



УДК 159.972:159.922.2:616-092.12:159.913:616-084

ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ВОЛОНТЕРІВ, ДІЯЛЬНІСТЬ ЯКИХ ПОВ'ЯЗАНА ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ ВІЙСЬКОВИХ У ЗОНІ БОЙОВИХ ДІЙ, ЗАЛЕЖНО ВІД РІВНЯ ДЕЗАДАПТАЦІЇ ТА ВИГОРАННЯ

Глаголич С.Ю., здобувач кафедри сексології,
медичної психології, медичної і психологічної реабілітації
Харківська медична академія післядипломної освіти,
психолог
Закарпатський обласний наркологічний диспансер

Метою роботи було вивчення особливостей емоційного інтелекту у волонтерів, діяльність яких пов'язана із забезпеченням військових у зоні бойових дій, залежно від рівня дезадаптації та вигорання. За допомогою клініко-психологічного й психодіагностичного методів обстежено 147 осіб, що займалися волонтерською діяльністю, пов'язаною із забезпеченням військових у зоні бойових дій не менше 1 року. Встановлено, що загальний рівень емоційного інтелекту у волонтерів є вищим, ніж у цілому у звичайній вибірці, але з формуванням й прогресуванням проявів СЕВ показники складових емоційного інтелекту достовірно зменшуються (окрім емпатії), що має бути враховано при розробці заходів медико-психологічної підтримки волонтерської діяльності.

Ключові слова: волонтери, бойові дії, дезадаптація, емоційне вигорання, емоційний інтелект.

Глаголич С.Ю. СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У ВОЛОНТЕРОВ, ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОТОРЫХ СВЯЗАНА С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ВОЕННЫХ В ЗОНЕ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ, В ЗАВИСИМОСТИ ОТ УРОВНЯ ДЕЗАДАПТАЦИИ И ВЫГОРАНИЯ

Целью работы было изучение особенностей эмоционального интеллекта у волонтеров, деятельность которых связана с обеспечением военных в зоне боевых действий, в зависимости от уровня дезадаптации и выгорания. С помощью клинико-психологического и психодиагностического методов обследовано 147 человек, занимавшихся волонтерской деятельностью, связанной с обеспечением военных в зоне боевых действий не менее 1 года. Установлено, что общий уровень эмоционального интеллекта у волонтеров выше, чем в целом в обычной выборке, но с формированием и прогрессированием проявлений эмоционального выгорания показатели составляющих эмоционального интеллекта достоверно уменьшаются (кроме эмпатии), что должно быть учтено при разработке мероприятий медико-психологической поддержки волонтерской деятельности.

Ключевые слова: волонтеры, боевые действия, дезадаптация, эмоциональное выгорание, эмоциональный интеллект.

Glagolych S.Yu. COMPARATIVE CHARACTERISTICS OF THE EMOTIONAL INTELLIGENCE OF VOLUNTEERS, INVOLVED IN THE PROVISION OF MILITARY FORCES IN A COMBAT ZONE DEPENDING ON THE LEVEL OF MALADJUSTMENT AND EMOTIONAL BURNOUT

The purpose of the work was to study the features of emotional intelligence from volunteers, whose activities are related to the provision of military personnel in the combat zone, depending on the level of maladjustment and burnout. With the help of clinical-psychological and psychodiagnostic methods, 147 volunteers engaged in the provision of military personnel in the combat zone for at least 1 year, were examined. It has been established that the general level of emotional intelligence in volunteers is higher than in the whole in the ordinary sample, but with the formation and progression of the manifestations of emotional burnout, the indicators of the components of emotional intelligence are significantly reduced (except for empathy), which should be considered when measures for medical and psychological support of volunteer activity will be developing.

Key words: volunteers, combat actions, maladjustment, emotional burnout, emotional intelligence.

