



Features of the structural organization of emotional intelligence of men and women – managers of public catering enterprises with different levels of severity of mental burnout

A. V. Chemakina¹

¹P. G. Demidov Yaroslavl State University, Yaroslavl, Russian Federation

DOI: 10.18255/1996-5648-2024-3-484-495

Research article
Full text in Russian

The paper presents the problem of the relationship between emotional intelligence and mental burnout (based on the material of employees of catering enterprises – men and women). Based on the structural and psychological analysis, it was found that the differences in the structures of the studied qualities are differentiated by gender. A high level of systemic organization of indicators of emotional intelligence in men negates the devastating effects of mental burnout syndrome. The developed structure of indicators of emotional intelligence in the group of women exacerbates mental burnout.

Keywords: emotional intelligence; mental burnout; men and women – employees of public catering enterprises

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Chemyakina, Anna V. | E-mail: anyachemy@mail.ru
Cand. Sc. (Psychology), Associate Professor



Особенности структурной организации эмоционального интеллекта мужчин и женщин – сотрудников предприятий общественного питания с разным уровнем выраженности психического выгорания

А. В. Чемякина¹

¹Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова, Ярославль, Российская Федерация

DOI: 10.18255/1996-5648-2024-3-484-495
УДК 159.99

Научная статья
Полный текст на русском языке

В работе представлена проблема взаимосвязи эмоционального интеллекта и психического выгорания (на материале работников предприятий общественного питания – мужчин и женщин). На основе структурно-психологического анализа было обнаружено, что различия в структурах исследуемых качеств дифференцированы по признаку пола. Высокий уровень системной организации показателей эмоционального интеллекта у мужчин нивелирует разрушительное воздействие синдрома психического выгорания. Развитая структура показателей эмоционального интеллекта в группе женщин усугубляет психическое выгорание.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект; психическое выгорание; мужчины и женщины – сотрудники предприятий общественного питания

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Чемякина, Анна Вадимовна | E-mail: anyachemy@mail.ru
Кандидат психологических наук, доцент

Введение. Концепция эмоционального интеллекта – относительно молодое направление психологической науки. К настоящему времени в системе научного знания выделяется ряд концепций, рассматривающих проблему взаимодействия эмоций и интеллекта как конструктивную адаптивную систему личности. В работах В. Д. Шадрикова акцентируется внимание на двух взаимосвязанных функциях эмоций: функции эмоций как формирования сознания и функции эмоций как механизма формиро-

© ЯрГУ, 2024

Статья открытого доступа под лицензией CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

вания внутренней реальной человеческой жизни [1]. Следовательно, роль эмоций заключается в формировании всей внутренней психической жизни субъекта. Переживания входят в любой психический процесс. Ощущения, восприятия, представления мысли субъекта всегда несут в себе и компонент переживаний. Именно поэтому переживания могут стать основой для объединения всех психических процессов, всей внутренней психической жизни. Переживания выступают системным фактором внутренней психической жизни, основой для ее проявления в личностном «Я». При этом одни чувства могут усиливать другие, складываясь в нечто целостное, характеризующее эмоциональную сферу человека в конкретный момент времени. Будучи осознанными переживаниями, развивающимися на основе определенных физиологических механизмов, чувства могут отделяться от потребностей, их породивших, и жить самостоятельно. Таким образом, можно предположить, что эмоции входят в состав внутреннего мира человека наравне с интеллектом, который, согласно модели интеллекта В. Д. Шадрикова, развивается на протяжении всей человеческой жизни вместе с развитием самого внутреннего мира. «Действие ума, особенно в социальном поведении, мотивируется и контролируется моралью. Мораль и совесть взаимосвязаны с эмоциями. В этом случае эмоции по отношению к умственным действиям выступают как причина, а не как следствие. Эмоции могут порождать новые идеи. Есть определенные основания говорить и об эмоциональном мышлении» [1].

