

Научная статья

УДК 159.9

DOI: 10.18384/2949-5105-2024-4-123-140

ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ МНОГОПРОФИЛЬНОЙ ПОМОЩИ, ИМЕЮЩИХ РАЗНЫЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ

Абдулина Ю. А., Алдашева А. А.

*Институт психологии РАН, 129366, г. Москва, ул. Ярославская, д. 13, к. 1, Российская
Федерация; e-mail: abdulina-youlia-27@yandex.ru*

Поступила в редакцию 18.06.2024

После доработки 19.06.2024

Принята к публикации 01.07.2024

Аннотация

Цель. Сравнить личностные свойства специалистов с разным уровнем удовлетворённости трудом.

Процедура и методы. Исследование проводили в 2023 г. в ГБУ «Система 112» г. Москвы. Его основное содержание составляет сравнительный анализ личностных особенностей специалистов с разным уровнем удовлетворённости трудом. Использовались методики: «Интегральная удовлетворённость трудом», тест Холланда в модификации Г. В. Резапкиной, опросник терминальных ценностей И. Г. Сенина (ОТеЦ-2), «Методики исследования самоотношения (МИС)», «Социально-профессиональная востребованность личности» (СПВЛ).

Результаты. Разный уровень удовлетворённости трудом специалистов не связан с их социально-демографическими данными и обусловлен различиями их личностных особенностей и ценностно-смысловой направленности: степенью дифференциации профессиональной направленности, уровнем значимости учебной и профессиональной жизни, потребностью в саморазвитии, достижениях, духовном удовлетворении и уровнем личного благополучия.

Теоретическая и/или практическая значимость заключается в дополнении теоретических представлений о взаимосвязи удовлетворённости трудом и ряда личностных характеристик, возможности использования полученных данных для профотбора специалистов помогающего профиля.

Ключевые слова: оператор системы-112, профессиональная адаптация, удовлетворённость трудом, ценностно-смысловая направленность

Благодарности: исследование выполнено в рамках госзадания №0138-2024-0017

Для цитирования: Абдулина Ю. А., Алдашева А. А. Особенности личности специалистов по организации оказания многопрофильной помощи, имеющих разный уровень удовлетворённости трудом // Вестник Государственного университета просвещения. Серия: Психологические науки. 2024. №4. С. 123–140. DOI: 10.18384/2949-5105-2024-4-123-140

Original Research Article

PERSONALITY SPECIALITIES OF MULTIPROFILE HELP ORGANIZATION SPECIALISTS WITH DIFFERENT LEVEL OF JOB SATISFACTION

Yu. Abdulina, A. Aldasheva

Institute of Psychology, Russian Academy of Sciences, ul. Yaroslavskaya, 13/1, Moscow, 129366, Russian Federation; e-mail: abdulina-youlia-27@yandex.ru

Received by the editorial office 18.06.2024

Revised by the author 19.06.2024

Accepted for publication 01.07.2024

Abstract

Aim. To compare personality qualities of specialists with different job satisfaction level.

Methodology. The study was performed in 2023 at "Systema 112" state budget organization in Moscow. The main idea of it is a comparative analysis of personality qualities of specialists with different job satisfaction level. The following methods were used: "Integral job satisfaction". The Holland test is modified by G. V. Rezapkina. Questionnaire of terminal values by I.G. Senin (Father-2). "Methods of self-attitude research (MIS)". "Social and professional relevance of the individual" (SPVL).

Results. Different job satisfaction level of specialists is not correlated their with social demographic data and is due to differences in their personality qualities and value and meaning directions, that are professional direction differentiation level, educational and professional life meaning level, needs in self-development, achievements, internal satisfaction and personality well-being level.

Research implications are addition to theoretical knowledge about job satisfaction and personality qualities correlations, possibility of obtained data application in professional selection of helping type specialists.

Keywords: operator of System-112, professional adaptation, job satisfaction, value and meaning direction

Acknowledgments: This research was supported by governmental task No. №0138-2024-0017

For citation: Abdulina Yu. A., Aldasheva A. A. Personality specialities of multiprofile help organization specialists with different level of job satisfaction. In: Bulletin of State University of Education. Series: Psychological Sciences, 2024, no. 4, pp. 123–140. DOI: 10.18384/2949-5105-2024-4-123-140

Введение

Профессиональная адаптация и профессиональная пригодность отражают степень соответствия человека требованиям профессиональной деятельности, тем самым предопределяя и проявляя уровень его профессионального развития и чувства профессионального благополучия [2; 3; 9]. Об

уровне профессиональной адаптации судят по двум видам критериев: объективным и субъективным. Первые представлены объективными показателями эффективности профессиональной деятельности (производительность труда, его качество, надёжность, количество ошибок, брака и пр.). При этом исследователи отмечают, что разработ-

ка методов оценки объективных показателей эффективности труда нередко существенно затруднена спецификой профессиональной деятельности, связанной с отсутствием чётких, однозначных определений её цели, продукта, средств, что, например, характерно для многих помогающих профессий [3]. К субъективным критериям профессиональной адаптации относят субъективную оценку уровня профессионального благополучия, удовлетворённости трудом (УТ), представления о собственной трудовой деятельности и себе как профессионале и т. д. [2; 9]. Согласно эмпирическим исследованиям, взаимосвязь объективных и субъективных критериев неоднозначна [2; 6], однако, уровень УТ рассматривают и как показатель степени вовлечённости специалиста в деятельность организации, приверженности ей [6; 15; 16], в связи с чем возникает интерес к поиску предикторов УТ личностного уровня при профессиональном отборе для оценки возможной профессиональной адаптации.

Важнейшей тенденцией изменения профессиональной структуры общества является возникновение и широкое распространение новых социально-экономических профессий, в том числе помогающего типа: коучи, менеджеры по здоровому образу жизни, операторы колл-центров, служб спасения, специалисты по организации оказания многопрофильной помощи и пр. По мнению Е. А. Климова, основным «инструментом» специалистов социально-экономических профессий является их личность, поэтому личностные особенности человека определяют особенности его профессионального развития и адаптации к помогающему

труду. При этом специфика их профессиональной деятельности, предполагающая постоянное взаимодействие с людьми, требует высокого уровня социальной ответственности и связана с эмоциональным напряжением, которое может являться причиной профессиональных деформаций, деструкций или выгорания [4; 16]. Стрессогенность условий деятельности специалистов помогающих профессий предполагает выделение различных психологических факторов, обеспечивающих устойчивость профессионала к ней. Среди таких факторов выделяют индивидуально-типические особенности человека как субъекта труда [8; 9; 10], его поведенческие характеристики, в частности, выбор стратегий профессионального поведения [1], а также УТ как эмоционально окрашенный фактор, чрезвычайно важный как для общества, так и для самого профессионала [1; 16]. Мы предполагаем, что УТ связана с некоторыми личностными особенностями, которые могут усиливать прогностическую валидность и устойчивость показателя УТ, способствуя профессиональной адаптации. Это предположение и обусловило актуальность настоящего исследования.