Постановка проблеми. 2014 рік позначився суттєвим зростанням кількості громадян України, залучених до благодійної та волонтерської діяльності [1]. Так, за даними соціологічного дослідження, проведеного Фондом «Демократичні ініціативи ім. Ілька Кучеріва» спільно з КМІС, 32,5% українців лише протягом травня-вересня 2014 р. мали досвід переказів коштів на рахунки української армії. Ще 23% грома-

дян скористалися допомогою благодійних фондів та волонтерських організацій, передавши кошти, речі та продукти саме через ці громадські інституції. 9% громадян брали участь у магазинних акціях, купивши товари за списками для потреб армії та передавши їх волонтерам. Особисто допомагали вимушеним переселенцям речами та грошима 7% українських громадян. Безпосереднім збором коштів, ліків, речей та до-

ставкою їх у зону проведення бойових дій займалися 3% [2; 3].

Згідно з даними дослідження «Волонтерський рух в Україні», підготовленого GfK Ukraine на замовлення ООН в Україні, громадяни України надають великого значення волонтерському руху у розвитку суспільних процесів: 62% визнають роль волонтерів у змінах останнього року; 85% вважають, що волонтерський рух допомагає зміцненню миру; 81% схильні вважати волонтерський рух обов'язковою складовою громадянського суспільства [3].

Д.М. Горелов, О.А. Корнієвський (2015) вказують, що станом на 2015 рік, майже 1/4 українців (23%) мали досвід волонтерства, із них 9% почали займатись волонтерством протягом 2015 року. Причому, за оцінкою експертів, найбільш поширеним видом волонтерської діяльності стала агрегація та забезпечення українських військових, залучених до АТО, необхідними ресурсами [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окрім позитивного тренду підвищення громадянської активності та відповідальності у вигляді збільшення кількості осіб, залучених до волонтерської діяльності, експертами зафіксовано появу негативного тренду розвитку у волонтерів синдрому емоційного вигорання (СЕВ) та виникнення станів дезадаптації [4; 5]. Дані обставини актуалізують проведення досліджень, спрямованих на вивчення різноманітних аспектів клінічних проявів та механізмів формування зазначених патологічних станів.

Постановка завдання. Метою даної роботи було вивчення особливостей емоційного інтелекту у волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових у зоні бойових дій, залежно від рівня дезадаптації та вигорання, для розуміння можливості його розгляду як мішені медико-психологічної підтримки даного контингенту осіб.

Контингент і методи дослідження. Нами було обстежено 147 осіб, які займалися волонтерською діяльністю, пов'язаною із забезпеченням військових у зоні бойових дій не менше 1 року. Серед обстежених було 108 жінок (73,5% від загальної кількості), середній вік яких склав $28,02 \pm 4,33$, і 39 чоловіків (26,5%), середній вік – $30,79 \pm 4,57$ років.

За допомогою опитувальника «Оцінка професійної дезадаптації (ПД)» О.Н. Родіної в адаптації М.А. Дмитрієвої [7] було проведено оцінку проявів дезадаптації у волонтерів, що дозволило визначити варіативність вираженості ознак дезадаптації: від легких порушень до станів, при виник-

ненні яких необхідне втручання спеціалістів з метою зниження негативного ефекту.

Залежно від рівня дезадаптації серед обстежених, нами були виділені дві групи: перша – чисельністю 104 особи (70,7% від загальної кількості) – група умовної норми (Г1), у представників якої виявлені незначні порушення, що не досягали клінічного рівня; і друга група (Г2) – чисельністю 43 особи (29,3%) з наявними явищами або ознаками дезадаптації. З урахуванням ступеню емоційного вигорання (за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка [7]), були виділені чотири групи залежно від частоти і сформованості СЕВ: першу групу (Г1-0), чисельністю 57 осіб (38,8%), склали волонтери без клінічно окреслених ознак дезадаптації, в яких не встановлено жодної з фаз СЕВ, що формується чи сформована; другу групу (Г1-1), чисельністю 47 осіб (32,0%), склали волонтери без клінічно окреслених ознак дезадаптації, в яких встановлено формування СЕВ за окремими фазами; третю групу (Г2-1), чисельністю 3 особи (2,0%), склали волонтери з наявними явищами або ознаками дезадаптації, в яких встановлено формування СЕВ за окремими фазами; четверту групу (Г2-2), чисельністю 40 осіб (27,2%), склали волонтери з наявними явищами або ознаками дезадаптації, в яких встановлено сформований СЕВ.

