

УДК 159.99

DOI: 10.12737/2306-1731-2025-14-2-50-55

## Характеристики эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у работников экстренных служб

### Characteristics of Emotional Intelligence and Emotional Burnout in Emergency Service Workers

Получено: 023.04.2025 / Одобрено: 30.04.2025 / Опубликовано: 25.06.2025

#### Дубровинская Е.И.

Канд. психол. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)»,  
Россия, 109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 73,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

#### Dubrovinskaya E.I.

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,  
Moscow State University of Technology and Management (the First Cossack University),  
73, Zemlyanoy Val, Moscow, 109004, Russia,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

#### Шмелева С.В.

Д-р мед. наук, профессор, ФГБОУ ВО «Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)»,  
Россия, 109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 73,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

#### Shmeleva S.V.

Doctor of Medical Sciences, Professor, Moscow State University of Technology and Management (the First Cossack University),  
73, Zemlyanoy Val, Moscow, 109004, Russia,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

#### Рыбакова А.И.

Канд. психол. наук, доцент, ФГАОУ ВО «Московский физико-технический институт (национальный исследовательский университет)»,  
Россия, 117303, г. Москва, ул. Керченская, д. 1А, корп. 1,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

#### Ryakova A.I.

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,  
Moscow Institute of Physics and Technology (National Research University),  
1A, bld. 1, Kerchenskaya St., Moscow, 117303, Russia,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

#### Аралова Е.В.

Канд. филос. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)»,  
Россия, 109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 73,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

#### Aralova E.V.

Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor,  
Moscow State University of Technology and Management (the First Cossack University),  
73, Zemlyanoy Val, Moscow, 109004, Russia,  
e-mail: 89151479832@mail.ru

**Аннотация.** Предметом исследования является эмоциональная сфера сотрудников экстренных служб. Целью исследования является изучение особенностей взаимосвязи уровня эмоционального выгорания и уровня развития эмоционального интеллекта у сотрудников экстренных служб. Полученные результаты доказывают взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у сотрудников экстренных служб. Выявлено, что при развитии эмоционального выгорания снижается как внутриличностный эмоциональный интеллект, так и сам процесс управления и понимания собственного эмоционального состояния, уменьшается общая мотивация и эмпатия к другим. Область применения полученных результатов. Методики исследования могут служить для оценки эмоционального состояния сотрудников, для коррекции и развития эмоциональной сферы, профилактики эмоционального выгорания, улучшения психологического комфорта сотрудников экстренных служб.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, эмоциональное выгорание, эмоциональная сфера, психодиагностические методики, эмпирическое исследование, психология, психология эмоций.

**Abstract.** The subject of the study is the emotional sphere of emergency workers. The aim of the study is to study the features of the relationship between the level of emotional burnout and the level of emotional intelligence development in emergency services. The results obtained prove the relationship between emotional intelligence and emotional burnout among emergency workers. It has been revealed that with the development of emotional burnout, both intrapersonal emotional intelligence decreases, as well as the process of managing and understanding one's own emotional state, and overall motivation and empathy for others decrease. The scope of the results obtained. Research methods can be used to assess the emotional state of employees, to correct and develop the emotional sphere, to prevent emotional burnout, and to improve the psychological comfort of emergency personnel.

**Keywords:** emotional intelligence, emotional burnout, emotional sphere, psychodiagnostic techniques, empirical research, psychology, psychology of emotions.

**Актуальность.** Эмоциональный интеллект даёт возможность идентифицировать и осознавать как свои, так и чужие эмоции, а также управлять ими. Ряд данных демонстрирует, что уровень эмоционального интеллекта непосредственно взаимосвязан с успехом в личной и профессиональной жизни, потому что способствует эффективной коммуникации, умению справляться со стрессом и находить решения в проблемных ситуациях [16].

Д. Гоулман в модели эмоционального интеллекта выделяет четыре основных компонента [5]: самосознание, саморегуляция, социальное осознание, управление отношениями с другими людьми.

На развитие эмоционального интеллекта влияет ряд факторов, таких как психофизиология, воспитание, культура и жизненный опыт [1; 4].

По мнению таких исследователей, как Д. Карузо, Дж. Мэйера и П. Сэловея, эмоциональный интеллект помогает социализироваться человеку, предоставляя возможность прогнозировать эффективность межличностного взаимодействия в различных сферах социальной активности, включая лидерство, помощь и обслуживание клиентов [6; 19].

