

Личностные характеристики современной молодежи, работающей на телефоне доверия

Е. Н. Ундуск¹, А. А. Коваленко¹

¹ Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена
191186, Россия, г. Санкт-Петербург, наб. р. Мойки, д. 48

Сведения об авторах:

Елена Николаевна Ундуск

SPIN: 722292/3911-2904

ORCID: 0000-0002-2552-8691

e-mail: el-uni@mail.ru

Александра Алексеевна Коваленко

e-mail: kovalenko01@bk.ru

© Авторы (2023).

Опубликовано Российским
государственным педагогическим
университетом им. А. И. Герцена.

Аннотация. Многие люди часто общаются с окружающими, при этом зачастую это общение носит стрессовую окраску. Так, специалисты, работающие на телефоне доверия, часто сталкиваются с таким общением. Долго ли человек может взаимодействовать в таком режиме, какое влияние на него оказывает эта деятельность, какие личностные характеристики обеспечивают эффективное совладание со стрессогенной нагрузкой в ходе реализации профессиональной деятельности – актуальные вопросы, касающиеся современной молодежи, работающей в системе «человек – человек», и требующие детального изучения.

Личностные характеристики можно рассматривать как источник внутренних сил человека, позволяющий ему справиться с нестандартными ситуациями, стрессовыми факторами, разобраться в возникшей проблематике и принять правильное решение.

Работа посвящена изучению личностных характеристик современной молодежи, работающей на телефоне доверия.

Объект исследования: молодые люди от 18 до 25 лет, работающие и не работающие на телефоне доверия, а также специалисты от 26 до 50 лет. Объем выборки: 80 человек (42 специалиста и 38 студентов-психологов).

В ходе исследования использованы методики: авторская анкета «Оценка удовлетворенности специалистов работой»; BFI-2 (Big Five Inventory-2); методика «Шкала субъективного благополучия» А. Перуэ-Баду (адаптация В. М. Соколовой); методика диагностики состояния стресса (А. О. Прохоров); тест эмоциональный интеллект Холла.

Установлено, что у молодых специалистов наблюдаются более высокие значения показателя эмоционального интеллекта, чем у неработающих студентов-психологов, а также более выраженные значения по субшкалам «Доверие» и «Сочувствие». У молодых специалистов отмечаются более высокие значения по субшкалам «Депрессивность» и «Эмпатия» и более низкие значения по субшкалам, отражающим степень погруженности личности в свое состояние, а также степень удовлетворенности повседневной деятельностью, чем у возрастных специалистов.

Выявлены и описаны значимые связи между личностными характеристиками в общей выборке специалистов, а также ее подвыборках, выделенных по возрастному критерию. В частности, установлены взаимосвязи между доброжелательностью личности и эмоциональным интеллектом ($N=42$) ($r=0,41$ при $p\leq 0,05$), субъективным благополучием ($r=-0,43$ при $p\leq 0,05$). В выборке молодых специалистов обнаружены взаимосвязи между показателями негативной эмоциональности и доброжелательностью ($r=-0,55$ при $p\leq 0,05$), настойчивостью ($r=-0,47$ при $p\leq 0,05$). В выборке возрастных специалистов зафиксирована взаимосвязь между показателями доброжелательности и добросовестности ($r=0,70$ при $p\leq 0,05$).

Ключевые слова: личностные характеристики, телефон доверия, молодежь, эмпатия, доверие, субъективное благополучие, эмоциональный интеллект

Youth working on the helpline: Personality characteristics

E. N. Undusk¹, A. A. Kovalenko¹

¹ Herzen State Pedagogical University of Russia
48 Moika River Emb., Saint Petersburg 191186, Russia

Authors:

Elena N. Undusk

SPIN: 722292/3911-2904

ORCID: 0000-0002-2552-8691

e-mail: el-uni@mail.ru

Alexandra A. Kovalenko

e-mail: kovaleneko01@bk.ru

Copyright:

© The Authors (2023).

Published by Herzen State

Pedagogical University of Russia.

Abstract. Some categories of people have to often communicate with others as part of their job and no less often is this communication stressful. An illustrative example are people working on the helpline. There is a range of relevant issues facing young professionals working on helplines in the human-to-human mode that requires a detailed analysis. Among them are the following: how long an individual can interact in this environment; how it impacts an individual; what personality characteristics ensure effective coping with professional stress.

Personality characteristics can be considered a source of an individual's inner strength. It facilitates coping with non-standard situations and stress factors and encourages the understanding of emergent problems and effective decision-making.