Анализ исследований удовлетворённости трудом как интегральной оценки профессиональной пригодности

Исследованием проблемы УТ занимались такие авторы, как Ф. Херцберг, Дж. У. Эткинсон, Дж. Хакман и Р. Олдхам, Т. С. Паркер, В. А. Ядов, Ф. Н. Ильясов, А. А. Киссель, А. Г. Здравомыслов, О. Е. Осин, А. В. Батаршев, А. А. Грачев и др. Анализ литературы показал, что УТ изучают во

взаимосвязи с общим жизненным благополучием, профессиональной идентичностью, адаптацией, кризисами, деформациями, эмоциональным выгоранием и пр. [4; 5; 6] и рассматривают как мотивацию (Ф. Н. Ильясов, А. Г. Здравомыслов, А. Г. Ковалев, Д. Пельц, Ф. Эндрюс, В. А. Ядов), как состояние (К. А. Абульханова-Славская, В. А. Бодров, Ф. Херцберг, Т. А. Китвель, А. Л. Свенцицкий) и как совокупность социальных установок индивида относительно труда (А. А. Киссель, В. А. Ядов) [6; 13].

Стоит отметить, что подавляющее большинство работ, посвящённых изучению УТ, указывают на её тесную взаимосвязь с ценностной и потребностно-мотивационной сферами личности профессионала [7; 19]. Согласно этим работам, ценности, интересы, потребности и направленность личности, с одной стороны, детерминируют избирательную активность индивида, её устремление в конкретную сферу, к конкретным объектам и целям, а с другой стороны – мобилизуют личность к активности. Соотношение желаемого и достигнутого отражается в уровне УТ. В рамках данного подхода высокий уровень УТ может быть получен за счёт удовлетворённости только по личностно значимым критериям (например, интерес к конкретной сфере деятельности, размер материального вознаграждения, условия труда, рабочие взаимоотношения, возможности самореализации и развития и т. д.).

Другая точка зрения связана с рассмотрением УТ как динамического эмоционального состояния, отражающего переживание процесса и результата профессиональной деятельности [3; 7; 8; 13]. По мнению исследователей,

уровень УТ определяется субъективной оценкой соотношения уровней притязаний и реальных возможностей личности на конкретном трудовом посту и потому зависит, в первую очередь, от психофизиологических, психологических и личностных особенностей специалиста, включая отношение к себе, оценку своих способностей и возможностей. Позитивная оценка последних предрасполагает к высокому уровню УТ [5].

Ещё один подход акцентирует внимание на УТ как совокупности социальных установок личности относительно труда, имеющих свои когнитивные, эмоциональные и поведенческие аспекты. Такие установки складываются постепенно в конкретном социальном окружении под воздействием объективных социальных факторов и субъективных потребностей личности, задавая соответствующие ожидания в отношении трудового процесса, его условий, результатов, перспектив развития в профессии и т. д., типичные для конкретной социальной группы (профессии). Расхождение этих ожиданий с реальностью и определяет уровень УТ [19].

Теоретический анализ исследований указывает на интегральный оценочный характер УТ в отношении ряда организационных и социально-психологических факторов с учётом личностных особенностей профессионала [2; 3; 13]. Так, одни и те же организационные и социально-психологические условия по-разному отражаются на УТ сотрудников с разным личностным профилем [5]. Также по результатам исследований были выделены индивидуально-типические и личностные особенности, выступающие её предикторами:

самостоятельность, целеустремлённость, невротическое состояние, экстраверсия [2]. Ранее было показано, что качества личности, которые признаются важными для конкретной профессии, обуславливают лучшую адаптацию, профессиональную пригодность, эффективность труда и достижение высокой УТ [2; 3; 13]. Однако стоит отметить, что прямая взаимосвязь УТ и эффективности труда не всегда подтверждается эмпирически [4; 7; 9]. Как показывают авторы, в некоторых случаях сотрудники с низкой УТ справляются со своими обязанностями не хуже специалистов с высокой УТ, но они чаще отсутствуют на рабочем месте и увольняются, вносят меньший вклад в общеорганизационное дело [2; 15; 16]. В то же время низкая УТ в некоторых случаях сама может стимулировать личность к более глубокому освоению деятельности и достижению высоких результатов в ней [9]. Таким образом, УТ, будучи взаимосвязанной с личностными качествами, направленностью профессионала и его эмоциональным состоянием, неоднозначно связана с эффективностью труда, но пропорциональна вкладу в общее дело.

На основании всего вышесказанного мы рассматриваем УТ как интегральную оценку личностью трудовой деятельности с позиции ценностной направленности: отношения к миру (в целом; и к профессиональному миру в частности) и отношения к себе (к себе в целом и к себе как профессионалу). На наш взгляд, такой подход к исследованию УТ не связывает её с объективной эффективностью, но может быть полезен как критерий профессиональной пригодности в первую очередь с позиции «самоотбора».

Цель исследования – сравнить личностные особенности специалистов по организации оказания многопрофильной помощи, имеющих разный уровень удовлетворённости трудом (на примере оператора системы-112).

Гипотеза исследования – специалисты с разным уровнем удовлетворённости трудом различаются личностными характеристиками, отражающими их отношение к себе и к миру, в том числе к себе как профессионалу и к профессиональному миру.

Организация исследования

Методики. Для оценки удовлетворённости испытуемых профессиональным трудом применяли методику «Интегральная удовлетворённость трудом»¹. Личностные особенности операторов изучали с помощью методик, указанных в таблице 1.

Выборка. Исследование проводили в феврале 2023г. в ГБУ «Система 112» г. Москвы в период планового ежеквартального обучения персонала. В нём приняли участие 239 специалистов по организации оказания многопрофильной помощи населению (операторов системы-112), 58 мужчин и 181 женщина в возрасте 19–65 лет со стажем работы оператором – 0.1-22 года. Для достижения репрезентативности исследования выдержана стратификация выборки по полу, возрасту и стажу в соответствии с полным операторским составом учреждения. Испытуемым разъяснили цель исследования и взяли у них информированное согласие на участие, затем предложили заполнить

¹ Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика личности и малых групп. М.: Издательство Института психотерапии, 2002. С. 325–327.