Групу порівняння (ГП) склали 150 психічно здорових осіб, які не займалися волонтерською діяльністю. Група порівняння була спільномірною з основними групами за віковими, гендерними та соціальними характеристиками.

Загальний розподіл груп дослідження представлено на рис. 1.

Оцінку особливостей емоційного інтелекту (EI) проводили з використанням одноїменної методики Н. Холла [8].

Виклад основного матеріалу дослідження. При дослідженні особливостей EI у волонтерів було виявлено цікаві закономірності.

У цілому показник EI у волонтерів виявився значно вищим, ніж у групі порівняння: $62,94 \pm 6,18$ бала проти $56,77 \pm 4,02$ бала ($p < 0,01$); при цьому виявлені суттєві і складні відмінності у структурі EI як усередині досліджених груп, так і з урахуванням стану дезадаптації та емоційного вигорання.

Як видно з таблиці 1 та рис. 2, у цілому показник емоційної обізнаності, що відображає ступінь усвідомлення та розуміння власних емоцій (високий рівень емоційної обізнаності свідчить про високий ступінь розуміння власного психоемоційного стану), у волонтерів виявився нижчим, ніж у ГП:

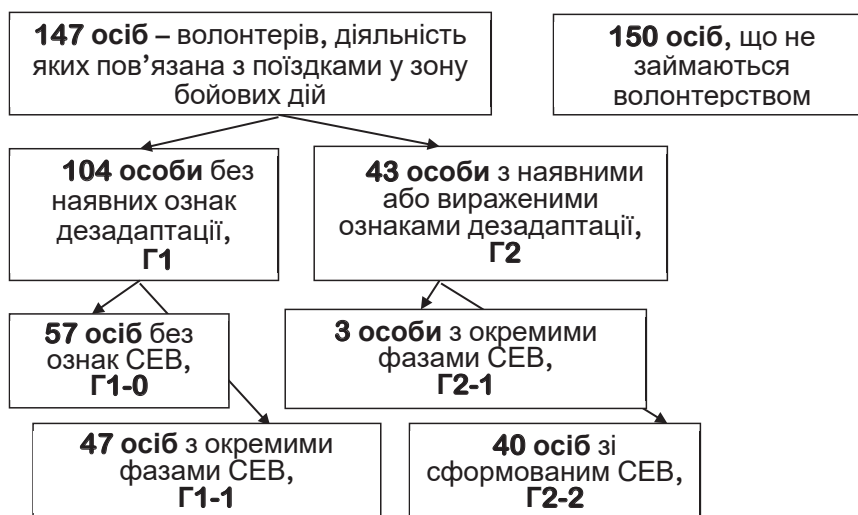


Рис. 1. Розподіл обстежених на групи дослідження

Таблиця 1

Показники емоційного інтелекту за методикою Н. Холла у волонтерів та групи порівняння (середній бал)

Показник	ГП	Волонтери	P
Емоційна обізнаність	11,81±1,07	11,24±2,04	<0,01
Керування власними емоціями	10,91±0,82	10,35±2,97	<0,01
Самомотивація	11,93±0,69	12,19±1,83	>0,05
Емпатія	6,92±2,91	13,59±1,74	<0,01
Розпізнавання емоцій інших людей	15,21±0,47	15,56±1,57	<0,01
Інтегративний показник емоційного інтелекту	56,77±4,02	62,94±6,18	<0,01

