролировать поведение.

Примеры утверждений: «Я старался не проявлять своих чувств», «Я держал все в себе».

3. Поиск социальной поддержки (Seeking Social Support): включает усилия для поиска информации, помощи или эмоциональной поддержки у других людей.

Примеры утверждений: «Я обращался к кому-то за советом», «Я говорил с кем-то о своих чувствах».

4. Принятие ответственности (Accepting Responsibility): признание своей роли в проблеме и самокритика.

Примеры утверждений: «Я критиковал себя», «Я понимал, что сам во многом виноват в происшедшем» [10].

Бегство - избегание (Escape-Avoidance): характеризуется мыслями о побеге, надеждами на чудо и вовлечением в другие действия, чтобы отвлечься от проблемы.

Примеры утверждений: «Я надеялся на чудо», «Я мечтал о том, как все

исчезнет».

7. Планирование решения проблемы (Planful Problem Solving): включает аналитические усилия для изменения ситуации. Человек обдумывает проблему, разрабатывает стратегии и планирует действия.

Примеры утверждений: «Я составлял план действий и следовал ему», «Я анализировал ситуацию и пытался найти решение».

8. Положительная переоценка (Positive Reappraisal): характеризуется усилиями для создания позитивного значения, сосредоточения на росте и извлечения уроков из ситуации.

Примеры утверждений: «Я старался увидеть в этом что-то хорошее», «Я учился на своём опыте».

Интерпретация результатов: для каждой шкалы подсчитывается суммарный балл. Высокий балл по шкале свидетельствует о частом использовании соответствующей стратегии совладания.

Интерпретация с учётом контекста исследования волонтеров: у волонтеров, работающих в чрезвычайных ситуациях, важно оценивать не только используемые стратегии, но и их эффективность в конкретном контексте.

Высокий уровень «Конфронтационного копинга» может быть адаптивным в ситуациях, требующих немедленного реагирования, но неэффективным в долгосрочной перспективе.

«Поиск социальной поддержки» может быть особенно важен для волонтеров, подвергающихся высоким уровням стресса.

Методы статистической обработки данных:

Для статистической обработки данных использовался корреляционный анализ: расчёт коэффициента корреляции Пирсона (r) для оценки взаимосвязи между шкалами эмоционального выгорания и стратегиями совладающего поведения.

Обоснование выбора методик и методов анализа:

Выбор методик «Диагностика уровня эмоционального выгорания» Виктора Васильевича Бойко и «Способы совладающего поведения» (WCQ)

Ричарда Лазаруса и Сьюзан Фолкман был обусловлен их широким распространением, валидностью и надёжностью в исследованиях эмоционального выгорания и совладания.

Методика Виктора Васильевича Бойко хорошо зарекомендовала себя в российской практике и позволяет оценить структуру и динамику развития эмоционального выгорания. WCQ является одним из наиболее часто используемых опросников для оценки стратегий совладания и позволяет получить комплексное представление о способах поведения в стрессовых ситуациях.

Выбор методов статистической обработки данных был обусловлен типом данных (количественные переменные) и поставленными задачами исследования.

Анализ статистических данных используется в самых разных сферах человеческой деятельности. Трудно найти область, в которой статистическая обработка не используется. Но стоит отметить, что ни в одной области исследований и практической деятельности человека анализ статистических данных не играет такой важной роли, как в экономике.

Комплексный и углубленный анализ этой информации, так называемых статистических данных, включает использование различных специальных методов, среди которых важное место занимает корреляционный и регрессионный анализ обработки статистических данных.

Метод корреляции Пирсона, названный в честь британского статистика Карла Пирсона, представляет собой математический инструмент для измерения степени линейной взаимосвязи между двумя переменными. Этот метод относится к параметрическим методам статистики и базируется на предположении о нормальном распределении данных.

Эта формула фактически измеряет ковариацию (совместную изменчивость) двух переменных, нормализованную их стандартными отклонениями.

Корреляция Пирсона основана на трёх ключевых математических

принципах:

Линейность - метод предназначен для обнаружения только линейных взаимосвязей. Если связь между переменными нелинейна (например, квадратичная или экспоненциальная), коэффициент Пирсона (r) может не выявить существующую зависимость.

Независимость наблюдений - предполагается, что каждая пара наблюдений независима от других пар.

Отсутствие выбросов - метод чувствителен к экстремальным значениям, которые могут исказить результаты.

Важно понимать, что корреляция измеряет только силу линейной связи и не означает причинно - следственных отношений. (корреляция не означает причинность) - это фундаментальный принцип статистического анализа, который всегда следует помнить при интерпретации результатов.

Корреляционный анализ позволил оценить взаимосвязь между изучаемыми переменными, сравнительный анализ - выявить различия между группами волонтеров, а регрессионный анализ - определить вклад различных факторов в прогнозирование эмоционального выгорания.

Корреляционный анализ - это статистический метод, который решает следующие задачи:

1. Определение взаимосвязи между переменными по точечной и интервальной оценке парных (частных) корреляций, расчёт и проверка значимости множественных коэффициентов корреляции и определения;

2. Выбор факторов, оказывающих наиболее существенное влияние на эффективный атрибут, основан на измерении степени связи между ними. Не все факторы, влияющие на экономические процессы, являются случайными величинами; поэтому при анализе экономических явлений обычно рассматриваются отношения между случайными и неслучайными переменными [18].

Такие отношения называются регрессией, а метод математической статистики, который их изучает, называется регрессионным анализом.

Корреляция (корреляционная зависимость) - это статистическая связь

между двумя или более случайными переменными (или величинами, которые можно рассматривать как таковые с некоторой приемлемой степенью точности). Более того, изменения значений одной или нескольких из этих величин приводят к систематическому изменению значений другой или других величин [3]. Математической мерой корреляции двух случайных величин является коэффициент корреляции.

Если изменение одной случайной величины не приводит к регулярному изменению другой случайной величины, но приводит к изменению другой статистической характеристики этой случайной переменной, то такое отношение не считается корреляционным, хотя оно является статистическим.

2.2 Анализ результатов исследования

Последовательно рассмотрим результаты диагностики по каждой методике, опроснику.

Проанализируем результаты исследования по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» Бойко Виктора Васильевича.

Сводные таблицы с первичными данными представлена в Приложении 1.

Обобщённые результаты представлены на рисунке 2.1.

