

УДК 159.942

Практическая психология

## ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СФЕРЫ ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА

Соболева Ю. В., Мамонова Е. Б

В исследовании определено важнейшее место контактных центров и служб поддержки в современном мире, изучены отдельно взятые компоненты эмоциональной сферы операторов call-центра такие как: ситуативная и личностная тревожность, фрустрация, агрессивность, а также особенности проявления психологического стресса и развитие самоактуализации личности. Представлены психологические особенности и личностные качества оператора call-центра, влияющие на успешность профессиональной деятельности, и специфика регуляции негативных психических состояний у специалистов. В ходе констатирующего эксперимента были выявлены такие результаты как: обнаружен высокий уровень стресса, личностной тревожности и следующих видов агрессии (косвенная, вербальная и физическая агрессия у мужчин). Так же были изучены компоненты самоактуализации личности и выявлены некоторые отличия между мужчинами и женщинами операторами call-центра. На основе результатов исследования были приведены рекомендации по оптимизации уровня эмоциональной сферы оператор call-центра

**Ключевые слова:** эмоциональная сфера, оператор call-центра, стресс, тревожность, фрустрация, агрессивность, самоактуализация

## STUDY OF THE PECULIARITIES OF THE EMOTIONAL SPHERE OF CALL-CENTER OPERATORS

Soboleva Y. V., Mamonova E. B

The study identified the most important place of contact centers and support services in the modern world, studied the emotional sphere of call center operators, individual components such as situational and personal anxiety, frustration, aggression, psychological stress and the development of self-actualization of the individual. The article presents the psychological characteristics and personal qualities of the call center operator that affect the success of his professional activity, and the specifics of the regulation of mental states in specialists in the fight against negative emotional states. During the ascertaining experiment, the following results were revealed: high levels of stress, personal anxiety and aggression were detected. The components of self-actualization of the individual were also studied and some differences between male and female call center operators were revealed. Based on the results of the study, recommendations were given to improve the level of the emotional sphere of the call center operator

**Keywords:** emotional sphere, call center operator, stress, anxiety, frustration, aggressiveness, self-actualization

### Введение

Контактный центр – специализированное подразделение в определенной организации, которое занимается обработкой обращений (звонков или электронных писем) и информированием клиентов в интересах заказчика [11].

Актуальность темы исследования заключается в значительном скачке и росте системы контакт-центров в различных областях, что, следовательно, может привести к психологическим трудностям, с которыми могут столкнуться операторы. Ведь в первую очередь в обязанности оператора входит психологическая помощь, которая должна быть оказана обратившемуся за ней лицу. В свою очередь, клиент не всегда может быть настроен

на дружеский разговор, тем самым оказывая психологическое давление на оператора, которое может выражаться повышением голоса на оператора, грубых, враждебных, оскорбительных и даже нецензурных выражениях. Для оператора всегда важно и необходимо в этом случае абстрагирование, как внешняя психологическая защита, с помощью неё всё-таки постараться оказать содействие в решении конфликтной ситуации. Ведь отрицательная реакция направлена не непосредственно на конкретного оператора, а на ситуацию, с которой столкнулся клиент, у которого не хватает сил справиться самому, поэтому он и обращается за консультативной помощью к специалисту [2, 3].

В связи с вышеперечисленными обстоятельствами повышаются и требования, предъявляемые к операторам, важно, чтобы они смогли взаимодействовать с клиентами в конфликтных вопросах. Как правило, рабочий день оператора составляет двенадцать часов. За это время оператор принимает около двухсот звонков. Такая колоссальная психологическая нагрузка ещё и сочетается рядом ограничений: ограниченность время разговора (порядка 3-5 минут), невозможность отвечать эмоциональными реакциями на слова клиента, регламентированные перерывы (строго в указанное время, как правило общее время составляет полтора часа за смену) и высокая степень контроля со стороны руководителей организации (менеджеры, супервайзеры). Контроль операторов осуществляется с помощью прослушивания разговоров с клиентом и постоянным мониторингом времени, проведенного в разговоре и в паузе между диалогами (время между звонками так же регламентировано и составляет не более трёх минут).

