

УДК: 159.923316.6

*Социальная психология*

## **РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У ВОЛОНТЕРОВ**

**Морозова Л.Б., Паранюшкина А.В.**

В статье рассматривается эмпирическое исследование личностных особенностей людей, занимающихся волонтерской деятельностью. Анализируя основные результаты исследования, мы выявили, что высокие показатели наблюдаются по таким параметрам, как доброжелательность, оптимизм, эмоциональная устойчивость, и низкие показатели по параметрам общительности и эмпатии. Представленные результаты исследования позволили разработать и апробировать программу психолого-педагогического сопровождения развития навыков коммуникативных компетенций и эмоционального интеллекта. Программа состоит из трёх модулей с элементами тренинга, направленные на социально-психологическую поддержку волонтеров в их стремлении овладеть конструктивным формам взаимодействия, развивать уже имеющиеся навыки работы с людьми, осознать свой стиль в общении и корректировать его. Проведенная программа формирующего эксперимента позволила выявить динамику изменений выделенных качеств, доказывая эффективность её проведения.

Ключевые слова: волонтерская деятельность, волонтеры, методики исследования, программа развития, общительность, эмпатия.

## **DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCIES AND EMOTIONAL INTELLIGENCE AMONG VOLUNTEERS**

**Morozova L.B., Paranyushkina A.V.**

The article considers an empirical study of the personal characteristics of people engaged in volunteer activities. Analyzing the main results of the study, we found that high indicators are observed in such parameters as benevolence, optimism, emotional stability, and low indicators in the parameters of sociability and empathy. The presented research results made it possible to develop and test a program of psychological and pedagogical support for the development of skills of communicative competencies and emotional intelligence. The program consists of three modules with a training element aimed at socio-psychological support of volunteers in their desire to master constructive forms of interaction, develop existing skills of working with people, realize their style in communication and adjust it. The conducted program of the forming experiment made it possible to identify the dynamics of changes in the selected qualities, proving the effectiveness of its implementation.

Key words: volunteer activity, volunteers, research methods, development program, sociability, empathy.

### **Введение**

Люди, готовые добровольно пойти на пользу общества, потратить свои силы и время конкретному человеку называют волонтерами, в ходе, которой отражаются личные взгляды и позиция людей [6]. Программа «Волонтеры ООН» на сегодняшний день в России насчитается около 2,7 миллиона добровольцев [5]. На основе волонтерской деятельности образуется работа взаимопомощи, осуществляемая на благо общества. Например, в период стихийных бедствий, военных действий, мероприятий, приуроченных к олимпиадам и т.д.

В последнее время общество не в полной мере представляет специфику работы волонтерской сферы. Волонтерская деятельность нередко связывается с негативными и стрессовыми ситуациями. Например, особую рискованность волонтерство обретает на новой волне пандемии COVID-19. Уже известны случаи заражения волонтеров, и даже летальные исходы

[5]. Данной проблеме посвящены следующие исследования: влияние пандемии на семейные отношения (Л.Б. Морозова, К.М. Богородский, 2020), исследование психического состояния людей в условиях пандемии COVID-19 (Ю.А. Кочетова, М.В. Климакова, 2021) и др.

Целью нашего исследования является – изучить, какими личностными качествами обладают люди, занимающиеся волонтерской деятельностью.

В последние годы есть немало исследовательских работ посвященных ценностным ориентациям молодых людей [11]. Помимо мотивов, особенность личности также является важным. Именно личностные особенности влияют на любую деятельность. Изучение волонтерской деятельности раскрывает множество сторон исследования, однако выявление личностных особенностей волонтеров встречается недостаточно. На основе анализа научной литературы можно отметить, что основное количество статей направлены на мотивы волонтеров, специфику работы добровольчества, психологические детерминанты.

Таким образом, исходя того, что занятие волонтерской деятельностью предполагает определенный набор качеств, мы предположили, что у людей, занимающихся волонтерской деятельностью высокий уровень по таким показателям как: доброжелательность, общительность, эмпатия, оптимизм, а также эмоциональная устойчивость, будут способствовать оказанию помощи окружающим.