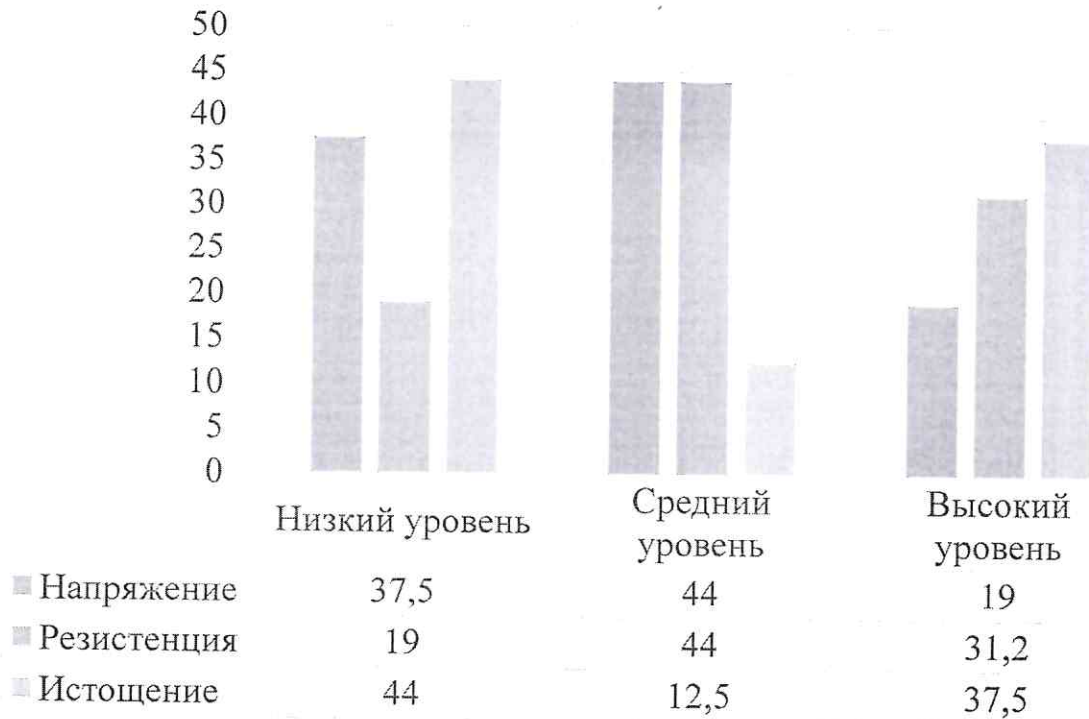


Рис. 2.1 Результаты по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, (в баллах)

Анализ фазы «Напряжение».

На основании полученных данных у большинства испытуемых (43,7%) наблюдается средний уровень фазы «Напряжение». Это говорит о том, что значительная часть волонтеров испытывает сильное эмоциональное и физическое перенапряжение, тревогу, чувство загнанности в угол. Они могут ощущать постоянную нехватку времени, необходимость работать на пределе своих возможностей, и испытывать трудности с расслаблением и восстановлением. У 37,5% испытуемых - низкий. Это может быть связано с тем, что они хорошо справляются со стрессом, имеют сильную мотивацию и поддержку, или работают в менее напряжённых условиях.

Анализ фазы «Резистенция» показал, что почти половина испытуемых (43,7%) демонстрирует средний уровень «Резистенции». Как и в случае с «Напряжением», это может указывать на поляризацию выборки: либо сильная защитная реакция, либо её отсутствие. Предполагается, что более трети волонтеров не склонны активно сопротивляться стрессу, что может

делать их более уязвимыми к выгоранию. У 31,2% - высокий уровень, который может быть связан с тем, что они хорошо справляются со стрессом, имеют сильную мотивацию и поддержку, или работают в менее напряжённых условиях.

Анализ фазы «Истощение» показал, что большинство испытуемых - (43,7%) имеют низкий уровень истощения. Это может быть связано с тем, что они имеют достаточные ресурсы для восстановления, эффективные стратегии совладания, или работают в благоприятных условиях. У значительной части (37,5%) - высокий уровень истощения, что может говорить о том, что они чувствуют себя эмоционально опустошёнными, уставшими, безразличными к работе и людям. Они могут испытывать физическое истощение, бессонницу, головные боли и другие психосоматические симптомы. Лишь у небольшого числа (12,5%) - средний уровень. Это может указывать на то, что истощение либо выражено сильно, либо находится на начальной стадии.

В целом, уровень напряжения у волонтеров распределён относительно равномерно между низким и средним уровнями. Уровень резистенции также склоняется к средним значениям, но значительная часть испытуемых демонстрирует высокий уровень. Это может свидетельствовать о том, что многие волонтеры испытывают хронический стресс. Уровень истощения в основном низкий, но достаточно большая группа испытывает высокий уровень истощения, что требует особого внимания.

Полученные данные указывают на необходимость разработки и внедрения комплексных программ профилактики и коррекции выгорания для волонтеров - психологов центра «Милосердие».

Эти программы должны включать:

1. Обучение эффективным стратегиям совладания.
2. Техники снижения стресса и релаксации.
3. Групповые супервизии и индивидуальные консультации с психологом.
4. Создание поддерживающей среды и улучшение условий труда.

Проанализируем результаты исследования по опроснику «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса и С. Фолкман.

Сводные таблицы с первичными данными представлена в Приложении 2.

