Введение

Переход Российской Федерации в новую экономическую формацию требует учета в новом веке многих составляющих, затрагивающих функционирование многих государственных и коммерческих структур. При этом нельзя не учитывать того, что постоянно меняющийся мировой рынок является сильным стимулирующим фактором совершенствования системы подготовки персонала.

Кризисные экономические явления, с которыми столкнулась наша страна, приводит к тому, что меняются как общие, так и частные стратегии, и подходы организации к своей деятельности.

Последнее время в нашей стране происходили серьезные социально - экономические перемены. В сфере этих событий торговля начала развиваться большими темпами. Этот процесс идет и дальше. В связи с этим появилась жесткая конкуренция между различными фирмами и организациями, занятых в одной сфере деятельности. Это в свою очередь привело к конкуренции на рынке труда, так как повышаются требования к людям, поступающим на работу. Каждый работодатель хочет иметь в своем штате лучших работников, именно поэтому большое внимание уделяется профотбору. Это необходимо для того, чтобы выявить соответствие знаний, умений и навыков человека, претендующего на ту или иную должность, с требованиями работодателя. Для проведения профотбора на предприятиях торговли создаются службы, которые занимаются приемом на работу. Основной задачей этих служб являются выявления не только профессиональных навыков человека, поступающего на работу, но и его личностные личностные особенности, важность которых очевидна.

Основной задачей данной работы является обозначить принципы профотбора, выяснить как путем улучшения условий труда повысить производительность труда, выявить личностные особенности работников торговли, занятых в разных сферах деятельности., возможную зависимость между типом личности и производительностью труда.

Актуальность работы связана с тем, что огромное количество людей заняты на поприще торговли нельзя не учитывать личностные особенности этих людей по одной постой причине- с точки зрения профотбора, не все люди могут работать в торговле, а если могут, то делают это не лучшим образом.

Гипотеза. По мнению автора данной работы существуют психологические различия между работниками торговли разных сфер деятельности.

Предметом данного исследования являются психика работников торговли, тип личности, профессиональный тип личности, предрасположенность к конфликтам, адаптация личности, ценностные ориентации.

Объектом для проведения эмпирического исследования были выбраны две группы людей, работников разных фирм, а именно 20 человек из магазина «Копейка» (продукты питания), 16 человек из компании «Анарион» (сотовая связь). Это мужчины и женщины в возрастной категории от 20-ти до 30-ти лет, имеющие разный уровень образования

Цель: выяснить есть ли различия личностных особенностей работников торговли различных сфер деятельности.

Задачи исследования:

) определение факторов повышения эффективности труда работников торговли

) изучение ценностных ориентаций работников торговли различных сфер деятельности

) определение профессиональной и личностной направленности работников торговли различных сфер деятельности

) определение характера поведения в конфликтных ситуациях работников торговли различных сфер деятельности

) изучение личностного адаптационного потенциала работников торговли различных сфер деятельности

) проведение сравнительного анализа результатов исследования работников торговли различных сфер деятельности.

Научная новизна заключается в сравнении личностных особенностей работников торговли разных сфер деятельности, в выявлении возможного влияния способностей определенного психологического типа на результативность работы и производительность труда.

Практическая значимость может иметь большую ценность для менеджеров по персоналу как в момент подбора работников, так и для исследования успешности трудовой деятельности, для выявления потенциала работника для возможного повышения его в должности. Также это актуально для создания дружного сплоченного коллектива.

Методики исследования:

1. ценностные ориентации М. Рокича
2. ориентационная анкета
3. тест Дж. Голланда
4. тест Томаса

5. МЛО «Адаптивность»

Глава 1. Роль профотбора в деятельности организации

стресс темперамент финансовый операция

Ежегодно проводятся ярмарки вакансий для студентов и выпускников. Рекруты из различных организаций стараются уговорить их поступить на работу именно в те организации, которые они представляют. «Во время одной из таких ярмарок вакансий был проведен опрос общественного мнения. Среди вопросов, которые интервьюеры задавали старшекурсникам, был и такой: «Рассчитываете ли вы проработать в своей первой организации более двух лет?» Результаты оказались неутешительными для рекрутов, две трети респондентов ответили на этот вопрос отрицательно.»[19]

Результаты многочисленных исследований свидетельствуют о том, что как минимум половина выпускников будет не настолько удовлетворена своей первой работой, чтобы задержаться на ней на длительный срок. Вполне вероятно, что работа покажется им вовсе не такой, какой ее описывал рекрутер, представляющий компанию. Столь же вероятно и другое: они могут понять, что недостаточно хорошо знали самих себя, что ошиблись в оценке своих способностей и интересов или что характер данной конкретной работы не соответствует ни их темпераменту ни их социальному статусу.

Каковы бы ни были причины разочарования в работе, это неприятная ситуация, в которой страдают обе стороны- и работник и работодатель. Именно поэтому так важны принципы и методы отбора персонала. Неудачный выбор исполнителя на ту или иную должность, несоответствие требований, предъявляемых работой, навыкам индивидуума-источник неудовлетворенности последнего и низкой производительности труда.

К тому времени, когда человек впервые переступает порог отдела кадров, ряд обстоятельств к тому времени уже повлиял на выбор места работы. Некоторые из них - внутренние, например представления о том, чем больше всего хочется заняться. Некоторые - внешние, например особенности рекрутинга. Организационные психологи называют эти обстоятельства, предшествующие собственно отборочному процессу, «проблемами первого впечатления об организации»

На первых порах пребывания в организации самое важное- сбалансированность трудностей и обязанностей, не требующих особого напряжения. Жизненно важно, чтобы эти трудности не противоречили ожиданиям работника и были совместимы с его предпочтениями. И для работника, и для работодателя не менее важно и другое: первая работа должна дать возможность как можно более полно удовлетворять свои потребности. Именно поэтому работодатели стараются больше узнать об ожиданиях и интересах своих потенциальных работников.

Что мы ждем от работы? Высокой зарплаты? Четкого плана страхования здоровья? «Результаты проведенного в Интернете опроса 869 учащихся более чем 50 школ свидетельствуют о том, что большинство из них основным достоинством работы считают необходимость творческого подхода к ней. Помимо трудностей, важными для респондентов сказались повышение квалификации, для продвижения по службе, совместимость с коллегами и менеджерами, приемлемая зарплата.

Опрос 359 старшекурсников ВУЗов выявил их предпочтение в том, что касается величины организации: почти 75% респондентов изъявили желание работать в крупных компаниях, персонал которых насчитывает более 1000 человек.»[19]

Предпочтения работников зависят также от их образовательного уровня. Ожидания выпускников различных учебных заведений как правило различны.

Предпочтения работающих людей зависят от экономической ситуации. В условиях экономического спада, когда свободных рабочих мест мало, ищущие работу люди могут быть более всего заинтересованы в заработной плате и в уверенности в завтрашнем дне.

Нередко люди переступают порог организации, имея нереалистические, не соответствующие действительности представления о характере труда и о самой компании, что отчасти объясняет, почему лишь немногие задерживаются на своей первой работе» слишком велик разрыв между ожиданиями и реальностью.

Что же необходимо предпринять работодателю, чтобы привлечь на работу «нужных» людей? В идеале первое, что должен сделать в подобной ситуации организационный психолог, - изучить характер работы. До тех пор, пока не будет детально описано все, что должны делать работники для того, чтобы их труд был эффективным, будет неизвестно, какими способностями они должны обладать. Под процедурой анализа содержания работы понимается «определение специфических навыков, необходимых для выполнения работы на основании результатов анализа содержания работы может быть составлен профиль требований к квалификации работника.»[4]

Определив какими именно способностями должны обладать будущие работники, менеджер по персоналу обязан найти наиболее эффективные средства выявления этих способностей у претендентов.

Чтобы оценить, в какой мере необходимые базовые характеристики и установки, выявленные при проведении анализа содержания работы, присущи каждому претенденту, можно прибегнут к определенным вопросам во время интервью или воспользоваться определенные критерии профпригодности. Претенденты, чьи тестовые оценки ниже установленного нижнего предела или имеющие более низкий образовательный уровень, чем требуется, приняты на работу не будет. Чтобы выяснить, нужно ли устанавливать нижний предел тестовых оценок, организационному психологу может понадобиться протестировать действующих работников, занятых выполнением аналогичных или похожих операций.

Для отсева претендентов, не удовлетворяющих требованиям работы, и отбора новых сотрудников используются различные процедуры, включая заявление о приеме на работу, интервью, рекомендательные письма, центры оценки и психологические тесты. Как правило, решение о приеме на работу принимается по результатам не какой-нибудь одной, а нескольких отборочных процедур.