В последние годы в отечественной психологии появился ряд работ (Д. В. Люсин, Е. А. Сергиенко, Д. В. Ушаков, И. Н. Андреева, С. С. Белова и др.), направленность и содержание которых убедительно свидетельствуют о заметном росте научной актуальности и большой практической значимости исследований в данной области. Наибольшее количество зарубежных исследований посвящены вопросу взаимосвязи высокого уровня эмоционального интеллекта (далее – ЭИ) с успехом в жизнедеятельности человека, в частности в бизнесе и карьере. Исследования в области эффективности социального взаимодействия указывают на то, что люди с высоким уровнем развития ЭИ имеют тенденцию быть более социально ответственными, иметь лучшее качество отношений, также они более восприимчивы, чем те, чей уровень развития эмоционального интеллекта ниже [2–3]. Высокий уровень развития эмоционального интеллекта предсказывает лучшие социальные результаты, низкий уровень развития эмоционального интеллекта у человека с большей вероятностью прогнозирует межличностные конфликты и ситуации дезадаптации.

Также не снижается актуальность исследования проблемы психического выгорания личности. Следует отметить, что данный синдром является самой тяжелой формой профессиональной деструкции и относится к числу феноменов личностной деформации. Выгорание опасно тем, что оно представляет собой не эпизод, а конечный результат «сгорания дотла» [4]. Один

из ведущих специалистов Ярославской психологической школы В. Е. Орел, изучавший проблему психического выгорания в русле системного подхода, указывал, что психическое выгорание можно отнести в большей степени к случаям полного профессионального регресса, поскольку оно затрагивает личность в целом, разрушая её и оказывая негативное влияние на эффективность трудовой деятельности [5]. Следовательно, выгорание несет угрозу не только субъекту деятельности, «зараженному» синдромом, но и организации, а в более широком смысле – и обществу в целом.

В нашем исследовании в качестве респондентов была опрошена группа работников предприятий общественного питания (сети ресторанов «Вкусно – и точка»). Данный вид профессионального труда является уникальным, поскольку его затруднительно отнести к определенному субъект-объектному или субъект-субъектному классу деятельности. Дело в том, что предметом профессиональных воздействий работников данной сферы являются как неодушевленные материальные объекты (оборудование, продукты, собственно приготовление еды и т. д.), так и «одушевленные» субъекты – другие люди. Эта синтетичность, двойственность данного вида профессиональной деятельности, на наш взгляд, обладает большей стрессогенностью, повышенным напряжением, моральной и физической напряжённостью. В этой связи, по нашему мнению, актуальным является проведение исследования, направленного на выявление психического выгорания у работников, чья деятельность является высокострессогенной, нахождение уровня развитости показателей эмоционального интеллекта в указанной группе, определение взаимосвязей указанных параметров, а также дифференциация исследуемой группы специалистов по признаку пола.

Целью исследования стало раскрытие взаимосвязи эмоционального интеллекта и психического выгорания. В качестве **объекта исследования** обозначены эмоциональный интеллект и феномен психического выгорания. **Предметом исследования** является специфика взаимосвязи эмоционального интеллекта и психического выгорания у работников предприятий общественного питания. **Гипотеза** исследования состояла в предположении, согласно которому существует взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и показателями психического выгорания у работников предприятий общественного питания. Общая гипотеза была конкретизирована в **частной**: существуют значимые различия во взаимосвязях эмоционального интеллекта и показателях психического выгорания у работников предприятий общественного питания, дифференцированных по признаку пола.

Методы исследования. При сборе данных в работе использовались общепсихологические методы проведения исследования: теоретический анализ проблемы, личностные психодиагностические методики. В качестве психодиагностического метода для определения индивидуальной меры выраженности эмоционального интеллекта была применена Методика опре-

деления индивидуальной меры выраженности эмоционального интеллекта (опросник Д. В. Люсина); для выявления синдрома психического выгорания использован Опросник психического выгорания для работников социальных профессий (В. Е. Орёл, И. Г. Сенин). Общая выборка испытуемых составила 180 человек. Респондентами стали работники сети ресторанов общественного питания «Вкусно – и точка»: мужчины (91 человек) и женщины (89 человек) г. Ярославля и г. Москвы. Средний возраст выборки – 22 года.