The article reports the results of a study that explored personality characteristics of youth working on the helpline.

The study focused on young people aged from 18 to 25 years. This group included those working and not working on the helpline. Another group included professionals aged from 26 to 50 years. The total sample size was 80 people with 42 professional psychologists and 38 psychology students.

The study used the following methods: a self-designed questionnaire Assessment of Professional Satisfaction with Work; BFI-2 (Big Five Inventory-2); Subjective Well-Being Scale by A. Perue-Badu (adapted by V. M. Sokolova); a stress diagnostic tool (A. O. Prokhorov); and Hall Emotional Intelligence Test.

It was found that psychology students working on helplines have higher values of emotional intelligence index and more pronounced values for the subscales 'trust' and 'empathy' than their non-working counterparts. Besides, as compared to older colleagues, young psychologists have higher values for the subscales 'depressiveness' and 'empathy' and lower values for the subscales reflecting the degree of one's immersion into one's inner world and degree of satisfaction with daily activities.

The study identified and described significant connections between personality characteristics in the general sample as well as its age-based subsamples. In particular, the study established the interrelations between personal benevolence and emotional intelligence ($N=42$) ($r=0.41$ at $p\leq 0.05$) / subjective well-being ($r=-0.43$ at $p\leq 0.05$). The subsample of young professionals revealed the correlations between indicators of negative emotionality and benevolence ($r=-0.55$ at $p\leq 0.05$) / perseverance ($r=-0.47$ at $p\leq 0.05$). The older subsample showed the relationship between the indicators of benevolence and conscientiousness ($r=0.70$ at $p\leq 0.05$).

Keywords: personality characteristics, helpline, youth, empathy, trust, subjective well-being, emotional intelligence

Введение

Многим людям ежедневно в процессе работы приходится постоянно общаться с окружающими, при этом зачастую это общение носит стрессовую окраску, то есть сопровождается беспокойством. Так, можно рассмотреть специалистов, работающих на телефоне доверия. Они ежедневно сталкиваются с разными стрессовыми ситуациями, которые требуют своего незамедлительного разрешения.

В. Колшед выделяет профессиональные и личностные качества консультанта в «помогающих профессиях», связанные с гуманистическими принципами: эмпатия и понимание; уважение и вера в способность клиента справиться с проблемой; конкретность или способность быть определенным, готовность помочь другому и работать с тем опытом, который появляется в процессе консультирования (Скавинская 2009).

Вместе с тем Н. Н. Обозов обращает внимание на следующие качества консультанта: «безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей; чуткость к эмоциональному состоянию человека; пластичность (динамичность в сочетании с гибкостью); эмоциональная сдержанность и терпимость как способность избегать невротических и субъективных отклонений в собственных оценках и поведении; навыки и умения переписки для ситуации дистантного письма; умение выстраивать и выдерживать до конца свою линию поведения, наличие знаний в области возможного поведения людей в конфликтах» (по: Елизаров 2003).

Индивидуальные особенности людей, работающих в «помогающих профессиях», содержат в себе: решительность, высокое самообладание, способность быстро принимать взвешенное решение, умение действовать не шаблонно в быстро изменяющейся обстановке, одновременно выполняя несколько видов деятельности, способность прогнозировать возможные изменения ситуации и ожидаемый результат действий, умение находить индивидуальный подход к людям; высокую

стрессоустойчивость (Ичитовкина, Злокова, Соловьев 2017).

Необходимо отметить, что готовность личности к неблагоприятным ситуациям определяется ее личностными характеристиками, психологической устойчивостью, волевой и физической готовностью адаптироваться к неблагоприятным воздействиям внешней среды.

Т. С. Назарова обращает наше внимание на то, что в стрессовых и экстремальных ситуациях возникает необходимость выбора лучшего варианта поведения (Исмаилов 2013).

В моментах длительного эмоционального напряжения при стрессовой и экстремальной ситуации на человека необходимо принимать во внимание возможность нормальной положительной адаптации личности (Исмаилов 2013).

Личность, которой часто приходится находиться в трудных стрессовых ситуациях, вырабатывает навыки наиболее адекватных реакций. В этом случае, как отмечает Ц. П. Короленко (1978), проявляется положительный опыт в преодолении трудностей, что приводит к росту доверия к себе, способствует лучшей адаптации к трудным ситуациям.