### **Материалы и методы**

Цель нашего исследования - изучить личностные особенности волонтеров. В исследовании приняли участие 80 волонтеров в возрасте 18-25 лет в онлайн-формате, среди которых волонтеры, участвующие в сборе вторсырья г. Нижнего Новгорода и волонтеров НГПУ им. К. Минина. Нами были выбраны следующие методики: методика «Направленность личности в общении» (НЛО) (С. Л. Братченко), индикатор копинг-стратегий (совладающего поведения) (Д. Амирхан, русскоязычный вариант Н. А. Сирота и В. М. Ялтонский), тест диспозиционного оптимизма (Ч. Карвер и М. Шейер, русскоязычный вариант Т. О. Гордеева, О. А. Сычев, Е. Н. Осин), методика определения уровня эмоционального интеллекта Н. Холла (опросник EQ), пятифакторный личностный опросник (Р. МакКрае, П. Коста, русскоязычный вариант А. Б. Хромов).

### **Результаты исследования**

Таким образом, исходя из приведенных результатов исследования, можно сделать следующие выводы:

1. Волонтеры сбора вторсырья – 57,5% также, как и волонтеры НГПУ им. К. Минина – 58,5% способны продуктивно и результативно справляться с разрешением своих трудностей, находя эффективный выход из тяжелых жизненных ситуаций, преодолевать проблемы и обращаться

за помощью к другим людям в случае необходимости, показывая свое дружелюбие, что является важным показателем в волонтерской деятельности.

2. У волонтеров сбора вторсырья были выявлены низкие показатели интегративного уровня эмоционального интеллекта – 60%, в то время как уровень волонтеров НГПУ им. К. Минина достигает средних значений – 62,5%, свидетельствующие о эпизодическом проявлении самоконтроле, управлению интенсивности своих эмоции, понимании эмоций окружающих, а также недостаточном влиянии на эмоции других людей. Более низкие показатели среди компонентов эмоционального интеллекта в обеих группах выделяется самомотивация, управление своими эмоциями и эмпатия. Волонтерская деятельность – работа непосредственно с людьми, независимо от тяжести случаев, и эмоциональный интеллект является важным аспектом при выполнении действий, способствующий успешному взаимодействию межличностного и личностного развития, что и требуется для развития компетенции волонтеров, на основе нашего исследования.

3. Коммуникация в различных жизненных ситуациях связана с волонтерской деятельностью и показывает успешную самореализацию волонтера в работе. В нашем исследовании почти у больше половины волонтеров НГПУ им. К. Минина не сформированы коммуникативные функции общения – 55%, обращая наше внимание на дальнейшее развитие общительности у волонтеров.

4. Преобладание диспозиционного оптимизма наблюдается у всех волонтеров – 65%. Данный аспект является важным для волонтера, проявляясь с адекватным оцениваем своего влияния на ситуацию, с перспективой развития. Возникает позитивный настрой на решение проблем, облегчая психологические переживания стрессовых ситуаций.

5. Выраженность факторов темперамента и характера почти схожи в обеих группах исследования, параметры факторов достигают высокого уровня. В большей степени различия экстравертированности – 50%, эмоциональной устойчивости – 58% и экспрессивности – 66% волонтеров, свидетельствующие о готовности волонтеров позитивно браться за любые дела ответственно и добросовестно, что показывает эмоциональную поддержку и уверенность, как при организации работы волонтеров друг с другом, так и с окружающими при выполнении любых видов деятельности.

По результатам нашего исследования можно сказать, что основной проблемой волонтеров является недостаточная сформированность навыков коммуникативной компетентности и компонентов эмоционального интеллекта. Волонтеры НГПУ им. К. Минина работают непосредственно с взаимодействием различных слоев общества и степени сложности жизненных ситуаций, поэтому мы преимущественно выбрали низкие показатели данной экспериментальной группы. В экспериментальную группу вошли 15 волонтеров. Таким

образом, нами была разработана программа психолого-педагогического сопровождения волонтеров по развитию навыков коммуникативной компетенции и эмоционального интеллекта. Программа создана на основе С.В. Волынец, Т.В. Макарян «Программа подготовки волонтеров «Навигатор» с элементами тренинга.

