

поведения. Изменения связаны с тем, что роли во вторичных социальных группах имеют определяющее значение для социального статуса мужчин и немаловажны, хотя и менее значимы, для социального статуса женщин. Со снижением статуса снижается самооценка человека.

Социальная помощь безработным может быть оказана в форме социально-профилактической территориальной работы.

Особую в методическом отношении работу проводят с ними в службах занятости. Психологическую поддержку в этих службах осуществляют в виде индивидуальных консультаций. С безработными, которые находятся в состоянии депрессии, проводят терапевтические беседы, вплоть до применения интенсивной коррекции. После нормализации состояния клиента обсуждают его жизненную ситуацию, выявляют возможности и склонности к выполнению тех или иных видов труда. При необходимости проводят профориентацию. В зависимости от результатов диагностики определяют план поиска подходящей работы. [1]

Готовность трудиться означает, что клиент принимает предложения о подходящей работе от специалиста службы занятости, в установленный срок приходит на предлагаемое место работы и встречается с работодателем, добровольно проходит профессиональную подготовку или переподготовку, на которую его направляет служба занятости, чтобы он мог занять рекомендуемое место работы [2].

Целью нашего исследования явилось изучение социального статуса безработных граждан города Якутска и особенностей социальной работы с безработными в Центре занятости. Объектом выступили безработные в возрасте от 20 до 50 лет зарегистрированные в Центре занятости. Были поставлены задачи проанализировать портрет безработного гражданина, изучить деятельность Центра занятости безработных граждан города Якутска, выявить новые формы работы и технологии социальной работы с безработными.

В ходе анкетирования выяснилось, что среди безработных- респондентов наибольшее количество это – люди с высшим образованием (36,6%). Среднее специальное и среднее образование имеют равное количество опрошенных (29,9%) и неполное среднее образование имеет (3,6%) испытуемых. Таким образом, при анализе анкетирования выявилось, что наиболее количество безработных среди респондентов, опрошенных в центре занятости г. Якутска это люди с высшим образованием.

Причиной увольнения испытуемые отметили, в основном, сокращение штатных единиц предприятий и низкую заработную плату – 26,6%. Это означает, что из-за сокращений на предприятиях граждане теряют работу и вынуждены искать другую работу, где, возможно, необходимо будет переобучиться. Раньше нигде не работали и обратились в Центр занятости впервые 16,6% респондентов, по собственному желанию уволились 9,9% испытуемых. 33,3% безработных респондентов сразу обратились после увольнения на биржу труда и 66,7% только после самостоятельного безуспешного поиска работы.

На вопрос о том, на какую помощь рассчитывают безработные, наибольшее количество респондентов ответили – помощь в трудоустройстве – 69,9%, материальную поддержку хотят получить 6,6% и на переобучение пришли – 23,5% обратившихся в Центр занятости респондентов.

79,9% опрошенных безработных отметили, что они надеются на реальную помощь сотрудников Центра занятости в поиске работы.

Так же, оказалось, что для 56,6% безработных важнее пусть работа не по душе, но зато чтобы зара-

ботная плата устраивала. А для 43,4% найти работу по любимой специальности важнее, даже если размер заработной платы небольшой. Это свидетельствует о том, что большинство респондентов испытывают материальные трудности.

Адаптироваться к состоянию отсутствия работы частично удалось – 46,6%, а пока не удалось 33,3%. Это означает что гражданам не составляет труда адаптироваться к безработице, но все же некоторым не комфортно быть без работы.

Как выяснилось в ходе опроса большинство безработных не устраивает их статус, из – за катастрофической нехватки денег – 79,9%, 26,6% респондентов не знают, чем себя занять, 19,9% чувствуют, что теряют профессиональную квалификацию – и 6,6% безработных отметили, что им надоело быть просителями в Центре занятости.

На максимальное пособие по безработице согласились бы 3,4% безработных, остальные же все равно стали бы искать работу (96,6%), т.е. это свидетельствует о том, что в основном люди активны, не теряют надежду и не хотят быть иждивенцами.

В ходе интервью безработные дали советы тем людям, которые оказались в их положении, такие как: надеяться на лучшее, искать работу дальше, не отчаиваться, не унывать, искать любую работу, быть мобильными и не лениться. Это говорит о том, что среди опрошенных нет отчаявшихся.