Интерпретация полученных результатов проводилась на аналитическом и структурном уровнях. При интерпретации на аналитическом уровне применен расчет среднеквадратического (стандартного) отклонения для каждой подгруппы (мужчины и женщины). При интерпретации на структурном уровне использован метод структурно-психологического анализа.

Основные результаты. На первом этапе исследования выборка была разделена на две группы: с высокими, средними и низкими показателями выгорания. Расчеты осуществлялись отдельно для каждой из подгрупп (мужчин и женщин).

В первую группу вошли те респонденты, чьи значения превышают среднюю величину не менее чем на $1/2$ стандартного отклонения, во вторую группу – те, чьи значения не менее чем на $1/2$ стандартного отклонения ниже средней величины. Таким образом, были образованы три группы мужчин и три группы женщин с высокими, средними и низкими показателями выгорания. Такая же процедура была проведена для разделения выборки по показателям эмоционального интеллекта. Были образованы три группы респондентов с высокими, средними и низкими показателями. В дальнейшем все, кто оказался в зоне средних величин, $M \pm 1/2\sigma$, выпадают из последующих сопоставлений.

При интерпретации данных на структурном уровне анализировались матрицы интеркорреляций и структурограммы (коррелограммы) личностных качеств. Процедура анализа матриц интеркорреляций и коррелограмм включала следующие этапы: подсчет индекса когерентности (ИКС), дивергентности (ИДС) и общей организованности (ИОС) структуры. Используемая процедура обработки и анализа структур разработана А. В. Карповым и была неоднократно эмпирически апробирована. Индекс когерентности структур индивидуальных качеств (ИКС) определяется как функция числа положительных значимых связей в структуре и меры их значимости, индекс дивергентности (ИДС) – как функция числа и значимости отрицательных связей в структуре, индекс общей организованности (ИОС) – как функция общего количества связей и их значимости. При этом связям, значимым при $p \leq 0,001$, приписывается весовой коэффициент 3 балла; связям, значимым при $p \leq 0,01$ – весовой коэффициент 2 балла; связям, значимым при $p \leq 0,05$, – весовой коэффициент 1 балл.

Для определения взаимодействия изучаемых качеств (эмоционального интеллекта и показателей психического выгорания) были построены структурограммы показателей эмоционального интеллекта в группах «выгоревших» и «невыгоревших» респондентов (см. рис. 1–4).

При оценивании развитости структурных индексов было выявлено, что уровень системной организации эмоционального интеллекта мужчин с низким уровнем выгорания выше, чем у мужчин с высоким уровнем выгорания (см. табл. 1).

В структурограмме компонентов эмоционального интеллекта у мужчин с высокими показателями выгорания видно, что наибольшим структурным весом обладает шкала «Общий уровень эмоционального интеллекта», на втором месте по уровню значимости представлены шкалы «Понимание своих эмоций», «Межличностный эмоциональный интеллект», «Понимание эмоций», на третьем месте находится шкала «Управление эмоциями».

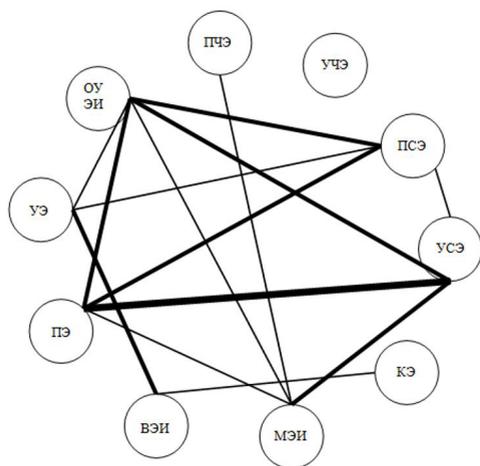


Рис. 1. Структурограмма компонентов эмоционального интеллекта в группе мужчин с высокими показателями выгорания