Обобщённые результаты представлены на рисунке 2.2

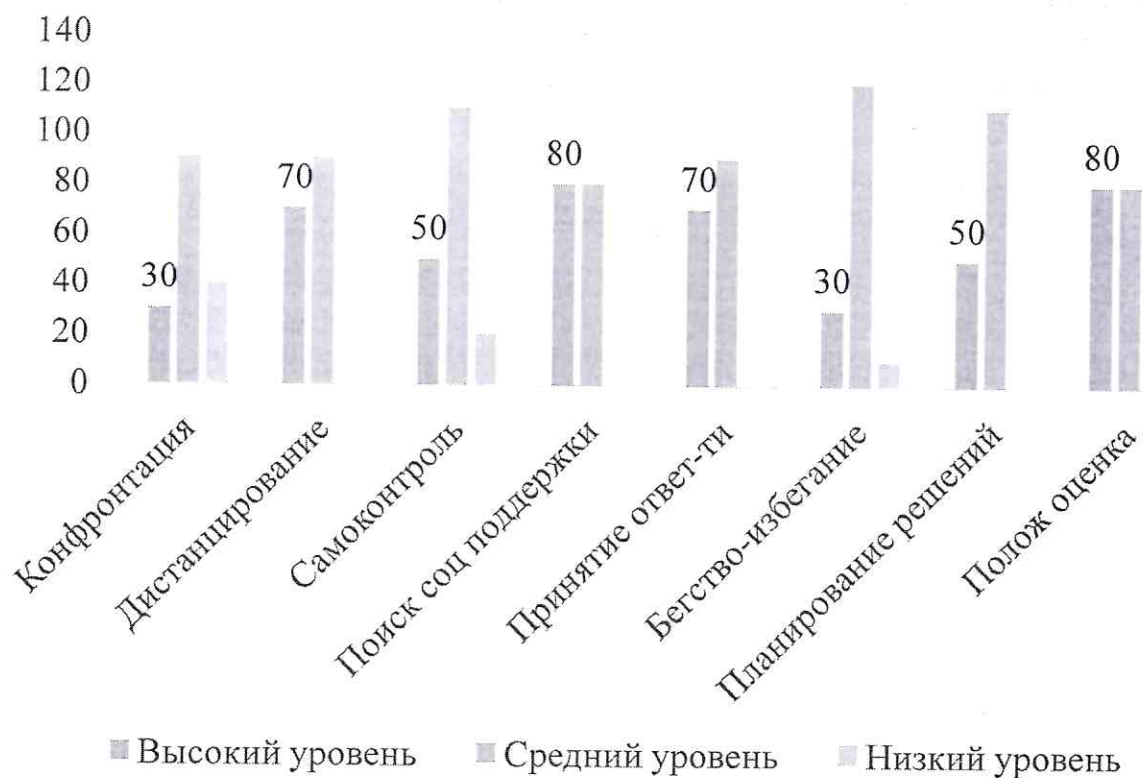


Рис. 2.2 Результаты исследования по опроснику «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса и С. Фолкман, (в баллах)

Таким образом, результаты исследования показали, что наиболее выраженными стратегиями в данной выборке оказались «Бегство - избегание» ($M = 61.69$) и «Конфронтация» ($M = 59.75$). Это может указывать на склонность испытуемых, как к активным попыткам решения проблемы, так и к избеганию или отвлечению от стрессовых ситуаций. Большинство испытуемых используют стратегию конфронтации. Волонтеры не склонны к агрессивному поведению или открытому противостоянию в стрессовых

ситуациях. Это может быть связано с стремлением к мирному разрешению конфликтов и поддержанию гармоничных отношений с окружающими [15].

Самоконтроль используется на среднем уровне ($M = 42.5$). Большая часть волонтеров - психологов способны сдерживать свои эмоции и контролировать свои действия в стрессовых ситуациях. Умеренный уровень самоконтроля: Стратегия «Самоконтроль» используется волонтерами на среднем уровне. Это указывает на их способность сдерживать эмоции и контролировать поведение в стрессовых ситуациях, однако также может свидетельствовать о подавлении эмоций, что в долгосрочной перспективе может негативно сказываться на психологическом благополучии.

У половины ($M = 50.25$) испытуемых наблюдается недостаточная социальная поддержка. Волонтеры осознают важность социальной поддержки, но не всегда уверены в возможности её получения или не хотят обременять других своими проблемами. Многие волонтеры способны находить позитивные моменты в сложных ситуациях и извлекать уроки из негативного опыта. Это важный ресурс для поддержания психологического благополучия [15].

Наибольший разброс данных (стандартное отклонение) наблюдается по шкале «Планирование решения» ($SD = 13.15$), что указывает на значительные индивидуальные различия в использовании данной стратегии. Большинство испытуемых ($50,5 M$) используют стратегию планирования на среднем уровне.

Меньшая часть волонтеров (40%) прибегает к дистанцированию. Но большая часть (60%) используют эту стратегию на среднем уровне. В целом, волонтеры не склонны избегать проблем или отстраняться от них. Это может быть связано с чувством ответственности и стремлением активно помогать другим.

В целом, волонтеры демонстрируют тенденцию к использованию адаптивных стратегий совладания, таких как планирование решения проблем, поиск социальной поддержки и положительная переоценка. Это говорит о наличии у волонтеров ресурсов и навыков для эффективного

преодоления стрессовых ситуаций. Однако, важно отметить, что выраженность этих стратегий варьируется, и не все волонтеры используют их в полной мере.

Стратегии бегства - избегания и конфронтации используются волонтерами относительно редко. Это свидетельствует о высокой ответственности и готовности к работе в сложных условиях, а также о стремлении к мирному разрешению конфликтов.

Уровень эмоционального выгорания в выборке можно охарактеризовать как умеренный. Это говорит о том, что волонтеры подвержены риску развития синдрома эмоционального выгорания (СЭВ), но в большинстве случаев им удаётся справляться со стрессом и поддерживать своё психологическое благополучие. Однако, наличие некоторого процента волонтеров с высоким уровнем эмоционального истощения требует внимания и разработки профилактических мер.

Смешанный профиль совладания: волонтеры демонстрируют смешанный профиль совладания, сочетающий активные и пассивные стратегии. С одной стороны, они склонны к активным попыткам решения проблем, что проявляется в использовании стратегии «Конфронтация». Однако при этом достаточно выражена стратегия «Бегство - избегание», указывающая на использование отвлечения или избегания в качестве способа снижения стресса. Такое сочетание может свидетельствовать о ситуативной гибкости в выборе стратегий, когда в зависимости от характера и интенсивности стрессора волонтеры могут прибегать к разным способам совладания.

Индивидуальные различия в планировании: наблюдаются значительные индивидуальные различия в использовании стратегии «Планирование решений». Это может быть связано с разными стилями решения проблем, уровнем компетентности и уверенности в своих силах. Учитывая преобладание среднего уровня использования данной стратегии, можно предположить, что у многих волонтеров есть потенциал для развития навыков планирования и организации своей деятельности, что может способствовать снижению стресса и повышению эффективности работы.

В целом, полученные данные свидетельствуют о том, что волонтеры - психологи центра «Милосердие» используют достаточно разнообразный набор стратегий совладания. При этом необходимо обратить внимание на развитие навыков планирования, повышение уровня социальной поддержки и формирование умения адекватно использовать стратегию дистанцирования для поддержания психологического благополучия и предотвращения эмоционального выгорания.

Результаты подтверждают гипотезу о взаимосвязи между стратегиями совладания и уровнем эмоционального выгорания. Проблемно-ориентированные стратегии, такие как планирование решения проблем, связаны с более низким уровнем эмоционального истощения. В то же время, эмоционально - ориентированные стратегии, особенно избегание, связаны с более высоким уровнем деперсонализации.

Несмотря на наличие адаптивных стратегий совладания, существует потенциал для улучшения. У волонтеров можно развивать навыки планирования, поиска социальной поддержки и положительной переоценки, что будет способствовать снижению уровня эмоционального выгорания и повышению эффективности работы. Важно учитывать индивидуальные различия в выборе стратегий совладания и уровне эмоционального выгорания.

Рекомендован комплексный подход для профилактики и поддержки должны быть адаптированы к потребностям конкретных волонтеров.