Таким образом, мы выяснили, что безработные с высшим образованием составляют большинство среди испытуемых, в основном они остались без работы из-за ликвидации предприятий или из-за не удовлетворенности заработной платой. Так же оказалось, что граждане не торопятся сразу обращаться в Центр занятости, а вначале предпочитают самостоятельно искать работу и обращаются только после безуспешных результатов. За материальной поддержкой обращаются меньше безработных, чем за переобучением (переквалификацией) и больше за помощью в трудоустройстве. Статус безработного не устраивает граждан по причине нехватки денег и потому, что они не знают, чем себя занять.

Безработица как явление вызывает многие негативные состояния, типичными среди которых являются отчаяние, неуверенность, тревога и т.п. Для того, чтобы помочь безработным в решении их проблем, специалисты Центра занятости г. Якутска применяют следующие формы работы: профориентация, социальное консультирование, социальная коррекция, экспресс-подбор на рабочие места, ярмарки вакансий, общественные работы и т.п.

Специалисты Центра занятости профессионально работают с установленными регламентами и помогают гражданам успешно трудоустроиться, переобучиться, переквалифицироваться или открыть собственное дело. Так же предлагают безработным переехать в сельские районы или малые города, заниматься семейным предпринимательством, надомным трудом, развивать подсобное сельское хозяйство.

Список литературы

1. Пэйн М. Социальная работа современная теория. – М., 2007.
2. Заяц О.В. Технология социальной работы. Ч.2. – М., 2003.
3. <http://lib.nspu.ru/umk/016263929252d23b/t10/ch8.html>.

«ОБУЧАЮЩЕЕ ТЕСТИРОВАНИЕ». ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ТЕСТА В КАЧЕСТВЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

Красовская А.И., Захарова Л.Н.

ННГУ им. Н.И. Лобачевского, Нижний Новгород,
e-mail: shalty@list.ru

Проблема адаптации новых сотрудников к правилам работы в компании, а также усвоение необходи-

мой служебной информации, на сегодняшний день является очень актуальной [2]. Экономическая модель существования компании тем более выиграет, чем быстрее сотрудник адаптируется и начнет продуктивно работать.

Для обучения персонала желаемым моделям поведения на данный момент существуют словесные (лекции, беседы); наглядные (иллюстрации, демонстрации); практические (деловые игры, тренинги) методы; а также работа с книгой и видеометод [4]. Каждый из них имеет свои преимущества и недостатки.

Метод обучающего тестирования («ОТ»), рассматриваемый в данной работе, в отличие от перечисленных:

Не требует создания специальных условий для проведения;

Дает возможность осуществить контроль усвоения изученного материала;

Результат обучения не зависит от личности, квалификации, психологического состояния преподавателя;

Для реализации не требует педагога или специалиста в той области, в которой происходит обучение, при каждом его проведении.

Использует осмысленное запоминание.

Все это дает преимущества методу «ОТ» над перечисленными выше. Этот метод может рассматриваться более широко, для психологического обеспечения любого обучения, но в данной работе он рассматривается как метод обучения персонала желаемым моделям поведения.

Предмет исследования – метод тестов, рассматриваемый в качестве психологического обеспечения обучения персонала.

Цель исследования – выявление возможностей и ограничений использования «ОТ» в качестве психологического обеспечения обучения персонала.

Методы исследования: теоретический анализ, метод экспертной оценки, теоретическое моделирование.

Испытуемые: сотрудники ООО «Симпо.биз», которые по роду своей деятельности совершают переговоры по телефону (специалисты колл-центра, специалисты по продажам, специалисты по персоналу). Исследование проводилось на 25 испытуемых.

Тест разрабатывался для реальной ситуации и испытывался реальными участниками рабочего процесса.

Тест по методу «ОТ», как правило, состоит из небольшого количества вопросов (от 5 до 15 – чтобы не перегружать обучающегося слишком большим объемом знаний; если необходимо большее количество вопросов, лучше использовать несколько тестов с меньшим количеством вопросов и производить обучение в несколько этапов). На каждый вопрос есть от трех до пяти вариантов ответа, и только один из них – правильный.

Ответы составлены так, что становится очевидным «правильный» и «неправильные» ответы. В правильном ответе раскрыты позитивные последствия при выборе желаемой (или ожидаемой) модели поведения или усвоенных знаний, умений, навыков. В неправильных ответах показаны последствия, при использовании неправильных знаний, умений, навыков, моделей поведения.

Обучающиеся видят все альтернативы и результаты действий, которые отражаются в ответах. Обучающийся может ответить себе на вопрос «почему?».