Цель программы: психологическая помощь людям, занимающихся волонтерской деятельностью.

Задачи программы: развитие коммуникативных навыков; расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения; развитие эмпатии; отработка навыков понимания себя, других людей, а также взаимоотношений между ними.

Программа состоит из трех модулей:

1. Модуль «Знакомство». Цель: Знакомство с участниками, установление эмоционального контакта, формирование позитивного настроения на работу.
2. Модуль «Коммуникативная компетентность». Цель: Формирование способности к конструктивному общению, способам социального взаимодействия, исследование возможных конструктивных способов решения кризисных ситуаций.
3. Модуль «Эмоциональный интеллект». Цель: Исследование собственного эмоционального опыта; развитие умения осознавать и анализировать собственное состояние; отделение чувств от поведения; вербализация чувств, развитие эмпатии.

### Обсуждение и заключение

После реализации программы было проведено контрольное измерение компонентов эмоционального интеллекта волонтеров, которые участвовали в формирующем эксперименте.

Данные представлены на рис.1 и рис.2:



РИСУНОК 1. РЕЗУЛЬТАТЫ СРАВНИТЕЛЬНОГО АНАЛИЗА КОМПОНЕНТОВ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ДО ФОРМИРУЮЩЕГО ЭКСПЕРИМЕНТА



РИСУНОК 2. РЕЗУЛЬТАТЫ СРАВНИТЕЛЬНОГО АНАЛИЗА КОМПОНЕНТОВ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ПОСЛЕ ФОРМИРУЮЩЕГО ЭКСПЕРИМЕНТА

На контрольном этапе повысились показатели таких шкал как самотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей. Таким образом, волонтеры стали лучше контролировать себя и свое поведение, понимать эмоции других людей, уметь сопереживать текущему эмоциональному состоянию человека и уметь воздействовать. Менее всего выражено изменение в отношении эмоциональной осведомленности и управления своими эмоциями, свидетельствуя о трудности волонтеров осознавать и понимать свои эмоции, управлять ими. Для выявления значимости изменений уровней компонентов эмоционального интеллекта мы использовали по t-критерию Стьюдента, с помощью которого были выявлены достоверные различия в показателях таких шкал как эмпатия, самотивация, распознавание эмоций других людей. Показатели достоверно выросли (на уровне значимости 0,05), что свидетельствует о эффективности проведенной программы на развитие компонентов эмоционального интеллекта.

Также был проведен сравнительный анализ по методике направленности личности в общении волонтеров, которые участвовали в формирующем эксперименте (таблица 1).

Таблица 1.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ НАПРАВЛЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ В  
ОБЩЕНИИ ВОЛОНТЕРОВ

N=15

Направленность общения	Процентное соотношение до формирующего эксперимента	Процентное соотношение после формирующего эксперимента
М-НЛО	67% (10 человек)	27% (4 человека)
И-НЛО	33% (5 человек)	27% (4 человека)
АЛ-НЛО	-	40% (6 человек)
Д-НЛО	-	7% (1 человек)

По результатам контрольного эксперимента, наблюдаются изменения направленности личности в общении. Таким образом, у 40% наблюдается смена манипулятивной и индифферентной направленности общения на альтероцентристскую, показывая уход от манипулятивного и игнорируемого общения в сторону ориентации человека на собеседника, его целей и потребностей, помощи ему. Стоит отметить, что у 7% появился новый вид общения – диалогическая коммуникативная направленность, ориентированная на равноправное общение, основанное на взаимном уважении и доверии. У остальных 53% показатели остались прежними. Таким образом, для экспериментальной группы полученное значение превышает табличное значение и находится в «зоне значимости», что говорит о том, что изменения носят статистически значимый характер. Для контрольной группы полученное находится в «зоне не значимости», имея незначительные изменения. Следовательно, направленность в общении у волонтеров изменилось в лучшую конструктивную для коммуникативной стороны работы. Корреляционный анализ позволил выявить динамику содержательных характеристик компонентов эмоционального интеллекта, увеличивший показатель высокого уровня на 13%, средний уровень на 13%, и понизившийся низкий уровень на 27% в то время как общительность выросла на 47%, формируя новые конструктивные виды общения. Полученные данные свидетельствуют о том, что развитие выделенных параметров доказывает эффективность проведения программы психолого-педагогического сопровождения.