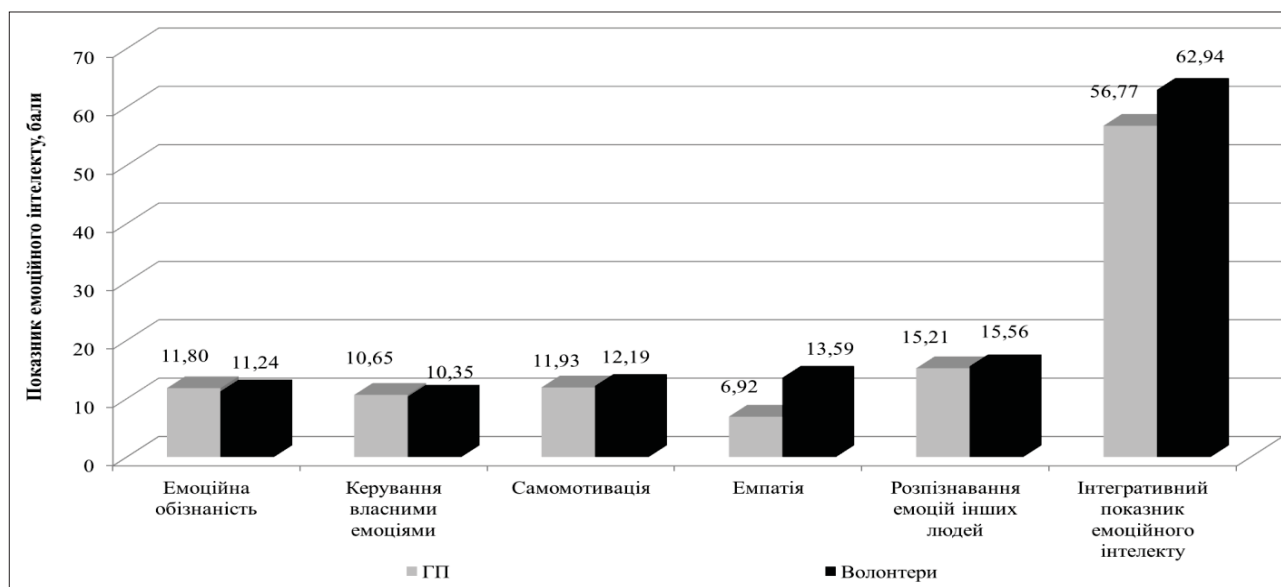


Рис. 2. Показники емоційного інтелекту у волонтерів та групи порівняння

11,24±2,04 балів проти 10,81±1,07 ($p<0,01$). Однак цей показник виявив надзвичайну варіабельність у залежності від стану дезадаптації та емоційного вигорання.

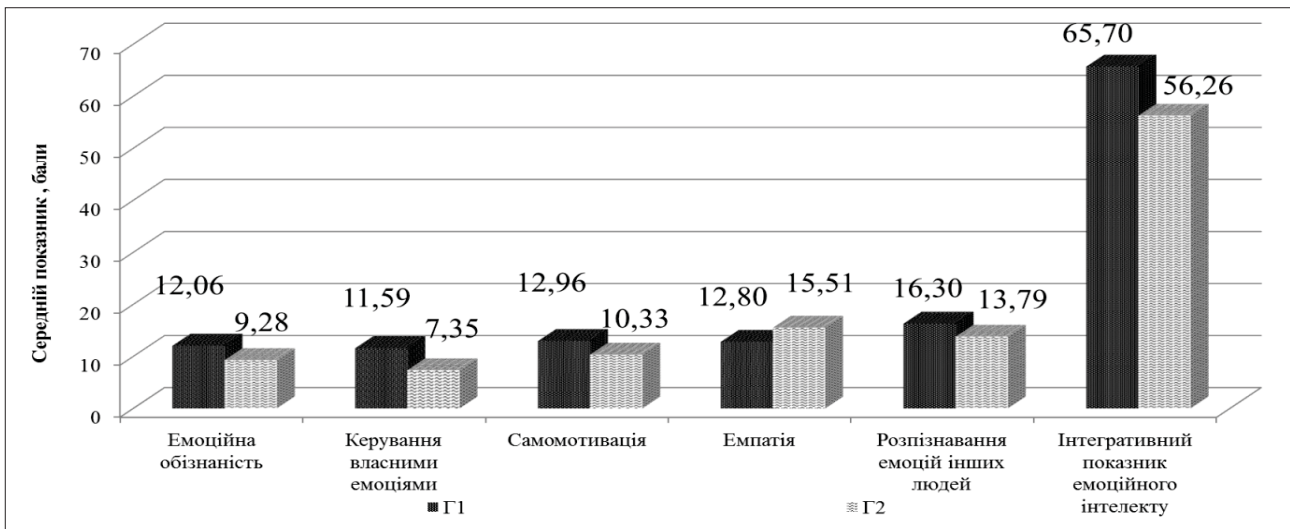
Також у цілому у волонтерів значно нижчим виявився показник керування влас-