Для разработки теста:

Формируется цель обучения (это может быть модель желаемого поведения);

Создается вопрос (возможно, серия вопросов) относительно важного аспекта в составе этой цели;

Создаются варианты решений. Каждый вариант содержит описание с комментарием. Комментарий

создает логическую связь между вопросом и ответом. Правильное и неправильное описывается гипертрофированно, чтобы быть очевидным. Таким образом, выбор единственно правильного ответа не составляет никакого труда. Четкая логическая составляющая позволяет сохранить результат на уровне не механического, а осмысленного запоминания, что значительно улучшает качество материала при использовании его в качестве психологического обеспечения обучения [3].

Цель обучения: обучить основам ведения переговоров по телефону для специалистов по работе с клиентами, операторов колл-центра, специалистов отдела кадров ООО «Симпо.биз».

Примеры вопросов теста по методу «ОТ»: «Исследование эффективности использования метода «ОТ» для обучения сотрудников компании некоторым правилам успешных телефонных переговоров»

До кого следует доносить информацию в процессе разговора?

Если человек обсуждает этот вопрос – значит, он и есть тот, для кого предназначается информация. А если он и не является ЛПР (лицом, принимающим решение) по данному вопросу, то сам передаст информацию кому надо. Хотя некомпетентный человек не может корректно донести информацию до ЛПР и вообще вряд ли станет это делать.

Не важно, до кого доносить информацию, главное рассказать обо всем. Если предложение действительно будет интересным, оно само найдет отклик. Хотя некомпетентный человек не может корректно донести информацию до ЛПР и вообще вряд ли станет это делать. Я буду рассчитывать на удачу, а не на свои собственные силы. Если передавать безадресную информацию, важные сведения могут так и не найти человека, для которого они предназначались.

Информацию важно доносить до человека, принимающего решение по данному вопросу, так как только он знает реальные потребности по данному вопросу. Поэтому необходимо уточнять компетенцию и должность человека. Так, например, уборщица вряд ли знает о потребности компании в техническом обеспечении. Обычно, у каждой задачи имеется описание того, кто является ЛПР.

Каким образом сократить время звонка и повысить его качество?

Я разговариваю с клиентами по полчаса по личным вопросам, ведь так наши связи окрепнут. Не страшно, что цель звонка не достигнута и, возможно, даже не поставлена. Рано или поздно, сделка состоится сама собой. Ведь тот, кому я звоню, не глупый, и понимает, зачем я звоню. Конечно, вряд ли он спросит меня про договор (или иную цель моего звонка – собеседование, анкета и т.п.). Но я не теряю надежду.

Если я постоянно буду делать быстрые короткие звонки, даже не озвучивая предложение, рано или поздно на меня обратят внимание и предложат мне заключить договор / согласятся на собеседование/ заполнят анкету и т.п.

Необходимо избегать разговоров на отвлеченные темы, удерживая собеседника в рамках заранее спланированной цели. По возможности сократив время разговора, не упуская при этом важных вопросов, можно увеличить производительность и качество работы.

Как правильно себя вести, если Вам задали вопрос, на который Вы не знаете ответа?

Скорее бросить трубку, возможно, собеседник решит, что плохая связь. В отчете поставить отметку «отказ». Все равно никто не знает ответа на этот вопрос, раз не знаю его я. Зачем с этим возиться, в базе еще много контактов. Позвоню следующему, может быть, он будет сговорчивее. Иногда сотрудник ком-

пании может не задумываться, что базу надо ценить, и каждый контакт в ней неслучаен.

Попытаться придумать ответ, ответить, что придет в голову. Конечно, это может оказаться неверным ответом, который может даже нанести вред компании. Но так намного проще. Я же не знаю правильного ответа. Потом как-нибудь все решится без моего участия.

Уточнить детали вопроса, зафиксировать их и предложить предоставить ответ письменно, либо устно при следующем звонке (или встрече). Верный ответ выяснить у руководителя.

ОТ содержало 11 вопросов и проходило в три этапа для оценки усвоения материала:

Этап 1: Перед проведением обучающего теста сотрудникам предложено ответить на открытые вопросы (которые повторяют вопросы теста);

Этап 2: Собственно обучающее тестирование, где сотрудникам необходимо выбрать один из нескольких (от двух до пяти) вариантов ответа;

Этап 3: После проведения ОТ, сотрудникам предложено ответить на те же самые открытые вопросы.

Результаты исследования представлены в сводной таблице. 24 из 25 испытуемых успешно обучены по большинству вопросов (как минимум, 9 из 11). Результаты тестирования зависят от внешних и внутренних условий проведения тестирования, индивидуальных характеристик испытуемого.