Для проверки гипотезы о наличии взаимосвязи между стратегиями совладания и уровнем эмоционального выгорания у волонтеров - психологов центра «Милосердие» был проведен коэффициент ранговой корреляции. В качестве статистического метода был выбран коэффициент линейной корреляции Пирсона (r), что обусловлено предположением о линейном характере связи между рассматриваемыми переменными. Использование коэффициента Пирсона (r) позволяет оценить, как силу, так и направление (положительное или отрицательное) этой связи. Результаты корреляционного анализа представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Результаты корреляционного анализа

Шкала WCQ «Стратегии совладания»	Эмоциональное истощение	Диперсонализация	Редукция личных достижений
Конфронтация	0,65	0,04	0,3
Дистанцирование	0,4	0,35*	0,4
Самоконтроль	0,4	0,8	0,4
Поиск поддержки	0,4	0,8	0,4
Принятие ответственности	0,40	0,8	– 0,35*
Бегство - избегание	0,40*	0,52**	0,3
Планирование решений	– 0,45*	0,8	0,4
Положительная переоценка	0,4	0,8	0,4

Примечание: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

Проведённый корреляционный анализ по методу Пирсона (r) выявил статистически значимые взаимосвязи между некоторыми стратегиями совладания, измеренными с помощью WCQ, и отдельными компонентами эмоционального выгорания, измеренными с помощью методики Бойко В.В.

Проблемно - ориентированное совладание (Планирование решения проблемы):

Коэффициент Пирсона - 0,45 ($p < 0.05$) показывает «умеренную отрицательную» и «статистически значимую» связь между планированием и эмоциональным истощением, соответственно, чем выше у волонтера склонность к планированию и анализу проблем, тем «ниже» его уровень

эмоционального истощения, измеряемый по шкале Бойко В.В. Это говорит о том, что активное решение проблем помогает предотвратить чувство перегрузки и опустошения.

Эмоционально - ориентированное совладание (Дистанцирование):

Коэффициент Пирсона 0,35 ($p < 0.05$) демонстрирует «умеренную положительную» и «статистически значимую» связь между дистанцированием и деперсонализацией.

Интерпретация: чем чаще волонтер прибегает к отстранению от проблемы, тем «выше» уровень деперсонализации. Это может проявляться в циничном отношении к подопечным и формальном выполнении обязанностей, что является одним из признаков выгорания по Бойко.

Эмоционально - ориентированное совладание (бегство - избегание):

Коэффициенты Пирсона 0.40 ($p < 0.05$) и 0.52 ($p < 0.01$) показывают «умеренную положительную» и «статистически значимую» связь между бегством - избеганием и эмоциональным истощением, а также «выраженную положительную» и «высоко значимую» связь с деперсонализацией.

Интерпретация: использование стратегии избегания (попытки уйти от проблемы, отвлечься) напрямую связано с усилением эмоционального истощения и развитием циничного отношения к другим (деперсонализация).

Эти результаты подчёркивают деструктивный характер стратегии избегания в контексте работы, связанной с высоким эмоциональным напряжением.

Стратегия «Принятие ответственности»:

Коэффициент Пирсона -0.35 ($p < 0.05$) демонстрирует «умеренную отрицательную» и «статистически значимую» связь между Принятием ответственности и Редукцией личных достижений.

«Интерпретация»: чем больше волонтер готов признавать свою роль в возникновении сложностей и принимать на себя ответственность, тем меньше он склонен испытывать чувство некомпетентности и разочарования в своих достижениях.

Другие стратегии (Поиск социальной поддержки, Положительная

переоценка, Самоконтроль, Конфронтация):

Статистически незначимые коэффициенты корреляции указывают на отсутствие прямой линейной связи между этими стратегиями и отдельными шкалами эмоционального выгорания в данной выборке.

Интерпретация: это «не» означает, что эти стратегии не важны. Возможно, их влияние опосредовано другими факторами, или необходимы более сложные статистические методы для выявления их роли.

Например, поиск социальной поддержки может оказывать косвенное влияние, смягчая последствия стресса и предотвращая развитие выгорания в долгосрочной перспективе.

Результаты проведённого корреляционного анализа с использованием методик Виктора Васильевича Бойко, Ричарда Лазаруса и Сьюзан Фолкман выявили значимые взаимосвязи между стратегиями совладания и уровнем эмоционального выгорания у волонтёров Красного Креста. Активное планирование решения проблем связано с меньшим эмоциональным истощением, а избегающие стратегии (дистанцирование и бегство) – с повышенной деперсонализацией. Принятие ответственности за ситуацию связано со снижением чувства некомпетентности. Эти данные подчёркивают необходимость обучения волонтёров адаптивным способам преодоления стресса и уменьшения использования неэффективных стратегий, таких как избегание.

2.3 Рекомендации для руководителей благотворительной общественной организации «Милосердие» г. Красноярск по профилактике эмоционального выгорания и развития адаптивных стратегий совладания у волонтёров - психологов

Данная программа базируется на теории: когнитивно - поведенческой терапии (КПТ) Аарона Бека и Альберта Эллиса.

Принципы работы: постоянное проведение мероприятий по профилактике и коррекции выгорания, активное участие руководства центра в реализации программы и создание благоприятных условий для её функционирования.

Продолжительность реализации (периодичность проведения занятий): программа рассчитана на долгосрочную перспективу (1-2 года). 2-3 раза в месяц.

Количество участников: до 15 максимум.

Условия проведения: групповая форма, в отдельном кабинете; занятия могут проводиться под расслабляющие мелодии.

Материальное оснащение: просторное помещение, стулья из расчёта на группу, компьютер или колонка (аудиозаписи), бумага, цветные карандаши.

Структура занятий: вводная, основная, заключительная части.

Цель программы:

1. Создание устойчивой системы поддержания психологического благополучия и предотвращения эмоционального выгорания.

2. Обучение волонтеров эффективным стратегиям управления стрессом, решения проблем и поиска социальной поддержки.

Задачи программы.

Диагностические задачи: регулярная оценка уровня эмоционального выгорания и психологического благополучия волонтеров с использованием валидизированных инструментов (MBI, COPE, шкалы удовлетворённости жизнью).

Профилактические задачи:

1. Повышение уровня социальной поддержки.

2. Формирование позитивного отношения к работе и укрепление мотивации.

3. Обучение распознаванию и изменению негативных автоматических мыслей и дисфункциональных убеждений, связанных с работой.

4. Обучение техникам управления стрессом и релаксации.

5. Повышение уровня социальной поддержки.

6. Формирование позитивного отношения к работе и укрепление мотивации волонтеров – психологов в организации центра «Милосердие».

Организационные задачи:

1. Обеспечение супервизии для волонтеров.
2. Создание групп поддержки для обмена опытом и оказания эмоциональной поддержки.
3. Привлечение внешних экспертов для проведения специализированных тренингов и семинаров.