ними емоціями: 10,35±2,97 бала проти 10,91±0,82 бала у ГП ($p<0,01$); однак і цей показник надзвичайно суттєво залежав від стану дезадаптації та емоційного вигорання і радикально відрізнявся у різних групах волонтерів. Рівень емоційної обізнаності є

Таблица 2

Показники емоційного інтелекту за методикою Н. Холла у волонтерів з ознаками дезадаптації та без них (середній бал)

Показник	Г1	Г2	Г1/Г2
Емоційна обізнаність	12,06±1,81	9,28±0,91	<0,01
Керування власними емоціями	11,59±2,50	7,35±1,54	<0,01
Самомотивація	12,96±1,61	10,33±0,52	<0,01
Емпатія	12,80±1,38	15,51±0,74	<0,01
Розпізнавання емоцій інших людей	16,30±1,03	13,79±1,21	<0,01
Інтегративний показник емоційного інтелекту	65,70±5,00	56,26±2,59	<0,01


Рис. 3. Показники емоційного інтелекту у волонтерів з ознаками дезадаптації та без них

показником довільного володіння власними емоціями, емоційної гнучкості, емоційної відхідливості.

Показник самомотивації, що відображує вміння індивіда керувати своєю поведінкою за допомогою керування емоціями, у волонтерів виявився дещо вищим, ніж у ГП: 12,19±1,83 балів проти 11,93±0,69 балів, однак ці розбіжності є статистично не значущими ($p > 0,05$).

Натомість, у волонтерів виявилися суттєво вищими показники емпатії, що передбачає розуміння емоцій іншої людини, здатність до співпереживання емоційному стану інших людей та готовність допомогти: 13,59±1,74 бала проти 6,92±2,91 бала ($p < 0,01$).

Аналогічно у волонтерів виявився значуще вищим рівень розпізнавання емоцій інших людей, тобто здатності впливати на емоції іншої людини, хоча різниця у показниках волонтерів та ГП менш суттєва: 15,56±1,57 балів проти 15,21±0,47 балів ($p < 0,01$).

Як було зазначено вище, показники EI у волонтерів виявили надзвичайну варіабельність у залежності від стану дезадаптації та емоційного вигорання.

Так, дослідження показників EI у волонтерів у залежності від наявності ознак дезадаптації дозволило встановити суттєво нижчий рівень EI у волонтерів з ознаками дезадаптації: 56,26±2,59 бала проти 65,70±5,00 бала ($p < 0,01$) (табл. 2, рис. 3).