Не умение оператора управлять собственными эмоциями во время конфликтной ситуации отрицательно влияет на качество и продуктивность рабочего времени, которое напрямую влияет на заработную плату [1].

Итак, в связи с вышесказанным эмоциональная сфера напрямую оказывает воздействие на работоспособность оператора, а именно умение понимать эмоции людей и умение управлять, как собственными эмоциями, так и эмоциями других людей.

Наше исследование будет направлено на изучение компонентов эмоциональной сферы, которые преобладают у операторов контактного центра.

Изучению эмоций принадлежат многочисленные работы, как отечественных, так и зарубежных ученых.

Р. Липер и О. Мауэр являются первыми исследователями, которые отметили важность эмоций в поведении человека. В своих работах они писали о важнейшей роли мира эмоций, которые выступают рычагом в изменениях поведения человека, так же признали существенную значимость проблемы эмоций вместе с такими важными проблемами, как поведение и интеллект человека.

Весьма необычными описаны представления У. Кеннона, Д. Барда и У. Джеймса об эмоциональной сфере, которые изучали не только эмоции, но в первую очередь детерминанты. В работах этих ученых можно проследить взаимосвязь физиологических и психологических компонентов эмоций [9].

По мнению П. В. Симонова эмоции являются предшествующей формой мышления, которые выполняют жизненно важные функции. Автор считал, что эмоции возникают только тогда, когда не хватает информационных ресурсов для реализации цели или задач. Эмоции способствуют удовлетворенности за счет достижения поставленных целей и помогают защититься и справиться с отрицательным влиянием.

Эмоциональную сферу изучали многие исследователи и ученые, каждый определял компоненты её структуры по-своему. В нашем исследовании мы будем основываться на полученных данных таких авторов Р. Липер и О. Мауэр, П. В. Симонов и Н. Д. Левитов [9].

Также нами были изучены психологические особенности и личностные качества оператора call-центра, влияющие на успешность его профессиональной деятельности. В данный момент существует много подходов в понимании успешности, но хотелось бы акцентировать внимание на следующих определениях. Например, по мнению К. А. Абульхановой-Славской успех рассматривается субъективно каждой личности и её активной жизненной позиции. Если проанализировать данное понятие, то конечно, на реализацию своего потенциала, успешность человека напрямую влияет его активность, предприимчивость и стремление к получению желаемого результата.

А. Р. Тугушев выделяет один из важнейших компонентов успешности – мотивацию человека. Мнение К. А. Абульхановой-Славской и А. Р. Тугушев довольно схожи по своему представлению [11].

Если вышеуказанные авторы большое значение уделяли именно личности и заряженности на успех, то есть и противоположная точка зрения, например, Т. А. Жалагина, А. С. Соколова и А. К. Маркова, которые выделяют не только субъективную оценку, но и мнение окружающих, успешность в этом случае приобретает социальное значение.

И. А. Зимняя выделяет целый комплекс способностей, которыми должен обладать специалист для успешной профессионализации. Вольский В. В., Веселова О. В., Золкина Н. К разработали также свою классификацию, но на наш взгляд наиболее полной является именно структура автора И. А. Зимней [12].

Таким образом, в нашем исследовании в ходе изучения эмоциональной сферы мы акцентировали внимание на таких компонентах как: тревожность, фрустрация, стресс и агрессия.

## **Материалы и методы**

Целью нашего исследования является теоретическое и экспериментальное изучение особенностей проявления эмоциональной сферы операторов call-центра. Исследование осуществлялось на базе контактного центра АУДИО КОННЕКТ г. Нижний Новгород. В нем приняли участие 40 человек, из них: 14 мужчин и 26 женщин. Возрастной диапазон участников от 18 до 35 лет.

В работе использовались следующие методы: Общенаучный метод: анализ научной и методической литературы, обобщение, сравнение и систематизация.

Эмпирический метод: психодиагностическое тестирование с использованием методик:

1. Методика, определяющая уровень социальной фрустрированности разработанная Бойко/Вассерманом;
2. Шкала психологического стресса PSM-25;
3. Шкала тревоги Спилбергера-Ханина, STAI;
4. Опросник враждебности Басса-Дарки, BDHI;
5. Опросник диагностики самоактуализации личности САМОАЛ.

