

УДК 159.942.33:159.944.4:378.37

## Особенности влияния эмоционального интеллекта на психическое выгорание волонтеров в условиях профессионально ориентированной добровольческой деятельности

Л. Н. Молчанова<sup>1</sup> ✉, С. И. Черникова<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Курский государственный медицинский университет  
ул. К. Маркса, д. 3, г. Курск 305000, Российская Федерация

✉ e-mail: molchanowa.liuda@yandex.ru

### Резюме

Добровольческая деятельность выступает одним из приоритетных направлений реализации государственной молодежной политики Российской Федерации. Исследователи утверждают, что на данный момент на территории России добровольчество находится на пике своего развития, и рассматривают деятельность волонтера как ресурсное пространство для развития эмоционального интеллекта и мотивации у студенческой молодежи. Реализация добровольческой деятельности требует затрат большого количества эмоциональных ресурсов и контроля над эмоциями, их понимание и своевременную проработку с целью не навредить благополучателям. Вместе с тем излишний эмоциональный контроль и накопление эмоций ведет к бесконтрольному их проявлению и психическому выгоранию. Изучение эмоционального интеллекта волонтеров раскрывает возможности рассмотрения его как фактора возникновения психического выгорания и ресурса его преодоления. Так, целью исследования является изучение взаимосвязей эмоционального интеллекта и психического выгорания волонтеров, занимающихся профессионально-ориентированной и не связанной с профессией добровольческой деятельностью. В нем приняли участие 44 волонтера-медика в возрасте от 18 до 23 лет, обучающихся в ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава России и 44 волонтера, не занимающихся профессионально-ориентированной добровольческой деятельностью, обучающихся в других учебных заведениях. Для сбора данных использовали наблюдение и беседу, а также стандартизированные психодиагностические методики исследования психического выгорания и эмоционального интеллекта. Обработка результатов осуществлялась с помощью методов описательной статистики, сравнительного (непараметрического критерия U Манна-Уитни), корреляционного и регрессионного видов анализа. Эмпирически доказано наличие статистически значимых корреляций между показателями эмоционального интеллекта и психического выгорания. Показатели межличностного эмоционального интеллекта свидетельствуют об эмпатичности волонтеров, занимающихся профессионально-ориентированной волонтерской деятельностью, об их понимании эмоций своих подопечных и знании, как при необходимости изменить эмоциональный фон. Способности понимать внутренние состояния других людей, поддерживать собственные желательные и контролировать нежелательные эмоции выступают фактором устойчивости и преодоления психического выгорания.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект; психическое выгорание; волонтеры; профессионально-ориентированная; непрофессионально-ориентированная добровольческая деятельность.

**Конфликт интересов:** Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

**Для цитирования:** Молчанова Л. Н., Черникова С. И. Особенности влияния эмоционального интеллекта на психическое выгорание волонтеров в условиях профессионально ориентированной добровольческой деятельности // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика. 2022. Т. 12, № 3. С. 154-167.

Статья поступила в редакцию 12.08.2022

Статья подписана в печать 30.09.2022

Статья опубликована 21.12.2022

© Молчанова Л. Н., Черникова С. И., 2022

## Features of the Influence of Emotional Intelligence on the Mental Burnout of Volunteers in the Conditions of Professionally Oriented Volunteer Activity

Lyudmila N. Molchanova<sup>1</sup>✉, Svetlana I. Chernikova<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kursk State Medical University  
3, K. Marx str., Kursk 305000, Russian Federation

✉ e-mail: molchanowa.liuda@yandex.ru

### Abstract

*Volunteering is one of the priority areas for the implementation of the state youth policy of the Russian Federation. The researchers argue that at the moment in Russia, volunteering is at its peak of development, and they consider the activity of a volunteer as a resource space for the development of emotional intelligence and motivation among students. The implementation of volunteer activities requires the expenditure of a large amount of emotional resources and control over emotions, their understanding and timely elaboration in order not to harm the beneficiaries. At the same time, excessive emotional control and accumulation of emotions leads to their uncontrolled manifestation and mental burnout. The study of the emotional intelligence of volunteers reveals the possibility of considering it as a factor in the occurrence of mental burnout and a resource for overcoming it. Thus, the purpose of the study is to study the relationship between emotional intelligence and mental burnout of volunteers engaged in professionally oriented and non-professional volunteer activities. It was attended by 44 medical volunteers aged 18 to 23 years old, studying at the Kursk State Medical University of the Ministry of Health of Russia and 44 volunteers who are not engaged in professionally oriented volunteer activities, studying at other educational institutions. Observation and conversation, as well as standardized psychodiagnostic methods for the study of mental burnout and emotional intelligence were used to collect data. The results were processed using the methods of descriptive statistics, comparative (non-parametric Mann-Whitney U test), correlation and regression types of analysis. The presence of statistically significant correlations between indicators of emotional intelligence and mental burnout has been empirically proven. Indicators of interpersonal emotional intelligence indicate the empathy of volunteers engaged in professionally oriented volunteer activities, their understanding of the emotions of their charges and knowledge of how to change the emotional background if necessary. The ability to understand the internal states of other people, maintain their own desirable and control unwanted emotions act as a factor in stability and overcoming mental burnout.*

**Keywords:** emotional intelligence; mental burnout; volunteers; professionally-oriented; non-professional-oriented volunteering.

**Conflict of interest:** The Authors declare the absence of obvious and potential conflicts of interest related to the publication of this article.

**For citation:** Molchanova L. N., Chernikova S. I. Features of the Influence of Emotional Intelligence on the Mental Burnout of Volunteers in the Conditions of Professionally Oriented Volunteer Activity. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Lingvistika i pedagogika = Proceedings of the Southwest State University. Series: Linguistics and Pedagogics*. 2022, 12(4): 154–167 (In Russ.).