Эмоциональный интеллект и способность к регуляции своего состояния могут снизить риск развития эмоционального выгорания [15; 18].

Исследователи выделяют профессиональное и эмоциональное выгорание. Профессиональное выгорание характеризуется потерей интереса к своей профессиональной деятельности, эмоциональное выгорание является результатом продолжительного стресса [7].

Термины «стресс» и «выгорание» в различных исследованиях часто используются взаимозаменяемо [13; 14].

Существует ряд концепций, которые представляют различные направления и причины выгорания: индивидуально-психологический, социально-психологический, организационно-психологический подходы [2; 9; 11].

Функциональные задачи операторов экстренных служб заключаются в оказании помощи в кризисной ситуации, экстренной психологической помощи, организации комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при получении вызовов о происшествиях [8].

В процессе выполнения профессиональных обязанностей на работников нередко оказывают негативное влияние следующие факторы.

Во-первых, ежедневная высокая нагрузка на работников экстренных служб (250–300 звонков),

часть из которых требует психологической поддержки и не направлена на решение конкретной проблемы.

Во-вторых, в обязанности работников экстренных служб входит принятие решений в краткие сроки, оперативное и быстрое реагирование на критическую ситуацию, что заставляет их находиться в постоянном напряжении. Это может приводить к негативному эмоциональному состоянию, усталости и другим психологическим проблемам.

В-третьих, работа может быть однообразной из-за достаточно частой повторяемости задач и обработки однотипной информации (примерно 15 тыс. звонков в течение суток), что нередко притупляет внимание и реакцию работника на оказание экстренной помощи.

Таким образом, существует высокая психологическая нагрузка из-за постоянной необходимости принимать решения в критических ситуациях, общаться с людьми, находящимися в стрессовом состоянии, и быть готовыми к любым неожиданным обстоятельствам. Это может привести к чувству беспомощности, усталости и напряжению, что является провоцирующими факторами развития эмоционального выгорания [10; 17].

Методы исследования. В исследование были включены работники экстренных служб г. Москвы в возрасте от 19 до 65 лет (365 человек, из которых более 70% составили женщины).

Для оценки связи эмоционального выгорания были использованы опросник профессионального (эмоционального) выгорания Н. Водопьяновой, Е. Старченковой [3]; опросник «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина [12].

Статистическая обработка результатов исследования проводилась с помощью корреляционного критерия Пирсона и U-критерия Манна-Уитни.

**Результаты исследования.** Эмоциональное выгорание оценивалось с помощью опросника К. Маслач в адаптации Н. Водопьяновой «Профессиональное (эмоциональное) выгорание». В табл. 1 представлены параметры эмоционального выгорания с учетом стандартного отклонения и среднего значения.

Проведя анализ степени выраженности шкал эмоционального выгорания по опроснику «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (Н. Водопьяновой) в группе работников экстренных служб в г. Москве (средние значения шкал «эмоциональное истощение» (18,9), «деперсонализация» (8,3), «редукция профессиональных достижений» (34,3)), оказалось, что все показатели находятся в диапазо-

Таблица 1

**Выраженность эмоционального выгорания (по каждой шкале) у работников экстренных служб (по опроснику «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (Н. Водопьяновой)**

	Все работники, n=365		Женщины, n=276		Мужчины, n=89	
	Среднее значение	Стандартное отклонение	Среднее значение	Стандартное отклонение	Среднее значение	Стандартное отклонение
Эмоциональное истощение	18,9	10,2	20,2	10,2	15,0	8,9
Деперсонализация	8,3	5,1	8,8	5,2	7,0	4,7
Редукция профессиональных достижений	34,3	6,6	33,5	6,3	36,8	6,9
Индекс общего выгорания	61,5	11,4	62,4	11,5	58,7	10,7

не средних значений (16–24 баллов; 6–10 баллов; 31–36 баллов).

Проведенный анализ показал следующее: большинство работников демонстрируют низкий уровень эмоционального выгорания (35%), в то время как у других наблюдается средний уровень (32%), а малая часть продемонстрировала высокий и крайне высокий уровни выгорания (21% и 12%). В целом полученные данные представляют достаточно благоприятную картину.

Для оценки уровня эмоционального интеллекта был применен опросник Д.В. Люсина. Результаты представлены в табл. 2.