### **Результаты исследования**

1) Проанализировав результаты диагностической методики Виктора Бойко и Л.И. Вассермана на выявление уровня социальной фрустрированности, можно констатировать, что у большинства респондентов как мужчин, так и женщин преобладает умеренный уровень фрустрированности, а именно 8 мужчин (57%) и 10 женщин (38,5%) что соответствует 45% всех опрошенных.

2) По результатам диагностической шкалы психологического стресса PSM-25 был выявлен высокий уровень стресса у 70% всех респондентов соответственно 10 мужчин (71,5%) и 18 женщин (69%).

3) Проанализировав полученные результаты Шкалы тревоги Спилбергера-Ханина на выявление уровня реактивной и личностной тревожности, мы обнаружили, что реактивная тревожность находится на низком уровне у большинства опрошиваемых операторов, что составило 55%, а 6 мужчин (43%) и 16 женщин (61,5%). Но результаты личностной тревожности оказались кардинально противоположными, а именно был обнаружен высокий уровень у большинства как мужчин, так и женщин, 50% и 62% соответственно, что составляет 58% диагностируемых операторов call-центра.

4) У опрошиваемых женщин по результатам опросника Басса-Дарки на высоком уровне находится косвенная и вербальная агрессия, также раздражение, обида и чувство вины. На низком уровне у операторов call-центра женщин находятся такие показатели как физическая агрессия, негативизм и подозрительность. В то же время у операторов call-центра мужчин было выявлено немного другие результаты: на высоком уровне были обнаружены такие

показатели как физическая, косвенная и вербальная агрессия, также раздражение и чувство вины. Так на низком уровне оказались такие показатели как подозрительность и негативизм в основном на среднем уровне.

5) Результаты по изучению самоактуализации у операторов call-центра женщин показали такие данные как: спонтанность, самопонимание и аутосимпатия находятся на высоком уровне по сравнению с такими показателями как взгляд на природу человека и потребность в познании – находятся на низком уровне. У операторов call-центра мужчин на высоком уровне были выявлены такие шкалы самоактуализации как ориентация во времени и аутосимпатия, так как на низком уровне были обнаружены такие показатели как креативность, самопонимание и гибкость в общении.

### **Обсуждение и заключение**

Таким образом, гипотеза нашего исследования была частично доказана, так как изучены отдельные компоненты такие как: агрессия, личностная тревожность, психологический стресс и развитие самоактуализации личности оказались на высоком уровне. Фрустрация и реактивная тревожность, которые так же были включены в состав эмоциональной сферы были обнаружены на низком уровне, соответственно они не принадлежат коррекции.

Итак, было выявлено, что социальная фрустрированность не характерна для операторов, то есть диагностируемые сотрудники удовлетворены своими достижениями и положением в социально заданных иерархиях. Также мы получили, что большинство респондентов имеют положительное эмоциональное отношение к позициям, которые они сумели занять в обществе на данный момент своей жизни.

Уровень психологического стресса был обнаружен у большинства респондентов на высоком уровне, что напрямую связано со спецификой работы операторов контактного центра. В ходе личной беседы мы обнаружили, что практически мало кто знает, как можно справиться с таким эмоциональным состоянием. В этом случае мы рекомендуем провести комплексную работу, как самостоятельную работу отдельно взятого сотрудника, так и должна присутствовать работа руководителей организации. Таким образом в качестве рекомендаций по регуляции эмоциональной сферы у операторов call-центра мы рекомендуем использовать системную работу различных приемов, методов и физиотерапевтических мероприятий [7].

Также мы предлагаем непосредственно руководителям организации контролировать атмосферу в коллективе, снижать уровень непрерывного контроля и оценки профессиональной деятельности операторов call-центра, так как это оказывает влияние на эмоциональное состояние личности. Возможно, организация пространства, места отдыха, чтения книг или непродолжительной релаксации, возможны обустройства комнат музыкотерапии и ароматерапии [5].