Received 12.08.2022

Accepted 30.09.2022

Published 21.12.2022

\*\*\*

### Введение

Добровольческая деятельность выступает одним из приоритетных направлений реализации государственной молодежной политики Российской Федерации. Исследователи утверждают, что на сегодняшний день на территории России доб-

ровольчество находится на пике своего развития, и рассматривают деятельность волонтера как ресурсное пространство для развития эмоционального интеллекта и мотивации у студенческой молодежи [1].

В исследованиях, которые связаны с изучением личности волонтеров, в пер-

вую очередь, отмечается сильная выраженность эмоциональных мотивов [2], а также преобладание развивающих мотивов над мотивами поддержания. Таким образом, у волонтеров общественная полезность, творческая активность преобладают над социальным статусом и комфортом. В структуре ценностных ориентаций у волонтеров превалирует «Помощь и милосердие к другим людям», «Признание и уважение людей» [3]. Т.И. Богачева отмечает, что у людей, занимающихся добровольческой деятельностью высокий приоритет имеют семейные ценности, что обуславливает значимость доверительных отношений в семье, ответственность и любовь к близким [4].

Вместе с тем, реализация добровольческой деятельности требует затрат большого количества эмоциональных ресурсов, в результате чего происходит постепенное снижение вовлеченности волонтера в добровольческую деятельность. Причиной выступает внутреннее эмоциональное напряжение и эмоциональное истощение и выгорание.

Одним из направлений добровольческой деятельности выступает профессионально-ориентированное добровольчество. В данном случае, волонтерская деятельность реализуется в рамках своей будущей профессии. Преимуществом данного направления выступает возможность применить и отработать на практике получаемые профессиональные знания. Однако в связи с этим возрастает риск развития психического выгорания, поскольку оно непосредственно связано с системой профессионального становления личности [5].

Рассматривая структуру эмоционального выгорания, Маслач и Джексон описывают три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. При этом, эмоциональное истощение проявляется в сниженном эмоциональном фоне, чувстве эмоционального перенапряжения и исчерпанности собственных ресурсов [6].

Библиометрический анализ публикационной активности ученых по проблеме психического выгорания волонтеров свидетельствует о низких ее показателях. Изучается психическое выгорание волонтеров, включенных в разные направления добровольческой деятельности, но собственно его структура, детерминанты и генезис изучению не подлежат.

В ходе библиометрического анализа в электронном информационном пространстве ELIBRARY.RU было выявлено, что общий объем публикаций по ключевому запросу «взаимосвязь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта» за последние 10 лет (2012–2022 гг.) составляет 61 источник из 39664437 имеющихся, где наибольшее количество приходится на рубрику «Психология» (30 статей). Из них 13 статей посвящено изучению эмоционального интеллекта волонтеров.

В источниках эмоциональный интеллект волонтера рассматривается, как умение распознавать, выражать и контролировать эмоциональную сферу [7], способность управлять своими эмоциями в экстренной ситуации и адаптировать с эмоциями других людей [8].

В ряде исследований эмоциональный интеллект рассматривается как сдерживающий фактор развития эмоционального выгорания [9].

По ключевому запросу «особенности влияния эмоционального интеллекта на выгорание волонтеров» в пространстве электронной библиотеки ELIBRARY.RU не выявлено ни одной публикации.

Таким образом, незначительное количество исследований в области эмоционального интеллекта волонтеров свидетельствует о недостаточной разработанности данной проблематики.

В результате, целью исследования выступает изучение взаимосвязей эмоционального интеллекта и психического выгорания волонтеров, занимающихся профессионально-ориентированной и не свя-

занной с профессией добровольческой деятельностью.

Объектом исследования выступает психическое выгорание волонтеров, а предметом – особенности влияния эмоционального интеллекта на психическое выгорание волонтеров в условиях профессионально ориентированной добровольческой деятельности.

### Материалы и методы

Общий объем выборки участников исследования включал 88 волонтеров. Экспериментальную группу (ЭГ) составили 44 студента ФГБОУ ВО «Курского государственного медицинского университета», специальностей 37.05.01 Клиническая психология (20 человек) и 31.05.01 Лечебное дело (24 человека), занимающихся профессионально-ориентированной добровольческой деятельностью (волонтеры-медики) до 2 лет, в возрасте от 18 лет до 23 лет (40 девушек и 4 юноши). Контрольную группу (КГ) составили волонтеры Ресурсного центра добровольчества Курской области в возрасте от 18 до 23 лет (44 девушки), занимающихся непрофессионально-ориентированной добровольческой деятельностью. Базой исследования выступили ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава России и АНО «Ресурсный центр добровольчества Курской области». Психодиагностика осуществлялась с использованием опросников «Профессиональное выгорание» (ПВ) (русскоязычная версия Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова) [5] и «Эмоциональный интеллект ЭМИн» (Д.В. Люсин) [10]. Полученные результаты обрабатывались с помощью компьютерной программы «Statistica 11.0». Используемые математические методы: описательная

статистика, сравнительный (непараметрический критерий U Манна-Уитни), корреляционный и регрессионный виды анализа.

### Результаты и обсуждение

Диагностика психического выгорания волонтеров была проведена с помощью опросника «Профессиональное выгорание» (ПВ) (русскоязычная версия Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова) [5].

В экспериментальной группе показатели всех трех шкал психического выгорания засвидетельствовали средний уровень его выраженности: «Эмоциональное истощение»:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma x}=20,91\pm 10,092$ ; «Деперсонализация»:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma x}=8,34\pm 4,22$  и «Профессиональная успешность (редукция персональных достижений)»:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma x}=34,7\pm 4,73$  (табл. 1).