Таким образом, волонтерская деятельность определяется добровольным участием в помощи общества, реализуя те личностные качества, которые являются нераскрытыми в нашей повседневной жизни. Следовательно, всё это обуславливает необходимость дальнейшего осмысления проблемы относительно сравнительного анализа личностных особенностей.

#### **Список использованных источников**

1. Азарова Е.С., Яницкий М.С. Психологические детерминанты добровольческой деятельности // Вестник Томского Государственного университета. 2008. - № 306. С. 120-125.
2. Бокова О.А., Мельникова Ю.А. Комплексное исследование личности волонтера: практикум. Барнаул: АлтГПУ. 2018. - 112 с.
3. Кузнецова А. А., Соловьева Н. А. Динамика психологических характеристик личности студента-волонтера в процессе профессионально-ориентированной волонтерской деятельности // Образование и наука. 2018. Т. 20. № 7. С. 128–146.
4. Палкин, К. А. Состояние и перспективы изучения психологических детерминант волонтерской деятельности // Психолого-педагогические исследования. 2017. Том 9. № 4. С. 99–107.
5. Паранюшкина А.В., Морозова Л.Б. Волонтерская деятельность как форма рискованного поведения: теоретический аспект // Педагогический вестник. 2021. №19. С. 46-48.
6. Кротова У.П. Психологические особенности мотивационно-смысловой сферы лиц, включенных в волонтерскую деятельность // Вестник КРАУНЦ. Гуманитарные науки. 2015. №1 (25). С. 44-54.
7. Прохоров А.Е., Сорокоумова Г.В. Психологические особенности людей, принимающих участие в волонтерских движениях // Материалы X Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» URL: <https://scienceforum.ru/2018/article/2018003401>(дата обращения: 12.12.2021).
8. Чернякевич Е. Ю. Направленность личности в общении как один из факторов, влияющих на эффективность // Высшая школа. 2016. № 2. С. 60-61.
9. Davis, S. K. Emotional intelligence and attentional bias fort heat-related emotion understress / S. K. Davis // Scandinavian journal of psychology. 2018. Vol. 59. Issue 3. P. 328-339. DOI: 10.1111/sjop.12439
10. Guntert, S. T. The quality of volunteers motives: Integrating the functional approach and self-determination theory / S. T. Guntert, I. T. Strubel, E. Kals, T. Wehner // Journal of social psychology. 2016. Vol. 156. Issue 3. P. 310-327.

11. Kostina O., Simonova M., Belinova N., Kochneva E., Morozova L., Serebryakova T. EMPIRICAL UNDERSTANDING OF THE PROBLEM OF VALUE ORIENTATIONS STUDENTS. *Opcion*. 2018. T. 34. № 85. P. 672-686.