Следующая стадия отборочного процесса - тестирование отборочных процедур, цель которого состоит в выявлении того, действительно ли с их помощью были отобраны лучшие претенденты.

Каждая программа по отбору должна быть изучена сточки зрения ее прогностической точности или валидности. Это может быть сделано с помощью оценки результативности труда отобранных работников с использованием новых процедур. Например, по прошествии 6 месяцев можно оценить результативность труда с помощью рейтингов Сравнив эти рейтинги с результатами тестирования в ходе отборочного процесса, можно определить, насколько эти параметры коррелируют между собой. Это делается для того, чтобы понять, действительно ли использованные отборочные процедуры способны предсказать, кто из претендентов окажется лучшим работником.

Большую роль в процессе отбора персонала играет анкета. Информация, обычно содержащаяся в анкетах поступающих на работу, включает такие сведения биографического характера. Как имя, адрес, образовательный уровень и производственный стаж. Она может содержать и сведения о состоянии здоровья, о специфических навыках, и о криминальном прошлом. Если речь идет о претенденте на более высокую должность, то его могут спросить об интересах, хобби, общественной деятельности, читательских пристрастиях и о целях, которые он ставит перед собой как профессионал.

«Самым важным при разработке анкет на работу является решение о том, какие вопросы следует задавать. Что нужно знать работодателю, чтобы решить, устраивает его этот претендент или нет? Помимо основных фактов биографии, компания должна выявить те сведения о нем , которые коррелируют с успешным исполнением должностных обязанностей.»[16]

Результаты исследования, например, могут свидетельствовать о том, что наиболее успешными управленцами становятся выпускники вуза, имеющие средний балл не ниже 3.5 и опыт работы в студенческой общественной организации. Естественно, что в подобной ситуации отдел по работе с персоналом уже в самом начале отборочного процесса поинтересуется, удовлетворяет ли претендент этим требованиям.

Насколько полезной окажется информация, содержащаяся в заполненной анкете, зависит от тщательности проведенного исследования, на базе которого были сформулированы ее вопросы. Каждый релевантный вопрос должен коррелировать с критерием успешности производственной деятельности. Если выявлена такая корреляция, вопрос можно с уверенностью использовать для отбора новых работников.

Одна из проблем, создаваемых анкетами, - проблема честности претендентов. Значительное число претендентов сообщает недостоверную или способную ввести в заблуждение информацию, в первую очередь это относится к сведениям о зарплате и уровне ответственности на предыдущей должности, а также к ее названию. Одним из способов уменьшения количества недостоверных сведений служит проведение интервью (после заполнения анкеты), этой же цели можно достичь. Если заранее предупредить претендентов о том, что информация будет проверена.

«Интервью - чрезвычайно распространенная отборочная процедура Независимо от того, какие еще методы отбора используются в ходе селекционного процесса, почти каждый потенциальный работодатель хочет иметь возможность познакомиться и пообщаться с претендентом до того, как предложить ему место работы важно помнить, что интервью, связанное с приемом на работу, как и интервью во время рекрутинга, - процесс, который можно сравнить с улицей с двусторонним движением. Его цель - дать компании возможность оценить претендента и решить, подходит он ей или нет. Но оно также дает возможность и претендентам, - если они зададут интервьюерам именно те вопросы, которые следует задавать, - решить подходит ли им данная компания и та работа, которую она предлагает.»[30]

Предложит ли организация работу или нет- будет зависеть от впечатления, которое человек произведет во время интервью. Результаты исследований, проведенных организационными психологами, свидетельствуют о том, что нередко на оценки интервьюерами претендентов больше влияют их субъективные впечатления, нежели такие параметры, как производственный опыт, уровень квалификации или достижения, выходящие за рамки учебных программ вуза. Такие личные качества претендента, как умение расположить к себе и «подать себя», а также его контактность, нередко играют ключевую роль в рекомендациях интервьюера относительно его приема на работу.

Результаты изучения 60 записанных на видеопленку интервью, проведенных менеджерами различных компаний, позволяют говорить о том, что их впечатления о претенденте во многом определялись внешностью и голосом последнего. Интервьюеры положительно оценивали тех претендентов, которые поддерживали с ними визуальный контакт, улыбались, скорее наклоняясь к интервьюеру, чем стремление держаться подальше от него, и дружески жестикулировали. Что же касается манеры разговаривать, то интервьюеры отдавали предпочтение низким голосам и немонотонной, интонированной речи.

Разумеется можно постараться и произвести нужное впечатление, т. е. представить себя в самом выгодном свете. Организационные психологи называют это умением произвести впечатление и считают, что претенденты пользуются одним из двух подходов: они либо стараются завоевать расположение интервьюера, либо рекламируют, «продвигают» себя.

Правильный подбор персонала - выявление людей, чьи склонности и способности удовлетворяют требованиям, предъявленным конкретными рабочими местами и должностными обязанностями, - сложный процесс. Проблемы первого впечатления об организации, которые можно образно назвать «проблемами вестибюля», связаны как с предпочтениями и ожиданиями, так и с политикой рекрутинга, проводимой организацией. Поскольку впечатление о первом месте работы влияют на всю нашу дальнейшую рабочую жизнь, важно, чтобы наши ожидания соответствовали тому, что может предложить нам организация. Добиться этого можно с помощью создания реалистичного представления о будущей работе.

Программа отбора персонала включает в себя «профессиографический анализ, ориентированный на работу, и профессиографический анализ, ориентированный на человека, определение требований и нижнего предела тестовой оценки, рекрутинг, разработку отборочных процедур и их валидизацию через определенные корреляции результатов отборочных процедур с результатами последующей оценки результативности труда принятых на работу претендентов.»[9]

Законодательные акты о равных правах на труд обязывают работодателей проводить не дискриминационную кадровую политику. Отборочные процедуры должны быть ориентированы на работу, а негативные последствия для представителей меньшинств, которые могут возникнуть в результате их применения, должны быть сведены к минимуму. Компании также должны стремиться не допускать и обратной дискриминации, т. е. дискриминации квалифицированных представителей большинства. Есть все основания полагать, что не дискриминационная кадровая политика оказывает минимальное влияние на эффективность организации. Жертвами дискриминации становятся представители меньшинств, работники пожилого возраста , инвалиды, гомосексуалисты, некрасивые или страдающие ожирением люди, а также люди с генетической предрасположенностью к некоторым заболеваниям.

Анализ содержания работы включает детальное описание компонентов операций, выполняемых на рабочем месте. Источниками информации, используемой при его проведении служат опубликованные результаты уже проведенных анализов, интервью с людьми непосредственно связанными с ее выполнением, наблюдения за работающими людьми, дневники работников и их супервизоров и материалы об эффективных действиях в критических ситуациях. На основании информации может быть составлена такая спецификация работы, которая позволит определить, наличие каких именно знаний и навыков следует выявлять у претендентов.

Анкета поступающих на работу - в традиционном «бумажном» или электронном виде - содержат такую информацию о претендентах, которая может иметь непосредственное отношение к вероятности их успеха в той должности, на которую они претендуют. Взвешенные анкеты и биографические опросники полезны в качестве инструментов прогнозирования профессиональной успешности, а по своей объективности и по характеру включенных в них вопросов они аналогичны психологическим тестам. Поскольку многие компании из страха перед судебным преследованием неохотно сообщают информацию о бывших сотрудниках, проверка сведений, сообщаемых претендентами, сопряжена с рядом трудностей.

Несмотря на то, что интервью - как беседа «лицом к лицу», так и Web-интервью - регулярно подвергаются критике специалистами по отбору персонала, большинство компаний продолжают использовать их в качестве отборочной процедуры. Наиболее уязвимо неструктурированное интервью; «прогностическая валидность структурированного интервью несколько выше. Недостатки интервью обусловлены неспособностью интервьюеров»[19] рассмотреть достоинства кандидатов, предсказать его профессиональную успешность, субъективность стандартов, с которыми они сравнивают претендентов, и их предрассудками. При проведении ситуативного интервью претенденту задают вопросы, разработанные на основании анализа содержания работы, выполненного методом критических ситуаций; возможно, что такие интервью наиболее валидны из всех интервью с точки зрения прогнозирования профессиональной успешности. Причиной необъективности интервьюеров могут быть также феномены, как эффект контраста и эффект ореола (гало-эффект).

Несмотря на просматривающуюся тенденцию авторов рекомендательных писем к формальной вежливости и нежелание - из страха перед судебным преследованием- работодателей сообщать о своих бывших сотрудниках ничего, кроме информации фактического характера, рекомендательные письма являются частью большинства селекционных программ.