В контрольной группе также наблюдаются более низкие значения показателей по шкалам «Эмоциональное истощение» ( $X_{\text{ср.}\pm\sigma x}=15,75\pm 9,96$ ) и «Деперсонализация» ( $X_{\text{ср.}\pm\sigma x}=5,7\pm 4,5$ ) и средние по шкале «Профессиональная успешность (редукция персональных достижений)»: ( $X_{\text{ср.}\pm\sigma x}=35,3\pm 9,02$ ), причем на статистическом уровне по шкалам «Эмоциональное истощение» ( $U_{\text{эмп.}}=709,0$  при  $p\leq 0,030$ ) и «Деперсонализация» ( $U_{\text{эмп.}}=686,5$  при  $p\leq 0,018$ ) (см. табл. 1).

Таким образом, волонтеры, занимающиеся профессионально-ориентированной добровольческой деятельностью, могут испытывать эмоциональную опустошенность и усталость, демонстрировать негативные и отстраненные установки в отношениях с субъектами своей деятельности. Кроме того, возможно снижение чувства собственной компетентности и продуктивности, что обусловлено отсутствием социальной поддержки и ресурсных возможностей.

**Таблица 1.** Средние значения и значимость различий и показателей психического выгорания волонтеров (U-критерий Манна-Уитни,  $p \leq 0,05$ ;  $U^*_{\text{эмп.}} \leq U_{\text{кр.}}$ )

**Table 1.** Average values and significance of differences and indicators of mental burnout of volunteers (Mann-Whitney U-test,  $p \leq 0.05$ ;  $U^*_{\text{emp.}} \leq U_{\text{cr.}}$ )

| Наименование показателя              | ЭГ                   |              | КГ                   |              | (1)-(2)          |       |
|--------------------------------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|------------------|-------|
|                                      | $\bar{X} \pm \sigma$ | качественный | $\bar{X} \pm \sigma$ | качественный | $U_{\text{эмп}}$ | p     |
| Эмоциональное истощение              | 20,91±10,09          | средний      | 15,75±9,96           | низкий       | 709,00*          | 0,030 |
| Деперсонализация                     | 8,34±4,22            | средний      | 5,80±4,50            | низкий       | 686,50*          | 0,018 |
| Редукция профессиональных достижений | 34,70±4,73           | средний      | 35,30±9,02           | средний      | 833,50           | 0,261 |
| Общий индекс психического выгорания  | 63,95±11,98          | средний      | 56,84±14,13          | средний      | 794,00           | 0,146 |

Диагностика эмоционального интеллекта волонтеров осуществлялась с помощью опросника «Эмоциональный ин-

теллект ЭМИн» (Д. В. Люсин) [10] и выявила следующие результаты (табл. 2).

**Таблица 2.** Средние значения и значимость различий показателей эмоционального интеллекта волонтеров (U-критерий Манна-Уитни,  $p \leq 0,05$ ;  $U^*_{\text{эмп.}} \leq U_{\text{кр.}}$ )

**Table 2.** Average values and significance of differences in indicators of emotional intelligence of volunteers (Mann-Whitney U-test,  $p \leq 0.05$ ;  $U^*_{\text{emp.}} \leq U_{\text{cr.}}$ )

| Наименование показателя                  | ЭГ                   |              | КГ                   |              | (1)-(2)          |       |
|--|----------------------|--------------|----------------------|--------------|------------------|-------|
|  | $\bar{X} \pm \sigma$ | качественный | $\bar{X} \pm \sigma$ | качественный | $U_{\text{эмп}}$ | p     |
| Понимание чужих эмоций                   | 23,30±0,63           | среднее      | 24,66±4,49           | среднее      | 733,00*          | 0,049 |
| Управление чужими эмоциями               | 18,32±0,56           | среднее      | 19,95±2,82           | среднее      | 696,50*          | 0,022 |
| Понимание своих эмоций                   | 17,39±0,57           | среднее      | 18,84±4,17           | среднее      | 799,00           | 0,156 |
| Управление своими эмоциями               | 12,89±0,44           | низкое       | 14,59±3,67           | среднее      | 689,00*          | 0,019 |
| Контроль экспрессии                      | 11,09±0,35           | среднее      | 11,30±2,51           | среднее      | 903,50           | 0,586 |
| Межличностный эмоциональный интеллект    | 41,61±1,08           | среднее      | 44,61±6,64           | среднее      | 685,50*          | 0,018 |
| Внутриличностный эмоциональный интеллект | 39,86±0,89           | среднее      | 43,45±8,14           | среднее      | 703,50*          | 0,027 |
| Понимание эмоций                         | 40,68±1,08           | среднее      | 43,5±6,52            | среднее      | 762,50           | 0,085 |
| Управление эмоциями                      | 40,61±0,95           | среднее      | 44,27±7,18           | среднее      | 642,50           | 0,006 |
| Общий уровень эмоционального интеллекта  | 83,05±1,86           | среднее      | 89,34±12,16          | среднее      | 680,00           | 0,016 |