Адаптация к экстремальным ситуациям индивидуальна и определяется психологическими особенностями человека, которые зависят от практической тренированности, возможности и умения использования средств и способов защиты (Исмаилов 2013).

Представители экстремальных профессий имеют индивидуально-личностные особенности, связанные с развитой стрессоустойчивостью: высокий уровень нервно-психической устойчивости, низкая личностная тревожность, высокий уровень социально-психологической адаптации (эмоциональный комфорт, самопринятие, принятие других), высокий уровень интеллекта (Алиев 2021).

Белова Е.В. и Зинченко Е. В. отмечают, что «эмоциональная устойчивость и зрелость, работоспособность и способность управлять ситуацией, добросовестность и

самостоятельность в принятии решений – черты, свойственные специалистам Call-центра» (Белова, Зинченко 2016, 106).

В исследовании под молодежью будут подразумеваться молодые люди в возрасте от 18 до 25 лет включительно, что соответствует периоду ранней взрослости или молодости. Такие временные рамки были взяты, поскольку именно с момента совершеннолетия большинство молодых людей создают свою семью, строят свою карьеру и делают все возможное для того, чтобы двигаться вверх по социальной лестнице «жизненного успеха», то есть находятся в процессе овладения внешним миром (Вадурина 2011).

Материалы и методы

Целью данного исследования является изучение личностных характеристик молодежи, работающей на телефоне доверия.

В соответствии с целью исследования нами была сформулирована следующая гипотеза: молодежь, работающая на телефоне доверия, имеет более высокие значения психологических характеристик, являющихся внутренними ресурсами (такими как доброжелательность, добросовестность, субъективное благополучие, эмоциональный интеллект, негативная эмоциональность, состояние стресса), которые помогают справляться с экстремальными и стрессовыми ситуациями, чем молодежь без такого опыта работы.

В исследовании приняло участие 80 человек в возрасте от 18 до 50 лет, из них: 42 специалиста (18 человек в возрастном диапазоне от 18 до 25 лет, 24 человека в возрастном диапазоне от 26 до 50 лет), 38 человек гуманитарного профиля обучения (студенты вуза факультета общей психологии в количестве 15 человек и факультета клинической психологии в количестве 23 человек).

Для определения личностных характеристик у молодых людей, работающих и не работающих на телефоне доверия, использовались авторская анкета «Оценка

удовлетворенности специалистов работой», BFI-2 (Soto, C. J., John, O. P., в адаптации Щебетенко С., Калугина А. У., Мишкевич А. М.), методика «Шкала субъективного благополучия» А. Перуэ-Баду (адаптация В. М. Соколовой), методика диагностики состояния стресса (А. О. Прохоров), тест эмоциональный интеллект Холла.

Результаты и их обсуждение

После проведения исследования нами были получены результаты, которые позволили увидеть значения личностных характеристик специалистов, работающих на телефоне доверия, и людей, не работающих в таких «помогающих» организациях.

Первый этап исследования был посвящен изучению количественных показателей уровня оценки своей работы специалистами. При этом общая выборка специалистов была разделена на группы по возрастам: n1 (специалисты в возрастном диапазоне от 18 до 25 лет) и n2 (специалисты в возрастном диапазоне от 26 до 50 лет). На рисунке 1 отображены данные по количественному показателю уровня оценки своей работы у специалистов.

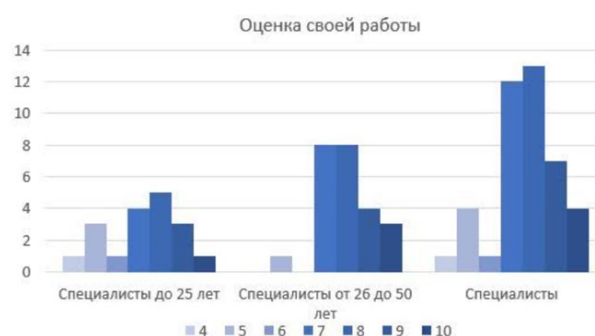


Рисунок 1. Количественный показатель оценки качества работы у специалистов

Анализ результатов показал, что возрастные специалисты (n2) выше оценивают свою удовлетворенность работой, чем молодые (n1). Чаще всего специалисты выбирали оценку удовлетворенности своей работой на 8 и 7 баллов, что соответствует значению «выше среднего».

В авторской анкете также присутствовал вопрос «Планируете ли Вы задержать-

ся на своей работе?», полученные результаты мы отразили на рисунке 2.