В центрах оценки, используемых преимущественно для отбора на менеджерские и управленческие должности, кандидаты выполняют упражнения, имитирующие реальные производственные проблемы. Для оценки претендентов используются такие тесты, как «Папка руководителя», «Групповая дискуссия без назначения лидера», устная презентация и ролевые игры; прошедшие специальную подготовку эксперты - менеджеры оценивают навыки межличностного общения претендентов, а также их лидерские способности и умение принимать решения.

.1 Методы повышения эффективности труда работников торговли и психология в финансовых операциях

.1.1 Способы повышения эффективности труда

Каким образом можно повысить эффективность труда работников торговли? Прежде всего для этого необходимо:

 обеспечить работников максимально удобными условиями труда;

 обеспечить обучение и возможность повышения квалификации

 обеспечить рекламу компании в целом и товаров в частности

Дизайн офиса и рабочего места

Оказавшись внутри рабочего помещения, можно обнаружить и другие его особенности, которые вызывают неудовлетворенность и фрустрацию. Один из источников жалоб - плохая вентиляция, духота и системы кондиционирования воздуха в зданиях со стеклянными стенами и не открывающимися окнами. Как правило, на солнечной стороне здания слишком жарко, а на теневой - слишком холодно. К другим источникам раздражения относятся качество пищи в кафетериях компании и плохо оборудованные комнаты отдыха

Площадь офиса и его дизайн имеют самое непосредственное отношение к удовлетворенности персонала и к производительности его труда.

На рабочие отношения способна повлиять и величина здания. Чем оно меньше, тем теснее контакты между работниками. “В очень больших зданиях, где работники редко общаются друг с другом, их отношения становятся более формальными и безразличными.”[6] Все эти факторы, ни один из которых не имеет непосредственного отношения к исполнению служебных обязанностей, тем не менее способны уменьшить эффективность труда. Неудачное расположение организации , плохой дизайн или неудобное расположение рабочих помещений могут ухудшить моральный климат и усилить негативные установки.

### Шум

От шума страдают абсолютно все. Он раздражает нас, мешает нормально спать и приводит к таким нежелательным психологическим последствиям, как снижение или потеря слуха. Шум - официально признанный источник профессиональных заболеваний работников некоторых предприятий. Шум мешает общению.

### Цвет

Утверждения о том, какие цвета предпочтительней для жилых помещений, офисов и фабрик, не соответствуют действительности. Представления о том, что некоторые цвета способствуют увеличению производительности труда, снижению аварийности и улучшению морального климата в коллективе, не получили экспериментального подтверждения, и нет оснований говорить о валидности каких бы то ни было предполагаемых зависимостях между конкретным цветом и продуктивностью, усталостью и удовлетворенностью работой.

Но это все не значит, что цвет не играет никакой роли в интерьере рабочего помещения. Цвет может помочь создать более приятную обстановку, он также полезен и в качестве одного из инструментов техники безопасности. На многих производствах цвет используется как средство кодирования.

Белая стена отражает больше цвета, чем черная, а это значит, что, правильно подобрав колер, можно сделать так, что рабочее помещение или офис будут казаться более светлыми или менее светлыми.

Музыка

«Музыкальное сопровождение» работы старо как сама работа. Люди всегда пели во время работы, даже на шумных фабриках.

О влиянии музыки на результативность и настроение работающих людей сказано и написано не меньше, чем о влиянии цвета. Считается, что музыка поднимает моральный дух и производительность труда. “Результаты исследований, проведенных фирмами, которые используют музыкальные записи, подтверждают эти предположения, однако этим исследованиям зачастую не хватает научной строгости и контроля. Раннее исследование свидетельствует о благожелательном отношении большинства работников к возможности слушать музыку в рабочее время; они также считали, что труд «под музыку» станет более продуктивным. Эти результаты отчасти зависели от характера работы. Увеличение производительности труда было отмечено для тех, кто выполнял простые и повторяющиеся операции. Рабочие считают выполняемые ими действия монотонными и не настолько сложными, чтобы полностью завладеть их вниманием. А это значит, что у них есть возможность сосредоточиться на музыке, которая может «дать им пищу для ума» и помочь быстрее и приятнее пережить рабочий день. Что же касается более сложных форм деятельности, то данных о влиянии на них музыки нет, ибо сама работа такова, что требует большей концентрации внимания.”[19]

### Режим работы

Рабочая обстановка, жизненно важная для всех работающих людей, характеризуется общим количеством времени, которое они проводят на производстве. Стандартного универсального режима работы не существует.

Традиционная 5-дневная 40-часовая рабочая неделя, для которой был характерен одновременный приход на работу и уход с работы всех сотрудников, сменилась разнообразием альтернативных форм организации труда и рабочих графиков.

### Рабочее время

Существует принципиальная разница между номинальным рабочим временем (предписанным количеством времени, которое работник должен проводить на работе) и реальным рабочим временем(количеством времени, которое работник уделяет исполнению служебных обязанностей). Эти величины редко совпадают. Придя на работу, сотрудники еще долго «раскачиваются»: перекладывают с места на место бумаги, затачивают карандаши и смазывают машины (независимо от того, нужно это делать или нет). Во время рабочего дня они обмениваются визитами с коллегами, тратят на ленч больше времени, чем положено.

Доказано, что “связи между номинальным и реальным временем присуща одна интересная особенность: при увеличении номинального времени реальное рабочее время уменьшается.”[18] Иными словами, чем продолжительней рабочий день или рабочая неделя, тем ниже продуктивность.

### Постоянная и неполная занятость

Неполная занятость привлекает людей, имеющих серьезные обязательства перед своими семьями, и для инвалидов, поскольку им трудно передвигаться. Большинство работающих на условии неполной занятости- женщины, которые преимущественно выполняют работу, не требующую особой квалификации, и зарабатывают меньше, чем сотрудники, занятые 40 часов в неделю. Однако возрастает количество специалистов и менеджеров, предпочитающих неполную занятость, ибо она представляет им возможность продолжить образование и попробовать свои силы в других сферах деятельности.

### Гибкий график

Гибким рабочим графиком называется одна из альтернативных форм организации производства, при которой самим работникам представляется право решать, когда начинать и заканчивать рабочий день.

Гибкий график имеет несколько преимуществ. Во-первых, снижается острота транспортных проблем в районах, прилегающих к крупным заводам и офисным зданиям. Имея возможность самим решать, когда начинать и заканчивать рабочий день, работники чувствуют себя более свободными. “Мета- анализ позволяет сделать вывод о позитивном влиянии гибкого рабочего графика на абсентеизм, на производительность работой вообще и на удовлетворенность режимом работы - в частности.”[6]

Гибкий рабочий график - честная, лабильная и не требующая больших затрат альтернативная форма организации рабочего времени, популярная как среди работодателей, так и у работников .

### Психологические и социальные аспекты

Упрощенная, фрагментарная работа, которая заключается в повторение одних и тех же операций, влияет на психическое и физическое здоровье.

Два неизбежных следствия фракционирования и упрощения работы- скука и монотонность - важные компоненты психологической обстановки на производстве. Скука - результат непрерывного повторения одних и тех же неинтересных действий - может вызвать беспокойство, неудовлетворенность, а также потерю интереса к работе и усталость.

Одним из очевидных способов борьбы со скукой становится расширение сферы деятельности, усложнение работы, обогащение ее тем, что способно сыграть роль стимулов и «бросить вызов».

Еще один из аспектов - это неэтичное поведение по отношению к женщинам. Все женщины, работающие в организации, независимо от занимаемых ими должностей, сталкиваются с домогательствами, проявляющимися в разных формах, начиная от намеков и двусмысленных шуток и заканчивая угрозой увольнения и физической расправой.

1.1.2 Обучение и возможность повышения квалификации

Стоит только вспомнить о том, сколько денег тратиться на всевозможные инструктажи обучения. Сегодня миллионы людей - не имеющие среднего образования и выпускники различных учебных заведений, и те, которые в течение многих лет были безработными, - без отрыва от производства так или иначе непременно участвуют в реализации какой-либо программы обучения. Ежегодно работодатели тратят миллионные суммы на формальный тренинг и неформальное обучение без отрыва от производства.

Обучение - сложный процесс, и нередко, прежде чем человек приступит к изучению определенных операций на рабочем месте, нужно обучить его грамоте и выполнению простейших арифметических действий.

