

THE CHALLENGE OF TEACHING GENERATION Z

N.N. Gonchar, A.E. Shabanova
Tver State Technical University, Tver

Abstract. *The results of a survey of students of a new generation, namely generation Z, are presented in order to determine how and what modern technologies they use in terms of educational interaction in a foreign language educational space for training a technical specialist in teaching English to a specialty. The prospects of using these technologies and the preferences of university teachers have been studied. Some difficult realities and problems that teachers face when teaching Generation Z students a foreign language are revealed. Based on the results of the study, some solutions are proposed that will help to eliminate gaps that arise in students during the development of the discipline, and ways to improve teaching and learning strategies in a higher educational institution.*

Keywords: *Generation X, Generation Z, instructional environment, higher education, training, teacher, student, survey.*

Об авторах:

ГОНЧАР Наталия Николаевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков, Тверской государственный технический университет, Тверь, Россия; e-mail: n_gonchar@mail.ru

ШАБАНОВА Анна Евгеньевна – старший преподаватель кафедры иностранных языков, Тверской государственный технический университет, Тверь, Россия; e-mail: anya222@mail.ru

About the authors:

GONCHAR Natalia Nikolaevna – candidate of philological sciences, associate professor of the department of foreign languages, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: n_gonchar@mail.ru

SHABANOVA Anna Evgenievna – senior lecturer, department of foreign languages, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: anya222@mail.ru

УДК 159:9

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ

О.В. Захарова

Тверской государственный технический университет, г. Тверь

© Захарова О.В., 2023

DOI: 10.46573/2409-1391-2023-3-52-56

Аннотация. *Проанализирована специфика служебной деятельности сотрудников оперативных служб, в частности оперативно-диспетчерской службы. Рассмотрены профессионально важные качества, необходимые для успешной реализации данной профессии.*

Ключевые слова: экстренные оперативные службы, служебная деятельность, дежурно-диспетчерская служба, профессиональная пригодность, профессионально важные качества.

В любой чрезвычайной ситуации очень важно вовремя оказать помощь, так как каждая секунда на счету и малейшее промедление может привести к смерти пострадавшего человека. Быстрое реагирование в экстренных условиях возможно только при слаженной работе всех оперативных служб. С целью ее обеспечения Правительство РФ Постановлением № 894 от 31 декабря 2004 года назначило номер «112» единым номером вызова экстренных оперативных служб на всей территории Российской Федерации. В перечень таких служб входят пожарная охрана, полиция, скорая медицинская помощь, аварийная служба газовой сети, служба «Антитеррор» и служба реагирования в чрезвычайных ситуациях. Подобная система довольно давно действует в Европе (в указанном регионе единый номер – 911). Оператор данной службы принимает обращение, передает информацию в необходимые службы спасения и при этом остается на линии, помогает пострадавшему справиться с ситуацией и координирует службы.

В Тверской области Центр обработки вызовов с номера «112» начал свою деятельность в 2008 году. Прошел совсем небольшой срок для подобной организации, и можно сказать, что она еще находится в процессе развития и адаптации к реалиям жизни. Однако очевидно удобство при обращении в службу, что сказывается в ряде достоинств: едином номере для всех служб, многоканальном телефоне, нескольких операторах; помимо этого, всегда можно дозвониться до организации, время ожидания ответа сведено к минимуму.

С каждым годом система улучшается, модернизируется. Несомненно, для нее требуются психологически подготовленные и качественно обученные сотрудники. Следовательно, необходимо уделять особое внимание отбору кандидатов, устраивающихся на работу в указанную организацию, так как не каждый человек может морально и психически трудиться в ней. Это определяет актуальность разбираемой нами темы.

Особенности профессиональной деятельности дежурно-диспетчерской службы «112» предъявляют ряд требований к личным качествам сотрудников. По мнению В.А. Бодрова, профессиональная пригодность определяется как «совокупность индивидуальных особенностей человека, влияющих на успешность освоения какой-либо трудовой деятельности и эффективность ее выполнения. Она отражает реальный уровень развития профессионально значимых качеств для конкретной деятельности, которые формируются и проявляются на этапах жизненного и профессионального пути» [2, с. 15]. Таким образом, успешная деятельность человека в выбранной сфере возможна только в случае, если способности и свойства личности, психофизиологические возможности работника оптимально совпадают с требованиями специальности. Следовательно, профессионально важные качества (ПВК) служат одним из главных факторов, обуславливающих работоспособность сотрудников оперативно-диспетчерской службы.