Рисунок 2. Количественный показатель оценки готовности остаться работать на телефоне доверия

Специалисты в возрастном диапазоне от 26 до 50 лет в большинстве ответов указывали на то, что они останутся в своей профессиональной деятельности надолго, при этом не задумывались об уходе, в отличие от молодых специалистов.

Следующим этапом стал расчет описательных статистик показателей у специалистов и студентов гуманитарного направления. Было установлено, что специалистам соответствует уровень «выше среднего» по показателям «доброжелательности» (включающему субшкалы «сочувствие», «уважительность», «доверие») и «добросовестности» (включающему субшкалы «организованность», «продуктивность», «ответственность»). Также были выявлены значения «ниже среднего» показателя «негативной эмоциональности» («тревожность», «депрессивность», «эмоциональная изменчивость»). В ходе изучения личностных характеристик студентов гуманитарного профиля было выявлено, что респондентам соответствует преимущественно уро-

вень «выше среднего» по шкале «доброжелательность» и «добросовестность». По шкале «состояние стресса» и «негативная эмоциональность» студенты гуманитарного профиля показывают значения «ниже среднего».

Сравнительный анализ личностных характеристик, позволяющий раскрыть специфику работы молодежи на телефоне доверия, был проведен в два этапа: первый этап – проведение сравнительного анализа личностных характеристик молодых специалистов, которые работают на телефоне доверия, и студентов психологического направления; второй этап – проведение сравнительного анализа личностных характеристик между специалистами возрастного диапазона от 18 до 25 лет и специалистами возрастного диапазона от 26 до 50 лет.

На первом этапе исследования проводилось изучение личностных характеристик молодежи, которая в своей деятельности применяет навык активного слушания, эмпатию, толерантное отношение к обращающимся за помощью «клиентам». Мы разделили выборку на две группы (подвыборки) по профессиональному признаку: первую группу составили специалисты с возрастным диапазоном от 18 до 25 лет ($n_1=18$); вторую группу представили студенты, обучающиеся на психологическом направлении (общей и клинической психологии), с возрастным диапазоном от 18 до 25 лет ($n_3=38$).

С помощью критерия Манна – Уитни были выявлены достоверные различия в личностных характеристиках молодежи, которые отражены в таблице 1.

Таблица 1. Сравнительный анализ личностных характеристик респондентов, работающих на телефоне доверия (специалистов) и студентов-психологов

Название шкалы	Специалисты ($n_1=18$) X1	Студенты ($n_3=38$) X3	U	p-value
Шкала «Доброжелательность» (BFI-2)				
Субшкала «Сочувствие»	4,403	4,026	215,000	0,026
Тест эмоционального интеллекта Холла				
Субшкала «Управление своими эмоциями»	4,444	0,868	701,000	0,003
Субшкала «Эмпатия»	13,556	10,974	890,500	0,04
Субшкала «Распознавание эмоций других людей»	11,556	8,895	675,500	0,024

Из данных таблицы 1 следует, что специалисты ($x_1=4,403$) демонстрируют более высокие значения по показателю «Сочувствие», чем студенты-психологи без опыта работы (соответственно, $x_3=4,026$ при $p=0,026$).

Обратим внимание на то, что по шкале эмоционального интеллекта специалисты в возрастном диапазоне от 18 до 25 лет фиксируют у себя более высокие значения по показателю «управлением своими эмоциями» (при $p=0,003$), а также по показателю «распознавание эмоций других людей» (при $p=0,024$), чем студенты психологического направления. Объяснением данного обстоятельства может послужить возрастающий опыт работы специалистов с людьми, требующий включения навыков саморегуляции и понимания их эмоциональных состояний. Аналогичные результаты мы можем наблюдать в исследовании Б. Ю. Шогенова и Д. Б. Кумаховой

«Влияние стресса на человека» (Шогенов, Кумахова 2020).

Также получено значимое достоверное различие по субшкале эмпатии: у молодых специалистов данный показатель более выражен ($x_1=13,556$ при $p=0,04$), чем у студентов психологического направления ($x_3=10,974$).

Следующим этапом исследования стало изучение возрастных особенностей личностных характеристик специалистов, работающих на телефоне доверия.

Для этого мы разделили выборку на две подвыборки по возрастному критерию: первую группу составляет молодежь 18–25 лет, работающая на телефоне доверия ($n_1=18$); вторая группа представлена специалистами 26–50 лет, работающими на телефоне доверия ($n_2=24$).