Рівень показників емоційної обізнаності, керування власними емоціями, самомотивації та розпізнавання емоцій інших людей у волонтерів Г2 виявився значно меншим, ніж у Г1: відповідно 9,28±0,91 бала проти 12,06±1,81 бала ($p < 0,01$); 7,35±1,54 бала проти 11,59±2,50 бала ($p < 0,01$); 10,33±0,52 бала проти 12,96±1,61 ($p < 0,01$) та 13,79±1,21 бала проти 16,30±1,03 бала ($p < 0,01$), а рівень емпатії – значно вищим: 15,51±0,74 бала проти 12,80±1,38 бала ($p < 0,01$).

При дослідженні особливостей EI у волонтерів з урахуванням виразності дезадаптації та емоційного вигорання були виявлені складні тенденції (табл. 3, рис. 4).

Аналіз одержаних даних свідчить, що найвищий рівень EI був притаманний волонтерам групи 1-0: 69,40±3,35 балів; за цим показником вони значно перевищують як усі інші групи волонтерів, так і ГП ($p < 0,01$). Цій групі притаманні також найвищі значення за показниками емоційної обізнано-



Таблиця 3

**Показники емоційного інтелекту за методикою Н. Холла
у волонтерів різних клінічних груп за виразністю
дезадаптації та емоційного вигорання (середній бал)**

Показник	Середнє значення, M±m (балів)				Розбіжності									
	Г1-0	Г1-1	Г2-1	Г2-2	ГП/ Г1-0	ГП/ Г1-1	ГП/ Г2-1	ГП/ Г2-2	Г1-0/ Г1-1	Г1-0/ Г1-2	Г1-0/ Г2-2	Г1-1/ Г2-1	Г1-1/ Г2-2	Г2-1/ Г2-2
Емоційна обізнаність	13,09± 1,65	10,81± 1,04	10,33± 0,58	9,20± 0,88	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	>0,05	<0,01	<0,05
Керування власними емоціями	13,37± 1,78	9,43± 1,21	8,33± 1,15	7,28± 1,55	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	>0,05	<0,01	>0,05
Самомотивація	14,09± 1,29	11,60± 0,54	11,34± 0,59	10,25± 0,44	<0,01	<0,01	<0,1	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	>0,05	<0,01	<0,01
Емпатія	12,19± 1,17	13,53± 1,27	16,00± 1,00	15,48± 0,72	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	>0,05
Розпізнавання емоцій інших людей	16,67± 0,93	15,85± 0,98	15,00± 1,00	13,70± 1,18	<0,01	<0,01	>0,05	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	>0,05	<0,01	<0,1
Інтегративний показник емоційного інтелекту	69,40± 3,35	61,21± 2,17	61,00± 1,73	55,90± 2,28	<0,01	<0,01	<0,05	<0,1	<0,01	<0,01	<0,01	>0,05	<0,01	<0,01