В экспериментальной и контрольной группах средние значения по шкалам, входящим в межличностный эмоциональный интеллект («Понимание чужих эмоций»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=23,30\pm 0,63$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=24,06\pm 4,49$  «Управление чужими эмоциями»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=18,38\pm 0,56$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=19,25\pm 2,82$ ; «Понимание своих эмоций»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=17,39\pm 0,57$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=18,84\pm 4,17$ ; «Контроль экспрессии»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=11,09\pm 0,35$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=11,30\pm 2,51$  «Межличностный эмоциональный интеллект»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=41,61\pm 1,08$ ; КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=44,61\pm 6,64$ ; «Внутриличностный эмоциональный интеллект»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=38,86\pm 0,89$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=43,45\pm 8,14$ ; «Понимание эмоций»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=40,68\pm 1,08$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=43,50\pm 6,5$ ; «Управление эмоциями»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=40,61\pm 0,95$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=44,27\pm 7,18$  «Интегративный показатель общего эмоционального интеллекта»: ЭГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=83,05\pm 1,86$  КГ:  $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=89,34\pm 12,06$ ), свидетельствуют об эмпатичности волонтеров, об их понимании эмоций своих подопечных и знании, как при необходимости изменить эмоциональный фон. Показатели шкалы внутриличностного эмоционального интеллекта также имеют средние значения. Отмечается низкий уровень выраженности шкалы «Управление своими эмоциями» в ЭГ ( $X_{\text{ср.}\pm\sigma\text{х}}=12,89\pm 0,44$ ), что свидетельствует о низком уровне контроле и управления собственными эмоциями и об их нестабильности, о возможности в условиях большой эмоциональной напряженности эмоциональных срывов на благополучателях или на близких людях, а также о недостаточно развитых способностях стимулировать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Итак, согласно полученным результатам, в ЭГ наблюдаются средние значения показателей как уровня эмоционального интеллекта (за исключением «Управление своими эмоциями»), так и уровня психического выгорания. Однако в контрольной группе наблюдаются низкие показатели по шкалам «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация» при средних значениях выраженности уровня развития эмоционального интеллекта. Таким образом, развитие эмоционального интеллекта волонтеров нивелирует появление различных установок в отношении себя и своей деятельности: чувства несостоятельности, некомпетентности и негативизма в межличностном взаимодействии.

При исследовании взаимосвязей эмоционального интеллекта и психического выгорания волонтеров в условиях профессионально-ориентированной и непрофессионально-ориентированной добровольческой деятельности использовали методы корреляционного ( $r$ -Спир-мен) (табл. 3) и множественного регрессионного (Forward stepwise) анализов (табл. 4):

Так, в ЭГ волонтеров обнаружены отрицательные значимые корреляционные взаимосвязи умеренной силы между показателями шкал «Понимание чужих эмоций» и «Деперсонализация», «Эмоциональное истощение» ( $r=-0,46^*$  при  $p\leq 0,05$ ). Также выявлена отрицательная корреляция средней силы между показателями данной шкалы и «Интегративный показатель общего эмоционального выгорания» ( $r=-0,50^*$  при  $p\leq 0,05$  (табл. 3)). Следовательно, чем лучше осуществляется управление чужими эмоциями, тем меньше происходит деформация отношений как между волонтерами, так и в отношениях с благополучателями, а также ниже уровень эмоционального истощения.

**Таблица 3.** Корреляционные взаимосвязи показателей эмоционального интеллекта и психического выгорания волонтеров из ЭГ и КГ (r-Спирмен)**Table 3.** Correlations between indicators of emotional intelligence and mental burnout of volunteers from the EG and CG (r-Spearman)

| Наименование показателя                                   | ЭГ     |        |        |        | КГ     |       |       |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
|   | 1      | 2      | 3      | 4      | 1      | 2     | 3     | 4      |
| Понимание чужих эмоций                                    | -0,46* | -0,46* | 0,25   | -0,50* | -0,28  | -0,07 | 0,24  | -0,06  |
| Управление чужими эмоциями                                | -0,36* | -0,48* | 0,34*  | -0,40* | -0,45* | 0,03  | 0,34* | -0,16  |
| Понимание своих эмоций                                    | -0,32* | -0,32* | 0,39*  | -0,35* | -0,58* | -0,21 | 0,20  | -0,42* |
| Управление своими эмоциями                                | -0,80* | -0,68* | 0,53*  | -0,70* | -0,45* | -0,14 | 0,21  | -0,26  |
| Контроль экспрессии                                       | -0,11  | 0,30*  | -0,31* | -0,14  | -0,21  | -0,21 | 0,25  | -0,13  |
| Межличностный эмоциональный интеллект                     | -0,49* | -0,54* | 0,36*  | -0,48* | -0,41* | -0,06 | 0,32* | -0,15  |
| Внутриличностный эмоциональный интеллект                  | -0,60* | -0,36* | 0,32*  | -0,60* | -0,56* | -0,20 | 0,28  | -0,35* |
| Понимание эмоций  | -0,46* | -0,41* | 0,37*  | -0,47* | -0,54* | -0,12 | 0,24  | -0,28  |
| Управление эмоциями                                       | -0,62* | -0,48* | 0,25   | -0,61* | -0,52* | -0,15 | 0,34* | -0,26  |
| Интегративный показатель общего эмоционального интеллекта | -0,52* | -0,47* | 0,38*  | -0,50* | -0,55* | -0,11 | 0,30* | -0,28  |

**Примечание:** 1 – «Эмоциональное истощение»; 2– «Деперсонализация»; 3– «Редукция личных достижений»; 4–«Интегративный показатель общего эмоционального выгорания»; \*– статистическая значимость при  $p \leq 0,05$ ;

**Note:** 1 – "Emotional exhaustion"; 2– "Depersonalization"; 3– "Reduction of personal achievements"; 4– "Integrative indicator of general emotional burnout"; \* - statistical significance at  $p \leq 0.05$ ; \*\* - statistical significance at  $p \leq 0.01$ ;

Отрицательные значимые корреляции умеренной силы обнаружены в ЭГ по шкалам «Управление чужими эмоциями» и «Эмоциональное истощение» ( $r = -0,36^*$

при  $p \leq 0.05$ ), «Деперсонализация» ( $r = -0,48^*$  при  $p \leq 0.05$ ), «Редукцией личных достижений» ( $r = 0,34^*$  при  $p \leq 0.05$ ), «Интегративный показатель общего эмоцио-

нального выгорания» ( $r=-0,40^*$  при  $p\leq 0.05$ ). Следовательно, чем лучше осуществляется волонтерами контроль над чужими эмоциями, тем менее выражено эмоциональное утомление, сужение личностных контактов с подопечными или другими волонтерами, недовольство собой, неуверенность в собственных силах.