Обратимся к результатам сравнительного анализа изучаемых показателей, представленных в таблице 2.

Таблица 2. Сравнительный анализ личностных характеристик специалистов, работающих на телефоне доверия

Название шкалы	От 18 до 25 n (1=18)	От 26 до 50 (n2=24)	U	p-value
Планируете ли вы задержаться на этой работе? 1, - Скоро увольняюсь 2 - Я тут не задерживаюсь, уйду как только надоест 3 - Да, я тут надолго	321,000	582,000	150,000	0,05
Шкала «Негативная эмоциональность» (BFI-2)				
Субшкала «Депрессивность»	454,500	448,500	148,500	0,05
Методика «Шкала субъективного благополучия» А. Перуэ-Баду (адаптация В.М. Соколовой)*				
Шкала «Субъективное благополучие»	470,000	433,000	133,000	0,032
Субшкала, рассматривающая признаки, сопровождающие основную психоэмоциональную симптоматику	476,000	427,000	127,000	0,024
Субшкала «Степень удовлетворенности повседневной деятельностью»	472,000	431,000	131,000	0,03
Тест эмоционального интеллекта Холла				
Субшкала «Эмпатия»	472,000	431,000	131,000	0,03

* по методике «Шкала субъективного благополучия» А. Перуэ-Баду (адаптация В.М. Соколовой) баллы имеют обратные значения, т.е. чем выше, тем ниже субъективное благополучие.

Согласно таблице 2, можно констатировать, что молодые специалисты в данной выборке проявляют эмоциональность и умение сопереживать, оказывать поддержку и проявлять больше понимания, чем специалисты второй подвыборки ($x_1=472,000$, $x_2=431,000$, при $p=0,03$).

Значимые достоверные различия по субшкалам «депрессивность» (при $p=0,05$) и «признаки, сопровождающие основную психоэмоциональную симптоматику» (при $p=0,024$) позволяют сделать вывод о том, что молодые специалисты чаще проявляют негативные эмоции, чувству-

ют тревожность, чем их более взрослые коллеги.

Результаты по шкале «субъективное благополучие» показывают, что удовлетворенностью жизнью и эмоциональный комфорт больше испытывают специалисты в возрасте от 26 до 50 лет (при $p=0,032$).

Таким образом, мы наблюдаем у выборки n1 высокие значения показателей эмоционального интеллекта (по субшкалам «эмпатия» (при $p=0,04$), «управление своими эмоциями» (при $p=0,003$), «распознавание эмоций других людей» (при $p=0,024$), а также высокие показатели по субшкале «доверие» (при $p=0,056$), «сочувствие» (при $p=0,026$) (шкала «доброжелательность»). При этом при рассмотрении специалистов по возрастному критерию можно наблюдать различия показателей по субшкалам «депрессивность» (при $p=0,05$), «признаки, сопровождающие основную психоэмоциональную симптоматику» (при $p=0,024$) и заниженные значения показателя «степень удовлетворенности повседневной деятельностью» (при $p=0,03$) (шкала «субъективное благополучие»).

Для выявления значимых связей между исследуемыми показателями личностных характеристик специалистов, работающих на телефоне доверия, нами был проведен корреляционный анализ:

1. Рассмотрим результаты корреляционного анализа специалистов в возрастном диапазоне от 18 до 50 лет, который отражен в рисунке 3.

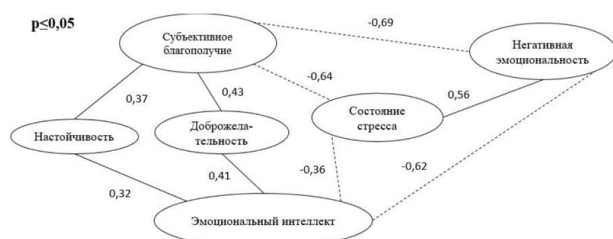


Рисунок 3. Результаты корреляционного анализа (специалисты)

— При высоком уровне «доброжелательности» личности отмечаются высокие значения показателей «эмоционально-

го интеллекта» ($r=0,41$ при $p\leq 0,05$), и «субъективного благополучия» ($r=0,43$ при $p\leq 0,05$).

— Высокие значения показателей «негативной эмоциональности» и ($r=-0,69$ при $p\leq 0,05$) и «состояния стресса» ($r=-0,64$ при $p\leq 0,05$) сопровождаются низкими значениями показателя «субъективное благополучие».