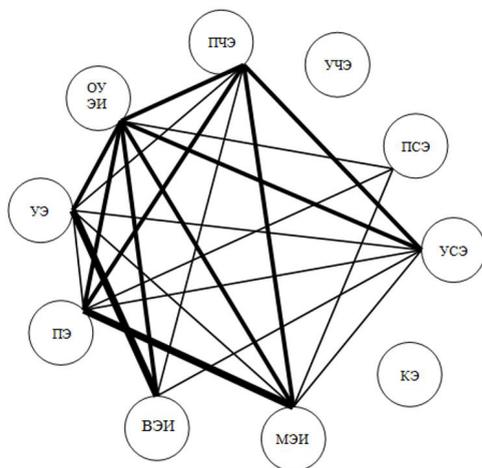


Рис. 2. Структурограмма компонентов эмоционального интеллекта в группе мужчин с низким уровнем выгорания

Обозначения: ПЧЭ – понимание чужих эмоций, УЧЭ – управление чужими эмоциями, ПСЭ – понимание своих эмоций, УСЭ – управление своими эмоциями, КЭ – контроль экспрессии, МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект, ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект, ПЭ – понимание эмоций, УЭ – управление эмоциями, ОУЭИ – общий уровень эмоционального интеллекта

— - связи, значимые при $p \leq 0,001$; — - связи, значимые при $p \leq 0,01$; — - связи, значимые при $p \leq 0,05$

Шкала «Управление своими эмоциями» обладает наименьшим структурным весом. Синергия шкал: «Общий уровень эмоционального интеллекта», «Понимание своих эмоций», «Межличностный эмоциональный интеллект», «Понимание эмоций», «Управление эмоциями» – показывает, что респонденты данной группы понимают свои и чужие эмоции. На определенном уровне респонденты представленной группы, рефлексировав по поводу собственных эмоций и осознавая, какие эмоции испытывает другой человек, могут справиться с возникающими при межличностном взаимодействии ситуациями. Однако важно помнить, что в структуре данных качеств наименьшим структурным весом обладает шкала «Управление своими эмоциями». В связи с этим мы можем предположить, что представители исследуемой группы осознают свои и чужие эмоции, но контролировать себя при этом могут с трудом.

Таблица 1

**Значения индексов структурной организации
показателей эмоционального интеллекта
в группах мужчин с высокими и низкими показателями выгорания**

Индексы структурной организации	Показатели ЭИ в группах с высоким уровнем выгорания	Показатели ЭИ в группах с низким уровнем выгорания
ИКС	22	35
ИДС	0	0
ИОС	22	35

Анализируя структурограмму компонентов эмоционального интеллекта в группе мужчин с низким уровнем выгорания, мы наблюдаем более мощную структуру и Индекса когерентности, и Индекса общей организованности структуры. В данном случае наибольшим структурным весом обладает шкала «Общий уровень эмоционального интеллекта», на втором месте представлены шкалы «Понимание чужих эмоций», «Управление эмоциями», «Понимание эмоций», «Межличностный эмоциональный интеллект», «Управление своими эмоциями», на третьем месте находятся шкалы «Внутриличностный эмоциональный интеллект» и «Понимание своих эмоций». Выраженность в большей степени шкалы «Уровень эмоционального интеллекта», а также взаимоусиление шкал, относящихся как к пониманию и управлению своими эмоциями, так и к пониманию и управлению чужими эмоциями свидетельствуют о конструктивной роли эмоционального интеллекта, способствующего адаптации личности и снижению деструктивного воздействия психического выгорания на личность. Респонденты исследуемой группы, осознавая собственные эмоции и «считывая» эмоции других, обладают возможностью управлять собственным поведением и избегать сложных ситуаций, возникающих на рабочем месте, а также выстраивать

адаптивные и гибкие способы взаимодействия с клиентами, что позволяет им справляться со стрессовыми ситуациями на рабочем месте.