Таблица 2

**Выраженность эмоционального интеллекта по опроснику «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина**

	Все работники, n=365		Женщины, n=276		Мужчины, n=89	
	Среднее значение	Стандартная отклонения	Среднее значение	Стандартная отклонения	Среднее значение	Стандартная отклонения
МЭИ (межличностный эмоциональный интеллект)	18,7	7,0	19,1	6,97	18,2	6,5
ВЭИ (внутриличностный эмоциональный интеллект)	27,4	8,0	27,1	8,0	27,7	8,3
ПЭ (понимание эмоций)	24,9	7,0	24,3	6,9	25,5	7,1
УЭ (управление эмоциями)	27	7,9	27,3	7,9	26,7	7,6
МП (понимание эмоций других)	26,9	4,3	26,5	4,5	27,3	4,0
МУ (управление эмоциями других)	24,4	3,8	24,7	3,8	24,1	3,8
ВП (понимание своих эмоций)	11,8	4,4	12,1	4,4	11,5	4,1
ВУ (управление своими эмоциями)	13,9	3,2	14,7	3,2	13,1	3,1
ВЭ (контроль экспрессии)	11,2	3,2	12,3	3,2	10,1	3,1

Результаты исследования данного параметра показали, что значимых различий между мужчинами и женщинами нет. Несмотря на то что большинство операторов продемонстрировало высокий уровень эмоционального интеллекта, а также отдельных его шкал, шкала межличностного эмоционального интеллекта имеет низкий уровень выраженности.

Для оценки взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания был проведен корреляционный анализ, представленный в табл. 3.

Таблица 3

**Коэффициент корреляции по Пирсону**

Структурный показатель эмоционального интеллекта («ЭмИн» Д.В. Люсина «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» Н. Водопьянова)	Фаза эмоционального выгорания		
	Коэффициент Пирсона	Доверительная вероятность	Ткр (уровень значимости)
<b>Эмоциональное истощение</b>			
Внутриличностный ЭИ	–0,56	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Понимание эмоций	–0,47	0,98	2,46 ( $\alpha \leq 0,02$ )
Управление эмоциями	–0,43	0,95	2,04 ( $\alpha \leq 0,05$ )
Управление своими эмоциями	–0,55	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Понимание своих эмоций	–0,55	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Управление своими эмоциями	–0,45	0,98	2,46 ( $\alpha \leq 0,02$ )
Самомотивация	–0,54	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Эмпатия	–0,42	0,95	2,04 ( $\alpha \leq 0,05$ )
Интегративный уровень	–0,56	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
<b>Деперсонализация</b>			
Управление своими эмоциями	–0,41	0,95	2,04 ( $\alpha \leq 0,05$ )
<b>Редукция личных достижений</b>			
Межличностный	–0,53	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Внутриличностный	0,67	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Понимание эмоций	0,55	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Управление эмоциями	0,63	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Понимание чужих эмоций	0,60	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Управление чужими эмоциями	0,52	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Управление своими эмоциями	0,71	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Эмоциональная осведомленность	0,50	0,95	2,04 ( $\alpha \leq 0,05$ )
Самомотивация	0,73	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Эмпатия	0,57	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )
Распознавание эмоций других людей	0,39	0,95	2,04 ( $\alpha \leq 0,05$ )
Интегративный уровень	0,73	0,99	2,75 ( $\alpha \leq 0,01$ )

Полученные результаты свидетельствуют о взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у работников экстренных служб.

В эмоциональном выгорании К. Маслач выделяет три фазы: эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личных достижений.

На первой фазе у человека проявляются симптомы эмоционального истощения: ощущение постоянной усталости, раздражительности, эмоциональной тупости, снижение интереса к окружающим,

эмоциональные «качели», неудовлетворенность и отсутствие смысла в жизни. По результатам факторного анализа, эта фаза показала обратную корреляцию с различными компонентами эмоционального интеллекта, имеющими высокую значимость, такими как внутриличностный эмоциональный интеллект, понимание своих эмоций, самомотивация и интегративный уровень эмоционального интеллекта. Чуть меньший уровень значимости показали такие шкалы, как эмпатия и управление эмоциями.

Фаза деперсонализации проявляется в нарушении понимания себя и своего места в жизни, формализм при выполнении рабочих функций, отсутствие сопереживания, проявления цинизма и бездушия. Проведенный анализ свидетельствует, что эта фаза в наибольшей степени связана с управлением собственными эмоциями (обратная корреляция).