— Высокие значения эмоционального интеллекта отмечаются на фоне низкого уровня депрессии, тревожности и эмоциональной изменчивости ($r=-0,62$ при $p\leq 0,05$).

2. Раскроем значимые взаимосвязи личностных характеристик молодых специалистов. Данные отразим на рисунке 4.

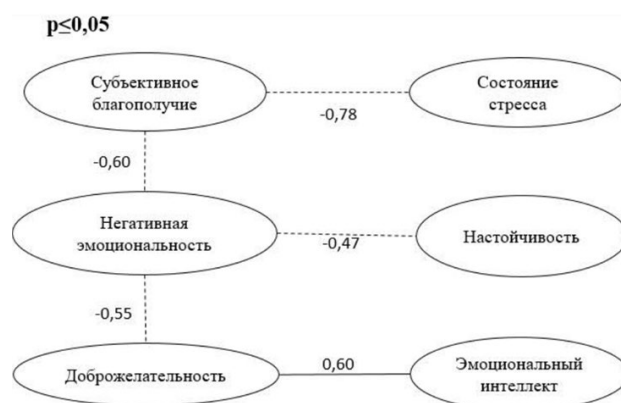


Рисунок 4. Результаты корреляционного анализа (молодежь)

Результаты корреляционного анализа, представленные на рисунке 4, можно изложить в следующих ключевых пунктах:

— Отрицательные взаимосвязи обнаружены между показателем «субъективного благополучия» и «состоянием стресса» ($r=-0,78$ при $p\leq 0,05$), а также «негативной эмоциональности» ($r=-0,60$ при $p\leq 0,05$). Это означает, что с усилением напряженности, уменьшением степени удовлетворенности повседневной деятельностью (то есть с уменьшением субъективного благополучия) увеличивается вероятность переживания состояния стресса.

— Отрицательные взаимосвязи обнаружены между показателем «негативной эмоциональности» и «доброжелатель-

ностью» ($r=-0,55$ при $p\leq 0,05$), а также «настойчивостью» ($r=-0,47$ при $p\leq 0,05$). Другими словами, усиление тревожности, депрессивности и эмоциональной изменчивости сопровождается уменьшением доброжелательности и настойчивости при решении поставленных задач.

- Положительная взаимосвязь обнаружена между показателями «доброжелательности» и «эмоционального интеллекта» ($r= 0,60$ при $p\leq 0,05$). Это означает, что на фоне уважительности и доверия, являющихся компонентами доброжелательности, отмечаются высокие значения показателей эмпатии, распознавания эмоций других людей, произвольного управления своими эмоциями, эмоциональной отходчивости.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что одними из основных личностных характеристик молодых специалистов, работающих на телефоне доверия, являются доброжелательность, эмоциональный интеллект, негативная эмоциональность, состояние стресса, настойчивость и субъективное благополучие.

3. Рассмотрим значимые взаимосвязи личностных характеристик специалистов, работающих на телефоне доверия, в возрастном диапазоне от 26 до 50 лет. Данные отразим на рисунке 5.

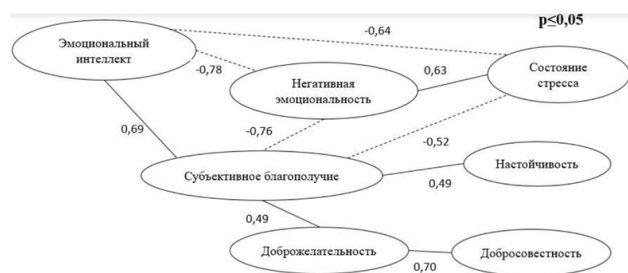


Рисунок 5. Результаты корреляционного анализа (возрастные специалисты)

Результаты корреляционного анализа, отраженного на рисунке 5, показывают нам:

- Положительная взаимосвязь обнаружена между показателями «субъективного благополучия» и «эмоцио-

нального интеллекта» ($r=0,69$ при $p\leq 0,05$), а также «настойчивости» ($r=0,49$ при $p\leq 0,05$), и «доброжелательности» ($r=0,49$ при $p\leq 0,05$). Ощущение своей эмоциональной и физической стабильности сопровождается у человека желанием сделать лучше свое окружение, применяя сочувствие к ближнему, уважительное и доверительное отношение к нему.