Программа базируется на принципах когнитивно - поведенческой терапии (КПТ), разработанной Аароном Беком (Aaron Beck) и Альбертом Эллисом (Albert Ellis). Когнитивно - поведенческая терапия (КПТ) исходит из предположения, что наши мысли, чувства и поведение взаимосвязаны, и что негативные мысли и убеждения могут приводить к эмоциональным и поведенческим проблемам. В контексте эмоционального выгорания, когнитивно - поведенческая терапия (КПТ) предполагает, что негативные мысли о себе, своей работе и клиентах, а также дисфункциональные убеждения о том, как «должно быть», могут способствовать развитию эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений [1].

Ключевые понятия КПТ, используемые в программе:

1. Автоматические мысли: спонтанные, произвольные мысли, возникающие в ответ на определённые ситуации. Часто эти мысли негативные и искажённые.

2. Дисфункциональные убеждения: глубоко укоренившиеся, часто не осознаваемые убеждения о себе, мире и других людях. Эти убеждения могут быть иррациональными и ограничивающими.

3. Когнитивные искажения: систематические ошибки в мышлении, приводящие к нереалистичной оценке ситуаций.

Примеры: катастрофизация, свехобобщение, чтение мыслей, эмоциональное обоснование.

4. Поведенческие эксперименты: метод проверки реальности

негативных мыслей.

5. Техники реструктуризации мышления: методы изменения негативных мыслей и убеждений на более реалистичные и адаптивные.

Методики и инструменты:

1. Оценка уровня эмоционального выгорания:

Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996): Опросник, измеряющий эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений.

2. Оценка стратегий совладающего поведения:

Coping Orientation to Problems Experienced (COPE) (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989): Опросник, измеряющий широкий спектр стратегий совладания.

1. Оценка психологического благополучия:

Шкала удовлетворенности жизнью (Satisfaction with Life Scale, SWLS) (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985): Измеряет общий уровень удовлетворенности жизнью.

Методы когнитивно - поведенческой терапии (КПТ):

1. Дневник автоматических мыслей: используется для записи негативных мыслей, ситуаций, эмоций и реакций.

2. Техника «трёх колонок» (или «пяти колонок»): используется для анализа и реструктуризации негативных автоматических мыслей.

3. Сократовский диалог: метод задавания вопросов, направленный на выявление и изменение дисфункциональных убеждений.

4. Поведенческие эксперименты: (Bennett-Levy, Butler, Fennell, Hackmann, Mueller, & Westbrook, 2004). Используются для проверки реальности негативных мыслей и убеждений в реальной жизни.

5. Техники релаксации: прогрессивная мышечная релаксация, аутогенная тренировка, дыхательные упражнения.

6. Техники осознанности (mindfulness): медитация осознанности, сканирование тела.

Примерный тематический план занятий.

Занятие 1: введение в КПТ и эмоциональное выгорание:

1. Что такое КПТ? Основные принципы и понятия.
2. Что такое эмоциональное выгорание? Симптомы, причины и последствия.
3. Самодиагностика уровня эмоционального выгорания (MBI).
4. Определение целей и задач программы.

Занятие 2: автоматические мысли и их влияние:

1. Что такое автоматические мысли? Как их распознавать?
2. Дневник автоматических мыслей.
3. Влияние автоматических мыслей на эмоции и поведение.

Занятие 3: когнитивные искажения:

1. Что такое когнитивные искажения? Виды когнитивных искажений.
2. Как когнитивные искажения влияют на наше восприятие мира?
3. Упражнения на выявление и анализ когнитивных искажений.

Занятие 4: реструктуризация мышления. Техника «трех колонок»:

1. Как изменить негативные автоматические мысли?
2. Техника «трёх колонок» (ситуация – мысль – эмоция).
3. Практика реструктуризации негативных мыслей.

Занятие 5: дисфункциональные убеждения:

1. Что такое дисфункциональные убеждения? Как они формируются?
2. Выявление дисфункциональных убеждений.
3. Сократовский диалог.

Занятие 6: управление стрессом. Техники релаксации:

1. Что такое стресс? Физиологические и психологические реакции на стресс.
2. Техники релаксации: прогрессивная мышечная релаксация, аутогенная тренировка, дыхательные упражнения.
3. Практика релаксации.

Занятие 7: управление временем и расстановка приоритетов:

1. Как эффективно планировать своё время?
2. Матрица Эйзенхауэра.

3. Установление реалистичных целей.

4. Делегирование задач.

Занятие 8: социальная поддержка:

1. Важность социальной поддержки в профилактике эмоционального выгорания.

2. Как просить о помощи?

3. Развитие навыков эффективной коммуникации.

4. Создание сети социальной поддержки.

Занятие 9: осознанность (mindfulness):

1. Что такое осознанность?

2. Практика медитации осознанности.

3. Сканирование тела.

4. Осознанное дыхание.

Занятие 10: профилактика рецидивов:

1. Как поддерживать достигнутые результаты?

2. Распознавание ранних признаков эмоционального выгорания.

3. Разработка индивидуального плана действий по профилактике выгорания.

4. Подведение итогов программы.

5. Роль руководителя центра «Милосердие»:

6. Поддержка реализации программы: Выделение ресурсов (помещение, время, финансирование), обеспечение участия волонтеров.

7. Создание благоприятной организационной культуры: поддержка автономии, предоставление обратной связи, признание вклада волонтеров, обеспечение справедливого вознаграждения (не обязательно материального).

8. Активное участие в программе: посещение отдельных занятий, выступление с мотивационными речами, личный пример заботы о своём благополучии.

Оценка эффективности программы.

1. Регулярный мониторинг уровня эмоционального выгорания (MBI) и психологического благополучия (SWLS) волонтеров.

2. Сбор обратной связи от волонтеров об их удовлетворённости программой и её влиянии на их жизнь.

3. Анализ посещаемости занятий и выполнения домашних заданий.

4. Проведение фокус - групп с волонтерами для обсуждения их опыта участия в программе.

5. Сравнение показателей до и после реализации программы.

Возможные трудности и пути их преодоления:

1. Низкая мотивация волонтеров: важно объяснить пользу программы и создать привлекательные условия участия.

2. Недостаток времени: необходимо гибко подходить к расписанию занятий и учитывать загруженность волонтеров.

3. Сопротивление изменениям: важно создавать атмосферу доверия и безопасности, а также использовать методы, учитывающие индивидуальные особенности участников.

4. Высокий уровень стресса у волонтеров: необходимо адаптировать программу под нужды группы и предоставлять дополнительную поддержку тем, кто в ней нуждается.

Эта комплексная программа, реализованная в полном объёме и с учётом индивидуальных особенностей волонтеров, позволит значительно снизить уровень эмоционального выгорания, повысить их психологическое благополучие и обеспечить эффективную работу в центре «Милосердие». Важно помнить, что профилактика и коррекция выгорания - это непрерывный процесс, требующий постоянного внимания и поддержки со стороны руководства и всего коллектива.