Фаза редукции личных достижений раскрывает удовлетворенность собственными достижениями в личном и профессиональном плане. Согласно корреляционному анализу обратную взаимосвязь показала шкала межличностного интеллекта. Такие параметры, как внутриличностный эмоциональный интеллект, понимание эмоций, управление эмоциями, понимание чужих эмоций, управление чужими эмоциями, самомотивация, эмпатия и интегративный уровень эмоционального интеллекта показывают высокие значения по коэффициенту Пирсона. В свою очередь, параметры управления своими эмоциями, эмоциональная осведомленность имеют низкую связь с этой фазой.

Таким образом, результаты проведенного корреляционного анализа свидетельствуют о том, что развитие эмоционального интеллекта может способствовать снижению уровня эмоционального истощения и деперсонализации. Однако выявлены также отрицательные связи между компонентами эмоционального интеллекта и фазами синдрома эмоционального выгорания. Это означает, что при низком уровне эмоционального интеллекта может наблюдаться ухудшение психологического состояния работников экстренных служб, включая потерю интереса к людям, меньшую эмпатичность и проявление большего «безразличия» во время работы.

Для оценки значимости различий между эмоциональным интеллектом и уровнем эмоционального выгорания использовали критерий Манна — Уитни. На основе данных о степени сформированности у респондентов эмоционального выгорания выборка была разбита на подгруппы по степени выгорания.

Проанализируем полученные результаты после сравнения групп с разным уровнем выгорания, где

1-я группа — низкий уровень, 2-я группа — средний уровень, 3-я группа — высокий уровень, 4-я группа — крайне высокий уровень.

Группа работников с крайне высоким уровнем эмоционального выгорания характеризуется сниженной работоспособностью, низкой концентрацией внимания, которая спонтанно повышается только при появлении ранее неизвестной информации.

В свою очередь, группа с высоким уровнем выгорания склонна к быстрым, не всегда правильным и объективным выводам по поводу обратившегося, у них проявляется неспособность ставить себя на место заявителя, что не дает возможности получить более конкретную и правдоподобную картину происшествия и повышает риск допущения ошибок при работе с вызовом.

Группа работников экстренных служб со средним уровнем выгорания — более гибкая в общении, может эмоционально подстроиться под заявителя и принять правильное решение.

У работников с низким эмоциональным выгоранием устанавливаются доверительные взаимоотношения с другими людьми, они четко понимают поставленную перед ними рабочую задачу, эмоционально более стабильны по сравнению с работниками других групп.

**Выводы.** Полученные результаты раскрывают особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта с эмоциональным выгоранием и их проявления в профессиональной деятельности работников экстренных служб. У большинства опрошенных наблюдается низкий уровень эмоционального выгорания (35%), а крайне высокий уровень был выявлен только у 12% опрошенных.

У большинства работников экстренных служб по результатам исследования отмечается низкий уровень эмоционального выгорания. Оценивая уровень эмоционального интеллекта, следует подчеркнуть, что у многих сотрудников, эффективно справляющихся с профессиональным стрессом, развиты навыки управления эмоциями.

Однако для лиц с низким эмоциональным интеллектом, характерно снижение профессиональной активности и эффективности. Повышенная отвлекаемость внимания приводит к уменьшению стимулов к работе и более быстрому утомлению, что также способствует эмоциональному выгоранию.

Исследование подтвердило, что между уровнем развитости эмоционального интеллекта и степенью эмоционального выгорания существует обратная зависимость: чем выше один из показателей, тем ниже другой.