Выявлен высокий уровень личностной тревожности, что свидетельствует о предрасположенности операторов call-центра к тревоге, которая предполагает тенденцию восприятия ситуации как угрожающей, в ходе которой личность отвечает определенной реакцией. Личностная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком как опасные для самооценки и самоуважения [9]. Высокий уровень тревожности выражается в виде чувствительности и состояний переживаний, что может служить в качестве помощи специалистам в ходе разговора с клиентами для лучшего понимания их ситуации и проявления эмпатии.

Так как большинство операторов показали высокий уровень личностной тревожности, то этот показатель может служить следствием специфики их профессиональной деятельности. Так как специалисты контактных центров ограничены постоянным регламентом, регулярным оцениванием своей компетентности, это проявляется в контролировании времени, которое было проведено в разговоре, прослушивании звонков с последующей оценкой, контрольными звонками с диагностикой уровня знаний операторов, то это может служить неким катализатором, способствующим появлению состояния тревоги. [9].

В ходе исследования самоактуализации было обнаружено, что у женщин стремление к полноценной реализации своего личностного потенциала немного выше, чем у мужчин. Но, например, потребность в познании у всех респондентов независимо от пола находится на низком уровне, соответственно 6 мужчин и 10 женщин, то есть это может свидетельствовать о колоссальной психологической нагрузке, из-за которой у операторов не осталось жажды нового, интереса к объектам, не связанных прямо с удовлетворением каких-либо профессиональных потребностей.

У мужчин на низком уровне находится самопонимание и гибкость в общении, что свидетельствует об отсутствии чувствительности, сензитивности к своим желаниям и потребностям. Такие люди используют психологические защиты, отделяющие личность от собственной сущности, им свойственно подменять собственные вкусы и оценки внешними социальными стандартами. Низкий балл по шкале самопонимания характерен людям неуверенным и ориентирующимся на мнение окружающих. Д. Рисмен называл таких людей «ориентированными извне» в отличие от «ориентированных изнутри». Люди с низкой оценкой по шкале гибкость в общении ориентированы на формальное общение, склонны прибегать к фальши или манипуляциям, смешивают самораскрытие личности с самопредъявлением – стратегией и тактикой управления производимым впечатлением. Низкие показатели характерны для людей ригидных, не уверенных в своей привлекательности, в том, что они интересны собеседнику и общение с ними может приносить удовольствие.

Для повышения психоэмоционального состояния рекомендуется менять негативное состояние на позитивное с помощью групповых занятий с применением гештальт – техники и метода трансактного анализа. Из суггестивных методов возможно применять модификацию аутогенного тренинга по методу Дж. Шульцта, применяя механизмы самовнушения и регулярных упражнений, оказывающих воздействие на психологическое состояние и нервную систему.

В качестве «внутренней поддержки», независимости от чужого мнения и отвлечения от возможного негатива, с которым сталкиваются операторы возможно использовать методы, основанные на невербальной активности – арттерапию и музыкотерапию в основе чего находится аутосимпатия.

Кроме того, очень вероятна и групповая поведенческая терапия, так как у обследуемых был выявлен довольно высокий уровень контактности, что говорит о умении устанавливать прочные и доброжелательные отношения с окружающими. Применяются следующие техники: угашение, переобусловливание, моделирование, а также техники научения социальным навыкам, межличностным контактам и проблемное научение. Углубление самовыражения, отреагирование, возможность переживания сильных эмоций, достижение инсайта, элементы тренинговых ситуаций [5].

Так как у диагностируемых операторов call-центра был обнаружен высокий уровень личностной тревожности, поэтому мы рекомендуем следующие правила и способы её снижения. Во-первых, это умение распознать симптомы тревожности и факторы, которые будут способствовать её дальнейшему снижению. Во-вторых, обучение приемам саморегуляции, выработка определенных навыков поведения в возможных стрессовых ситуациях, развитие психологической устойчивости через специально созданные игровые ситуации, повышение уверенности в себе и самопринятие. Такие способы также активно можно применять в работе с опрашиваемыми как женщинами, так и мужчинами в связи с тем, что у женщин высокий уровень самопонимания, а мужчины отлично обладают коммуникабельностью, что подойдет для групповых игр.

