



вуют множество способов улучшения или нормализации состояния человека. Радикальным путем устранения нежелательного явления служит искоренение причин его возникновения. В ситуациях трудовой деятельности практически любая оптимизационная работа, будь то нормализация условий производственной сферы, рационализация рабочих мест, проектирование новых технических устройств с целью облегчения труда человека, может рассматриваться как профилактическая мера, поскольку в ходе ее устраняются потенциальные источники неблагоприятных функциональных состояний. Нормализация режима питания и витаминотерапия способствуют повышению сопротивляемости организма различным вредным факторам, в том числе и стрессорам. Предпочтительным является четырех разовый прием пищи. Также следует помнить, что работоспособность и стрессоустойчивость резко снижается при выходе на работу натощак, а также в результате обильного приема пищи.

Основной вывод, который можно сделать из данной работы, можно сформулировать таким образом. Стресс – это неизбежность, о которой мы должны знать и всегда помнить. Стресс можно предвидеть. Нужно обязательно подготовиться к его приходу и постараться справиться с ним как можно лучше. Некоторых стрессов можно избежать вообще. Нельзя допускать победы стресса над собой. Нужно терпеливо, с желанием готовить себя к сложным жизненным ситуациям, которые обязательно встретятся на работе и в личной жизни.

Илюшина Т.В.,
Гончарь П.С.
г. Екатеринбург,
РГПШУ

Использование концепции ключевых квалификаций для профессионального отбора на должность сотрудников договорного отдела телефонной компании

Появление в последнее время новых технологий и новых видов труда требуют от специалистов любой области широкого круга способностей,

знаний и умений, не являющихся узкоспециальными для его профессиональной деятельности. Эта тенденция проявилась на специалистах договорного отдела ТК "Урал", для которых наличие только технических знаний или только коммуникативных навыков еще не является залогом успешного выполнения профессиональной деятельности. Для наиболее эффективной работы данных специалистов необходимо наличие комплекса характеристик таких, как культура речи, общетехническое образование, способность к самостоятельному мышлению, готовность к сотрудничеству, коммуникативные способности, интуиция в подходе при установлении контакта с людьми, способность к решению сложных проблем. Отсутствие этих качеств могут приводить к снижению качества работы, повышению конфликтности работника, профессиональным деформациям и т.д. С другой стороны, сформированность метапрофессиональных качеств у человека способствует упрощению адаптации и смены профессиональной деятельности, при необходимости.

Проиллюстрируем сказанное на примере. Небольшая организация (численность работающих – 90 человек) специализирующаяся на установке телефонов и предоставлении услуг доступа к Интернету населению и предприятиям. На протяжении некоторого времени в адрес специалистов договорного отдела организации поступают жалобы от клиентов и специалистов-смежников. Содержание жалоб: грубость при общении с клиентами, невнимательное отношение к клиентам, недостаточные знания о системе установке телефонов и неумение дать необходимую для клиентов консультацию, игнорирование критики своей работы со стороны. При этом психологический климат в договорном отделе характеризуется как благоприятный, наблюдается высокая степень сплоченности работников. Предупреждение о проведении аттестации на предприятии вызвало добровольное увольнение некоторых техников и инженеров договорного отдела.



В данной ситуации возник вопрос о методах и инструментах профессионального отбора на эту должность.

Роль психолога в решении возникшей проблемы заключалась в обоснованном определении индивидуальных качеств, способностей, знаний, которыми должен обладать специалист договорного отдела и формулировании рекомендаций для менеджера по отбору персонала. В дальнейшем предполагался подбор методик, диагностирующие эти характеристики, для увеличения технологичности профотбора.

Для определения важных профессиональных качеств решено было использовать список ключевых квалификаций Э.Ф. Зеера [1]. Однако после анализа литературы, касающейся исследования ключевых квалификаций, мы взяли для работы расширенный каталог ключевых квалификаций А. Шелтона [2]:

1. Материальные знания и умения, включающие:
 - общепрофессиональные знания и умения в области измерительной техники, технико-технологической диагностики, чтения и разработки технической документации, охраны труда, необходимые для широкого круга деятельности;
 - общеобразовательные знания, умения и навыки широкого профиля: культура речи, знание иностранных языков, общее технологическое и экономическое образование.
2. Когнитивные способности: способности к переносу знаний и умений из одного вида профессиональной деятельности в другой, к решению проблем, самостоятельность и критичность мышления.
3. Психомоторные способности: общие психомоторные умения, координация действий, выносливость, быстрота реакций, ручная сноровка, концентрация внимания и др.
4. Персональные качества: надежность, ответственность, самостоятельность, оптимизм, мотивация достижения, стремление к качеству в работе.