## References

1. Azarova E.S., Yanitskiy M.S. *Psichologicheskie determinanty dobrovol'cheskoj dejatel'nosti* [Psychological determinants of volunteer's activity]. *Vestnik Tomskogo Gosudarstvennogo universiteta*. 2008. - № 306. S. 120-125 (in Russian).
2. Bokova O.A., Mel'nikova Ju.A. *Kompleksnoe issledovanie lichnosti volontera: praktikum* [A comprehensive study of the personality of a volunteer: a workshop.]. *Barnaul: AltGPU*. 2018. - 112 s (in Russian).
3. Kuznecova A. A., Solov'eva N. A. *Dinamika psichologicheskikh harakteristik lichnosti studenta-volontera v processe professional'no-orientirovannoj volonterskoj dejatel'nosti* [Dynamics of psychological characteristics of a student-volunteer in the process of professionally-oriented volunteering activity]. *Obrazovanie i nauka*. 2018. T. 20. № 7. S. 128–146 (in Russian).
4. Palkin, K. A. *Sostojanie i perspektivy izuchenija psichologicheskikh determinant volonterskoj dejatel'nosti* [State and perspectives of studying of psychological determinants of volunteer activities]. *Psichologo-pedagogicheskie issledovanija*. 2017. Tom 9. № 4. C. 99–107 (in Russian).
5. Paranjushkina A.V., Morozova L.B. *Volonterskaja dejatel'nost' kak forma riskovannogo povedenija: teoreticheskij aspekt* [Volunteer activity as a form of risky behavior: a theoretical aspect]. *Pedagogicheskij vestnik*. 2021. №19. S. 46-48 (in Russian).
6. Kretova U.P. *Psichologicheskie osobennosti motivacionno-smyslovoj sfery lic, vkljuchennyh v volonterskiju dejatel'nost'* [Psychological specifics of motivational and semantic sphere of persons involved into volunteers' activities]. *Vestnik KRAUNC. Gumanitarnye nauki*. 2015. №1 (25). S. 44-54 (in Russian).
7. Prohorov A.E., Sorokoumova G.V. *Psichologicheskie osobennosti ljudej, primajushhijh uchastie v volonterskikh dvizhenijah* [Psychological characteristics of people taking part in volunteer movements]. *Materialy X Mezhdunarodnoj studencheskoj nauchnoj konferencii «Studencheskij nauchnyj forum»* Available at: <https://scienceforum.ru/2018/article/2018003401> (accessed 12.12.2021) (in Russian).
8. Chernjakevich, E. Ju. *Napravlennost' lichnosti v obshhenii kak odin iz faktorov, vlijajushhijh na jeffektivnost'* [Personality orientation in communication as one of the factors influencing the effectiveness]. *Vysshaja shkola*. 2016. № 2. S. 60-61 (in Russian).

9. Davis, S. K. *Emotional intelligence and attentional bias fort heat-related emotion understress* / S. K. Davis // *Scandinavian journal of psychology*. 2018. Vol. 59. Issue 3. P. 328-339. doi: 10.1111/sjop.12439
10. Guntert, S. T. *The quality of volunteers motives: Integrating the functional approach and self-determination theory* / S. T. Guntert, I. T. Strubel, E. Kals, T. Wehner // *Journal of social psychology*. 2016. Vol. 156. Issue 3. P. 310-327.
11. Kostina O., Simonova M., Belinova N., Kochneva E., Morozova L., Serebryakova T. EMPIRICAL UNDERSTANDING OF THE PROBLEM OF VALUE ORIENTATIONS STUDENTS. *Opcion*. 2018. Т. 34. № 85. P. 672-686

---

**Морозова Людмила Борисовна**, (Россия, Нижний Новгород) кандидат психологических наук, доцент, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), тел. 89058698621, e-mail: [Ibmoroz@yandex.ru](mailto:Ibmoroz@yandex.ru)

**Паранюшкина Алёна Валерьевна**, (Россия, Нижний Новгород) магистрантка кафедры практической психологии Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), e-mail: [ale-2598@mail.ru](mailto:ale-2598@mail.ru)

---

**Morozova Lyudmila Borisovna**, (Russia, Nizhny Novgorod), Ph.D., Associate Professor, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after KozmaMinin (Mininsky University), e-mail: [Ibmoroz@yandex.ru](mailto:Ibmoroz@yandex.ru)

**Paranyushkina Alena Valerievna**, (Russia, Nizhny Novgorod) Master's student of the Department of Practical Psychology, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin (Minin University), telephone 89058698621, e – mail: [ale-2598@mail.ru](mailto:ale-2598@mail.ru)

---

**19.00.05 Социальная психология**