- Отрицательные взаимосвязи обнаружены между показателями «эмоционального интеллекта» и «негативной эмоциональности» ($r=-0,78$ при $p\leq 0,05$), а также с «состоянием стресса» ($r=-0,64$ при $p\leq 0,05$). Подобные результаты наблюдаются между показателями «субъективного благополучия» и «негативной эмоциональности» ($r=-0,76$ при $p\leq 0,05$), а также с «состоянием стресса» ($r=-0,52$ при $p\leq 0,05$).
- Положительная взаимосвязь обнаружена между показателями «негативной эмоциональности» и «состоянием стресса» ($r= 0,63$ при $p\leq 0,05$).
- Положительная взаимосвязь зафиксирована между показателями «доброжелательности» и «добросовестности» ($r= 0,70$ при $p\leq 0,05$). Этот результат интересен тем, что такие личностные характеристики показывают уровень контроля собственной импульсивности, благодаря компонентам организованности, продуктивности, ответственности, и уровень доброжелательности, склонности к согласию через сочувствие, уважительность, доверие. Такие характеристики сопровождаются в результате чувством собственной значимости, которое стимулирует продуктивную деятельность, а также организованность и ответственность. Например, в исследовании С. В. Алешина «Взаимосвязь доверия и ответственности» (Алешин 2010) мы наблюдаем, что при недоверии к людям ослабляется влияние социальной ответственности на жизнедеятельность, возрастает безответственность.

Выводы

На основании авторского опросника выяснилось, что у молодых специалистов фиксируется более низкая оценка удовлетворенности своей работой, чем у возрастных специалистов. При этом молодые специалисты больше задумываются о смене места работы, чем возрастные специалисты.

С помощью описательной статистики было установлено, что специалистов характеризуют высокие значения показателей «сочувствия», «уважительности», «доверия», «организованности», «продуктивности», «ответственности», а также средние значения показателей «тревожности», «депрессивности», «эмоциональной изменчивости» и «настойчивости». У студентов вуза были отмечены средние значения показателей «доброжелательности» (сочувствие, уважительность, доверие), «добросовестности» (организованность, продуктивность, ответственность), «негативной эмоциональности» (тревожность, депрессивность, эмоциональная изменчивость) и низкое значение по шкале «Состояние стресса».

Результаты сравнительного и корреляционного анализа позволяют констатировать подтвержденность рабочей гипотезы исследования.

На этапе сравнительного анализа в ходе изучения личностных характеристик специалистов, работающих на телефоне доверия, выяснилось, что у молодых специалистов наблюдаются более высокие значения показателей эмоционального интеллекта, чем у студентов психологического направления. Значимые различия были обнаружены по субшкале «Сочувствие». При сравнении специалистов по

возрастному критерию наблюдаются более высокие значения у молодых специалистов показателя «Депрессивность», чем у возрастных специалистов. Также более низкие значения у молодых специалистов наблюдаются по субшкалам «Признаки, сопровождающие основную психоэмоциональную симптоматику» и «Степень удовлетворенности повседневной деятельностью» (шкала «Субъективное благополучие»). При этом у молодых специалистов отмечаются более высокие значения по показателю «Эмпатия».

Результаты корреляционного анализа позволяют сделать вывод о том, что существует взаимосвязь между такими характеристиками, как доброжелательность, эмоциональный интеллект, негативная эмоциональность, состояние стресса, настойчивость, субъективное благополучие. С возрастом у специалистов отмечается рост субъективного благополучия, увеличивается степень удовлетворенности повседневной деятельностью. Обнаружены значимые положительные взаимосвязи между показателями «доброжелательности личности» и «эмоциональным интеллектом». Отрицательные значимые взаимосвязи фиксируются между показателями «субъективного благополучия» и «состоянием стресса», а также «негативной эмоциональности».

Исследование и понимание взаимосвязи данных личностных характеристик является одной из важнейших задач, решение которой поможет повысить квалификацию молодых специалистов, работающих на телефоне доверия, а так же значительно улучшить качество оказываемой ими психологической помощи.

Литература

- Алёшин, С. В. (2010) Взаимосвязь доверия и ответственности. *Наука и современность*, № 1-3, с. 8-12.
- Алиев, У. С. (2021) Психологическая технология повышения стрессоустойчивости у представителей экстремальных профессий. *Психология человека в образовании*, № 4, с. 372-384.
- Белова, Е. В., Зинченко, Е. В. (2016) Личностные особенности специалистов Call-центра в связи с объективными и субъективными показателями успешности их профессиональной деятельности. *Russian Journal of Education and Psychology*, № 12 (68), с. 94-113.