## Литература

1. Алдашева А.А. Ценностно-смысловые регуляторы и личностные особенности операторов ГБУ «Система 112» с различным стажем работы [Текст] / А.А. Алдашева, О.А. Первачева // Теоретическая и экспериментальная психология. — 2023. — Т. 16. — № 4. — С. 143–163.
2. Борбот О.В. Обзор исследований взаимосвязи эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта [Текст] / О.В. Борбот, Ю.А. Евдокимова // Психология и педагогика в Крыму: пути развития. — 2023. — № 5. — С. 34–39.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2024. — 299 с.
4. Гальченко А.И. Анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и уровня эмоционального выгорания сотрудников [Текст] / А.И. Гальченко // Фундаментальные и прикладные аспекты развития современной науки: Сборник трудов по материалам XVI Международного конкурса научно-исследовательских работ, Уфа, 22 апреля 2024 года. — Уфа: Вестник науки, 2024. — С. 471–488.
5. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: искусство управлять людьми на основе эмоционального интеллекта [Текст] / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; пер. с англ. — 8-е изд. — М.: Альпина Паблицер, 2015. — 301 с.
6. Игнатьев А.А. Наука и эмоциональный интеллект. Прикладное применение эмоционального интеллекта в работе и повседневной жизни [Текст] / А.А. Игнатьев // Вестник Московского гуманитарно-экономического института. — 2023. — № 3-4. — С. 56–68.
7. Камилавошникова Е.М. Профессиональный стресс у операторов экстренной службы 112 [Текст] / Е.М. Камилавошникова // Молодой ученый. — 2023. — № 50. — С. 466–469.
8. Каминская Е.В. Специфика деятельности специалиста-оператора «системы 112» [Текст] / Е.В. Каминская, О.Н. Сиваш, О.А. Первачева. — 2023. — С. 378–380.
9. Кандаурова А.В. Личностные факторы в профилактике эмоционального выгорания специалистов социально-экономических профессий [Текст] / А.В. Кандаурова, О.Н. Пасечник // Проблемы педагогической инноватики в профессиональном образовании, Санкт-Петербург, 24–27 апреля 2024 года. — СПб.: Изд.-полиграф. ассоциация высших учебных заведений, 2024. — С. 44–47.
10. Ковалев А.В. Психокоррекция эмоционального выгорания с применением биопсихосоциальной модели [Текст] / А.В. Ковалев // Человеческий фактор: Социальный психолог. — 2024. — № 2. — С. 172–182.
11. Лисовская Н.Б. Взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий [Текст] / Н.Б. Лисовская, А.В. Кушнарева // Комплексная психологическая помощь в образовании и здравоохранении: Материалы XIII научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 18 декабря 2023 года. — СПб.: Российский гос. пед. ун-т им. А.И. Герцена, 2023. — С. 112–115.
12. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИН [Текст] / Д.В. Люсин // Психологическая диагностика. — 2019. — № 4. — С. 3–22.
13. Мозговая Е.И. Проблемы профилактики профессионального стресса и эмоционального выгорания у сотрудников МЧС [Текст] / Е.И. Мозговая, А.Х. Дзгоев // Научные результаты в социальной работе. — 2024. — Т. 3. — № 2. — С. 56–63.
14. Моисеева О.Х. Особенности эмоционального выгорания социальных работников [Текст] / О.Х. Моисеева, С.Н. Испулова // Социальная политика и социальное партнерство. — 2024. — № 10. — С. 682–688.
15. Морозов А.В. Феномен эмоционального интеллекта и его значение в жизни современного человека [Текст] / А.В. Морозов // Человеческий фактор: Социальный психолог. — 2024. — № 4. — С. 35–42.
16. Симбирцева Н.В. Собрание теоретических представлений об эмоциональном интеллекте [Текст] / Н.В. Симбирцева // Вестник Кемеровского государственного университета. — 2017. — № 3. — С. 54–56.
17. Сорокоумова Е.А. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания с локусом контроля и эмпатией у практических психологов [Текст] / Е.А. Сорокоумова, М.Г. Курносова, М.В. Ферапонтова // Психология XXI века: вызовы, поиски, векторы развития: Сборник материалов V Всероссийского симпозиума (с международным участием), посвященного 145-летию уголовно-исполнительной системы и 90-летию Академии права и управления Федеральной службы исполнения наказаний, Рязань, 11–12 апреля 2024 года. — Рязань: Академия права и управления Федеральной службы исполнения наказаний, 2024. — С. 179–186.
18. Эделева Е.М. Эмоциональный интеллект и его роль в межличностных отношениях [Текст] / Е.М. Эделева // Вестник науки. — 2024. — Т. 3. — № 11. — С. 834–839.
19. Arora S., Ashrafian H., Davis R. Emotional intelligence in medicine: a systematic review through the context of the ACGME competencies // Medical Education. 2018, v. 44(8), pp. 749–764.