Таблица 1 / Table 1

Методики изучения личностной сферы / Personality sphere study methods

Методика	Направленность методики	
Тест Холланда в модификации Г. В. Резапкиной ¹	«Отношение к миру»	профессиональное
Опросник терминальных ценностей И. Г. Сенина (ОТеЦ-2) [14]		общее
«Методики исследования самоотношения (МИС)» [11]	«Отношение к себе»	общее
«Социально-профессиональная востребованность личности» (СПВЛ) [17, с. 385-393]		профессиональное

анкету, содержащую вопросы социально-демографического характера и батарею психодиагностических методик.

В соответствии с целью исследования выборку разделили на группы по общему уровню УТ, оценённого с помощью методики «Интегральная удовлетворённость трудом». Эмпирическое распределение значений общего уровня УТ отличалось от нормального, поэтому разделение проводили по первому и третьему квартилю. Характеристика полученных групп с низкой УТ (НУТ), средней УТ (СУТ) и

высокой УТ (ВУТ) представлена в таблице 2.

Статистическая обработка данных включала описательную статистику, сравнительный анализ (критерий Краскела-Уоллиса, Манна-Уитни для независимых выборок, критерий Уилкоксона для связанных выборок), корреляционный анализ (критерий Спирмена), оценку уровня нормальности распределения (критерий Колмогорова-Смирнова), критерий независимости χ -квадрат Пирсона с использованием программы SPSS 26.

Таблица 2 / Table 2

Характеристика групп операторов с разным общим уровнем УТ / Different overall job satisfaction level operator groups' characteristics

Группа	Кол-во человек			Возраст (Me, Q1-Q3), годы	Стаж (Me, Q1-Q3), годы
	Мужчины, человек (%)	Женщины, человек (%)	Всего		
НУТ (≤ 23 баллов)	13 (22.81)	44 (77.19)	57	28.0, 21.00-36.00	2.00, 1.00-5.00
СУТ (24-27 баллов)	27 (21.95)	96 (78.05)	116	28.0, 21.00-40.00	2.00, 0.75-4.00
ВУТ (≥ 28 баллов)	18 (30.51)	41 (69.49)	59	26.00, 22.00-39.00	1.50, 1.00-3.00

¹ Резапкина Г. В. Психология и выбор профессии: программа предпрофильной подготовки: учебно-методическое пособие для психологов и педагогов. М.: Генезис, 2005. С. 75-79.

Результаты исследования

Сравнение выделенных групп операторов по их возрасту, стажу и полу не выявило значимых различий между ними по этим критериям (табл. 3).

Попарное сравнение выделенных групп с применением критерия Манна–Уитни позволило оценить различия между ними по отдельным составляющим УТ. Выявлены значимые различия по шкалам: «Интерес к работе», «Удовлетворённость достижениями в работе», «Удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами», «Удовлетворённость взаимоотношениями с руководством», «Предпочтение содержания работы заработку», «Удовлетворённость условиями труда» в соответствии со следующим распределением показателей по этим шкалам: НУТ<СУТ<ВУТ (рис. 1). Также выявлено, что у операторов с ВУТ показатели шкалы «Профессиональная ответственность» выше, чем у операторов с НУТ и СУТ. Нет различий только по шкале «Уровень притязаний в профессиональной деятельности». Таким образом, различия общего уровня УТ испытуемых обусловлены целым комплексом её составляющих, связанных с оценкой организационных условий, интересом к работе и возможностей самореализации.

Оценка значимости различных сфер жизни и терминальных ценностей для групп по данным ОТеЦ-2 и их сравнения представлены на рисунке 2.

Как видно, у всех групп выявлены значения выше нормы по шкале «высокое материальное положение», указывающие на проявленность стремления к материальному благосостоянию как основному условию жизненного благополучия. У операторов с ВУТ также выше нормы значения по шкалам «обучение и образование», «общественная жизнь», «увлечения», «достижения», что указывает на значимость для них получения новых знаний, расширения кругозора («обучение и образование»), достижения ощутимых результатов в течение всей жизни, которые служат основанием высокой самооценки («достижения»), включения во все виды общественно-политической деятельности («общественная жизнь»), посвящения существенного количества времени хобби («увлечения»).

Статистическое сравнение выявило ряд значимых различий по шкалам ОТеЦ-2 между группами с разным уровнем УТ (рис. 2). Показатели шкал «обучение и образование» и «профессиональная жизнь» у операторов с ВУТ статистически значимо выше, чем у

Таблица 3 / Table 3

Сравнение групп операторов с разным общим уровнем УТ по полу, возрасту и стажу / Comparison of different job satisfaction level operators' groups by their sex, age and seniority

Группирующая переменная	Значение критерия χ^2 -квadrat Пирсона	Асимптотическая значимость (двусторонняя)
Пол	1.676	.433
Возраст	.397	.820
Стаж	1.946	.378

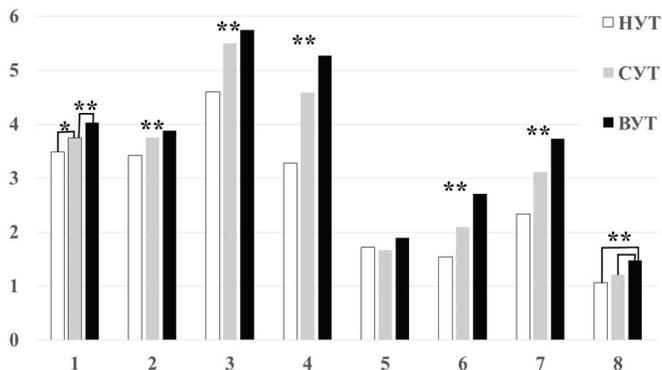


Рис. 1. / Fig. 1. Уровень отдельных составляющих УТ для групп операторов (средний балл): 1 – интерес к работе, 2 – удовлетворённость достижениями в работе, 3 – удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами, 4 – удовлетворённость взаимоотношениями с руководством, 5 – уровень притязаний в профессиональной деятельности, 6 – предпочтение выполняемой работы зарплату, 7 – удовлетворённость условиями труда, 8 – профессиональная ответственность. Различия между группами значимы на уровне * – $p < 0.05$, ** – $p < 0.01$ / Job satisfaction components' level for operators' groups (mean): 1 – job interest, 2 – job achievement satisfaction, 3 – satisfaction with communication with colleagues, 4 – satisfaction with communication with management, 5 – level of professional claim, 6 – preference of work to salary, 7 – job condition satisfaction, 8 – professional responsibility. Groups' differences are significant at the level * – $p < 0.05$, ** – $p < 0.01$

