

## **Раздел 4. Что делать, если возникли проблемы**

### **4.1. Единое окно для решения проблем волонтеров**

Если у человека возник вопрос или проблема, он может зайти в специальный раздел на портале «Добровольцыроссии.рф», просмотреть категории вопросов и ответы на них. Если человек не нашел ответ на свой вопрос, то он может отправить обращение, сформировав специальный запрос. Все обращения обрабатываются администраторами и отправляются для решения в регионы или соответствующие ведомства. Затем человеку поступает ответ.

#### **Кто помогает решить проблему?**

- Органы исполнительной власти всех уровней
- Общественная палата РФ и региональные общественные палаты
- Ресурсные центры поддержки добровольчества
- Общественные организации и НКО

#### **В рамках единого окна можно будет решить проблемы, возникающие в следующих сферах:**

- Законодательное регулирование сферы волонтерства
- Взаимодействие с органами власти
- Мотивация и вовлечение волонтеров
- Учет волонтерской деятельности
- Взаимодействие с благополучателями

В настоящий момент этот раздел разрабатывается. На сайте «Добровольцыроссии.рф» он будет запущен осенью 2018 года.

## **4.2. Как защитить себя от эмоционального выгорания –**

Эмоциональное выгорание – это явление, при котором волонтер сталкивается с эмоциональным или физическим истощением от своей работы. Это довольно распространенное явление, типичное для людей «помогающих» профессий: учителей, врачей, социальных работников. Эмоциональное выгорание сопровождается чувством усталости, которое не проходит после отдыха и мешает выполнять свою обычную деятельность. Часто оно сопровождается и физическими проявлениями – изменениями в аппетите, режиме сна, весе. Эмоционально выгоревший человек может сталкиваться с перепадами настроения и сложностями в когнитивной деятельности: ему сложно сфокусироваться на задаче, собраться с мыслями. В этом состоянии человек теряет ощущение осмысленности своей деятельности, постоянно чувствует упадок сил.

Чтобы не допустить выгорания, нужны совместные усилия организаторов волонтерской деятельности и волонтеров.

Для добровольцев существует несколько форматов поддержки: встречи с психологом, групповые тренинги, на которых в фокусе внимания – эмоциональное состояние участников, и обычные дружеские встречи, где можно просто пообщаться – это тоже поддержка.

Выгорание часто возникает, если есть противоречие:

### ***1. Между идеалами и возможностями.***

Идеал должен быть ближе к реальности. Нужно ставить перед собой цели, но реально достижимые. Если волонтер не понимает и не чувствует границ своих возможностей, если не знает меру, то возникает дисбаланс между «брать» и «отдавать». Человек становится неспособен сказать «нет», берет на себя задачи, превышающие его возможности, участвует в нескольких благотворительных проектах: помогает на ярмарке, навещает детей в больницах, кормит бездомных, при этом у него есть свои обязательства: работа, учеба, помощь друзьям, родственникам.

### ***2. Между затраченными усилиями и успехами.***

Такое происходит, когда усилий затрачено очень много, а результата не видно. Нужно помнить, что не всегда результат заметен сразу, например, он может проявиться через время.

### ***3. Между положительным и отрицательным опытом и обратной связью.***

Между волонтерами должен быть обмен эмоциями, возникающими в процессе помощи людям, – обратная связь. И просто неформальное общение, и разговор об эмоциях и сложностях, с которыми сталкиваются люди во время работы. Быть волонтером, служить ближним и при этом не понимать мотивов и значения служения для самого себя, не анализировать собственные чувства и ощущения – разрушительно.

Очень важно ощущать ответственность за поддержание своего хорошего самочувствия и осознавать возможность эмоционального выгорания.

## **Как избежать эмоционального выгорания?**

### ***1. Смыслотерапия.***

Нахождение своего личного смысла в деятельности и энергозатратах. И при необходимости – нахождение нового смысла (то, что смыслы могут изменяться, – естественно). Когда знаешь «зачем» – преодолеешь любое «как». Смысл у каждого человека свой, его необходимо найти самостоятельно.

### ***2. Ликвидация обезличивания.***

Когда видишь в человеке, которому помогаешь, личность, понимаешь, что это – взаимоотношения. И в тех, кто работает с тобой, тоже нужно видеть личность.

### ***3. Работа на «плюс».***

Нужно акцентировать внимание на плюсах, положительных эффектах от работы, которых удастся достигнуть. Минусы нужно анализировать, принимать к сведению и идти дальше, не концентрироваться на них.

### ***4. Получать радость от самой работы, от процесса, а не только от результата.***

***5. Помнить при общении с тем, кому помогаем: мы не выжимаем из себя несуществующие чувства, не подавляем собственные,*** потому что подавление плохих чувств забирает массу энергии и сил. В негативных эмоциях нужно

просто разбираться, например, почему человек вызывает раздражение, неприятие. Если человек действительно неприятен волонтеру, то скорее всего от взаимодействия с таким человеком добровольцу нужно отказаться.

**6. *Помнить, что мы как волонтеры не только отдаем свои силы и энергию. Мы как отдаем, так и получаем – положительные эмоции, осознание того, что сделали правильное и нужное дело.***

**7. *Забывать о желании быть хорошим, примером во всем, быть образцовым, всегда в форме.***

Нужно быть, а не казаться. Намного важнее оказывать реальную (пусть даже незначительную) помощь людям, чем пытаться только произвести впечатление готовности помочь всем и сразу.

**8. *Не нужно пропускать через себя все, что говорит тот, кому помогаем.*** Важно слушать тех людей, кому мы помогаем, но не нужно постоянно стараться реагировать на услышанное эмоционально. Сильная эмоциональная реакция изматывает.

Как понять, что эмоциональное выгорание произошло? Явный признак: люди, которым помогаешь, обесцениваются, обезличиваются. Помощь в таком случае уже нужна самому помогающему.

### **Что делать, если эмоциональное выгорание произошло?**

Как минимум – устроить себе «волонтерский отпуск», исключить или, по крайней мере, минимизировать волонтерскую деятельность: поискать вдохновение и силы в других видах деятельности (творчестве, спорте, путешествиях).

Также волонтер может обратиться за психологической помощью. Возможности для оказания такой помощи должны создавать в том числе волонтерские центры и иные организаторы волонтерской деятельности.

Вы можете также самостоятельно изучить материалы опытных организаторов волонтерской деятельности по профилактике эмоционального выгорания. Ряд таких материалов представлен в курсе.