“Когда корпорация “Motorola” , чтобы выстоять в конкурентной борьбе, пришлось переориентировать производство на микросхемы, выяснилось, что у 60% ее персонала проблемы с чтением, с арифметикой и с английским языком. Без ликвидации подобной неграмотности нечего было и думать об обучении этих людей навыкам, которых требовали от них новые условия работы. Компания “Polaroid” израсходовала 700000 долларов на обучение 1000 работников элементарной грамотности и азам арифметики. Чтобы ее сотрудники могли понимать инструкции по приготовлению теста для пиццы и следовать им, компания “Domino’s Pizza” учит их читать и выполнять простейшие арифметические действия.”[19]

В ХХI веке изменился сам характер работы. Больше нельзя рассчитывать на то, что, получив одну специальность, человек будет верен ей до пенсии. Пора отказаться от мысли о том, что карьера выбирается раз и навсегда, и начать думать об овладении на протяжении всей жизни несколькими специальностями и разнообразными навыками, которые должны постоянно совершенствоваться и модернизироваться. Характер выполняемой работы требует, чтобы люди учились постоянно, на протяжении всей жизни, а это значит, что наше поколение испытывает еще большую потребность в надлежащем профессиональном обучении, чем наши предшественники.

Неблагоприятная рабочая обстановка - причина снижения продуктивности и уровня удовлетворенности работой, увеличения количества брака и несчастных случаев, а также абсентизма и текучести кадров.

Улучшение физических условий работы или введение гибкого рабочего графика всегда сопровождается увеличением производительности труда.

Хотя результаты и могут быть полезны организации в любом случае, независимо от причины, менеджмент должен уметь точно объяснять любое увеличение производительности труда и любое позитивное изменение удовлетворенности персонала.

У компаний возникают желания выяснить, есть ли еще какие-нибудь пути увеличения продуктивности и удовлетворенности через улучшение отношения персонала к менеджменту, которые не потребуют дорогостоящей реконструкции рабочего помещения.

А также физические особенности среды, в которой выполняется работа, должны рассматриваться в свете сложных психологических факторов.

Важны следующие параметры рабочей среды:

Дизайн рабочего помещения, включая его освещенность, качество воздуха и общую атмосферу рабочей зоны.

Вспомогательные помещения: столовые, комнаты для приема пищи и зоны отдыха.

Организация работы, в том числе рабочий график и темп, а также количество времени, которое отводится на выполнение работ, и объем предоставляемой для этого информации.

Оборудование и инструменты, включая дизайн и эффективность машин и инструментов, предоставляемых для выполнения работы.

Техника безопасности и охрана здоровья, включая организационные мероприятия, направленные на защиту персонала от воздействия вредных веществ и других факторов, способных негативно повлиять на здоровье.

Местоположение организации способно повлиять на удовлетворенность персонала.

Количество компаний, имеющих ясли или детские сады для детей своих сотрудников, постоянно увеличивается. И все чаще при выборе места работы это становится не просто важным обстоятельством, но даже и ожидаемой дополнительной льготой.

### .1.3 Трудовая мотивация и способы ее улучшения

“Трудовая мотивация - это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленный на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ.”[7]

Это определение показывает тесную взаимосвязь управленческого и индивидуально-психологического содержания мотивации, основанную на том обстоятельстве, что управление социальной системой и человеком, в отличии от управления техническими системами, содержит в себе, как необходимый элемент согласование цепей объекта и субъекта управления. Результатом его будет трудовое поведение объектом управления и в конечном итоге определенных результат трудовой деятельности.

“Р. Оуэн и А. Смит считали деньги единственным мотивирующим фактором. Согласно их трактовке, люди - чисто экономические существа, которые работают только для получения средств, необходимых для приобретения пищи, одежды, жилища и так далее.”[22]

Современные теории мотивации, основанные на результатах психологических исследований, доказывают, что истинные причины, побуждающие человека отдавать работе все силы, чрезвычайно сложны и многообразны. По мнению одних учёных, действие человека определяется его потребностями. Придерживающиеся другой позиции исходят из того, что поведение человека является также и функцией его восприятия и ожиданий.

При рассмотрении мотивации следует сосредоточиться на факторах, которые заставляют человека действовать и усиливают его действия. Основные из них: потребности, интересы, мотивы и стимулы.

“Потребности нельзя непосредственно наблюдать или измерить, о них можно судить лишь по поведению людей. Выделяют первичные и вторичные потребности. Первичные по природе своей являются физиологическими: человек не может обойтись без еды, воды, одежды, жилища, отдыха и тому подобное. Вторичные вырабатываются в ходе познания и приобретения жизненного опыта, то есть являются психологическими потребность в привязанности, уважении, успехе.”[3]

Потребности можно удовлетворить вознаграждением, дав человеку, что он считает для себя ценным. Но в понятии «ценность» разные люди вкладывают неодинаковый смысл, а, следовательно, различаются и их оценки вознаграждения. Например, состоятельный человек, возможно, сочтет несколько часов отдыха в кругу семьи более значительными для себя, чем деньги, которые он получит за сверхурочную работу на благо организации. Для работающего в научном учреждении более ценными могут оказаться уважение коллег и интересная работа, а не материальные выгоды, которые он получил бы, выполняя обязанности, скажем, продавца в престижном супермаркете.

«Внутреннее» вознаграждение человек получает от работы, ощущая значимость своего труда, испытывая чувство к определенному коллективу, удовлетворение от общения дружеских отношений с коллегами.

«Внешнее» вознаграждение - это зарплата, продвижение по службе, символы служебного статуса и престижа.

“Мотивационный процесс может быть представлен в виде следующих одна за другой стадий: осознание работником своих потребностей как системы предпочтения, выбор наилучшего способа получения определенного вида вознаграждения, принятие решения о его реализации; осуществление действия; получение вознаграждения; удовлетворение потребности.”[26] Стержнем управления на основе мотивации будет воздействие определенным образом на интересы участников трудового процесса для достижения наилучших результатов деятельности.

Для управления трудом на основе мотивации необходимы такие предпосылки, как выявление склонностей и интересов работника с учетом его персональных и профессиональных способностей, определение мотивационных возможностей и альтернатив в коллективе и для конкретного лица. Необходимо полнее использовать личные цели участников трудового процесса и цели организации.

“Никакие установленные извне цели не вызывают заинтересованности человека в активизации своих усилий до тех пор, пока они не превратятся в его «внутреннюю» цель и далее в его «внутренний» план действия.”[26] Поэтому для конечного успеха большое значение имеет совпадение целей работника и предприятия.

Для решения этой задачи необходимо создание механизма мотивации повышения эффективности труда. Под этим подразумевается совокупность методов и приёмов воздействия на работников со стороны системы управления предприятия, побуждающие их к определенному поведению в процессе труда для достижения целей организации, основанной на необходимости удовлетворения личных потребностей.

Способы улучшения мотивации труда объединяются в пять относительно самостоятельных направлений:”материальное стимулирование, улучшение качества рабочей силы, совершенствование организации труда, вовлечение персонала в процесс управления и не денежное стимулирование.”[7]

Первое направление отражает роль мотивационного механизма оплаты труда в системе повышения производительности труда. Оно включает в качестве элементов совершенствование системы заработной платы, предоставление возможности персоналу участвовать в собственности и прибыли предприятия.

Безусловно, мотивационному механизму оплаты труда отводится большая роль, но постоянное повышение уровня оплаты труда не способствует как поддержанию трудовой активности на должном уровне, так и росту производительности труда. Применение этого метода может быть полезным для достижения кратковременных подъемов производительности труда. В конечном итоге происходит определенное наложение или привыкание к этому виду воздействия. Одностороннее воздействие на работников лишь денежными методами не может привести к долговечному подъему производительности труда.

Хотя труд в нашей стране, в отличие от высокоразвитых стран, на сегодняшний день рассматривается, в основном, лишь как средство заработка, можно предположить, что потребность в деньгах будет расти до определенного предела, зависящего от уровня жизни, после которого деньги станут условием нормального психологического состояния, сохранения человеческого достоинства. В этом случае в качестве доминирующих могут выступить другие группы потребностей, связанные с потребностью в творчестве, достижении успехов и другие. Для руководителя очень важно умение распознавать потребности работников. Потребность более низкого уровня должна удовлетворяться прежде, чем потребность следующего уровня станет более значительным фактором, определяющим поведение человека.

Потребности постоянно меняются, поэтому нельзя рассчитывать, что мотивация, которая сработала один раз, окажется эффективной и в дальнейшем. С развитием личности расширяются возможности, потребности в самовыражении. Таким образом, процесс мотивации путем удовлетворения потребностей бесконечен.

Следующее направление улучшения мотивации - совершенствование организации труда - содержит постановку целей, расширения трудовых функций, обогащения труда, производственную ротацию, применение гибких графиков, улучшению условий труда.

Постановка целей предполагает, что правильно поставленная цель путем формирования ориентации на ее достижение служит мотивирующим средством для работника.