В связи с тем, что у большинства опрашиваемых операторов контактного центра был обнаружен высокий уровень агрессии (косвенной, вербальной, у мужчин и физической), то для преодоления агрессивного поведения возможно использование следующих техник, подходов и методов [7]:

1. Дыхательные техники напрямую связаны с мышечным расслаблением и настроением личности. Глубокий вдох и в дальнейшем резкий выдох отлично мобилизуют и тонизируют человека.

2. Физические упражнения, массаж активизируют работу организма, закаляют и способствуют снижению уровня адреналина. Всё это с получением положительных эмоций от выполнения упражнений вызывает хорошее эмоциональное настроение и снижение агрессивности.

3. Прогрессивная мышечная релаксация, которая заключается произвольная регуляция телесных ощущений, влияющих и на психическое состояние. Человек, переживающий стресс, направленный на агрессию, чувствует мышечное напряжение, как следствие сильный дискомфорт организма. Данная методика позволяет расслабить мышцы, успокоить сердцебиение и дыхание, а затем нормализовать эмоциональное состояние.

4. Развитие и формирование ассертивных коммуникативных и поведенческих навыков, которые проявляются в форме настойчивости, уверенности в своих позитивных качествах, но при этом и уважением к достоинству других людей.

5. Цель медитации – осознание происходящего, релаксация, обретение душевной гармонии и равновесия. Медитация служит продуктивным методом самоуспокоения, повышения концентрации внимания, снижения эмоционального напряжения, восстановления физических и душевных сил [7].

Полагаем, что дальнейшая работа должна строиться на более глубоком и детальном изучении таких компонентов, как стресс, личностная тревожность и агрессия (вербальная, косвенная и физическая у мужчин) у операторов call-центра и в последующем построении корректирующей программы, способствующей снижению высокого уровня негативных эмоциональных реакций.

#### **Список использованных источников**

1. Балецкая Л. Н. Атрибуты профессионального успеха // Современные проблемы науки и образования. 2013. №4. С. 338-341.
2. Белова Е. В., Зинченко Е. В. Личностные особенности специалистов call-центра в связи с объективными и субъективными показателями успешности их профессиональной деятельности // Современные исследования социальных проблем. 2016. №12(68). С. 95-113.
3. Бочкарева Е.Н. Компоненты выгорания и стратегия поведения в стрессовых ситуациях операторов контактного центра // Организационная Психология. 2016. Т. 6. № 2. С. 75–88.
4. Бочкарева Е. Н. Взаимосвязь профессионального выгорания эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2016. Т.13. № 3. С. 576-587.
5. Гурьев М. Е. Сущность и структура эмоциональной сферы личности // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. 2014.



6. Жеглова К.Ю. Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи: дисс. ... канд. психол. наук. Ярославль. 2007. 167 с.
7. Иванов С. Психологическая помощь в преодолении последствий агрессивного поведения [Электронный ресурс] // Клиническая и специальная психология. 2017. Том 6. № 4. С. 168–186.
8. Куликова Е. А. Стрессы в профессиональной деятельности: причины возникновения и пути преодоления // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2019. № 10 (октябрь).
9. Маклаков А. Г. Общая психология. СПб.: Питер, 2001. 592 с.: ил. (Серия «Учебник нового века»).
10. Падун М. А. Регуляция эмоций и её нарушение // Психологические исследования. 2015. Т. 8. № 39.
11. Судакова Е. Н. Развитие компонентов эмоционального интеллекта операторов контактного центра // Современные исследования социальных проблем. 2018. Т. 9. № 4. С. 49-63.
12. Шабанова Т. Л., Сазикова Е. С. Мотивационно – личностные качества как факторы успешной профессиональной адаптации у операторов call-центра // Нижегородский психологический альманах. 2019. № 1.  
URL: [psykaf417.esrae.ru/21-214](http://psykaf417.esrae.ru/21-214) (дата обращения: 24.05.2021).

