

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

и возможные последствия развития, степень ее полезности в конкретной ситуации, в соответствии с этим при необходимости найти способ регуляции эмоции.

Под одиночеством мы понимаем субъективное переживание, вызывающее различные позитивные или негативные чувства и эмоции [5]. В данном исследовании мы придерживались когнитивного подхода, считая, что одиночество наступает в том случае, когда индивид воспринимает несоответствие между желаемым и достигнутым уровнем собственных социальных контактов.

При проведении исследования ставилась цель – изучить взаимосвязь эмоционального интеллекта и чувства одиночества у молодых людей в возрасте от 18 до 23 лет.

Для диагностики эмоционального интеллекта нами была выбрана методика «Опросник эмоционального интеллекта «ЭМИн» (автор Д.В. Люсин), для диагностики чувства одиночества «Субъективное ощущение одиночества» (Д. Рассел, М. Фергюсон), «Склонность к одиночеству» (А. Е. Личко).

Согласно нашей гипотезе, эмоциональный интеллект оказывает влияние на переживание одиночества; у лиц с низким уровнем ЭИ уровень одиночества будет выше, чем у лиц с более высоким ЭИ. Мы предполагаем, что человек может ощущать себя одиноким не только из-за каких-либо своих черт характера или внешних обстоятельств, но и вследствие недостаточно высокого уровня эмоционального интеллекта. Неспособность человека понимать свои эмоции и эмоциональные переживания окружающих людей, плохая управляемость эмоциями, влияет на его субъективное ощущение одиночества.

В исследовании приняло участие 64 человека, гендерный состав: юноши 30, девушки 34 чел. Возраст респондентов от 18 до 23 лет. Данный возрастной диапазон соответствует юношескому периоду. В этом возрасте личность не имеет серьезных социальных обязательств, но является активным участником социальных отношений, стремится к установлению длительных позитивных эмоциональных связей с окружающими.

В ходе эмпирического исследования мы выявили, что респонденты проявляют низкий уровень одиночества, в то же время большинство из них склонны к одиночеству (особенно юноши). Причинами склонности к одиночеству могут быть как личностные особенности, так и опыт социального общения.

Высокий уровень ЭИ характерен лишь для 17,18% опрошенных, средний – для 40,62% и низкий у 42,18%. Были выявлены гендерные различия в уровне ЭИ, так у девушек он немного выше, чем у юношей. Это можно объяснить тем, что, как показывают результаты гендерных исследований, женщины более эмоционально развиты, так как воспитание поощряет у них проявление эмоций, эмоциональную отзывчивость. Женщинам лучше удается понимать эмоции окружающих и они с легкостью могут вступать в эмоциональные отношения.

Корреляционный анализ по критерию Спирмена показал существование отрицательной взаимосвязи между ЭИ и одиночеством ($r = -0,284^*$): чем выше ЭИ, тем ниже уровень переживаемого одиночества, и наоборот. Выдвинутая нами гипотеза подтвердилась.

Важно отметить, что особенно большое влияние на переживание одиночества оказывает уровень внутрличностного ЭИ ($r = -0,380^{**}$): одиноким чувствует себя тот, кто плохо распознает и управляет своими эмоциями, эмоциональным состоянием (чем выше уровень одиночества, тем ниже ВЭИ). Мы считаем, что так происходит вследствие того, что личность, не

умеющая контролировать свои эмоциональные реакции и понимать их причины, плохо ладит с окружающими, поэтому чувствует себя отчужденно.

Выявлена отрицательная корреляция межличностного ЭИ со склонностью к одиночеству ($r = -0,226^*$). То есть, чем хуже человек осознает, понимает и управляет эмоциями других людей, тем более он склонен к одиночеству. Мы предполагаем, что, таким образом, человек пытается избежать критики, конфликтов, недопонимания, стремится к уединению, считая, что одному ему будет спокойней и надежней.

Результаты свидетельствуют о достоверности выдвинутой нами гипотезы исследования.

Полученные данные могут быть использованы практическими психологами для развития эмоциональной сферы, в т.ч. в процессе психологического консультирования, для более объективного анализа проблем, связанных с взаимосвязью эмоционального интеллекта и одиночества в личном, профессиональном, семейном консультировании.

Список литературы

1. Алешина А., Шабанов С. Эмоциональный интеллект. – М.: Манн-Иванов-Фербер, 2014.
2. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
3. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2004.
4. Неумоева Е.В. Одиночество как психический феномен и ресурс развития личности в юношеском возрасте: Автореф. дисс. ... к.п.н. – Самара, 2005.
5. Перлман Д. и Пепло Л.Э. // Лабиринты одиночества: Пер. с англ. / Сост., общ. ред. и предисл. Н. Е. Покровского. – М.: Прогресс, 1989.

ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ УРОВНЯ АГРЕССИВНОСТИ, ВРАЖДЕБНОСТИ С УРОВНЕМ НЕВРОТИЗАЦИИ, ПСИХОПАТИЗАЦИИ И ОСУЖДЁННЫХ

Матвеева Д.В.

Уральский государственный педагогический университет, Екатеринбург, e-mail: Ldfyc@yandex.ru

Пенитенциарная система в России начала свое развитие ещё в глубокой древности. Ссылки, каторжные работы, монастырские остроги, трудовые дома и т.д. являлись ступенями в реализации социально-политической программы воздействия на лица, отбывающие наказание. Тюрмы, как её элемент, продолжают нести важную нагрузку на себе по реализации данной программы. В настоящее время пенитенциарная система переживает период реформирования и приобретает гуманистическую направленность, проявляющуюся в задаче перевоспитания осужденных.

Перевоспитание включает в себя длительные личностные изменения, ход которых контролируется и направляется специалистами. Отрицательное влияние мест лишения свободы на личность является одной из проблем, требующих разрешения. Большая часть преступлений совершается дезадаптированными, дефективными, девиантными личностями с явными психопатическими, либо невротическими расстройствами. Важно отметить, что насильственные преступления часто сопровождаются высоким уровнем агрессивности и враждебности [1-2].

Как отмечают ряд исследователей (Антонян Ю.М., Лебедев В.И., Сандомирский М.Е., Гизатуллин Р.Х., Аминев Г.А., Гулина М.А., Гизатуллин Р.Х. и др. [3-8]), личность в тюремной среде под воздействием отрицательных факторов (В.И. Лебедев выделил 7 групп [6]) постоянно должна быть либо «незаметной» с высоким уровнем враждебности, либо «заметной» с высоким уровнем агрессивности. Со-