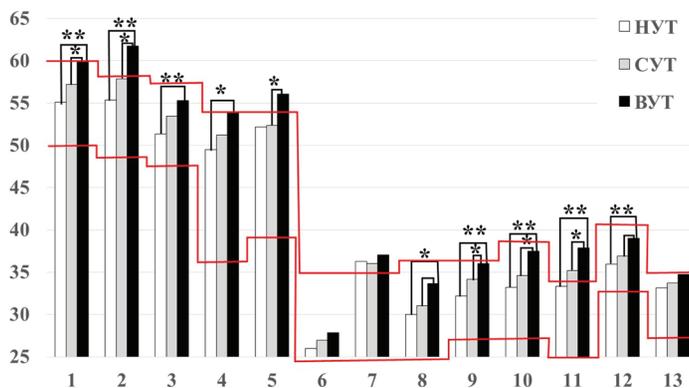


Рис. 2 / Fig. 2. Значимость различных сфер жизни и терминальных ценностей для операторов с разным уровнем УТ (средние баллы): 1 – профессиональная жизнь, 2 – обучение и образование, 3 – семейная жизнь, 4 – общественная жизнь, 5 – увлечения, 6 – собственный престиж, 7 – высокое материальное положение, 8 – креативность, 9 – активные социальные контакты, 10 – развитие себя, 11 – достижения, 12 – духовное удовлетворение, 13 – сохранение собственной индивидуальности. Различия между группами значимы на уровне * – $p < 0.05$, ** – $p < 0.01$. Красными линиями обозначены границы нормативных значений для шкал / Different life sphere and terminal value meaning levels for different operators' groups (means): 1 – professional life, 2 – study and education, 3 – family, 4 – social life, 5 – hobbies, 6 – self-prestige, 7 – high financial status, 8 – creativity, 9 – active social contacts, 10 – self-development, 11 – achievements, 12 – inner satisfaction, 13 – self-individuality retention. Groups' differences are significant at the level * – $p < 0.05$, ** – $p < 0.01$. Red lines are frontiers of statistical norm for population

других групп, т. е. они больше стремятся к получению новых знаний и включению во все виды производственного процесса. Семейная и общественная жизнь для специалистов с ВУТ важнее, чем для специалистов с НУТ. В группе с ВУТ значимо выше, чем в других группах, баллы по шкалам «креативность», «активные социальные контакты», «развитие себя», «достижения» и «духовное удовлетворение». Это означает, что операторы с ВУТ чаще других проявляют стремление к разнообразию в жизни, избеганию стереотипов, реализации своих творческих способностей («креативность»), установлению благоприятных взаимоотношений и взаимодействия с окружающими, общению («активные социальные контакты»), самосовершенствованию и наиболее полной самореализации в жизни («развитие себя»), стремлению делать то, что интересно и приносит моральное удовлетворение («духовное удовлетворение»), стремлению к конкретным осязаемым результатам в жизни через её тщательное планирование и следование к поставленным целям («достижения»). Таким образом, можно сказать, что общий уровень УТ групп соотносится со степенью важности для них учебной и профессиональной сфер жизни и рядом ценностей, выступающих требованием к развитию практически во всех профессиональных сферах.

По данным теста Холланда, у операторов наиболее проявлен социальный профессиональный тип, для которого характерно стремление работать с людьми, ответственность, эмпатия, терпение, ориентация на социальные нормы и отсутствие приоритетности материального благополучия. Также

высокие значения получены для предприимчивого и артистического типов. Предприимчивый тип характеризуется энергичностью, эффективным межличностным общением, уверенностью в себе, настойчивостью в достижении целей, самостоятельностью, высоким уровнем притязаний и стремлением к материальному достатку, желанием работать с людьми и идеями. Для артистического типа же свойственны склонность к творческой деятельности, эмоциональность, чувствительность к переживаниям других, самостоятельность, стремление к идеалу и свободе, отсутствие интереса к внешнему одобрению и следованию социальным нормам. Специфика труда оператора системы-112 (приём вызова от абонента и организация помощи людям) больше соответствует социальному и чуть менее предприимчивому типам. Сравнение групп операторов с разным уровнем УТ между собой (критерий Манна-Уитни) не выявило различий между ними по общей выраженности ни одного из шести профессиональных типов, но применение критерия Уилкоксона для связанных выборок показало, что у специалистов с СУТ и ВУТ социальный тип проявлен значимо сильнее предприимчивого и артистического, а у операторов с НУТ нет различий по проявленности ни одного из выделенных типов (рис. 3). Таким образом, можно сделать вывод, что операторы с НУТ не имеют выраженной профессиональной направленности, в то время как у операторов с СУТ и ВУТ преобладает социальный профессиональный тип.

Результаты, полученные с помощью методики МИС, представлены на рисунке 4. Показано, что для всех групп

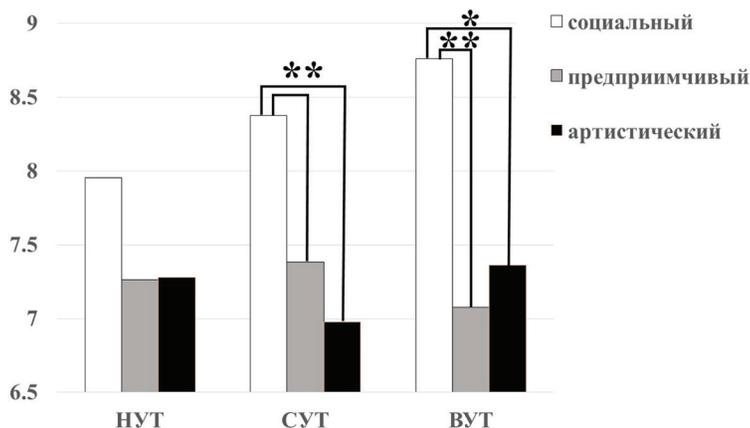


Рис. 3 / Fig. 3. Преобладающие профессиональные типы для групп операторов (средний балл). Различия между группами значимы на уровне * - $p < 0.05$, ** - $p < 0.01$ / Preferred professional types for operators' groups (mean). Groups' differences are significant at the level * - $p < 0.05$, ** - $p < 0.01$