- Вадурина, Е. Н. (2011) Развитие личности в период взрослости. *Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук*, № 9, с. 229–231.
- Елизаров, А. Н. (2003) *Основы индивидуального и семейного психологического консультирования*. М.: Ось-89, 336 с.
- Исмаилов, Ш. О. (2013) Адаптация личности к экстремальным ситуациям. В кн.: *IV Международная научная конференция «Педагогика: традиции и инновации»*. Челябинск: Два комсомольца, с. 156–158.
- Ичитовкина, Е. Г., Злоказова, М. В., Соловьев, А. Г. (2017) *Системный мониторинг психического здоровья комбатантов – сотрудников полиции*. Архангельск: СГМУ, 205 с.
- Короленко, Ц. П. (1978) *Психофизиология человека в экстремальных условиях*. Л.: Медицина, 272с.
- Скавинская, Е. Н. (2019) Динамика личностных характеристик консультантов телефона доверия в процессе реализации профессиональной программы подготовки. *Вестник Томского государственного университета*, № 318, с. 204–207.
- Шогенов, Б. Ю., Кумахова, Д. Б. (2020) Влияние стресса на человека. *Экономика и социум*, № 1 (68), с. 917–929.

References

- Aliev, U. S. (2021) Psikhologicheskaya tekhnologiya povysheniya stressoustojchivosti u predstavitelej ekstremal'nykh professij [Psychological technology of increasing stress resistance in representatives of extreme professions]. *Psikhologiya cheloveka v obrazovanii — Psychology in education*, no. 4, pp. 372–384. (In Russian)
- Alyoshin, S. V. (2010) Vzaimosvyaz' doveriya i otvetstvennosti [The relationship of trust and responsibility]. *Nauka i sovremennost' — Science and modernity*, no. 1-3, pp. 8–12. (In Russian)
- Belova, E. V., Zinchenko, E. V. (2016) Lichnostnye osobennosti specialistov Call-centra v svyazi s ob'ektivnymi i sub'ektivnymi pokazatelyami uspehnosti ih professional'noj deyatel'nosti [Personal characteristics of Call Center specialists in connection with objective and subjective indicators of the success of their professional activities]. *Russian Journal of Education and Psychology*, no. 12 (68), pp. 94–113. (In Russian)
- Elizarov, A. N. (2003) *Osnovy individual'nogo i semejnogo psikhologicheskogo konsul'tirovaniya [Actual problems of humanities and natural sciences]*. Moscow: Os'-89 Publ., 336 p. (In Russian)
- Ichitovkina, E. G., Zlokazova, M. V., Solov'ev, A. G. (2017) *Sistemnyj monitoring psikhicheskogo zdorov'ya kombatanov – sotrudnikov politsii [Systematic monitoring of the mental health of combatants — police officers]*. Arkhangelsk: Northern State Medical University Publ., 205 p. (In Russian)
- Ismailov, Sh. O. (2013) Adaptatsiya lichnosti k ekstremal'nykh situatsiyam [Adaptation of personality to extreme situations]. In: *IV Mezhdunarodnaya nauchnaya konferentsiya "Pedagogika: traditsii i innovatsii" [IV International Scientific Conference "Pedagogy: Traditions and Innovations"]*. Chelyabinsk: Dva komsomol'tsa Publ., pp. 156–158. (In Russian)
- Korolenko, C. P. (1978) *Psikhoфизиология человека в экстремальных условиях [Human psychophysiology in extreme conditions]*. Leningrad: Medicine Publ., 272 p. (In Russian)
- Shogenov, B. Yu., Kumahova, D. B. (2020) Vliyanie stressa na cheloveka [The effect of stress on a person]. *Ekonomika i sotsium — Economics and Society*, no. 1 (68), pp. 917–929. (In Russian)
- Skavinskaya, E. N. (2019) Dinamika lichnostnykh kharakteristik konsul'tantov telefona doveriya v processe realizatsii professional'noj programmy podgotovki [Dynamics of personal characteristics of helpline consultants in the process of implementing a professional training program]. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta — Bulletin of Tomsk State University*, no. 318, pp. 204–207. (In Russian)
- Vadurina, E. N. (2011) *Razvitie lichnosti v period vzroslosti [Personal development during adulthood]. Aktual'nye problemy gumanitarnykh i estestvennykh nauk — Actual problems of humanities and natural sciences*, no. 9, pp. 229–231. (In Russian)