Таким образом, на основании вышеизложенного можно сделать вывод, что уровень системной организации эмоционального интеллекта у мужчин с высоким уровнем выгорания ниже, чем у мужчин с низким уровнем выгорания. Этот результат указывает на адаптивную роль эмоционального интеллекта. Полученные данные свидетельствуют, что чем выше уровень системной организации показателей эмоционального интеллекта, тем в большей степени человек устойчив к разрушительному воздействию профессиональных деструкций – в данном случае синдрому психического выгорания. Действительно, анализируя и контролируя собственные эмоции и эмоции других людей, человек получает возможность не создавать при межличностном взаимодействии конфликтных ситуаций либо избегать их, вырабатывая конструктивные стили взаимодействия с клиентами. Полученные данные подтверждают гипотезу исследования, согласно которой существует взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и показателями психического выгорания у работников общественного питания. В данном случае обнаружена взаимосвязь между указанными показателями. Группы с высокими и низким уровнем выраженности выгорания принципиально различаются между собой по показателям эмоционального интеллекта и синдрома психического выгорания.

Анализируя структурограмму компонентов эмоционального интеллекта в группе женщин с высоким уровнем выгорания, мы наблюдаем более мощную структуру Индекса когерентности и Индекса общей организованности по сравнению с показателями ЭИ у женщин с низким уровнем выгорания (см. табл. 2). В группе специальных шкал наибольшим структурным весом обладает шкала «Общий уровень эмоционального интеллекта», на втором по уровню значимости месте представлена шкала «Управление эмоциями», на третьем месте находятся шкалы «Понимание чужих эмоций» и «Внутриличностный эмоциональный интеллект». Шкала «Контроль экспрессии» обладает наименьшим структурным весом. Высокий структурный вес шкал: «Общий уровень эмоционального интеллекта», «Управление эмоциями», «Понимание чужих эмоций» и «Внутриличностный эмоциональный интеллект» – показывает, что структура компонентов эмоционального интеллекта является мощной, интегрированной.

Понимание своих эмоций, управление ими ведет не к конструктивной, а дезадаптивной реакции на внешнее окружение. Получен парадоксальный результат, согласно которому развитая структура показателей эмоционального интеллекта в группе женщин усугубляет психическое выгорание. Наименьшим структурным весом в исследуемой группе обладает шкала «Контроль экспрессии». Эти данные позволяют предположить, что респонденты испытывают затруднения в контроле над внешними про-

явлениями своих эмоций, что согласуется с концепцией выгорания, когда при выраженном синдроме работник испытывает эмоциональную пустоту, находится в депрессивном настроении, ему становится неприятно взаимодействовать с окружающими людьми.

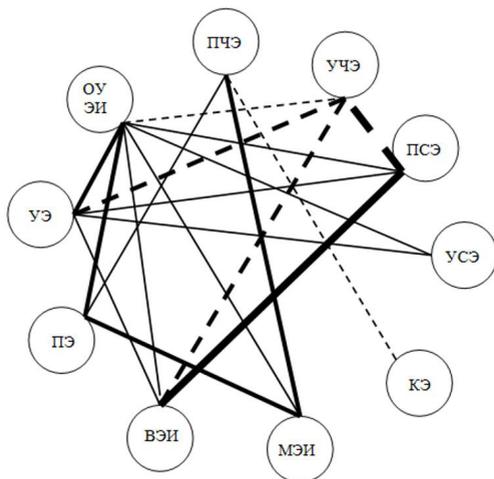


Рис. 3. Структурограмма компонентов эмоционального интеллекта в группе женщин с высоким уровнем выгорания

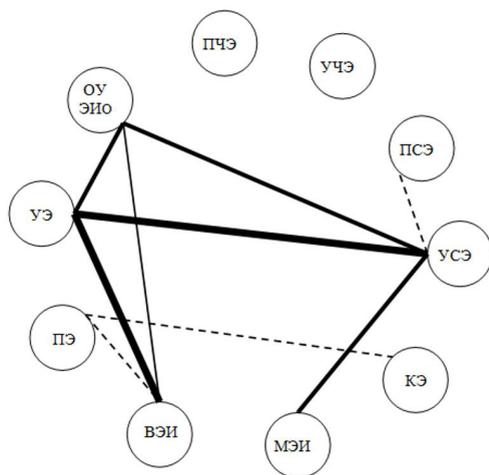


Рис. 4. Структурограмма компонентов эмоционального интеллекта в группе женщин с низким уровнем выгорания