5. Социальные способности: сотрудничество, готовность к кооперации, коммуникативность, толерантность, корпоративность, справедливость.

На основе каталога А. Шелтона была составлена анкета. Список был упрощен за счет тех качеств, которые, по мнению опроса менеджеров, не имели отношения к данной профессиональной группе. Экспертам предлагалось произвести ранжирование ряда ключевых квалификаций, которыми должен обладать специалист договорного отдела. В результате предварительной апробации анкета изменялась: было добавлено качество "Ответственность" в блок персональных качеств. В анкете сохранилось разделение на блоки. Ранжирование проводилось среди квалификаций в каждом блоке, а затем – общее ранжирование блоков. Установленные экспертом ранги ключевых квалификаций вносились в таблицу.

После проведения статистической обработки результатов исследования были выявлены ключевые квалификации, необходимые для специалиста-договорника.

Среди материальных знаний и умений наиболее важными стали культура речи (средний ранг =1,4; $M_o=1$; $M_e=1$) и общетехническое образование (средний ранг =1,7; $M_o=2$; $M_e=2$). Наиболее важные составляющие блока умственных способностей – это способность к самостоятельному мышлению (средний ранг =2,1; $M_o=1$; $M_e=1$) и способность к решению сложных проблем (средний ранг =2,5; $M_o=2$; $M_e=2$). В блоке психомоторных способностей преобладает наличие интуиции в подходе при установлении контакта с людьми (средний ранг =2,4; $M_o=2$; $M_e=2$). Среди персональных способностей первое место заняли: стремление к качественной работе (средний ранг =3,2; $M_o=1$; $M_e=3$) и ответственность (средний ранг =3,3; $M_o=2$; $M_e=2,5$). В ряду социальных способностей были выделены: готовность к сотрудничеству (средний ранг =2,1; $M_o=2$; $M_e=2$) и коммуникативные способности (средний ранг =2,4; $M_o=3$; $M_e=3$). При ранжирова-



нии блоков первое место было отдано блоку социальных способностей (средний ранг =2,65; $M_o=1$; $M_e=3$), второе место – блоку умственных способностей (средний ранг =2,8; $M_o=2$; $M_e=3$). Исходя из этого, можно сделать общий список ключевых квалификаций, необходимых для специалистов-договорников данного предприятия:

- культура речи;
- общетехническое образование;
- способность к самостоятельному мышлению;
- готовность к сотрудничеству;
- коммуникативные способности;
- интуиция в подходе при установлении контакта с людьми;
- способность к решению сложных проблем.

В качестве желательных квалификаций, облегчающих работу сотрудников можно выделить:

- стремление к качественной работе;
- ответственность.

Выделенные ключевые квалификации являются необходимыми для данной должности со стороны специалиста. Можно предположить, что при наличии этих квалификаций работа будет производиться сотрудником наиболее эффективно, давая максимальные результаты. Возможно, отсутствие необходимых квалификаций у человека приведет к снижению адаптационной способности к профессии, результативности труда, к повышению конфликтности (как внутри личностных конфликтов, так и межличностных) и т.д.

Исходя из полученных результатов, можно рассмотреть полезность, при приеме на должность специалиста (инженера или техника) договорного отдела, следующего набора методик, диагностирующих необходимые качества.

- Батарея тестов GATB – Общие умственные способности и Вербальные способности или Амтхауэра интеллекта тест.

➡ Тест-опросник "Интерперсональный диагноз" Т. Лири на определение организаторских и коммуникативных качеств (диагностика социальных способностей).

➡ Тест-опросник "Социальный интеллект" Дж. Гилфорда и М. Салливена (диагностика способности анализа поведенческой информации при установлении контакта с людьми).

Указанные методики не охватывают весь перечень необходимых для работника качеств, на некоторые из них менеджеру придется обращать внимание при собеседовании.

Литература

1. *Зеер Э.Ф.* Ключевые квалификации и компетенции в личностно – ориентированном образовании // Образование и наука. 2000. №3.
2. *Шелтон А.* Введение в профессиональную педагогику. Екатеринбург, 1996.

Казанцева Е.В.
г. Екатеринбург
РГПУ

Профессиональная ориентация студентов-психологов

Сформировался общественный запрос на психологию – в образовании, в здравоохранении, в социальной сфере, в бизнесе. в силовых структурах и так далее. Психологов стало много – разного уровня подготовки и профессионализма. Много появляется и методов, и технологий, и методик психологической работы. Проблемная ситуация заключается в том, что выпускники психологических факультетов вузов, сталкиваются с трудностями выбора области, сферы, способов, методов, методик, технологий будущей работы. Причем, это не связано с тем, что им не хватает волевого решения для выбора, а с тем, что им не хватает знаний, опытности, интереса в этих областях.