В заключение, результаты, полученные во второй главе, позволил подтвердить взаимосвязь между стратегиями совладания и уровнем выгорания у волонтеров центра «Милосердие». Использование неадаптивных стратегий повышает риск развития выгорания, в то время как адаптивные стратегии способствуют снижению уровня стресса и поддержанию психического здоровья.

Результаты проведённого корреляционного анализа с использованием методик Виктора Васильевича Бойко, Ричарда Лазаруса и Сьюзан Фолкман выявили значимые взаимосвязи между стратегиями совладания и уровнем эмоционального выгорания у волонтеров благотворительной общественной организации «Милосердие».

Активное планирование решения проблем связано с меньшим эмоциональным истощением, а избегающие стратегии (дистанцирование и бегство) – с повышенной деперсонализацией. Принятие ответственности за ситуацию связано со снижением чувства некомпетентности. Эти данные подчёркивают необходимость обучения волонтеров адаптивным способам преодоления стресса и уменьшения использования неэффективных стратегий, таких как избегание.

Полученные данные могут быть использованы для разработки эффективных программ профилактики выгорания и повышения устойчивости волонтеров - психологов к стрессу, что, в свою очередь, будет способствовать повышению эффективности их деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённое исследование было посвящено актуальной проблеме современной психологии - изучению взаимосвязи эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров - психологов благотворительной общественной организации «Милосердие» г. Красноярск.

Альтруистическая деятельность, направленная на оказание помощи нуждающимся, сопряжена с высокой эмоциональной нагрузкой и может приводить к развитию синдрома эмоционального выгорания. В связи с этим, понимание механизмов совладания со стрессом и их влияния на эмоциональное состояние волонтеров является важным для разработки эффективных мер профилактики и поддержания их психологического благополучия.

В ходе теоретического анализа литературы были рассмотрены основные подходы к пониманию эмоционального выгорания. Было установлено, что стратегии совладания играют ключевую роль в адаптации к стрессовым ситуациям и могут оказывать существенное влияние на уровень эмоционального выгорания.

Эмпирическое исследование, проведенное на базе благотворительной общественной организации «Милосердие» г. Красноярск, позволило получить ценные данные о специфике эмоционального выгорания и стратегиях совладающего поведения у волонтеров - психологов, работающих в данной организации.

В ходе исследования были использованы валидизированные методики, такие как Maslach Burnout Inventory (MBI) для оценки уровня

эмоционального выгорания и Coping Orientation to Problems Experienced (COPE) для оценки стратегий совладания.

Полученные результаты подтвердили наличие статистически значимой взаимосвязи между уровнем эмоционального выгорания и стратегиями совладающего поведения. В частности, было обнаружено, что использование проблемно - ориентированных стратегий, таких как активное планирование и поиск социальной поддержки, связано с более низким уровнем эмоционального истощения и редукции личных достижений. В то же время, применение эмоционально - ориентированных стратегий, особенно избегания и дистанцирования, ассоциируется с более высоким уровнем деперсонализации.

Полученные данные подтверждают выдвинутую гипотезу о том, что высокий уровень эмоционального выгорания связан с преобладанием менее адаптивных стратегий совладания и недостаточным использованием проблемно-ориентированных стратегий.

Результаты исследования имеют практическую значимость для организации работы с волонтерами - психологами в благотворительной общественной организации «Милосердие» и других организациях, занимающихся аналогичной деятельностью. Полученные данные могут быть использованы для разработки программ профилактики и коррекции эмоционального выгорания, направленных на формирование адаптивных стратегий совладания, таких как активное планирование, поиск социальной поддержки и положительная переоценка. Важным направлением работы является также обучение волонтеров техникам управления стрессом, релаксации и саморегуляции.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. – Москва, 2006. Екатеринбург: Уральский рабочий. – 523 с.
2. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – Санкт – Петербург, 1999. – 32 с.
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт - Петербург : Питер. 2008. 336 с.
4. Дуброва Т. А., Архипова М. Ю. Статистические методы прогнозирования в экономике: учеб. пособие. М.: МЭСИ, 2011. 136 с.
5. Ермакова, Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно - смысловой сферы личности // Культурно-историческая психология. 2010. № 1. С. 27 - 39.
6. Елисеева И. И. Общая теория статистики: учебник. М.: Финансы и статистика, 2013. 656 с.
7. Захарова, В. Г., Хлыстова, О. Е. Эмоциональное выгорание у социальных работников: факторы риска и профилактика // Социальная работа и социальное образование: теория и практика. 2018. № 4. С. 55 - 64.
8. Захарова, В. И., Иванова, Е. М., Сидорова, А. В. Волонтерство как форма социальной активности молодежи // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психологические науки. 2018. № 2. С. 44 - 55.
9. Исаева, Е. Р. Психологические особенности волонтерской деятельности в сфере социальной защиты населения // Вестник Санкт - Петербургского университета. Социология. 2019. Т. 12, № 3. С. 322 - 338.

10. Иванова, А. И. Психологические аспекты эмоционального выгорания: теоретический анализ и практическое применение // Психология и образование. 2021. Т. 32. № 3. С. 75 - 89.

11. Колтунович, Т. А. Профессиональное выгорание в исторической ретроспективе: описательный период осмысления феномена // Новый университет. Серия «Актуальные проблемы гуманитарных и общественных наук». 2012. № 11. С. 46 - 50.

12. Крюкова, Т. Л. Психология совладающего поведения. Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2004.

13. Крюкова Т. Л., Куфтяк Е. В., Замышляева М. С. Опросник способов совладания (адаптация методики WCQ) // Журнал практического психолога. 2007. № 3. С. 93 – 112.

14. Лукьянов, В. В., Леонова, А. Б., Обознов, А. А., Чернышев, А. С., Водопьянова, Н. Е. Выгорание и профессионализация: сб. науч. трудов. Курск: Изд-во Курск. гос. ун-та, 2013, 250 с.

15. Мерсиянова, И. В., Якобсон, Л. И. Обзор состояния гражданского общества в Российской Федерации. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», 2020, 29 с.

16. Новикова Н.В., Поздеева О. Г. Прогнозирование национальной экономики: учеб.- методич. пособие. Екатеринбург: УрГЭУ, 2011. 137 с.

17. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности. М.: Ин-т психологии РАН, 2005, 117 с.

18. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. Т. 22, № 1. С. 90 - 101.

19. Рассказова, Е. И., Гордеева, Т. О., Осин, Е. Н. Копинг - стратегии и жизнестойкость: подходы к классификации и измерению // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2011. С. 118 –143.

20. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в профессиях помогающего типа (эмоциональное выгорание): психологические механизмы и основные

проявления / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. - 2002. - Т. 23, № 3. - С. 85-95.