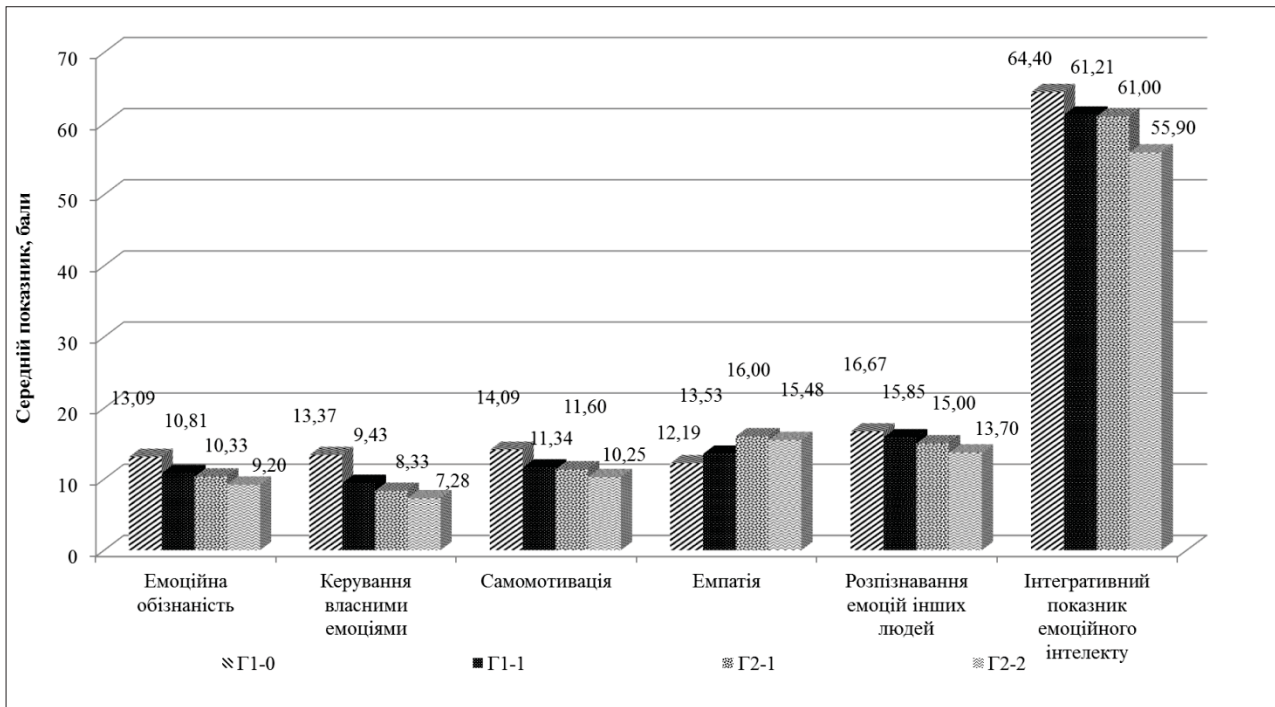


Рис. 4. Показники емоційного інтелекту у волонтерів різних клінічних груп за виразністю дезадаптації та емоційного вигорання

сті: $13,09 \pm 1,65$ бала, керування власними емоціями: $13,37 \pm 1,78$ бала, самотивації: $14,09 \pm 1,29$ бала та розпізнавання емоцій інших людей: $16,67 \pm 0,93$ бала. Кількісні значення цих показників у волонтерів групи Г1-0 значно перевищують аналогічні показники у ГП та всіх інших групах волонтерів ($p < 0,01$). За показником емпатії обстежені цієї групи серед усіх груп волонтерів займають останнє місце; при цьому рівень емпатії у них майже вдвічі більший, ніж у ГП ($12,19 \pm 1,17$ бала, $p < 0,01$).

У волонтерів групи Г1-1 зазначені тенденції зберігаються. Рівень EI у цій групі є вищим за ГП, а також у всіх інших групах волонтерів, за виключенням Г1-0: $61,21 \pm 2,17$ бала; розбіжності є статистично значущими ($p < 0,01$), крім групи Г2-1 ($p > 0,05$). За іншими показникам EI, крім емпатії, обстежені цієї групи наближаються до волонтерів Г2-1: емоційна обізнаність ($10,81 \pm 1,04$ бала), керування власними емоціями ($9,43 \pm 1,21$ бала), самотивація ($11,60 \pm 0,54$ бала), розпізнавання емоцій інших людей ($15,85 \pm 0,98$ бала). За показником емпатії ($13,53 \pm 1,27$ бала) волонтери Г1-1 значуще перевищують ГП та Г1-0, і поступаються обстеженим Г2-1 та Г2-2 ($p < 0,01$).

У групах волонтерів з ознаками дезадаптації зазначені тенденції до зниження рівня EI зі зростанням показників емпатії зберігаються.