## References

1. Aldasheva A.A., Pervacheva O.A. Value-semantic regulators and personal characteristics of GBU «Sistema 112» operators with various work experience // Theoretical and experimental psychology. 2023, vol. 16, no. 4, pp. 143–163.
2. Borbot O.V., Evdokimova Yu.A. Review of research on the relationship between emotional burnout and emotional intelligence // Psychology and pedagogy in Crimea: ways of development. 2023, no. 5, pp. 34–39.
3. Vodopyanova N.E., Starchenkova E.S. Burnout syndrome. Diagnostics and prevention: a practical guide 3<sup>rd</sup> ed., ispr. and add. Moscow: Yurayt Publishing House, 2024. 299 p.
4. Galchenko A.I. Analysis of the relationship between emotional intelligence and the level of emotional burnout of employees // Fundamental and applied aspects of the development of modern science: Proceedings based on the materials of the XVI International Competition of Scientific research papers, Ufa, April 22, 2024. Ufa: Vestnik Nauki, LLC, 2024, pp. 471–488.
5. Goleman D., Boyatzis R., McKee E. Emotional leadership: the art of managing people based on emotional intelligence; translated from English. 8<sup>th</sup> ed. Moscow: Alpina Publisher, 2015. 301 p.
6. Ignatiev A.A. Science and emotional intelligence. Applied application of emotional intelligence in work and daily life // Bulletin of the Moscow Humanitarian and Economic Institute. 2023, no. 3-4, pp. 56–68.
7. Kamilavochnikova E.M. Professional stress among emergency service operators 112. // Young scientist. 2023, no. 50, pp. 466–469.
8. Kaminskaya E.V., Sivash O.N., Pervacheva O.A. Specifics of the activity of the specialist operator of Sistema 112. 2023, pp. 378–380.
9. Kandaurova A.V., Pasechnik O.N. Personal factors in the prevention of emotional burnout of specialists in socioeconomic professions // Problems of pedagogical innovation in vocational education, St. Petersburg, April 24–27, 2024. Saint Petersburg:

- Publishing and Polygraphic Association of Higher Educational Institutions, 2024, pp. 44–47.
10. Kovalev A.V. Psychocorrection of emotional burnout using a biopsychosocial model // Human factor: Social Psychologist. 2024, no. 2, pp. 172–182.
11. Lisovskaya N.B., Kushnareva A.V. The interrelationships of emotional intelligence and emotional burnout among representatives of helping professions // Comprehensive psychological assistance in education and healthcare: Proceedings of the XIII scientific and practical conference, St. Petersburg, December 18, 2023.
12. Lyusin D.V. A new methodology for measuring emotional intelligence: the EMIN questionnaire // Psychological diagnostics. 2019, no. 4, pp. 3–22.
13. Mozgovaya E.I., Dzgoev A.Kh. Problems of prevention of occupational stress and emotional burnout among employees of the Ministry of Emergency Situations // Scientific results in social work. 2024, vol. 3, no. 2, pp. 56–63.
14. Moiseeva O.Kh., Ispulova S.N. Features of emotional burnout of social workers // Social policy and social partnership. 2024, no. 10, pp. 682–688.
15. Morozov A.V. The phenomenon of emotional intelligence and its significance in the life of a modern person // The human factor: A social psychologist. 2024. no. 4, pp. 35–42. Russian State Pedagogical University named after A.I. Herzen, 2023, pp. 112–115.
16. Simbirtseva N.V. Collection of theoretical concepts of emotional intelligence // Bulletin of Kemerovo State University. 2017, no. 3, pp. 54–56.
17. Sorokoumova E.A., Kurnosova M.G., Ferapontova M.V. The relationship of burnout syndrome with the locus of control and empathy in practical psychologists // Psychology of the XXI century: challenges, searches, development vectors: A collection of materials of the V All-Russian Symposium (with international participation) dedicated to the 145<sup>th</sup> anniversary of the penal system and the 90<sup>th</sup> Anniversary of the Academy of Law and Management of the Federal Penitentiary Service, Ryazan, April 11–12, 2024. Ryazan: Academy of Law and Management of the Federal Penitentiary Service, 2024, pp. 179–186.
18. Edeleva E.M. Emotional intelligence and its role in interpersonal relationships // Bulletin of Science. 2024, vol. 3, no. 11, pp. 834–839.
19. Arora S., Ashrafian H., Davis R. Emotional intelligence in medicine: a systematic review through the context of the ACGME competencies // Medical Education. 2018, v. 44(8), pp. 749–764.