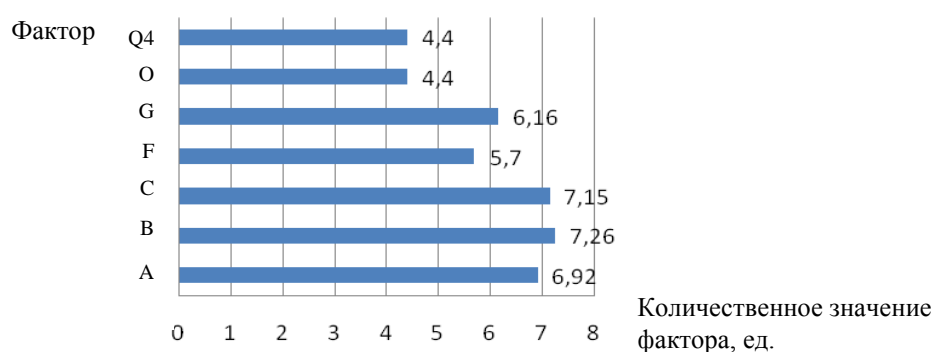
Профессионально важные качества – это индивидуальные черты человека, которые необходимы и достаточны для работы в данной должности на заданном нормативами уровне и которые положительно коррелируют с результативными параметрами деятельности: качеством, оперативностью и надежностью.

В основу нашего исследования положена гипотеза о том, что для успешного освоения профессии оператора дежурно-диспетчерской службы «112» необходимо

обладать такими психологическими качествами личности, как эмоциональная устойчивость, сдержанность, высокий уровень самоконтроля, ответственность, дисциплинированность, низкий уровень тревожности, развитые коммуникативные и организаторские способности, высокий уровень интеллектуального развития.

В 2022 году нами было проведено исследование на базе Центра обработки вызовов «112» Тверской области. В исследовании приняли участие 30 женщин в возрасте от 22 до 45 лет. Мы использовали такие методики, как 16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла (16 PF) и тест «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявского, В.А. Федорошина (КОС-2).

Результаты применения методики 16 PF. При ее использовании мы особое внимание уделяли таким факторам, как А (общительность), В (интеллект), С (эмоциональная стабильность), F (сдержанность), G (нормативность поведения), О (тревожность), Q4 (напряженность). После обработки тестов были получены результаты, представленные на рисунке.



Средние значения показателей по шкалам методики 16 PF у операторов Центра обработки вызовов «112»

По результатам психологического исследования выявлено, что дежурно-диспетчерский персонал (ДДП) в целом имеет сходные характеристики, оказывающие существенное влияние на успешность деятельности. Установлено, что ПВК для ДДП являются высокий уровень самоконтроля, организованность, дисциплинированность, ответственность, требовательность к себе и другим (средние и высокие результаты выявлены у 90 % испытуемых). Результаты по фактору А (6,92) свидетельствуют о том, что операторы связи имеют достаточно высокий уровень аффектотимии. Они открыты контактам, готовы к сотрудничеству, внимательны к людям, в общении склонны проявлять эмпатию; последнее особенно важно, когда принимаешь вызов у человека, находящегося в экстремальной ситуации и, следовательно, в состоянии сильнейшего стресса.

Данные по шкале С (7,15) говорят об эмоциональной устойчивости, сдержанности, спокойствии исследуемых, ориентированности на реальность, хорошую работоспособность. Они сдержаны в проявлении эмоций, стремятся трезво оценивать ситуацию, рассудительны при общении с людьми, что является важным качеством в их работе. Все это подтверждают и показатели по фактору F (5,7).

Результаты исследования по фактору G (6,16) свидетельствуют о том, что испытуемые эмоционально зрелые люди с высокими моральными качествами. Стоит отметить, что данный фактор схож с фактором С, особенно в плане саморегуляции поведения и отношения к другим. Полученные результаты указывают на то, что у ДДП достаточно развито чувство долга и ответственности, он склонен к соблюдению

общепринятых правил и норм, настойчив в достижении своих целей, а также на то, что у сотрудников службы присутствует высокая деловая направленность.

Сочетание факторов О и Q4 характеризует разные проявления тревожности как личностного свойства. Показатели по фактору О (4,4) подтверждают, что исследуемые не склонны постоянно испытывать тревогу и беспокойство (эти состояния возможны лишь в непривычных для работников ситуациях; когда же обстановка знакома и предсказуема, ощущение тревоги ослабевает или не возникает вообще). В этом факторе также важен компонент устойчивости, а именно умение сохранять хладнокровие и спокойствие, что немаловажно для операторов Центра обработки вызовов.

На спокойствие, близкое к расслабленности и невозмутимости, нам указывают данные по шкале Q4 (4,4). Но, к сожалению, это не всегда хорошо, так как люди с низкими баллами, зафиксированными на этой шкале, часто бывают апатичными, у них присутствует излишняя удовлетворенность, безмятежность, а следовательно, и невысокий уровень мотивации достижения чего-либо, что может негативно повлиять на качество реализации профессиональной деятельности.