Положительные корреляции: **—————** - связи, значимые при $p \leq 0,001$;
————— - связи, значимые при $p \leq 0,01$; **—————** - связи, значимые при $p \leq 0,05$
 Отрицательные корреляции: **-----** - связи, значимые при $p \leq 0,001$;
----- - связи, значимые при $p \leq 0,01$; **-----** - связи, значимые при $p \leq 0,05$

Это проявляется в нарастании чувства раздражительности и нетерпимости при общении с реципиентами и коллегами и их восприятии только с негативных позиций. Также важно обратить внимание на наличие отрицательных связей в структуре компонентов эмоционального интеллекта у женщин с высоким уровнем выгорания. Отрицательные связи на 1-процентном уровне значимости обнаружены по шкалам: управление эмоциями – управление чужими эмоциями, внутриличностный эмоциональный интеллект – управление чужими эмоциями; на 5-процентном уровне значимости это понимание чужих эмоций – контроль экспрессии. Самая мощная взаимосвязь факторов (при $p \leq 0,001$) обнаружена по шкалам управление чужими эмоциями – понимание своих эмоций, общий уровень эмоционального интеллекта – управление чужим эмоциями. В данном

случае мы можем предположить, что в исследуемой группе у работниц возникают затруднения при взаимодействии с посторонними, клиентами. Осознавая свои эмоции, отношение к реципиентам, работницы испытывают постоянное чувство дискомфорта.

Таблица 2

Значения индексов структурной организации показателей эмоционального интеллекта в группах женщин с высокими и низкими показателями выгорания

Индексы структурной организации	Показатели ЭИ в группах с высоким уровнем выгорания	Показатели ЭИ в группах с низким уровнем выгорания
ИКС	19	13
ИДС	9	3
ИОС	28	16

Чем лучше «выгоревшие» женщины понимают свои эмоции, тем сложнее им контролировать свое отношение к клиентам, и чем лучше представители исследуемой группы понимают чужие эмоции, тем хуже могут управлять собственными.

Анализируя структурограмму компонентов эмоционального интеллекта в группе женщин с низким уровнем выгорания, мы наблюдаем снижение интегрированности всех Индексов по сравнению с показателями эмоционального интеллекта у женщин с высоким уровнем выгорания. ИОС рассматриваемой группы ниже, чем в группе «выгоревших» работниц более чем в 9 раз. В целом структура компонентов эмоционального интеллекта является более «рыхлой», «размытой». Наибольшим структурным весом обладают шкалы «Общий уровень эмоционального интеллекта» и «Управление своими эмоциями», на втором месте представлена шкала «Внутриличностный эмоциональный интеллект», на третьем месте находится шкала «Понимание эмоций». Выраженность в большей степени шкал «Уровень эмоционального интеллекта», а также «Управление своими эмоциями» свидетельствует, что респонденты данной группы способны к удержанию нежелательных эмоций под контролем и поддержанию положительных эмоций. Однако остальные шкалы имеют минимальный структурный вес, что указывает на отсутствие синергии компонентов эмоционального интеллекта в рассматриваемой группе. Индекс дивергентности структуры представлен шкалами: внутриличностный эмоциональный интеллект – понимание эмоций; понимание эмоций – контроль экспрессии; понимание эмоций – управление своими эмоциями. Наличие описанных взаимосвязей с отрицательным значением указывает на дезадаптивное поведение работниц, что также является парадоксальным результатом, требующим дальнейшего осмысления в дополнительных исследованиях, поскольку

ку развитость общего уровня эмоционального интеллекта деструктивно сказывается на возможности управлять чужими эмоциями, осмысление эмоций не позволяет контролировать собственное поведение по отношению к другим и в целом регулировать собственное поведение. В данном случае эмоциональный интеллект не связан с выраженностью синдрома выгорания. Напротив, низкая интегрированность структуры компонентов эмоционального интеллекта позволяет работницам избежать развития данного вида профессиональной деструкции.