Расширение трудовых функций подразумевает внесение разнообразия в работу персонала, то есть увеличение числа операций, выполняемых одним работником. В результате удлиняется рабочий цикл у каждого работника, растет интенсивность труда. Применение данного метода целесообразно в случае недозагруженности работников и собственного желания их расширить круг своей деятельности, в противном случае это может привести к резкому сопротивлению со стороны работников.

Обогащение труда подразумевает предоставление человеку такой работы, которая давала бы возможность роста, творчества, ответственности, самоактуализации, включения в его обязанности некоторых функций планирования и контроля за качеством основной, а иногда и смежной продукции. Данный метод целесообразно применять в сфере труда инженерно-технических работников.

“Для массовых рабочих профессий лучше всего использовать производственную ротацию, которая предполагает чередование видов работы и производственных операций, когда рабочие в течение для периодически обмениваются рабочими местами, что характерно преимущественно для бригадной формы организации труда.”[31]

Улучшение условий труда - острейшая проблема сегодняшнего дня. На этапе перехода к рынку возрастает значимость условий труда как одной из важнейших потребностей человека. Новый уровень социальной зрелости индивида отрицает неблагоприятные условия трудовой среды. Условия труда, выступая не только потребностью, но и мотивом, побуждающим трудиться с определенной отдачей, могут быть одновременно фактором и следствием определенной производительности труда и его эффективности.

Следует отличать еще одну сторону этой проблемы - низкая трудовая культура самих работников. Длительное время работая в неудовлетворительных санитарно-гигиенических условиях, человек не умеет, да и не хочет правильно организовывать свое рабочее место. В последнее время на наших передовых предприятиях в качестве эксперимента стали внедряться японские методы управления производительности, одним из которых является повышение культуры производства. Соблюдение пяти принципов работы является одним из элементов трудовой морали.

* Ликвидировать ненужные предметы на рабочих местах
* Правильно располагать и хранить нужные предметы
* Постоянно поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте
* Постоянная готовность рабочего места к проведению работы
* Усвоить дисциплину и соблюдать перечисленные принципы.

Состояние рабочего места оценивается ежедневно при проверке побальной оценки на соответствии его содержания указанным правилам. Рабочие прямо заинтересованы в постоянном поддержании в хорошем состоянии своего места, так как в этом случае увеличивается на 10% тарифная часть его заработка. Применение такой системы позволяет повысить уровень культуры производства и способствует росту производительности труда.

На Западе существует множество теорий мотивации труда. К примеру, теория Д. Мак-Клелланда делает упор на потребности высшего уровня: власть, успех, причастность. У разных людей может доминировать та или другая из них. Люди, ориентированные на власть, проявляют себя как откровенные и энергичные индивидуумы, стремящимися отстаивать свою точку зрения, не боящиеся конфликтов и конфронтации. При определенных условиях из них вырастают руководители высокого уровня.

Люди, у которых преобладает потребность в успехе, как правило, не склонны к риску, способны брать ответственность на себя. Таким людям организация должна предоставлять большую степень самостоятельности и возможность самим доводить дело до конца.

Мотивация на основании потребности в причастности характерна для людей, заинтересованных в развитии личных связей, налаживании дружеских отношений, оказании помощи друг другу. Таких сотрудников следует привлекать к работе, которая даст им возможность широкого общения.

“Известный ученый в области лидерства Д. Мак. Грегор, выделяя два основных принципа влияния на поведение людей, сформулировал «Теорию X и Y».

«Теория X » - это авторитарный тип управления, ведущий к прямому регулированию и жесткому контролю. Согласно этой теории люди изначально не любят работать, поэтому их следует принуждать, контролировать, направлять, угрожать наказанием, чтобы заставлять трудиться для достижения целей организации. Средний человек предпочитает, чтобы им руководили, он избегает ответственности.

«Теория Y» основана на демократических принципах делегирования полномочий, обогащения содержания работы, улучшения взаимоотношений, признании того, что мотивацию людей определяет сложная совокупность психологических потребностей и ожиданий. Демократический руководитель считает, что работа человека, естественное состояние, и «внешний» контроль не главное и не единственное средство воздействия, работник может осуществлять самоконтроль, стремиться к ответственности, склонен к самообразованию и изобретательности.”[30]

### 1.1.4 Мотивация: опыт зарубежных фирм

В практике американских фирм «Форд», «Дженерал Моторс» и других используются различные методы мотивации и гуманизации труда. Многие из них связаны с материальным поощрением. Часто применяют так называемые аналитические системы заработной платы, особенность которых - дифференциальная оценка в баллах степени сложности выполняемой работы с учётом квалификации исполнителей, физических усилий, условий труда и другие. При этом переменная часть заработной платы, которая выступает в качестве награды за повышение качества продукции, рост производительности труда, экономию сырья достигает 1/3 зарплаты. Используются различные формы участия рабочих в распределении прибыли. Для решения производственных задач формируются кружки качества и совместные комиссии рабочих и администрации, принимающие решения о материальном поощрении рабочих в зависимости от вклада, в том числе в повышении производительности труда.

Материальное поощрение практикуется в различных видах. Большое распространение в британских фирмах получило поощрение в форме подарков. Так, “в компании «British Telecom» награждают ценными подарками и туристическими путёвками. Процедура награждения проводится в соответствии с достигнутыми успехами: на рабочих местах, на публичных мероприятиях и празднованиях. Это позволяет популяризировать достижения в области повышения эффективности работы ее качества, которые прежде оставались незамеченными.”[19]

Применяемые промышленными фирмами системы мотивации работников путем продвижения их по службе можно свести к ротации с учетом личных качеств и стажа работы. Первое чаще применяется на предприятиях США, второе характерно для Японии.

Одной из форм мотивации, нашедшей широкое применение в практике зарубежных и отечественных предприятий стало внедрение гибких графиков работы. В государственных учреждениях графства Оксфордшир (Великобритания) в начале 90-хх годов в экспериментальном порядке введена новая форма организации труда, дающая служащим значительную степень свободы - возможность трудиться как на рабочем месте, так и дома, в зависимости от конкретных обязанностей сотрудника и договоренности между ним и его руководителем. В некоторых случаях количество часов, проводимых в учреждении, оговаривается заранее. Могут быть назначены конкретные часы сбора всех сотрудников подразделения для обмена информацией, ознакомление с новыми заданиями. Такой режим рекомендуется и руководителям. Так, контракт начальника бухгалтерии одного из учреждений предполагает следующее распределение рабочего времени: 75% (30 часов в неделю) - в учреждении, 25% (10 часов в неделю) - в домашних условиях. Начальник бухгалтерии дома в основном работает на компьютере, проверяет цифровые данные финансовых документов, а в учреждении участвует в совещаниях и занимается другой работой, требующей контакта с сотрудниками.

Работа, которая выполняется только дома за компьютером называется телеработой. Основной ее недостаток - изоляция, однако, для некоторых категорий работников, к тому же обременённых семейными обязанностями, предпочтительнее именно такая форма организации труда.

Эксперимент оправдал ожидания и был подхвачен другими компаниями. Фирма «Бритиш Телеком» прогнозирует, что к 2000 году телеработой будет занято около 15% рабочей силы. Если этот прогноз оправдается будет получен колоссальный эффект: количество автомобилей на дорогах сократится на 1.6 млн. единиц, а бензина будет сожжено на 7.5 млрд. литров меньше, фирмы сэкономят по 20 тыс. фунтов стерлингов (около 33 тыс. долларов) в год на каждом сотруднике, а сами сотрудники будут в среднем экономить по 750 фунтов стерлингов в год на бензине и дорожных расходах.

Один из действенных методов мотивации - создание самоуправляемых групп. В качестве примера можно сослаться на опыт американской фирмы «Digital Equipment», где такие группы сформированы в управлении общего учета и отчетности, входящим в один из 5 центров управления финансовой деятельностью. Группы самостоятельно решают вопросы планирования работ, приема на работу новых сотрудников, проведения совещаний, координации с другими отделами. Члены групп поочередно участвуют в совещаниях менеджеров компаний.

Оплата труда является мотивирующим фактором, только если она непосредственно связана с итогами труда. Работники должны быть убеждены в наличии устойчивой связи между получаемым материальным вознаграждением и производительностью труда. В заработной плате обязательно должна присутствовать составляющая, зависящая от достигнутых результатов.