Важным требованием для ДДП является способность в условиях дефицита информации быстро интерпретировать, логически объяснять задачу, своевременно принимать правильные решения. В силу этого требования нужны такие индивидуально-психологические качества, как склонность к анализу и способность к абстрактному мышлению (средние и высокие значения показателя у 89 % испытуемых). Результаты по фактору В (7,26) указывают на высокий интеллектуальный уровень сотрудников, хорошо развитое абстрактное мышление. Здесь же стоит отметить прекрасную способность к обучению. У операторов присутствует достаточно высокий уровень общей культуры, особенно вербальной, что также немаловажно при общении с людьми, особенно в экстремальных ситуациях.

Результаты применения методики выявления коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2). Применяя вышеназванную методику, мы также высчитывали средний балл по двум параметрам (один из них – коммуникативные способности, второй – организаторские способности) с помощью статистической обработки данных.

Средний балл, согласно КОС-2, составляет 4,3, а значит, исследуемые – коммуникабельные люди, которые не теряются в незнакомой обстановке, быстро устанавливают контакт с большим количеством людей, способны принять незамедлительное и правильное решение в любой трудной, экстремальной ситуации (самое главное, они это делают не по принуждению, а согласно своим внутренним устремлениям, например установке «помочь другим»).

Организаторские способности находятся на среднем уровне (3,6 балла), т. е. сотрудники службы стараются максимально четко распланировать свою работу, занимаются общественной деятельностью, оказывают поддержку родственникам и друзьям.

Несомненно, коммуникативные и организаторские способности являются неотъемлемой частью работы оператора Центра обработки вызовов системы «112». Благодаря проведенному исследованию мы убедились, что каждый оператор обладает этими способностями.

Таким образом, сотрудники дежурно-диспетчерской службы Тверской области обладают требуемыми ПВК: эмоциональной устойчивостью, сдержанностью, ответственностью, низким уровнем тревожности, развитыми коммуникативными и организаторскими способностями, высоким уровнем интеллектуального развития. Полученные данные можно использовать при организации профессионально-

психологического отбора в оперативно-диспетчерские службы. Мы предполагаем, что при проведении этого отбора уменьшится текучесть кадров, что приведет к формированию устойчивого коллектива и «отсеиванию» неподходящих сотрудников на стадии собеседования.

Библиографический список

1. Березин И.Г. Оценка эффективности профессиональной деятельности сотрудников силовых структур: этапы становления современной технологии диагностики: методические рекомендации для системы повышения квалификации сотрудников следственного комитета. М.: Кредо, 2014. 32 с.
2. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учеб. пособие для вузов. М.: ПЕР СЭ, 2001. 511 с.
3. Методическое руководство по проведению профессионального психологического отбора в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий. М., 2013. 117 с. URL: <https://topuch.com/rukovodstvo-po-provedeniyu-professionalenogo-psihologicheskogo-v2/index.html> (дата обращения: 05.06.2023).
4. Павлов А.С. Интегральные показатели при первичном отборе кандидатов на службу в силовых структурах на основании анализа значимости профессионально важных качеств // Научное обозрение. Серия 2: Гуманитарные науки. 2015. № 2. С. 107–111.
5. Петров В.Е., Левашова Т.Н. Психодиагностика в прогнозировании успешности профессиональной деятельности психолога ОВД // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2011. № 1 (44). С. 71–74.
6. Реутова В.И. Психологическая диагностика в прогнозировании профессиональной успешности руководителей органов внутренних дел: автореф. дис. на соиск. ученой степ. канд. психол. наук: 19.00.06 – юридическая психология (психологические науки). М., 2020. 26 с.

RESEARCH OF PROFESSIONALLY IMPORTANT QUALITIES OF THE STAFF OF THE DUTY DISPATCH SERVICE

O.V. Zakharova

Tver State Technical University, Tver

***Abstract.** The specifics of the service activities of the employees of operational services, in particular the operational dispatch service, are analyzed. The professionally important qualities necessary for the successful implementation of this profession are considered.*

***Keywords:** emergency operational services, service activities, duty dispatch service, professional aptitude, professionally important qualities.*

Об авторе:

ЗАХАРОВА Ольга Викторовна – старший преподаватель кафедры психологии, истории и философии, Тверской государственный технический университет, Тверь, Россия; e-mail: olga.zakharova.71@list.ru

About the author:

ZAKHAROVA Olga Viktorovna – senior lecturer of department of psychology, history and philosophy, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: olga.zakharova.71@list.ru