Так, у волонтерів Г2-1 інтегральний показник EI склав $61,00 \pm 1,73$ бала,

що вище, ніж у ГП ($p < 0,05$), а у Г2-2 – $55,90 \pm 2,28$ бала, що дещо нижче, ніж у ГП ($p < 0,1$). За всіма складовими EI, крім емпатії, показники у Г2-1 та Г2-2 є нижчими, ніж у ГП; при цьому з наростанням явищ емоційного вигорання кількісні значення показників зменшуються: емоційна обізнаність – відповідно $10,33 \pm 0,58$ бала та $9,20 \pm 0,88$ бала, керування власними емоціями – відповідно $8,33 \pm 1,15$ бала та $7,28 \pm 1,55$ бала, самотивація – відповідно $11,34 \pm 0,59$ бала та $10,25 \pm 0,44$ бала, розпізнавання емоцій інших людей – відповідно $15,00 \pm 1,00$ бала та $13,70 \pm 1,18$ бала. Натомість, показник емпатії у цих групах був найвищим серед усіх обстежених при не значних розбіжностях між групами: відповідно $16,00 \pm 1,00$ бала та $15,48 \pm 0,72$ бала ($p > 0,05$).

Висновки з проведеного дослідження. Таким чином, дослідження дало можливість виявити складні закономірності EI, притаманні волонтерам.

1. Загальний рівень EI у волонтерів є вищим, ніж у цілому у звичайній вибірці.

2. Вищий рівень EI серед волонтерів, порівняно зі звичайними особами, забезпечується значно вищими рівнями емпатії, самотивації та здатності розпізнавання емоцій інших людей, як складових EI.

3. Кращі показники EI за усіма його складовими демонструють волонтери, в яких не реєструються прояви СЕВ та професійної дезадаптації.



4. У волонтерів з ознаками дезадаптації і СЕВ показники складових EI є гіршими, ніж у звичайних осіб.

5. З формуванням й прогресуванням проявів СЕВ показники складових EI достовірно зменшуються (окрім емпатії).

6. Високий рівень емпатії на тлі зниження інших складових EI та, відповідно, браку ресурсів щодо його реалізації, з одного боку, сприяє потяженню дезадаптивної симптоматики, а з іншого – стає патогенетичним чинником її розвитку й прогресування.

Перспектива подальших досліджень полягає у розробці заходів психологічної корекції та психопрофілактичної підтримки волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових у зоні бойових дій, що буде зроблено нами з урахуванням визначених психопатологічних закономірностей.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Матяш М.М. Українське волонтерство – явище унікальне. Йому завдячуємо суверенітетом. URL: [www.ukrinform.ua/rubric-society/2324579-ukrainske-](http://www.ukrinform.ua/rubric-society/2324579-ukrainske-volonterstvo-avise-unikalne-jomu-zavdacuemosuverenitetom.html)

[volonterstvo-avise-unikalne-jomu-zavdacuemosuverenitetom.html](http://www.ukrinform.ua/rubric-society/2324579-ukrainske-volonterstvo-avise-unikalne-jomu-zavdacuemosuverenitetom.html)

2. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики: аналіт. доп. К. : НІСД, 2015. – 36 с.

3. Крапівіна Г.О. Механізми мотивації та оцінки праці в волонтерстві. Економічний вісник Донбасу. 2014. № 3. С. 175 – 180.

4. Звіт дослідження «Волонтерський рух в Україні». URL: <http://www.gfk.com/ua/news-and-events/news/pages/report.aspx>

5. Матяш М.М. Українське волонтерство – явище унікальне, але не без проблем. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2342731-ukrainske-volonterstvo-avise-unikalne-ale-ne-bez-problem.html>

6. Лазос Г.П., Литвиненко Л.І. Психологічна підтримка волонтерів, що працюють з постраждалими. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій: методичний посібник / З.Г. Кісарчук, Я.М. Омельченко, Г.П. Лазос, Л.І. Литвиненко, Л. Г. Царенко; за ред. З.Г. Кісарчук. К.: Логос, 2015. 206 с. С. 121–144.

7. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. СПб: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2003. С. 147–151.

8. Ильин Е.И. Эмоции и чувства. СПб: Питер, 2001. С. 633–634.