Для российской ментальности характерно стремление к коллективному труду, признанию и уважению коллег и так далее. Сегодня, когда из-за сложной экономической ситуации трудно высокую оплату труда, особое внимание следует уделять нематериальному стимулированию, создавая гибкую систему льгот для работников, гуманизируя труд, в том числе:

 признавать ценность работника для организации, предоставлять ему творческую свободу,

 применять программы обогащения труда и ротации кадров;

 использовать скользящий график, неполную рабочую неделю, возможность трудиться как на рабочем месте, так и дома;

 устанавливать работникам скидки на продукцию, выпускаемую компанией, в которой они работают;

 предоставлять средства для проведения отдыха и досуга, обеспечивать бесплатными путёвками, выдавать кредит на покупку жилья, садового участка, автомашин и так далее.

Попытаемся сформулировать мотивирующие факторы организации труда, которые ведут к удовлетворению потребностей высших уровней.

На своём рабочем месте каждый хочет показать, на что он способен и что он значит для других, поэтому необходимы признание результатов деятельности конкретного работника, предоставление возможности принимать решения по вопросам, относящимся к его компетенции, консультировать других работников.

На рабочих местах следует формулировать мировоззрение единой команды: нельзя разрушать возникающие неформальные группы, если они не наносят реального ущерба целям организации.

Практически каждый имеет собственную точку зрения на то, как улучшить свою работу. Опираясь на заинтересованную поддержку руководства, не боясь санкций, следует организовать работу так, чтобы у работника не пропало желание реализовать свои планы.

По тому, в какой форме, с какой скоростью, и каким способом работники получают информацию, они оценивают свою реальную значимость в глазах руководства, поэтому нельзя принимать решения, касающиеся изменений в работе сотрудников без их ведома, даже если изменения позитивны, а, также, - затруднять доступ к необходимой информации. Информация о качестве труда сотрудника должна быть оперативной, масштабной и своевременной.

Работнику нужно предоставлять максимально возможную степень самоконтроля.

Большинство людей стремится в процессе работы приобрести новые знания. Поэтому так важно обеспечивать подчиненным возможность учиться, поощрять и развивать их творческие способности.

Каждый человек стремится к успеху. “Успех - это реализованные цели, для достижения которых работник приложил максимум усилий. Успех без признания приводит к разочарованию, убивает инициативу.”[16] Этого не случится, если подчиненным, добившийся успеха, делегировать дополнительные права и полномочия, продвигать их по служебной лестнице.

1.1.5 Психология в финансовых операциях

Эмоции, дисциплина и прочие факторы личности в систематической торговле Эмоции в торговле на финансовых рынках - вещь неизбежная. И нельзя даже сказать, что это всегда и обязательно плохо. Если бы возможна была программная торговля, то, найдя прибыльную систему, вы бы запустили компьютер (есть хорошие компьютерные программы, способные сами связываться с брокером, запрашивать котировки, открывать позиции, ставить ордера) и отправились бы на небольшой островок в краях вечного лета. Оставалось бы только подождать, пока компьютер наполнит ваш банковский счет достаточно, чтобы купить этот островок, а дальше только следить, чтобы у этого компьютера всегда было достаточно графиков. Что делать все оставшееся время, вы и сами знаете. Но так бывает только на красивых картинках с рекламой программных пакетов и брокерских контор. В реальной торговле физическое состояние трейдера, его эмоциональный настрой, самоконтроль и способность к самодисциплине - все имеет значение, мелочей здесь нет, как нет на рынке лишней информации. Хотя в процессе торговли трейдер общается лишь со своим торговым терминалом, тем не менее, он должен хорошо понимать, что сам является членом большого сообщества и все его решения - следствие изменяющегося настроения большого коллектива, связанного воедино общими интересами, целями, языком. Здесь систематизированы различные психологические соображения, связанные с практической торговлей. Несмотря на всю однозначность и конкретность правил торговой системы, выполнять их будет человек. А человеку свойственно сомневаться, бояться, жадничать и вообще всякими способами вмешиваться в работу торговой системы, разрушая ее логику и последовательность. Поэтому без соблюдения некоторых обязательных правил дисциплины и определенной психологической подготовленности торговать даже по хорошей системе не получится. Избавиться от эмоций в рыночной торговле невозможно. И не нужно, так как трейдер, задушивший свои эмоции (даже если предположить, что такое возможно), останется без какой-то части ощущения рынка. Потерянного может как раз и не хватить для удачной торговли. Роль психологии в рыночных операциях может рассматриваться с двух сторон. Первая - это массовая психология, порождающая волны рыночных движений. Вторая сторона - это личная психология трейдера, как отдельного участника рыночных процессов. В том, как трейдер воспринимает рыночную информацию, анализирует ее, принимает решения и как их реализует - очень много психологических моментов, эмоций. Бороться с эмоциями бесполезно, они неизбежно присутствуют в рыночных операциях. Необходимо понять природу эмоций и, ограничив неизбежные отрицательные последствия эмоциональной торговли, научиться извлекать из них пользу там, где это возможно. В отличие от технического или фундаментального анализа, здесь нет точных определений, количественных методов измерения и принятия решений. Тем не менее, многолетний опыт поколений трейдеров накопил большую сумму психологических ситуаций, эмоциональных проблем и возможных подходов к их решению. Знать все это надо, потому что учиться только на своем опыте дорого, кроме того, полезно понимать, что чувствуют и с чем борются те, кто находится по другую сторону экрана вашего терминала. Здесь представлены найденные в разных литературных источниках советы, решения, рекомендации, касающиеся именно эмоциональной стороны торговли. Я собрал то, что мне кажется полезным и нужным, но это не мой, это коллективный жизненный опыт индивидуальных трейдеров. Вы найдете рассуждения о проблемах, с которыми уже сталкивались сами, и о тех, с которыми еще неизбежно встретитесь, потому что рынок един. Здесь представлены советы и рекомендации, как поступать в сложных ситуациях. Многие из них могут показаться совершенно очевидными, может быть, вы сами уже это для себя сформулировали или нашли те же решения (но стоит подумать, не случалось ли в реальных торговых ситуациях забывать об этих простых вещах). И это хорошо, так как подтверждает, что у всех на рынке одни и те же проблемы, и вы понимаете рынок не хуже других. С некоторыми рассуждениями или советами вы можете не согласиться - тоже хорошо, так как дает пищу для размышлений. Итак, коллективный жизненный опыт трейдеров, разложенный по полочкам. 1. Самопознание. Необходимо выработать четкое понимание самого себя в рынке, потому что тяжелая серия неудач, неизбежно наступающая в длительной устойчивой торговле, каждый раз будет поднимать в сознании это недоумение в виде вопроса: "Зачем я этим занимаюсь?" Существует четыре основных аспекта в самопознании трейдером его места на рынке:) владение знанием рынка;

б) владение торговыми стратегиями;

в) управление риском;

г) понимание себя.

Понимание себя и есть восприятие трейдером того места, которое он занимает в жизни в силу своей деятельности на рынке. Оно должно включать ответы по крайней мере на следующие вопросы: - кто я; - почему я торгую; - насколько я подготовлен к торговле; - каковы мои представления о себе и торговле; - готов ли я вынести напряжение и стресс торговли? Ответы на все эти вопросы тесно связаны с самим пониманием успеха, которого трейдер ждет от работы на рынке. Что есть успех? Для каждого на этот вопрос существует свой ответ; он, конечно же, существует, хотя может быть спрятан глубоко внутри личности и не всегда высказан явно и ясно. Попробуйте дать исчерпывающий ответ, хотя бы как Ray Kelly в статье из июльского номера (1999 г.) журнала «Technical Analysis of Stocks and Commodities»: «Успех это 40% прибыли в год без существенных убытков + вдоволь времени, проводимого с семьей». Если не получается, попробуйте другие варианты: «Хочу сделать деньги» или «Слышал, что здесь неслабо зарабатывают, чем я хуже?». Когда почувствуете неудовлетворенность ответами, вернитесь к началу предыдущего абзаца. 2. Наличие плана торговли. Шансы на успех в торговле дает только точный план работы. Степень точности плана может быть различной. План, доведенный до полностью однозначных сигналов buy/sell, является компьютерной торговой системой и должен быть реализован и проверен на компьютерной модели (на исторических данных). План (trade plan) может быть и не детализированным до степени компьютерной программы, но он должен быть точно сформулирован. Если в нем есть моменты для эмоционального принятия решений, то они и должны быть сформулированы в этом плане как ситуации, где можно принимать эмоциональные решения. Например, эмоциональное открытие позиций означает отсутствие плана торговли, но эмоциональное закрытие позиций (с прибылью) - вполне возможный вариант. Но содержащий эмоциональные моменты план также должен быть проверен на исторических данных. Если неоднозначность плана не позволяет проверить его на исторических данных (для конкретных ситуаций, появляющихся на графике, вам приходится каждый раз придумывать дополнительные специальные правила), то это не план. План должен иметь вид системы из небольшого числа правил. План, по объему равный книге, это не план. Профессиональная торговля возможна только по плану. Когда во время лекций меня спрашивают слушатели, чему больше можно верить, новостям, фундаментальным данным или техническому анализу, я обычно отвечаю: не верьте никому; и мне тоже не верьте, а верьте только back-test'у. Конечно, back-test'у, сделанному своими собственными руками. Но и ему тоже не очень верьте, потому что на рынке с живыми деньгами вы будете себя вести не так, как при анализе истории. Сделав тщательный back-test, надо проверить его на виртуальном счете, а потом переходить к реальной торговле. Не обязательно все сразу получится, особенно, если вы впервые вышли на рынок (хотя и опытные трейдеры переживают полосы неудач). Но, выходя на рынок с отработанной системой, вы в трудной ситуации будете чувствовать ее поддержку, понимать, что неудачи - временные; или напротив, увидев, что реальная торговля идет совсем не так, как ожидалось согласно back-test'у, вы быстро остановите торговлю и сможете откорректировать свой подход, поняв причину: или что-то в вашей системе не соответствует нынешнему рынку, или что-то в вашем собственном поведении мешает работать системе.