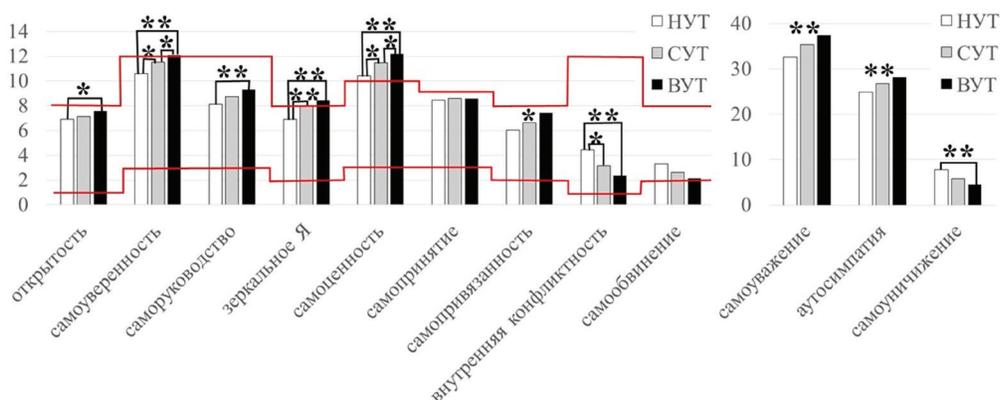


Рис. 4 / Fig. 4. Показатели самоотношения для групп операторов (средние значения). Различия между группами значимы на уровне * - $p < 0.05$, ** - $p < 0.01$. Красными линиями обозначены границы нормативных значений для шкал / Self-attitude score level for operators' groups (mean). Groups' differences are significant at the level * - $p < 0.05$, ** - $p < 0.01$. Red lines are frontiers of statistical norm for population

характерны высокие значения по шкале «самоценность», что отражает их значительную заинтересованность в собственном «Я», ощущение ценности своей личности и ожидание аналогичного отношения к себе от окружающих. У группы с ВУТ высокие значения

по шкале «саморуководство» (представление о себе как самостоятельном источнике собственной активности и достижений) и «зеркальное Я» (ожидание позитивного отношения к себе со стороны окружающих), что в целом характеризует их, как людей с высоким

уровнем саморегуляции и позитивным самоотношением.

Анализ статистически значимых различий между группами позволяет говорить о том, что:

1) по мере увеличения УТ в выделенных группах отмечается рост позитивного самоотношения;

2) по мере увеличения УТ в выделенных группах наблюдается ступенчатое усиление таких качеств, как представление о себе как уверенном, волевом, энергичном человеке, заслуживающем уважения («самоуважение»), высокой эмоциональной оценки богатства собственного внутреннего мира и духовности («самоценность»), положительной, но ригидной позиции по отношению к себе («самопривязанность»);

3) у операторов с ВУТ в сравнении операторами с НУТ выше «саморукводство» (организованность), «открытость» (нежелание осознавать значимую информацию о себе) и ниже «самоуничжение» (внутренняя неустроенность личности);

4) у операторов с ВУТ в сравнении с другими ниже «внутренняя конфликтность» (меньше сомнений, несогласия с собой, чувства вины),

5) показатели «зеркального Я» операторов с НУТ ниже, чем в других группах, что может говорить об отсутствии ожиданий позитивной оценки себя другими.

Суммируя результаты, полученные с помощью методики МИС, можно заключить, что операторы с НУТ в целом демонстрируют более низкий уровень личностного благополучия в сравнении с операторами с СУТ и ВУТ.

По результатам опросника СПВЛ субъективная оценка операторов по

всем составляющим профессиональной востребованности также градуально растёт в группах от НУТ к ВУТ (рис. 5).

Значимые различия между группами операторов выявлены по всем шкалам опросника за исключением шкал «принадлежности к профессиональному сообществу» и «самоотношение», где нет различий между группами с НУТ и СУТ (но есть различия между группами с СУТ и ВУТ, с ВУТ и НУТ). Таким образом, с ростом УТ у операторов отмечается рост признания реализации своего профессионального потенциала («удовлетворённость реализацией профессионального потенциала»), степени развития представления о себе как представителе конкретной профессии и принятии себя в этой роли, а также ценностей и людей этой профессии («принадлежность к профессиональному сообществу», «профессиональная самореализация»), оценки своей профессиональной квалификации («профессиональная компетентность») и её признания другими («профессиональная авторитетность»), положительной оценки результатов своего профессионального труда и ожидание симметричного отношения со стороны близких, коллег, руководства («оценка результатов профессиональной деятельности», «отношение других») и позитивное профессиональное самоотношение оператора как результат интереса близких к его труду и признания ими его профессионального авторитета («самоотношение»). Большое количество значимых различий между группами мы связываем с тем, что заложенные в диагностические методики конструкты интегральной УТ и СПВЛ частично пере-

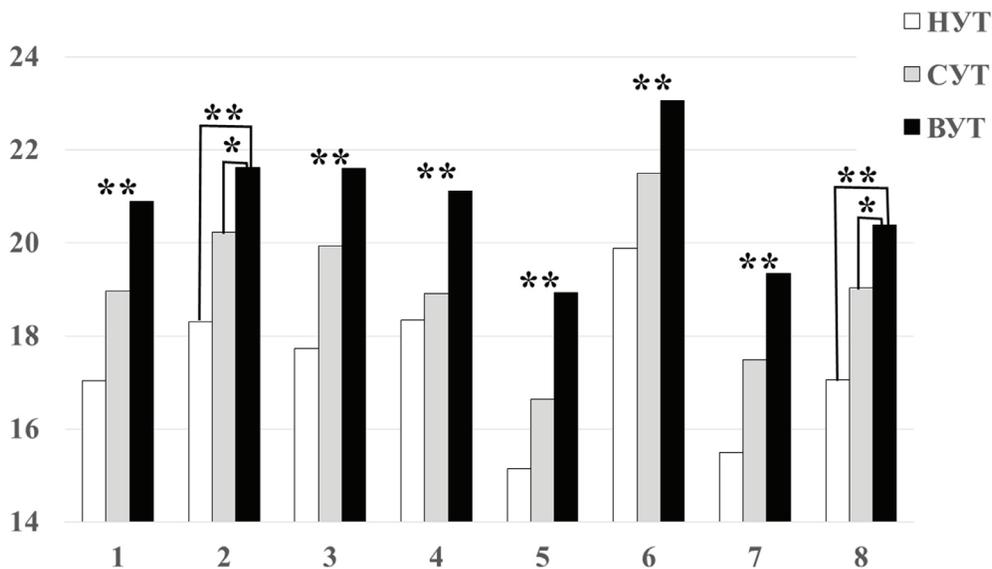


Рис. 5. / Fig. 5. Показатели социально-профессиональной востребованности личности (средние значения) для групп операторов: 1 – удовлетворённость реализации профессионального потенциала, 2 – принадлежность к профессиональному сообществу, 3 – профессиональные самореализации, 4 – профессиональная компетентность, 5 – профессиональная авторитетность, 6 – оценка результативности профессиональной деятельности, 7 – отношение других, 8 – самоотношение. Различия между группами значимы на уровне * - $p < 0.05$, ** - $p < 0.01$ / Social professional demand score level for operators' groups (means): 1 – professional potential actualization satisfaction, 2 – professional society membership, 3 – professional self-actualization, 4 – professional competence, 5 – professional authority, 6 – professional effectiveness estimation, 7 – respect of others, 8 – self-respect. Groups' differences are significant at the level * - $p < 0.05$, ** - $p < 0.01$

секаются, что, вероятно, отразилось на полученных результатах.