По шкале «Понимание своих эмоций» обнаружены как отрицательные, так и положительные корреляции умеренной силы. Так, выявлены отрицательные связи с показателями шкал «Эмоциональное истощение» ( $r=-0,32^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Деперсонализация» ( $r=-0,32^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Интегративный показатель общего эмоционального выгорания» ( $r=-0,35^*$  при  $p\leq 0.05$ ), а положительная – с показателем шкалы «Редукция личных достижений» ( $r=0,39^*$  при  $p\leq 0.05$ ). Таким образом, чем лучше волонтеры из ЭГ понимают свои эмоции, тем меньше они эмоционально истощаются и дистанцируются в отношениях с окружающими (коллегами и благополучателями), тем менее выражены у них негативные установки, а также общий уровень психического выгорания. Вместе с тем, чем лучше волонтеры понимают свои эмоции, тем ниже у них самооценка своей эффективности в условиях профессионально-ориентированной добровольческой деятельности.

Как отрицательные, так и положительные корреляции средней и высокой силы выявлены между показателями шкал «Управление своими эмоциями» и психического выгорания волонтеров из ЭГ. Так, с показателями шкал «Эмоциональное истощение» ( $r=-0,80^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Деперсонализация» ( $r=-0,68^*$  при  $p\leq 0.05$ ) и «Интегративный показатель общего эмоционального выгорания» ( $r=-0,70^*$  при  $p\leq 0.05$ ) установлены отрицательные кор-

реляции, а с показателем шкалы «Редукция личных достижений» ( $r=0,53^*$  при  $p\leq 0.05$ ) – положительная. Следовательно, чем лучше волонтеры из ЭГ управляют собственными эмоциями, тем меньше они эмоционально истощаются и проявляют цинизм в отношениях с окружающими. И, наоборот, чем лучше выражены способности управлять своими эмоциями, тем выше самооценка в выполнении своих профессиональных обязанностей в профессионально-ориентированной добровольческой деятельности.

Показатель шкалы «Контроль экспрессии» статистически значимо, умеренно и отрицательно связан с показателем шкалы «Редукция личных достижений» ( $r=-0,31^*$  при  $p\leq 0.05$ ), и положительно – с показателем шкалы «Деперсонализация» ( $r=0,30^*$  при  $p\leq 0.05$ ). Следовательно, чем сильнее у волонтеров из ЭГ выражен контроль своих эмоций, тем больше проявляется негативизм и выше оценивание своей профессиональной эффективности.

Показатели шкалы «Понимание эмоций» также статистически значимо, отрицательно и умеренно связан с показателями шкал «Эмоциональное истощение» ( $r=-0,46^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Деперсонализация» ( $r=-0,41^*$  при  $p\leq 0.05$ ) и «Интегративный показатель общего эмоционального выгорания» ( $r=-0,47^*$  при  $p\leq 0.05$ ), и положительно – со шкалой «Редукция личных достижений» ( $r=0,37^*$  при  $p\leq 0.05$ ).

Обнаружены отрицательные корреляции умеренной и средней силы между шкалами «Управление эмоциями» и «Эмоциональное истощение» ( $r=-0,62^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Деперсонализация» ( $r=-0,48^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Интегративный показатель общего эмоционального выгорания» ( $r=-0,61^*$  при  $p\leq 0.05$ ).

«Интегративный показатель общего эмоционального интеллекта» имеет статистически значимые отрицательные корреляции умеренной и средней степени выраженности с показателями шкал «Эмоциональное истощение» ( $r=-0,52^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «деперсонализация» ( $r=-0,47^*$  при  $p\leq 0.05$ ) и «Интегративный показатель общего эмоционального выгорания» ( $r=-0,50^*$  при  $p\leq 0.05$ ) и положительную связь – со шкалой «Редукция личных достижений» ( $r=0,38^*$  при  $p\leq 0.05$ ).

Показатели шкал «Межличностный эмоциональный интеллект» и «Внутриличностный эмоциональный интеллект» также имеют статистически значимые, умеренной и средней степени выраженности, положительные и отрицательные корреляционные взаимосвязи со шкалами психического выгорания волонтеров экспериментальной группы.

Таким образом, чем выше способность волонтеров, занимающихся профессионально-ориентированной добровольческой деятельностью, к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей и управлению ими, тем ниже уровень эмоционального истощения, деперсонализации и обесценивания своих профессиональных достижений, а также риска развития психического выгорания в целом.

В КГ волонтеров, как и ЭГ, наблюдаются статистически значимые и отрицательно направленные корреляционные взаимосвязи умеренной степени выраженности между показателями шкал «Эмоциональное истощение» и «Управление чужими эмоциями» ( $r=-0,45^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Понимание своих эмоций» ( $r=-0,58^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Управление своими эмоциями» ( $r=-0,45^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Меж-

личностный эмоциональный интеллект» ( $r=-0,41^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Внутриличностный эмоциональный интеллект» ( $r=-0,56^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Понимание эмоций» ( $r=-0,54^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Управление эмоциями» ( $r=-0,52^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Интегративный показатель общего эмоционального интеллекта» ( $r=-0,55^*$  при  $p\leq 0.05$ ); между показателями шкал «Интегративный показатель общего эмоционального выгорания» и «Понимание своих эмоций» ( $r=-0,42^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Внутриличностный эмоциональный интеллект» ( $r=-0,35^*$  при  $p\leq 0.05$ ), а также положительно направленные – между шкалами «Редукция личных достижений» и «Управление чужими эмоциями» ( $r=0,34^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Межличностный эмоциональный интеллект» ( $r=0,32^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Управление эмоциями» ( $r=0,34^*$  при  $p\leq 0.05$ ), «Интегративный показатель общего эмоционального интеллекта» ( $r=0,30^*$  при  $p\leq 0.05$ ).