.2 Личностные особенности как фактор повышения результативности трудового процесса

.2.1 Стресс на работе: причины и профилактика

Ежедневные напряжения на работе, связанные у работников торговли с постоянным общением с большим количеством незнакомых людей; с материальной ответственностью; с физическими нагрузками; с тем, что всегда необходимо соблюдать правила, установленные организацией все это может привести к стрессу.

Стресс - причина примерно половины обращений за медицинской помощью. Более того, большая часть жалоб на физическое недомогание имеет психосоматическую основу, т. е. люди страдают от физических недугов, представляющих собой результат таких эмоциональных факторов, как производственный стресс, либо связанный с ним. Повышенное артериальное давление, язва желудка, колиты, сердечные заболевания, болезни кожи, аллергия, мигрени - все это недуги связаны со стрессом

Производственный стресс дорого обходится и работодателям, ибо приводит к снижению производительности труда и уровня мотивации и к увеличению количества ошибок.

Какими же качествами должны обладать работники торговли, чтобы избежать стресса?

 Выносливость. Может влиять на “предрасположенность человека к стрессам. Люди, о которых принято говорить, что они выносливы, имеют установки, делающие их менее восприимчивы к стрессам.”[1] Выносливые люди убеждены в своей способности контролировать события собственной жизни и влиять на них. Они с головой уходят в работу и в свои иные интересы, а перемены для них- не столько источник опасности, сколько возбуждающая их возможность испытать свои силы.

 Самоэффективность - уверенность в том, что он решит стоящую перед ним задачу, т. е. то, насколько адекватными, эффективными и компетентными мы ощущаем себя перед лицом тех требований, которые предъявляет нам жизнь. Людей, уверенных в своей эффективности, стрессы волнуют меньше, чем тех, кто в себе не уверен.

Результаты исследования, “выполненные с участием 226 кассиров американских банков, говорят о большей устойчивости к психологическим стрессам тех из них, кто более уверен в своей самоэффективности и в способности контролировать свою работу. Кассиры, не полагавшиеся на свою эффективность, испытывали влияние стресса даже тогда, когда считали, что полностью контролируют производственную ситуацию.”[3] На основании этих результатов исследователи пришли к выводу о том, что решающую роль в устойчивости к стрессам играет самоэффективность.

 “Локус контроль. Индивидуумы с ярко выраженным внутренним локусом контроля убеждены в своей способности влиять на силы и события, определяющие их жизнь. Они уверены, что их жизнь зависит от других и определяется такими не зависящими от них обстоятельствами, как удача и случай.”[19]

Установлено, что менеджеры с внутренним локусом контроля менее подвержены стрессам, чем их коллеги с внешним локусом контроля, выполняющие ту же работу. К аналогичным выводам пришли и авторы другого исследования, которое проводилось в течение месяца с “участием 244 бухгалтеров: испытуемые с внутренним локусом контроля, которым оказывалась активная социальная поддержка, значительно меньше страдали от стрессов, чем их коллеги с внешним локусом контроля (Daniels & Guppy, 1994).”[19]

 Самоуважение - личностное качество, близкое по своей сути к самоэффективности, отражает наше отношение к самим себе. Когда же говорят о самоуважении работающего человека вместо этого термина используют другой - самоуважение, основанное на полном служебном соответствии. “Люди с ярко выраженным чувством самоуважения, основанным на полном служебном соответствии, ощущают себя профессионально адекватными и видят в себе важных, эффективных и стоящих сотрудников своей организации.”[21]

Результаты исследований говорят о том, что люди, обладающие этим чувством, более устойчивы к воздействию стрессоров. Люди, не обладающие им, либо обладающие лишь в незначительной степени, более подвержены влиянию ролевых конфликтов (основных производственных стрессоров) и болезненнее реагируют на недостаточную поддержку со стороны руководителей. Они также более пассивны в том, что касается сопротивления стрессу и его преодоления.

### 1.2.2 Индивидуальные особенности личности

В основе личности лежит ее структура - “связь и взаимодействие относительно устойчивых компонентов (сторон) личности: способностей, темперамента, характера, волевых качеств, эмоций и мотивации.”[16] Способности человека определяют его успехи в различных видах деятельности. От темперамента зависят реакции человека на окружающий мир - других людей, обстоятельства жизни и т. п. Характер человека определяет его поступки в отношении других людей. Волевые качества характеризуют стремление человека к достижению поставленных целей. Эмоции и мотивация - это, соответственно, переживания людей и побуждения к деятельности и общению. Направленность и устойчивость личности .Практически никто из исследователей не возражает против того, что “ведущим компонентом структуры личности, ее системообразующим свойством (признаком, качеством) является направленность - система устойчивых мотивов (доминирующих потребностей, интересов, склонностей, убеждений, идеалов, мировоззрения и т. д.), определяющая поведение личности в изменяющихся внешних условиях.”[8] Направленность оказывает организующее влияние не только на компоненты структуры личности (например, на нежелательные черты темперамента), и на психические состояния (например, преодоление отрицательных психических состояний с помощью положительно доминирующей мотивации) и познавательные, эмоциональные, волевые психические процессы (в частности, высокая мотивация в развитии процессов мышления имеет не меньше значение, чем способности). Направленность наряду с доминирующими мотивами имеет и иные формы протекания: ценностные ориентации, привязанности, симпатии (антипатии), вкусы, склонности и др. Она проявляется не только в различных формах, но и в различных сферах жизнедеятельности человека. Например, можно говорить о направленности морально-политической (либеральной или консервативной), профессиональной («гуманитарной» или «технической») и бытовой (человек для дома, для семьи или «для друзей и подруг»). Направленность личности характеризуется уровнем зрелости, широтой, интенсивностью, устойчивостью и действенностью. Большинство психологов полагает, что человек личностью не рождается, а становится. Однако в современной психологии нет единой теории формирования и развития личности. Например, биогенетический подход (С. Холл, 3. Фрейд и др.) считает основой развития личности биологические процессы созревания организма, социогенетический (Э. Торндайк, Б. Скиннер и др.) - структуру общества, способы социализации, взаимоотношения с окружающими и т. д., психогенетический (Ж. Пиаже, Дж. Келли и др.) - не отрицая ни биологических, ни социальных факторов, выдвигает на первый план развитие собственно психических явлений. Правильнее, видимо, считать, что личность не просто результаты биологического созревания или матрица специфических условий жизни, но субъект активного взаимодействия со средой, в процессе которого индивид постепенно приобретает (или не приобретает) личностные черты. Развитая личность обладает развитым самосознанием. Субъективно, для индивида, личность выступает как его Я («образ Я», «Я - концепция»), система представлений о себе, обнаруживающая себя в самооценках, чувстве самоуважения, уровне притязаний. Соотнесение образа Я с реальными обстоятельствами жизни индивида позволяет личности изменить свое поведение и осуществлять цели самовоспитания. Личность представляет собой во многом жизненно устойчивое образование. Устойчивость личности заключается в последовательности и предсказуемости ее поведения, в закономерности ее поступков. Но следует учитывать, что поведение личности в отдельных ситуациях довольно вариативно. В тех свойствах, которые были приобретены, а не заложены с рождения (темперамент, задатки), личность менее устойчива, что позволяет ей адаптироваться к различным жизненным обстоятельствам, к изменяющимся социальным условиям. “Модификация взглядов, установок, ценностных ориентации и т. д. в таких условиях является положительным свойством личности, показателем ее развития.”[23] Типичным примером этого является изменение ценностных ориентации личности в современный период, в период перехода России к рыночной экономике.