Результаты исследования эффективности использования метода «ОТ» для обучения сотрудников компании некоторым правилам успешных телефонных переговоров.

Таблица 1

До проведения тестирования методом «ОТ»
(результаты Этапа 1)

Количество верных ответов до проведения «ОТ»	Количество испытуемых	Процент испытуемых от их общего числа
0	6	24 %
1	6	24 %
2	4	16 %
3	5	20 %
4	2	8 %
5	1	4 %
6	1	4 %

Итоговая таблица выглядит таким образом: из 25 испытуемых лишь один не прошел обучение, при этом 88 % испытуемых показали отличные результаты.

Таблица 2

После проведения тестирования методом «ОТ»
(результаты Этапа 3):

Количество верных ответов после проведения «ОТ»	Количество испытуемых	Процент испытуемых от их общего числа	Качество обучения (процент верно выбранных ответов)
11	16	64 %	100 %
10	6	24 %	91 %
9	2	8 %	81 %
2	1	4 %	18 %

Выводы

1. Каждая компания стремится к оптимизации затрат на обучение своего персонала. Поэтому, создание новых эффективных методов психологического обеспечения обучения является актуальной задачей. В ходе исследования было выявлено, что тест действительно обладает обучающим эффектом.

2. В результате использования тестов, созданных по методу ОТ, уменьшилось время на подготовку специалистов, что сказалось на снижении себестоимости процесса обучения. А также улучшилось качество обучения.

3. Несмотря на очевидный обучающий эффект, существуют невосприимчивые категории людей, которые в дальнейшем можно было бы изучить. В следующих работах возможно детальное рассмотрение преимуществ метода ОТ перед другими методами обучения. С этой целью планируется увеличить число испытуемых и сравнить результаты обучения с помощью метода ОТ и других методов.

Список литературы

1. Анастаси А. Психологическое тестирование. Пер. с англ./Под ред. К.М. Гуревича, В.И. Лубовского. – М.: Педагогика, 1982. – 320 с.
2. Захарова Л.Н. Психология управления: учеб. Пособие. – М.: Логос, 2012. – 376 с. – (Новая университетская библиотека)
3. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2008. – 583 с.
4. Подласый И.П. Педагогика: Учеб. В 3 кн. Кн. 1. Общие основы. М., 2005.

ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ОДИНОЧЕСТВА В ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ

Лукина В.С., Хохолова С.Е.

СВФУ, Якутск, e-mail: lukina_v@mail.ru

Вопросы эмоциональной культуры человека волновали исследователей на протяжении всей истории человеческого общества. Однако само понятие «эмоциональный интеллект», введенное П. Сэловеем и Д. Мэйером, появилось в психологии сравнительно недавно, а широко популярным и применимым в психологической науке становится с выходом книги Д. Гулмана «Эмоциональный интеллект» (1995).

Предметом исследования, результаты которого представлены в данной статье, явилась взаимосвязь эмоционального интеллекта и одиночества.

Актуальность исследований проблемы эмоционального интеллекта заключается в ее недостаточной разработанности в отечественной психологии. Во-первых, в отечественной науке проводились фундаментальные исследования в рамках подхода «единства аффекта и интеллекта», предложенного Л.С. Выготским. Во-вторых, недостаточное количество прикладных исследований по данной теме, и соответственно отсутствие методик изучения ЭИ. В зарубежной науке разработано несколько методик, но они не переведены на русский язык и соответственно не адаптированы к российской выборке.

Актуальность исследований одиночества обусловлена как естественным развитием научного знания, так и существующим запросом практики социально-психологической работы. В настоящее время, несмотря на многочисленные исследования феномена одиночества, особенностях его проживания в различные возрастные периоды, в психологической науке отсутствует целостное представление о нем. Кроме того, нет и исследований о взаимосвязи эмоционального интеллекта и одиночества.

Под эмоциональным интеллектом (ЭИ) понимают способность человека осознавать эмоции, достигать и генерировать их так, чтобы содействовать мышлению, пониманию эмоций и того, что они означают и, соответственно управлять ими таким образом, чтобы способствовать своему эмоциональному и интеллектуальному росту [1]. Эмоциональный интеллект дает возможность понимать эмоции, испытываемые другими людьми, по их вербальному и невербальному поведению, дифференцировать проявления чувств людей, способствует умению определять источник и причину возникновения эмоции, ее назначение