Таким образом, чем выше способность волонтеров, занимающихся профессионально-ориентированной добровольческой деятельностью, к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей и управлению ими, тем ниже уровень эмоционального истощения. Усиление способностей волонтеров из КГ, в отличие от волонтеров из ЭГ, к управлению своими и чужими эмоциями повышает самооценку собственных профессиональных достижений.

Использование процедуры множественного регрессионного анализа позволило выявить корреляции, свидетельствующие о влиянии эмоционального интеллекта волонтеров на их психическое выгорание (табл.4):

**Таблица 4.** Значения стандартизированных коэффициентов множественной линейной регрессии показателей эмоционального интеллекта волонтеров с показателями их психического выгорания

**Table 4.** Values of standardized coefficients of multiple linear regression of indicators of emotional intelligence of volunteers with indicators of their mental burnout

| ЭГ                            |                                       |                     |       | КГ     |                            |                     |       |       |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------|-------|--------|----------------------------|---------------------|-------|-------|
| Наименование показателя       |                                       | КМД, R <sup>2</sup> | β     | p      | Наименование показателя    | КМД, R <sup>2</sup> | β     | p     |
| Эмоциональное истощение       | Управление своими эмоциями            | 0,77                | -0,91 | 0,0000 | Понимание своих эмоций     | 0,61                | -0,77 | 0,025 |
|                               | Управление чужими эмоциями            |                     | 0,67  | 0,0003 |                            |                     |       |       |
|                               | Понимание чужих эмоций                |                     | -0,36 | 0,0167 |                            |                     |       |       |
| Деперсонализация              | Контроль экспрессии                   | 0,77                | 1,13  | 0,0011 | -                          | -                   | -     | -     |
|                               | Понимание чужих эмоций                |                     | -1,47 | 0,0031 |                            |                     |       |       |
|                               | Межличностный эмоциональный интеллект |                     | 2,09  | 0,0188 |                            |                     |       |       |
| Редукций личных достижений    | Управление своими эмоциями            | 0,70                | 0,58  | 0,0000 | Управление чужими эмоциями | 0,33                | 0,33  | 0,027 |
|                               | Контроль экспрессии                   |                     | -0,51 | 0,0001 |                            |                     |       |       |
| Индекс психического выгорания | Управление своими эмоциями            | 0,67                | -0,71 | 0,0000 | Понимание своих эмоций     | 0,40                | -0,47 | 0,008 |
|                               | Управление чужими эмоциями            |                     | 0,59  | 0,0017 |                            |                     |       |       |
|                               | Понимание чужих эмоций                |                     | -0,38 | 0,0210 |                            |                     |       |       |

– факторами возникновения эмоционального истощения и психического выгорания волонтеров из ЭГ выступают способности вызывать у других людей эмоции и снижать интенсивность нежелательных эмоций, а факторами устойчивости и преодоления – способности понимать внутренние состояния других людей, поддерживать собственные желательные и контролировать нежелатель-

ные эмоции. Способность контролировать внешние проявления своих эмоций усиливает негативные установки в межличностных отношениях и повышает самооценку профессиональной эффективности. А понимание посторонних эмоций и умение ими управлять, наоборот, редуцирует циничное отношение к другим и к деятельности, в то время, как способ-

ность управлять своими эмоциями снижает оценивание личных достижений;

– фактором устойчивости и преодоления эмоционального истощения волонтеров из КГ выступают их способности распознавать, идентифицировать и описывать собственные эмоции, понимать их причины.

Полученные нами результаты исследования взаимосвязей эмоционального интеллекта и психического выгорания волонтеров, занимающихся профессионально-ориентированной добровольческой деятельностью, не противоречат результатам зарубежных исследователей [11; 12; 13; 14; 15; 16].

Мы так же, как и зарубежные коллеги, считаем, что работа волонтеров в различных сферах медицины имеет интенсивный эмоциональный и экзистенциальный характер, что в свою очередь является предиктором их психического выгорания [14]. Выявлены статистически значимые корреляционные связи между эмоциональным интеллектом и устойчивостью к эмоциональному выгоранию во многих исследованиях волонтеров в сфере медицины [13; 15]. В работе [12], как и в нашем исследовании, эмоциональный интеллект волонтеров, занимающихся профессионально-ориентированной профессиональной деятельностью, достоверно отрицательно коррелирует с психическим выгоранием: с показателями шкал «эмоциональное истощение» ( $r = 0,18, p < 0,01$ ), «деперсонализация» ( $r = 0,24, p < 0,01$ ) и «редукция личных достижений» ( $r = 0,24, p < 0,01$ ) [12]. В исследованиях Yusoff, M.S.B., Hadie, S.N.H., Yasin M.A.M. (2021) и Blanchard C., Kravets V., Schenker M., Moore T. (2021) доказано влияние эмоционального интеллекта на снижение психического выгорания студентов-медиков [11; 16].

Исследование особенностей влияния эмоционального интеллекта на психиче-

ское выгорание волонтеров в условиях профессионально ориентированной добровольческой деятельности позволило сформулировать следующие выводы.

## Выводы

Проблема психического выгорания волонтеров за последние 10 лет (с 2012 г. по 2022 г.) крайне актуальна, однако недостаточно разработана как в отечественных, так и зарубежных научных исследованиях.

Выраженность психического выгорания свидетельствует о наличии значительной эмоциональной нагрузки, что может приводить к некачественной реализации добровольческой деятельности, возникновению конфликтных ситуаций не только внутри добровольческой группы, но и с благополучателями, а также редукции собственных профессиональных достижений.