## References

1. Balczkaya L. N. Atributy` professional`nogo uspeha [Attributes of professional success] // Sovremenny`e problemy` nauki i obrazovaniya. 2013. №4. S. 338-341. (in Russian)
2. Belova E. V., Zinchenko E. V. Lichnostny`e osobennosti specialistov call-centra v svyazi s ob`ektivny`mi i sub`ektivny`mi pokazatelyami uspehnosti ix professional`noj deyatel`nosti [Personal characteristics of call-center specialists in connection with objective and subjective indicators of the success of their professional activities] // Sovremenny`e issledovaniya social`ny`x problem. 2016. №12(68). S. 95-113. (in Russian)
3. Bochkareva E.N. Komponenty` vy`goraniya i strategiya povedeniya v stressovy`x situatsiyax operatorov kontaktnogo centra [Components of burnout and strategy of behavior in stressful situations of contact center operators] // Organizacionnaya Psixologiya. 2016a. T. 6. № 2. S. 75–88. (in Russian)
4. Bochkareva E. N. Vzaimosvyaz` professional`nogo vy`goraniya m e`mocional`nogo intellekta sotrudnikov kontaktnogo centra [The relationship between professional burnout and emotional

intelligence of contact center employees] // Psixologiya. Zhurnal Vy`sshej shkoly` e`konomiki. 2016. T.13. № 3. S. 576-587. (in Russian)

5. Gur`ev M. E. Sushhnost` i struktura e`mocional`noj sfery` lichnosti [The essence and structure of the emotional sphere of the individual] // Lichnost`, sem`ya i obshhestvo: voprosy` pedagogiki i psixologii. 2014. (in Russian)

6. Zheglova K.Yu. Osobennosti dinamiki formirovaniya psixicheskogo vy`goraniya v professii operatora telekommunikacionnoj svyazi [Features of the dynamics of the formation of mental burnout in the profession of a telecommunications operator]: diss. ... kand. psixol. nauk. Yaroslavl`. 2007. 167 s. (in Russian)

7. Ivanov S. Psixologicheskaya pomoshh` v preodolenii posledstvij agressivnogo povedeniya [Psychological assistance in overcoming the consequences of aggressive behavior] [E`lektronny`j resurs] // Klinicheskaya i special`naya psixologiya. 2017. Tom 6. № 4. C. 168–186. (in Russian)

8. Kulikova E. A. Stressy` v professional`noj deyatel`nosti: prichiny` vzniknoveniya i puti preodoleniya [Stress in professional activity: causes and ways to overcome it] // Nauchno-metodicheskij e`lektronny`j zhurnal «Koncept». 2019. № 10 (oktyabr`). (in Russian)

9. Maklakov A. G. Obshhaya psixologiya [General Psychology]. SPb.: Piter, 2001. 592 s.: il. (Seriya «Uchebnik novogo veka»). (in Russian)

10. Padun M. A. Regulyaciya e`mocij i eyo narushenie [Regulation of emotions and its violation] // Psixologicheskie issledovaniya. 2015. T. 8. № 39. (in Russian)

11. Sudakova E. N. Razvitie komponentov e`mocional`nogo intellekta operatorov kontaktnogo centra [Development of emotional intelligence components of contact center operators] // Sovremennyye issledovaniya social`ny`x problem. 2018. T. 9. № 4. S. 49-63. (in Russian)

12. Shabanova T. L., Sazikova E. S. Motivacionno – lichnostny`e kachestva kak faktory` uspehnoj professional`noj adaptacii u operatorov call-centra [Motivational and personal qualities as factors of successful professional adaptation in call center operators] // Nizhegorodskij psixologicheskij al`manax. 2019. № 1; URL: [psykaf417.esrae.ru/21-214](http://psykaf417.esrae.ru/21-214) (data obrashheniya: 24.05.2021). (in Russian)

---

**Мамонова Елена Борисовна**, кандидат психологических наук, доцент Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: [meb800@mail.ru](mailto:meb800@mail.ru)

**Соболева Юлия Владимировна**, магистрант Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: [julia.sobolieva.98@mail.ru](mailto:julia.sobolieva.98@mail.ru)

---

**Mamonova Elena Borisovna**, Ph.D. in Psychology, Associate Professor Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: [meb800@mail.ru](mailto:meb800@mail.ru)

**Soboleva Yulia Vladimirovna**, Master's student Kozma Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: [iulia.sobolieva.98@mail.ru](mailto:iulia.sobolieva.98@mail.ru)

---

*19.00.00. Практическая психология*