Итак, на основании вышеизложенного можно сделать вывод, что уровень системной организации эмоционального интеллекта у женщин с высоким уровнем выгорания выше, чем у женщин с низким уровнем выгорания. Данный результат указывает на дезадаптивную роль эмоционального интеллекта в группе женщин, поскольку показатели эмоционального интеллекта в группе «выгоревших» женщин представлены мощной интегрированной структурой. Этот парадоксальный результат указывает на то, что уровень развитости эмоционального интеллекта, осознание собственных и чужих эмоций способствует развитию психического выгорания в исследуемой группе. Полученные данные подтверждают частную гипотезу нашего исследования, согласно которой существуют значимые различия во взаимосвязях эмоционального интеллекта и показателях психического выгорания у работников общественного питания, дифференцированных по признаку пола. В группе мужчин и в группе женщин получены принципиально разные результаты.

Таким образом, полученные данные в рамках структурно-психологического анализа можно обобщить следующим образом:

Проведенный структурно-психологический анализ показал, что в группах мужчин – работников предприятий общественного питания – с низким уровнем выраженности синдрома психического выгорания уровень системной организации эмоционального интеллекта выше, чем у мужчин с высоким уровнем выгорания. Этот результат указывает на адаптивную роль эмоционального интеллекта.

В группе женщин – работниц предприятий общественного питания – уровень системной организации эмоционального интеллекта у женщин с высоким уровнем выгорания выше, чем у женщин с низким уровнем выгорания. Данный результат указывает на дезадаптивную роль эмоционального интеллекта в группе женщин, поскольку показатели эмоционального интеллекта в группе «выгоревших» женщин представлены мощной интегрированной структурой.

В группе мужчин и в группе женщин в рамках структурно-психологического анализа получены принципиально разные результаты. У мужчин взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и показателями психического выгорания приводит к снижению деструктивного воздействия синдрома выгорания, у женщин инте-

грированная система показателей эмоционального интеллекта приводит к высокой развитости психического выгорания.

Полученные на структурном уровне данные показывают, что различия в структурах исследуемых качеств (показателей эмоционального интеллекта в группах с высокими и низкими показателями выгорания) дифференцированы по признаку пола.

Заключение. Подводя итоги проведенному исследованию, необходимо подчеркнуть, что в рамках проведенного исследования был обнаружен парадоксальный результат, требующий дальнейшего углубленного исследования взаимосвязей указанных качеств (выгорания и эмоционального интеллекта) и изучения влияния, которое они оказывают на эффективность деятельности. Показатели в рассматриваемых группах (мужчин и женщин) диаметрально противоположны. В группе мужчин с низким уровнем выгорания обнаружен синергетический эффект показателей эмоционального интеллекта. В группе женщин, напротив, показатели эмоционального интеллекта высоко развиты при выраженном состоянии психического выгорания. Данные результаты указывают на адаптивную роль эмоционального интеллекта в группе мужчин. Высокий уровень системной организации показателей эмоционального интеллекта нивелирует разрушительное воздействие синдрома психического выгорания. Напротив, в женской выборке эмоциональный интеллект не связан с выраженностью синдрома выгорания. Низкая интегрированность структуры компонентов эмоционального интеллекта позволяет работницам избежать развития данного вида профессиональной деструкции, а развитая структура показателей эмоционального интеллекта в группе женщин усугубляет психическое выгорание.

Итак, обобщая сказанное, можно подтвердить, что цель исследования, заключающаяся в установлении взаимосвязей между показателями эмоционального интеллекта и психического выгорания у работников предприятий общественного питания, достигнута.

Ссылки

1 Шадриков В. Д. Способности и интеллект человека: монография. М.: Изд-во Современ. гуманитар. ун-та, 2004. 188 с.

2 Карпов А. В., Петровская А. С. Психология эмоционального интеллекта: монография. Ярославль: ЯрГУ, 2007. 325 с.

3 Сидорова Н. В. Специфика взаимосвязи эмоционального интеллекта и стилей принятия управленческих решений: дис. ... канд. психол. наук / Ярослав. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. Ярославль, 2022. 222 с.

4 Орел В. Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность. Харьков: Гуманитарный центр, 2014. 296 с.

5. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. М.: Институт психологии РАН, 2005. 330 с.