Уровень эмоционального интеллекта свидетельствует о снижении контроля над своими нежелательными эмоциями и управления ими, что может негативно повлиять на результат.

При этом способность понимать и управлять эмоциями других людей препятствует негативному циничному отношению к другим и деятельности, а умение стимулировать желательные и контролировать нежелательные эмоции усиливает чувство профессиональной компетентности и продуктивности. Управление своими эмоциями и понимание чужих снижает уровень психического выгорания.

Итак, эмоциональный интеллект выступает ориентиром правильности принятия решений в процессе реализации добровольческой деятельности, способствует правильному выстраиванию границ в общении.

### Список литературы

1. Тратинко Т.В. Волонтерская деятельность как пространство развития эмоционального интеллекта // Актуальные проблемы психологии и педагогики в современном образовании: сб. науч. ст. IV международной научно-практической конференции. Ярославль, 2020. С. 136-138.
2. Сикорская Л.Е. Педагогический потенциал добровольческой деятельности студенческой молодежи // Знание. Понимание. Умение. 2011. № 2. С. 213–217.
3. Новикова Г.В. Обзор новейших исследований индивидуально-психологических особенностей личности, вовлечённой в добровольческую деятельность // *International Journal of Medicine and Psychology*. 2021. Т. 4. № 7. С. 47-49.
4. Новикова Г.В. Социально-психологические технологии формирования социальной активности молодежи в добровольческой деятельности: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2013. 25 с.
5. Водопьянова Н.Е. Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008. 358 с.
6. Салогуб А.М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых // *Молодой ученый*. 2014. № 5 (64). С. 459-461.
7. Майер Г. Психология эмоционального мышления. Хрестоматия по общей психологии. Психология мышления / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В. В. Петухова. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1981. С. 123- 129.
8. Можаяева Н.С., Шевченко Д.О., Петракова Е.В. Навыки, необходимые волонтеру // Актуальные вопросы организации волонтерской деятельности в рамках подготовки к Универсиаде 2019: лингвопереводческий, психолого-педагогический, организационно-управленческий и социальный аспекты: сб. материалов V Международной научно-практической конференции студентов и молодых ученых, посвященной Универсиаде 2019. Красноярск, 2019. С. 108-109.
9. Ветчинникова О. А. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания педагогов образовательных организаций // *Мир педагогики и психологии*. 2019. № 1(30). С. 244-256.
10. Опросник на эмоциональный интеллект: новые психометрические данные. URL: [http://creativity.ipras.ru/texts/books/social\\_IQ\\_2009/lusin\\_social\\_IQ\\_2009.pdf](http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ_2009/lusin_social_IQ_2009.pdf) (дата обращения: 01.04.2022)
11. Blanchard C., Kravets V., Schenker M., Moore T. Emotional intelligence, burnout, and professional fulfillment in clinical year medical students // *Medical Teacher*. 2021. No 43(9). pp. 1063-1069. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2021.1915468>.
12. Cao Y., Gao L., Fan L., (...), Li Y., Ma Y. The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout of Healthcare Workers and Mediating Role of Workplace Violence: A Cross Sectional Study *Frontiers // Public Health*. 2022. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.892421>.
13. Cascio M. I. & Magnano P. & Parenti I. & Plaia A. The Role of Emotional Intelligence in Health Care Professionals Burnout // *International Journal of Healthcare and Medical Sciences*, 2017, vol. 3, no. 2, pp: 8-16. URL: <http://arpgweb.com/?ic=journal&journal=13&info=aims>
14. Jordan S. Potash, Faye Chan, Andy H. Y. Ho, Xiao Lu Wang & Carol Cheng. A Model for Art Therapy-Based Supervision for End-of-Life Care Workers in Hong Kong // *Death Studies*. 2015. No 39:1. pp. 44-51, <https://doi.org/10.1080/07481187.2013.859187>.
15. Kim, K. O., & Yoo, M. S. The Relationships among Emotional Intelligence, Resilience to Burnout, and Meaning in Life of Hospice Volunteers // *Journal of Korean Academic Society*

of Home Health Care Nursing, 2018, 25(1), 78–86. <https://doi.org/10.22705/JKASHCN.2018.25.1.078>.

16. Yusoff M.S.B., Hadie S.N.H., Yasin M.A.M. The roles of emotional intelligence, neuroticism, and academic stress on the relationship between psychological distress and burnout in medical students // BMC Medical Education. 2021. 21(1):293. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02733-5>.

## References

1. Tratinko T.V. [Volunteer activity as a space for the development of emotional intelligence]. *Aktual'nye problemy psikhologii i pedagogiki v sovremennom obrazovanii. Sb. nauch. st. IV mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii* [Actual problems of psychology and pedagogy in modern education. Collection of scientific articles of the IV International scientific and Practical conference]. Yaroslavl', 2020, pp. 136-138 (In Russ.).

2. Sikorskaya L.E. Pedagogicheskij potencial dobrovol'cheskoj deyatelnosti studencheskoj molodezhi [Pedagogical potential of volunteer activity of student youth]. *Znanie. Ponimanie. Umenie = Knowledge. Understanding. Ability*, 2011, no. 2, pp. 213–217.

3. Novikova G.V. Obzor novejsih issledovanij individual'no-psihologicheskikh osobenostej lichnosti, vovlechyonnoj v dobrovol'cheskuyu deyatelnost' [Review of the latest research on individual psychological characteristics of a person involved in voluntary activity]. *International Journal of Medicine and Psychology*, 2021, vol. 4, no. 7, pp. 47-49.