С помощью корреляционного анализа были выявлены значимые взаимосвязи между шкалами использованных в исследовании методик. У операторов с НУТ шкала «уровень результативности профессиональной деятельности» опросника СПВЛ прямо связана со шкалой МИС «самоуважение» ($r = 0.527$, $p < 0.001$), т. е. чем ниже они оценивают себя с точки зрения социально-нормативных критериев (моральности, успешности, воли, целеустремлённости, социального одо-

бления), тем ниже они оценивают и результаты своего труда. У операторов с ВУТ шкала «профессиональная самореализация» опросника СПВЛ обратно связана со шкалами «самоуничтожение» ($r = -0.518$, $p < 0.001$) и «внутренняя конфликтность» ($r = -0.520$, $p < 0.001$). Это может говорить о том, что чем меньше у них переживаний по поводу невозможности профессиональной самореализации, тем меньше у них сомнений, внутреннего несогласия с собой, тревожно-депрессивных переживаний и внутренней неустроенности личности в целом. У операторов с СУТ

значимых корреляций между шкалами применённых методик не было выявлено.

Обсуждение результатов

Согласно научным данным, УТ представляет собой обобщающую оценку профессионально-трудовой ситуации специалистом по ряду критериев [2], которые содержательно совпадают с ценностно-смысловой и профессиональной направленностями субъекта труда [5; 10; 15; 19]. Авторами показано, что уровень УТ отражает соответствие желаемого, возможного (как в целом, так и для конкретного человека) и реального в настоящий момент [2; 7; 19]. Данные подходы позволяют рассмотреть УТ как частный случай общей системы отношений человека и предположить, что у профессионалов с разным уровнем УТ будут различия в отношении к себе и окружающему миру, что мы проверили в своём исследовании на примере специалистов по организации оказания многопрофильной помощи (операторов системы-112). Собранные нами данные позволили описать отличительные особенности групп специалистов-операторов с разным уровнем УТ с точки зрения их отношения к себе и к миру, в том числе в профессиональной сфере.

У операторов с НУТ одинаково выражены сразу три профессиональных типа: социальный, предприимчивый и артистический, последний из которых мало соотносится с требованиями профессиональной деятельности специалистов по организации оказания многопрофильной помощи. Для представителей этой группы характерна более низкая (в сравнении с другими

группами) значимость учебной и профессиональной сфер жизни, а также более низкий уровень стремления к осязаемым достижениям в жизни, саморазвитию и получению внутреннего удовлетворения от того, что они делают. Специалисты с НУТ более склонны проявлять индифферентную позицию по отношению к окружающей реальности (хотя в целом всё это в пределах нормы для популяции). У них также самые низкие показатели внутренней устроенности личности и субъективной оценки себя как компетентного, востребованного, признанного и самореализующегося специалиста. Операторы с НУТ менее других удовлетворены рабочими взаимоотношениями, условиями, результатами деятельности и больше других отдают предпочтение размеру заработка, а не содержанию своего труда.

У операторов с СУТ наиболее выражен социальный профессиональный тип. Хотя значимость профессиональной сферы жизни, саморазвития, достижений, духовного удовлетворения от своей активности у них в целом такая же, как у операторов с НУТ, она ниже, чем у операторов с ВУТ. В то же время для этой группы характерны оценки самооценки, своей социально-профессиональной востребованности и профессиональной самооценки, а также оценки отдельных сторон своего труда (взаимоотношений в коллективе, условий труда и т. п.) выше, чем у операторов с НУТ, но ниже, чем у операторов с ВУТ.

У операторов с ВУТ также преобладает социальный профессиональный тип. Показатели ценности учебной и профессиональной жизни, увлечений, стремления к достижениям, коммуни-

кации, развитию и желание получать от своей деятельности удовлетворение у них выше, чем в других группах, т. е. они более «заинтересованные» в различных проявлениях жизни. Для данной группы выявлены показатели внутренней устроенности и субъективной оценки себя как профессионала выше, чем в остальных группах. Однако, стоит заметить, что и показатели ригидности личности на фоне общего позитивного самоотношения у них также выше, чем у других, что в перспективе может препятствовать дальнейшему развитию личности. Общая ВУТ специалистов этой группы обусловлена их наиболее высокими показателями удовлетворённости содержанием, условиями, достижениями в работе и рабочими взаимоотношениями.

Анализ полученных данных позволяет выделить три основные критерия, с которыми связаны различия между группами специалистов с разным уровнем УТ в нашем исследовании: 1) степень дифференциации профессиональной направленности, 2) уровень значимости учебной, профессиональной сфер жизни и таких ценностей, как достижения, саморазвитие и духовное удовлетворение, 3) самоотношение личности, её благополучие. С учётом литературных данных мы полагаем, что первый и отчасти второй критерии задают вектор приложения усилий человека как субъекта труда. Третий критерий указывает на веру человека в возможность достижения им желаемого при приложении усилий в этом направлении и в сочетании со вторым критерием также определяет величину этих усилий. У специалистов с разным уровнем УТ в настоящем ис-

следовании обнаружены разные сочетания «значений» этих критериев.

Возвращаясь к вопросу о взаимосвязи УТ, профессиональной пригодности и профессиональной адаптации, стоит отметить, что выявленными отличительными особенностями операторов с НУТ указывают на их низкий потенциал адаптации к помогающей профессиональной деятельности. При этом мы скорее склонны рассматривать СУТ как наиболее желательный для профессионала с точки зрения благополучия и развития его личности, в т. ч. профессионального, но это требует эмпирической проверки. Поскольку по полученным нами данным группы специалистов с разным уровнем УТ различаются в первую очередь по устойчивым личностным качествам, то можно предположить, что эти особенности предрасполагают человека как субъекта труда к разному уровню УТ и, соответственно, профессиональной адаптации. Это предположение также следует проверить эмпирически на разных видах трудовой деятельности.