21. Рукавишников, П. О. Эмоциональное выгорание как фактор профессиональной деформации личности / П. О. Рукавишников // Мир науки. Педагогика и психология. – 2018. - Т. 6, № 4. - с. 94.

22. Alarcon, G. M. A meta - analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes / G. M. Alarcon // Journal of Vocational Behavior. - 2011. - Vol. 79, № 2. - P. 549 - 562.

23. Bakker, A. B. The Job Demands - Resources model: State of the art / A. B. Bakker, E. Demerouti // Journal of Managerial Psychology. - 2007. - Vol. 22, № 3. - P. 309 - 328.

24. Bandura, A. Self - efficacy: The exercise of control / A. Bandura. - New York : W. H. Freeman and Company, 1997, 119 p.

25. Carver, C. S. Control theory: A useful conceptual framework for personality-social, clinical, and health psychology / C. S. Carver, M. F. Scheier // Psychological Bulletin. - 1982. - Vol. 92, № 1. - P. 111 -135.

26. Cordes, C. L. A review and an integration of research on job burnout / C. L. 4. - P. 621 - 656.

27. Cordes, T. W. Dougherty // Academy of Management Review. - 1993, P. 220 - 225.

28. Chan J. M., Pan Z., Lee F. L. Professional Aspirations and job Satisfaction: Chinese Journalists at a Time of Change in the Media // Journalism and Mass Communication Quarterly. 2004. Vol. 81. No 2. Pp. 254 – 273.

29. Demerouti, E. The job demands-resources model of burnout / E. Demerouti, A. B. Bakker, F. Nachreiner, W. B. Schaufeli // Journal of Applied Psychology. - 2001. - Vol. 86, № 3. - P. 499 - 512.

30. Figley, C. R. Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized / C. R. Figley. - Brunner/Mazel, 1995, P. 38 - 45.

31. Freudenberger, H. J. Staff burnout / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues. - 1974. - Vol. 30. - P. 159 - 165.

32. Hobfoll, S. E. Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress / S. E. Hobfoll // American Psychologist. - 1989. - Vol. 44, № 3. - P. 513 - 524.

33. Lazarus, R. S. Stress, appraisal, and coping / R. S. Lazarus, S. Folkman.- Springer Publishing Company, 1984, P. 119 - 130.

34. Lee, Y. Relationship between job stress, coping, and burnout among nurses in South Korea / Y. Lee, M. T. Kim, J. Y. Lim // Journal of Nursing Scholarship. - 2012. - Vol. 44, № 3. - P. 283 - 291.

35. Maslach, C. Job burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // Annual Review of Psychology. - 2001. - Vol. 52, № 1. - P. 397 - 422.

36. Noor R., Hameed F. Mental Health Challenges in Journalism: Exploring Trauma, Coping Strategies, and Support Dynamics among Pakistani Journalists // Pakistan Research Journal of Social Sciences. 2024. Vol. 3. No. 2. P.383 – 400.

37. Pines, A. M. Career burnout. Causes and cures / A. M. Pines, E. Aronson. - N.Y. : The Free Press, 1988. - 229 p/

Приложение 1

Табл 1, п.1

Результаты по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания»
В.В. Бойко

	Напряжение	Резистенция	Истощение
Низкий уровень	37,5 %	19%	44%
Средний уровень	44%	44%	12,5%
Высокий уровень	19%	31,2%	37,5%
Среднее значение	1,8	2	1,9
Стандартное отклонение	0,72	0,70	0,9

Табл 2, п. 1

Первичные результаты исследования по опроснику «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса и С. Фолкман

Кол-во	К	Д	С	ПСП	ПО	БИ	ГР	ПП
1	49	51	54	63	38	45	46	59
2	56	61	56	48	43	66	66	76
3	34	58	50	48	38	45	39	59
4	41	51	42	63	45	49	65	66
5	49	51	66	64	39	46	65	66
6	53	75	72	65	35	46	49	60

Продолжение приложения 1

Окончание табл.2,п.1

7	33	57	50	49	50	42	47	61
8	33	57	48	47	37	44	38	58
9	68	68	67	61	49	60	50	65
10	35	51	46	47	48	40	43	59
11	65	66	62	59	47	58	48	65
12	45	46	51	60	35	42	43	55
13	56	62	56	49	44	68	66	82
14	50	70	65	68	38	68	55	67
15	65	57	40	68	58	48	62	49
16	49	68	57	65	65	38	38	49

Табл.3,п. 1

Результаты вычисления среднего значения и стандартного отклонения по опроснику «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса и С. Фолкман

Шкала совладания	Низкий уровень (0-39)	Средний уровень (40-60)	Высокий уровень (61-90)	Среднее (М)	Станд отклонение (SD)
Конфронтация	4	9	3	59.75	8.92
Дистанцирование	0	9	7	58.44	7.61
Самоконтроль	0	11	5	42.56	4.67
Поиск социальной поддержки	0	8	8	50.25	8.76

Продолжение приложения 1

Окончание табл.3, п.1

Принятие ответственности	7	9	0	52.94	9.63
Бегство-избегание	1	12	3	61.69	9.76
Планирование решений	0	11	5	50.50	13.15
Положительная оценка	0	8	8	56.69	10.69

	Цели и задачи профилактической программы для предотвращения синдрома эмоционального выгорания у <u>волонтеров-психологов</u>
<u>Волонтеры-психологи</u>	Цели программы: 1.Создание устойчивой системы поддержания психологического благополучия и предотвращения эмоционального выгорания 2.Обучение волонтеров эффективным стратегиям управления стрессом, решения проблем и поиска социальной поддержки. Задачи программы: -Диагностические задачи: Регулярная оценка уровня эмоционального выгорания и психологического благополучия волонтеров с использованием <u>валидизированных</u> инструментов (MBI, COPE, шкалы удовлетворённости жизнью и др.). Профилактические задачи: 1. Повышение уровня социальной поддержки 2. Формирование позитивного отношения к работе и укрепление мотивации Организационные задачи: 1. Обеспечение адекватной <u>супервизии</u> для волонтеров. 2. Создание групп поддержки для обмена опытом и оказания эмоциональной поддержки. 3.Привлечение внешних экспертов для проведения специализированных тренингов и семинаров.

Рис. 1, п. 2 Профилактическая программа для предотвращения синдрома эмоционального выгорания у волонтеров – психологов

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психологическое консультирование

Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студентки Саражаковой Анастасии Андреевны группы 151-пк
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров – психологов (на примере благотворительной общественной организации «Милосердие» г.Красноярска)»

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 59 страницах, содержит приложения на 4 страницах.

1. Актуальность и практическая значимость темы:

Волонтеры – психологи подвержены воздействию специфических стрессоров, связанных с оказанием помощи людям в кризисных ситуациях.