4. Novikova G.V. *Social'no-psihologicheskie tekhnologii formirovaniya social'noj aktivnosti molodezhi v dobrovol'cheskoj deyatelnosti*. Avtoref. dis. kand. psihol. nauk [Sociopsychological technologies of formation of social activity of youth in voluntary activity. Cand. ped. sci. abstract. diss.]. Moscow, 2013. 25 p.

5. Vodop'yanova N.E. Starchenkova E.S. *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [Burnout syndrome: diagnosis and prevention]. St. Petersburg, Piter Publ., 2008. 358 p.

6. Salogub A.M. Struktura i sodержanie sindroma emocional'nogo vygoraniya v issledovaniyah zarubezhnyh i otechestvennyh uchenyh [The structure and content of the burnout syndrome in the research of foreign and domestic scientists]. *Molodoj uchenyj = Young Scientist*, 2014, no. 5 (64), pp. 459-461.

7. Majer G. Psihologiya emocional'nogo myshleniya. Hrestomatiya po obshchej psikhologii. Psihologiya myshleniya [Psychology of emotional thinking. A textbook on general psychology. Psychology of thinking]; ed. by Yu. B. Gippenrejter, V. V. Petuhov. Moscow, Mosk. un-ta Publ., 1981, pp. 123-129.

8. Mozhaeva N.S., Shevchenko D.O., Petrakova E.V. [Skills necessary for a volunteer]. *Aktual'nye voprosy organizacii volonterskoj deyatelnosti v ramkah podgotovki k Universiade 2019: lingvoperevodcheskij, psihologo-pedagogicheskij, organizacionno-upravlencheskij i social'nyj aspekty. Sb. materialov V Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii studentov i molodyh uchenyh* [Current issues of organizing volunteer activities in preparation for the Universiade 2019: linguistic, psychological, pedagogical, organizational, managerial and social aspects. Collection of materials of the V International Scientific and Practical Conference of Students and Young Scientists]. Krasnoyarsk, 2019, pp. 108-109 (In Russ.).

9. Vetchinnikova O. A. Vzaimosvyaz' emocional'nogo intellekta i professional'nogo vygoraniya pedagogov obrazovatel'nyh organizacij [The relationship between emotional intelligence and professional burnout of teachers of educational organizations]. *Mir pedagogiki i psikhologii = The World of Pedagogy and Psychology*, 2019, no. 1(30), pp. 244-256.

10. *Oprosnik na emocional'nyj intellekt: novye psihometricheskie dannye* [Emotional intelligence questionnaire: new psychometric data]. Available at: [http://creativity.ipras.ru/texts/books/social\\_IQ\\_2009/lusin\\_social\\_IQ\\_2009.pdf](http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ_2009/lusin_social_IQ_2009.pdf) (accessed 01.04.2022)
11. Blanchard C., Kravets V., Schenker M., Moore T. Emotional intelligence, burnout, and professional fulfillment in clinical year medical students. *Medical Teacher*, 2021, no. 43(9), pp. 1063-1069. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2021.1915468>.
12. Cao Y., Gao L., Fan L., (...), Li Y., Ma Y. The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout of Healthcare Workers and Mediating Role of Workplace Violence: A Cross Sectional Study *Frontiers in Public Health*. 2022. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.892421>.
13. Cascio M. I. & Magnano P. & Parenti I. & Plaia A. The Role of Emotional Intelligence in Health Care Professionals Burnout. *International Journal of Healthcare and Medical Sciences*, 2017, vol. 3, no. 2, pp. 8-16. Available at: <http://arpgweb.com/?ic=journal&journal=13&info=aims>.
14. Jordan S. Potash, Faye Chan, Andy H. Y. Ho, Xiao Lu Wang & Carol Cheng. A Model for Art Therapy–Based Supervision for End-of-Life Care Workers in Hong Kong. *Death Studies*, 2015, no. 39:1, pp. 44-51. <https://doi.org/10.1080/07481187.2013.859187>.
15. Kim, K. O., & Yoo, M. S. The Relationships among Emotional Intelligence, Resilience to Burnout, and Meaning in Life of Hospice Volunteers. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 2018, 25(1), pp. 78–86. <https://doi.org/10.22705/JKASHCN.2018.25.1.078>.
16. Yusoff M.S.B., Hadie S.N.H., Yasin M.A.M. The roles of emotional intelligence, neuroticism, and academic stress on the relationship between psychological distress and burnout in medical students. *BMC Medical Education*, 2021, no. 21(1), pp. 293. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02733-5>.

### Информация об авторах / Information about the Authors

**Молчанова Людмила Николаевна**, доктор психологических наук, профессор кафедры психологии здоровья и нейропсихологии, Курский государственный медицинский университет, г. Курск, Российская Федерация  
e-mail: [molchanowa.liuda@yandex.ru](mailto:molchanowa.liuda@yandex.ru),  
ORCID: 0000-0001-6309-1825,  
Researcher ID: AAF-9625-2019

**Molchanova Lyudmila Nikolaevna**, Dr. of Sci. (Psychological), Professor, Department of Psychology of Health and Neuropsychology, Kursk State Medical University, Kursk, Russian Federation,  
e-mail: [molchanowa.liuda@yandex.ru](mailto:molchanowa.liuda@yandex.ru),  
ORCID: 0000-0001-6309-1825,  
Researcher ID: AAF-9625-2019

**Черникова Светлана Игоревна**, аспирант кафедры психологии здоровья и нейропсихологии, Курский государственный медицинский университет, г. Курск, Российская Федерация,  
e-mail: [sveta51151378@yandex.ru](mailto:sveta51151378@yandex.ru),

**Svetlana I. Chernikova**, Post-Graduate Student, Department of Health Psychology and Neuropsychology, Kursk State Medical University, Kursk, Russian Federation,  
e-mail: [sveta51151378@yandex.ru](mailto:sveta51151378@yandex.ru),