В целом полученные нами результаты согласуются с описанными ранее в литературе. Так, О. В. Охотенко установил положительную взаимосвязь между уровнем УТ и показателями позитивного самоотношения личности (прежде всего, самооценки, саморукводства, уверенности в себе) и её профессионального самосознания [10]. А. А. Обознов с коллегами изучал факторы профессионального благополучия, близкого по содержанию к УТ, и отметил высокий вклад в него профессиональной самооценки, оценки реализации ожидания профессионального роста, достижений и рабочих взаи-

моотношений [20]. Р. М. Шамионов показал положительную взаимосвязь УТ со стремлением к новым знаниям, ценностными ориентациями и по результатам своей работы УТ, собой и жизнью отнёс к критериям профессиональной социализации, прямо пропорциональным величине её движущих сил [18]. Отметим, что, хотя в нашем исследовании УТ не связана с полом, возрастом и стажем испытуемых, а в работах Г. А. Фофановой [16], О. Я. Пономаревой [12] показано обратное, однако они использовали другой инструментарий для оценки УТ, и их выборка существенно отличалась от нашей по социально-демографическому критерию.

Таким образом, у специалистов с разным уровнем УТ выявлены различия по их личностным особенностям, выраженным в их отношении к себе и миру, т. е. выдвинутая нами гипотеза нашла эмпирическое подтверждение.

Заключение

Проведённое исследование позволяет сделать вывод о том, что УТ специа-

листов по организации оказания многопрофильной помощи (операторов системы-112) не связана с их социально-демографическими показателями, а определяется личностным профилем специалистов, характеризующим их отношение к себе и к окружающему миру, причём как в целом, так и в профессиональной сфере.

Для развития исследований на тему профессиональной пригодности и профессиональной адаптации специалистов помогающих профессий кажется перспективным поиск более конкретных ценностно-смысловых предикторов разного уровня УТ. Также интересно проверить, насколько универсальны для разных видов профессий выявленные нами различия личностных особенностей специалистов с разным уровнем УТ.

Полученные результаты дополняют наши теоретические представления о личности профессионала и её адаптации и могут быть применены на практике при профотборе и сопровождении специалистов помогающих профессий.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алдашева А. А. Влияние исходной структуры личности на выбор индивидуальных стратегий адаптации к экстремальным условиям природной и социальной среды // Физиология экстремального состояния и индивидуальная защита человека: тезисы докладов Всесоюзной конференции. М.: Институт психологии РАН, 1986. С. 58–62.
2. Бодров В. А. Удовлетворённость работой как субъективный показатель профессиональной пригодности // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2007. №3 (40). С. 24–26.
3. Блохина Л. Н., Аминова Н. А. К вопросу об объективных критериях оценки социальных видов труда // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2015. №44. С. 93–97.
4. Голубева Н. А. Успешность профессиональной деятельности и удовлетворённость трудом социального работника // Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. 2011. Т. 17. №4. С. 244–248.

5. Грачев А. А. Организационные факторы удовлетворённости трудом и жизнью рабочих и служащих // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. 2008. №62. С. 225–230.
6. Емелин В. А., Рассказова Е. И., Иванова Т. Ю. Профессиональная идентичность и удовлетворённость профессиональной деятельностью как факторы благополучия на рабочем месте // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2022. №4. С. 115–135. DOI: 10.11621/vsp.2022.04.05.
7. Ильясов Ф. Н. О целесообразности исследований удовлетворённости трудом // Социологический журнал. 2013. №3. С. 130–138.
8. Лубягина А. Ф., Гурская С. П., Мельникова Н. Н. Параметры профессионального выбора и удовлетворённость молодых специалистов карьерой и трудом // Психология. Психофизиология. 2020. Т. 13. №4. С. 5–12. DOI: 10.14529/jpps200401.
9. Макеева О. В. Адаптация и удовлетворённость трудом: эмпирические исследования, обобщения и результаты // Библиосфера. 2015. №3. С. 87–95.
10. Охотенко О. В. Влияние ценностно-смысловых ориентаций и самосознания на удовлетворённость трудом учителя средней школы: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2010. 24 с.
11. Пантилеев С. Р. Методика исследования самоотношения. М.: Смысл, 1993. 29 с.
12. Пономарева О. Я., Никитина О. Ю. Удовлетворённость трудом как показатель качества человеческого капитала организации в условиях цифровизации // Цифровая трансформация общества, экономики, менеджмента и образования: материалы Международной конференции / Екатеринбург, 5–6 декабря 2019 года. Sedlčany: Ústav personalistiky, 2020. С. 67–74.
13. Платонина Е. А. Удовлетворённость профессиональной военной деятельностью // Человеческий капитал. 2021. №10 (154). С. 50–56. DOI: 10.25629/НС.2021.10.07.
14. Сенин И. Г. Опросник терминальных ценностей (ОТеЦ): Руководство. Ярославль: Содействие, 1991. 20 с.
15. Сerezкина А. Е. Диагностика удовлетворённости трудом сотрудников предприятий НГКХ // Управление устойчивым развитием. 2020. №6 (31). С. 57–63.
16. Фофанова Г. А., Мамедова А. С. Удовлетворённость трудом сотрудников социэкономических профессий // София. 2018. №2. С. 13–19.
17. Харитоновна Е. В. Психология социально-профессиональной востребованности личности. М.: Институт психологии РАН, 2014. 411 с.
18. Шамионов Р. М. Самоактуализация учителей и удовлетворённость жизнедеятельностью и собой // Мир психологии: научно-методический журнал. 2020. №2 (30). С. 143–148.
19. Ядов В. А., Киссель А. А. Удовлетворённость работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования // Социологическое исследование. 1974. №1. С. 78–87.
20. Oboznov A. A., Petrovich D. L., Kozhanova I. V., Bessonova Yu. V. The construct of subjective occupational well-being: Russian sample testing // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. 2020. Т. 17. №2. С. 247–262. DOI: 10.22363/2313-1683-2020-17-2-247-262.