В связи с этим, изучение взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и стратегиями совладающего поведения у волонтеров – психологов благотворительной общественной организации «Милосердие» представляется актуальной и практически значимой задачей.

2. Логическая последовательность:

Работа выстроена последовательно, разделы между собой логически связаны. Во введении обозначена проблема, цели и задачи исследования.

Теоретическая часть содержит обзор литературы, включая анализ современных библиографических источников и электронных ресурсов по теме исследования. Эмпирическая часть подробно описывает методы исследования, выборку и процедуру проведения. В разделе результаты представлены и проанализированы данные, полученные в ходе исследования.

Обсуждение результатов соотносится с полученными данными и с поставленными целями и задачами исследования. В заключение подведены итоги исследования, формирующий выводы и предложения.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений:

Выводы работы соответствуют поставленным задачам и полученным данным. Подкреплены статистическим анализом и ссылками на результаты исследования.

4. Полнота проработки литературных источников:

Список использованной литературы достаточно полный и включает как отечественные, так и зарубежные источники.

В исследовании проработаны ключевые работы по изучению эмоционального выгорания, что позволяет сформировать всестороннее представление о данном явлении.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков:

Оформление работы соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР. Таблицы и графики представлены наглядным образом и способствуют пониманию результатов исследования. Приложение содержат необходимые материалы.

6. Положительные стороны работы:

Актуальная и интересная тема исследования, логичная структура работы, грамотное использование теоретического материала, четкое описание методологии исследования, наглядное представление результатов, использование современных методов статистической обработки данных, практическая значимость исследования.

7. Недостатки работы:

Малая выборка испытуемых в исследовании.

8. Оценка сформированности компетенций УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, УК-10, УК-11, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ОПК-9, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы:

«Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров - психологов (на примере благотворительной общественной организации «Милосердие» г. Красноярск)».

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично», а её автор заслуживает присвоения
(оценка прописью)
квалификации бакалавр.

Рецензент выпускной квалификационной работы Спиридонова Мария Сергеевна, к.б.н., психофизиолог, генеральный директор ООО «НПЦ Клиники СКИРТ»

« 02 » июля 2025 г.



Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психологическое
консультирование

Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студентки Саражаковой Анастасии Андреевны группы 151-пк
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего
поведения у волонтеров - психологов (на примере благотворительной
общественной организации «Милосердие» г.Красноярска)»

(указать полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 56 страницах,
содержит приложение(ия) на 3 страницах.

1. Актуальность и практическая значимость темы:

Волонтеры – психологи подвержены воздействию специфических стрессоров, связанных с оказанием помощи людям в кризисных ситуациях.

В связи с этим, изучение взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и стратегиями совладающего поведения у волонтеров – психологов благотворительной общественной организации «Милосердие» представляется актуальной и практически значимой задачей.

2. Логическая последовательность:

Работа выстроена логично и последовательно. Введение четко определяет проблему, цели и задачи исследования.

Теоретическая часть содержит обзор литературы по теме, раскрывая суть эмоционального выгорания, стратегий поведения, а так же их взаимосвязь.

Эмпирическая часть подробно описывает методы исследования, выборку и процедуру проведения. В разделе результаты представлены данные, полученные в ходе исследования.

Обсуждение результатов соотносится с полученными данными и с существующей литературой. В заключение подведен итог исследования, формирующий выводы и предложения.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений:

Выводы работы соответствуют поставленным задачам и полученным данным. Подкреплены статистическим анализом и ссылками на результаты исследования.

4. Полнота проработки литературных источников:

Список использованной литературы достаточно полный и включает как отечественные, так и зарубежные источники, что свидетельствует о широком

охвате проблемы.

Авторами проработаны ключевые работы по теме эмоциональное выгорание, что позволяет сформировать всестороннее представление о данном заявлении.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков:

Оформление работы соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР. Таблицы и графики представлены наглядным образом и способствуют пониманию результатов исследования. Приложение содержат необходимые материалы.

6. Положительные стороны работы:

Актуальная и интересная тема исследования, логичная структура работы, грамотное использование теоретического материала, четкое описание методологии исследования, наглядное представление результатов, использование современных методов статистической обработки данных, практическая значимость исследования.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: Высокий

Студент проявил высокий уровень самостоятельности при выборке темы, разработке методологии, сборе и анализе данных, а также при написании текста выпускной квалификационной работы

8. Недостатки работы:

Малая выборка испытуемых в исследовании.

9. Оценка сформированности компетенций УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, УК-10, УК-11, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ОПК-9, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы:

«Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров - психологов (на примере благотворительной общественной организации «Милосердие» г.Красноярска)».

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично».
(оценка прописью)

Руководитель выпускной квалификационной работы Живаева Юлия Валерьяновна, доцент каф. психологии, канд. психол. наук, доцент
(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«02» июля 2025 г.

С отзывом ознакомлена
Сарамакова А.А. *уф*
04.07.2025 г.


(подпись руководителя)

Обработан файл: Саражакова А.А. ВЗАИМОСВЯЗЬ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ СОВЛАДАЮЩЕГО
ПОВЕДЕНИЯ У ВОЛОНТЁРОВ - ПСИХОЛОГОВ.docx.

Год публикации: 2025.

Оценка оригинальности документа - 87.98%

Просмотр заимствований в документе

Время выполнения: 32 секунд

 Саражакова А.А.
04.07.2025

КРБОО «Милосердие»
ИНН:2460034891
ОГРН: 1022400011765
Юридический адрес: 660021, Россия,
Красноярский край,
г. Красноярск, ул. Робеспьера, 25
Тел.факс (391) 221-97-32

АНО ВО СИБУП
В.Ф. Забуге

ЗАЯВКА

Организация просит направить студента Саражакову Анастасию Андреевну, группы 151- пк для проведения исследования на тему «Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров - психологов (на примере благотворительной общественной организации «Милосердие» г. Красноярска».

« 06 » февраля 2025 г.

Директор

И.Ю. Серебрякова

Серебрякова И.Ю.



КРБОО «Милосердие»
ИНН:2460034891
ОГРН: 1022400011765
Юридический адрес: 660021, Россия,
Красноярский край,
г. Красноярск, ул. Робеспьера, 25
Тел.факс (391) 221-97-32

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Саражаковой Анастасии Андреевны, студентки группы 151-пк по теме «Взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения у волонтеров - психологов (на примере благотворительной общественной организации «Милосердие» г. Красноярска» внедрены в деятельность организации. Материалы будут использованы в рамках обучающих и профилактических программ, для профилактики эмоционального выгорания волонтеров - психологов.

«14» мая 2025 г.

Директор

И.Ю. Серебрякова Серебрякова И.Ю.