REFERENCES

1. Aldasheva A. A. [Influence of the initial personality structure on the choice of individual adaptation strategies to extreme conditions of the natural and social environment]. In: *Fiziologiya ekstremal'nogo sostoyaniya i individual'naya zashchita cheloveka: tezisy dokladov*

- Vsesoyuznoj konferencii* [Physiology of extreme conditions and individual human protection: abstracts of reports of the All-Union conference]. Moscow, Institute of Psychology, Russian Academy of Sciences, 1986, pp. 58–62.
2. Bodrov V. A. [Job satisfaction as a subjective indicator of professional suitability]. In: *Chelovecheskij faktor: problemy psichologii i ergonomiki* [Human factor: problems of psychology and ergonomics], 2007, no. 3 (40), pp. 24–26.
 3. Blohina L. N., Aminova N. A. [On the issue of objective criteria for assessing socioeconomic types of work]. In: *Psichologiya i pedagogika: metodika i problemy prakticheskogo primeneniya* [Psychology and pedagogy: methods and problems of practical application], 2015, no. 44, pp. 93–97.
 4. Golubeva N. A. [Success in professional activity and satisfaction with work of a social worker]. In: *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta im. N. A. Nekrasova. Pedagogika. Psichologiya. Social'naya rabota. Yuvenologiya. Sociokinetika* [Bulletin of the Kostroma State University named after N. A. Nekrasov. Pedagogy. Psychology. Social work. Juvenology. Sociokinetics], 2011, vol. 17, no. 4, pp. 244–248.
 5. Grachev A. A. [Organizational factors of satisfaction with work and life of workers and employees]. In: *Izvestiya Rossijskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A. I. Gercena* [Bulletin of the Russian State Pedagogical University named after A. I. Herzen], 2008, no. 62, pp. 225–230.
 6. Emelin V. A., Rasskazova E. I., Ivanova T. Yu. [Professional identity and satisfaction with professional activity as factors of well-being in the workplace]. In: *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14. Psichologiya* [Bulletin of Moscow University. Series 14. Psychology], 2022, no. 4, pp. 115–135. DOI: 10.11621/vsp.2022.04.05.
 7. Ilyasov F. N. [On the Feasibility of Researching Job Satisfaction]. In: *Sociologicheskij zhurnal* [Sociological Journal], 2013, no. 3, pp. 130–138.
 8. Lubyagina A. F., Gurskaya S. P., Melnikova N. N. [Parameters of Professional Choice and Satisfaction of Young Professionals with Career and Job]. In: *Psichologiya. Psihofiziologiya* [Psychology. Psychophysiology], 2020, vol. 13, no. 4, pp. 5–12. DOI: 10.14529/jpps200401.
 9. Makeeva O. V. [Adaptation and job satisfaction: empirical studies, generalizations and results]. In: *Bibliosfera* [Bibliosphere], 2015, no. 3, pp. 87–95.
 10. Ohotenko O. V. *Vliyanie cennostno-smyslovyykh orientacij i samosoznaniya na udovletvoryonost' trudom uchitelya srednej shkoly: avtoref. dis. ... kand. psihol. nauk* [The influence of value-semantic orientations and self-awareness on job satisfaction of a secondary school teacher: abstract of. Cand. Sci. thesis in Psychology]. Moscow, 2010. 24 p.
 11. Pantileev S. R. *Metodika issledovaniya samootnosheniya* [Methodology for studying self-attitude]. Moscow, Smysl Publ., 1993. 29 p.
 12. Ponomareva O. Ya., Nikitina O. Yu. [Job satisfaction as an indicator of the quality of an organization's human capital in the context of digitalization]. In: *Cifrovaya transformaciya obshchestva, ekonomiki, menedzhmenta i obrazovaniya: materialy Mezhdunarodnoj konferencii / Ekaterinburg, 5–6 dekabrya 2019 goda* [Digital transformation of society, economy, management and education: materials of the International conference / Yekaterinburg, December 5–6, 2019]. Sedlčany, Ústav personalistiky Publ., 2020, pp. 67–74.
 13. Platonina E. A. [Satisfaction with professional military activities]. In: *Chelovecheskij kapital* [Human capital], 2021, no. 10 (154), pp. 50–56. DOI: 10.25629/HC.2021.10.07.
 14. Senin I. G. *Oprosnik terminal'nykh cennostej (OTeC): Rukovodstvo* [Questionnaire of terminal values (OTeC): Manual]. Yaroslavl, Sodejstvie Publ., 1991. 20 p.
 15. Serezhkina A. E. [Diagnostics of job satisfaction of employees of oil and gas industry enterprises]. In: *Upravlenie ustojchivym razvitiem* [Management of sustainable development], 2020, no. 6 (31), pp. 57–63.

16. Fofanova G. A., Mamedova A. S. [Job satisfaction of employees of socio-economic professions]. In: *Sofiya* [Sofia], 2018, no. 2, pp. 13–19.
17. Haritonova E. V. *Psihologiya social'no-professional'noj vobrebovannosti lichnosti* [Psychology of social and professional demand for an individual]. Moscow, Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences, 2014. 411 p.
18. Shamionov R. M. [Self-actualization of teachers and satisfaction with life and oneself]. In: *Mir psihologii: nauchno-metodicheskij zhurnal* [The world of psychology: scientific and methodological journal], 2020, no. 2 (30), pp. 143–148.
19. Yadov V. A., Kissel A. A. [Job satisfaction: analysis of empirical generalizations and an attempt at their theoretical interpretation]. In: *Sociologicheskoe issledovanie* [Sociological research], 1974, no. 1, pp. 78–87.
20. Oboznov A. A., Petrovich D. L., Kozhanova I. V., Bessonova Yu. V. The construct of subjective occupational well-being: Russian sample testing. In: *Vestnik Rossijskogo universiteta družby narodov. Seriya: Psihologiya i pedagogika* [Bulletin of Peoples' Friendship University of Russia. Series: Psychology and Pedagogy], 2020, vol. 17, no. 2, pp. 247–262. DOI: 10.22363/2313-1683-2020-17-2-247-262.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Абдулина Юлия Александровна (Москва) – аспирант лаборатории психологии труда, эргономики, инженерной и организационной психологии Института психологии РАН; e-mail: abdulina-youlia-27@yandex.ru; ORCID: 0009-0009-6147-5118

Алдашева Айгуль Абдулхаевна (Москва) – доктор психологических наук, ведущий научный специалист лаборатории психологии труда, эргономики, инженерной и организационной психологии Института психологии РАН; e-mail: aigulmama@mail.ru; ORCID:0000-0003-3768-9887

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Yulia A. Abdulina (Moscow) – Postgraduate student of Laboratory of Labour Psychology, Ergonomics, Engineer and Organizational Psychology of Institute of Psychology of RAS; e-mail: abdulina-youlia-27@yandex.ru; ORCID: 0009-0009-6147-5118

Aigul A. Aldasheva (Moscow) – Dr. Sci. (Psychology), Leading Researcher of Laboratory of Labour Psychology, Ergonomics, Engineer and Organizational Psychology, Institute of Psychology of RAS; e-mail: aigulmama@mail.ru; ORCID:0000-0003-3768-9887