.2.3 Способности. Понятие о способностях

Перейдем к рассмотрению других сторон личности. В самом общем виде способности - это “индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности, в общении и легкость овладения “[14] Способности не могут быть сведены к знаниям, умениям и навыкам, имеющимся у человека, но способности обеспечивают их быстрое приобретение, фиксацию и эффективное практическое применение. Успешность в деятельности и общении определяется не одной, а системой различных способностей, при этом они могут взаимокомпенсироваться. Существует целый ряд классификаций способностей.

Воспроизведем одну из них, наиболее значимую:

1. природные (или естественные) способности в основе своей биологически обусловленные, связанные с врожденными задатками, формирующиеся на их базе, при наличии элементарного жизненного опыта через механизмы научения типа условно-рефлекторных связей);
2. специфические человеческие способности, имеющие общественно-историческое происхождение и обеспечивающие жизнь и развитие в социальной среде (общие и специальные высшие интеллектуальные способности, в основе которых лежит пользование речью, логикой, теоретические и практические, учебные и творческие). Специфические человеческие способности в свою очередь подразделяются на: а) общие, которыми определяются успехи человека в самых различных видах деятельности и общения (умственные способности, развитые память и речь, точность и тонкость движений рук и т. д.), и специальные, определяющие успехи человека в отдельных видах деятельности и общения, где необходимы особого рода задатки и их развитие (способности математические, технические, литературно-лингвистические, художественно-творческие, спортивные и т. д.). Эти способности, как правило, могут дополнять и обогащать друг друга, но каждая из них имеет собственную структуру; б) теоретические, определяющие склонность человека к абстрактно-логическому мышлению, и практические, лежащие в основе склонности к конкретно-практическим действиям. Сочетание этих способностей свойственно лишь разносторонне одаренным людям; в) учебные, которые влияют на успешность педагогического воздействия, усвоение человеком знаний, умений, навыков, формирования качеств личности, и творческие, связанные с успешностью в создании произведений материальной и духовной культуры, новых идей, открытий, изобретений. Высшая степень творческих проявлений личности называется гениальностью, а высшая степень способностей личности в определенной деятельности (общении) - талантом; г) способности к общению, взаимодействию с людьми, а именно, речь человека как средство общения, способности восприятия и оценки людей, социально-психологической приспособляемости к различной обстановке, вхождения в контакт с различными людьми, расположения их к себе и т. д., и предметно - деятельностные способности, связанные со взаимодействием людей с природой, техникой, знаковой информацией, художественными образами и так далее. Человек, способный ко многим и различным видам деятельности и общения, обладает общей одаренностью, то есть единством общих способностей, обусловливающим диапазон его интеллектуальных возможностей, уровень и своеобразие деятельности и общения. Способности, задатки и индивидуальные различия Подавляющее большинство психологов считает, что задатки - это некоторые генетически детерминированные (врожденные) анатомо-физиологические особенности нервной системы, составляющие индивидуально-природную основу (предпосылку) формирования и развития способностей. Однако некоторые из ученых (например, Р. С. Немов) полагают, что у человека есть два вида задатков: врожденные (природные) и приобретенные (социальные). Индивидуальные (индивидуально-психологические) различия - это особенности психических явлений (процессов, состояний и свойств), отличающих людей друг от друга. Индивидуальные различия, природной предпосылкой которых выступают особенности нервной системы, мозга, создаются и развиваются в ходе жизни, в деятельности и общении, под влиянием воспитания и обучения, в процессе взаимодействия человека с окружающим миром в самом широком значении этого слова. Индивидуальные различия являются предметом изучения дифференциальной психологии. Природа человеческих способностей Здесь прежде всего речь должна идти о природе так называемых социальных способностей, биологическая основа которых до сих пор точно не установлена. Это - высшие, культурно-обусловленные способности. Условиями и предпосылками развития их являются в первую очередь обстоятельства жизни человека: жизнь в обществе, наличие социально-культурной среды, созданной искусственно трудом многих поколений людей; обучение в детстве пользованию соответствующими предметами, например, музыкальными инструментами; участие в целом ряде сложных, высокоорганизованных видах деятельности и общения; наличие круга людей, которые в состоянии передать необходимые знания, умения и навыки с помощью эффективных средств и методов обучения и воспитания; отсутствие у человека с рождения жесткой запрограммированности поведения, наличие незрелости мозговых структур с их способностью к последующему формированию путем обучения и воспитания. Анатомо-физиологической основой социальных способностей, когда они становятся развитыми, выступают так называемые функциональные органы - прижизненно складывающиеся нервно-мышечные системы, обеспечивающие функционирование и усовершенствование соответствующих способностей.

1.2.4 Темперамент: понятие и типы

“Темперамент - совокупность индивидуальных особенностей, характеризующих динамическую и эмоциональную стороны поведения человека, его деятельности и общения.”[2] Лишь условно темперамент можно отнести к компонентам личности, ибо его особенности, как правило, обусловлены биологически и являются врожденными. Темперамент теснейшим образом связан с характером, и у взрослого человека их трудно разделить. Темперамент можно подразделить на четыре наиболее обобщенных типа: холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический. Такое разделение имеет длительную историю (Гиппократ, Гален, Кант, Павлов и др.), хотя имеются и другие классификации типов темперамента (Кречмер, Шелдон, Сиго и др.).

1. Холерик - сильный тип темперамента, проявляющийся в общей подвижности и способности отдаваться делу с исключительной страстностью, в бурных эмоциях, резких сменах настроения, неуравновешенности.
2. Сангвиник - сильный тип темперамента, характеризующийся подвижностью, высокой психической активностью, разнообразием мимики, отзывчивостью и общительностью, уравновешенностью.
3. Флегматик - сильный тип темперамента, связанный с медлительностью, инертностью, устойчивостью в стремлениях и настроении, слабым внешним выражением эмоций, низким уровнем психической активности.
4. Меланхолик - слабый тип темперамента, которому свойственны замедленность движений, сдержанность моторики и речи, низкий уровень психической активности, легкая ранимость, склонность глубоко переживать даже незначительные события, преобладание отрицательных эмоций, сензитивность.

Нет ни хороших, ни плохих темпераментов. Каждый из них имеет свои достоинства и недостатки. Достоинство холерика - в возможности сосредоточения значительных усилий в короткий промежуток времени, а недостаток в том, что при длительной работе ему не всегда хватает выдержки. Сангвиник, обладая быстрой реакцией и повышенной трудоспособностью в начальный период работы, к ее концу снижает работоспособность не только из-за быстрой утомляемости, но и ввиду падения интереса. Достоинство флегматика в способности долго и упорно работать, но он не в состоянии быстро собраться и сконцентрировать свои усилия. Меланхолик отличается большой выдержкой, но медленным вхождением в работу, его работоспособность выше в середине или в конце работы, а не в ее начале. Тип темперамента необходимо учитывать в специальностях, где труд предъявляет особые требования к динамическим и эмоциональным качествам человека. Свойства темперамента. Темперамент и личность Большинство исследователей темперамента выделяют такие его свойства, теснейшим образом связанные между собой и с качествами характера: сензитивность - особенность человека, проявляющаяся в возникновении чувствительности (психической реакции) на внешний раздражитель наименьшей силы; реактивность - особенность человека, связанная с силой эмоциональной реакции на внешние и внутренние раздражители; активность - способность человека, заключающаяся в преодолении внешних и внутренних ограничений в производстве, в общественно-значимых преобразованиях, в присвоении богатств, усвоении духовной культуры; темп реакций - особенность человека, заключающаяся в скорости протекания психических процессов, а в определенной мере и психических состояний; пластичность - ригидность - особенности человека гибко и легко приспосабливаться к новым условиям, либо костно, инертно, нечувствительно вести себя в изменившихся условиях; экстраверсия-интроверсия - особенности человека, выражающиеся в преимущественной направленности активности личности либо вовне (на мир внешних объектов: окружающих людей, событий, предметов), либо внутрь (на явления собственного субъективного мира, на свои переживания и мысли). Темперамент, будучи врожденным, является базой большинства свойств личности. Но он определяет лишь динамику их проявления (впечатлительность, эмоциональность, импульсивность, тревожность). Впечатлительность - свойство человека, характеризующее степень воздействия различных раздражителей, время сохранения их в памяти и силу ответной реакции на это воздействие. Эмоциональность - свойство, выраженное в скорости, содержании, качестве, глубине, динамике эмоциональных процессов и состояний. Импульсивность - свойство, заключающееся в склонности человека действовать по первому побуждению, спонтанно под влиянием внешних воздействий или внезапно нахлынувших эмоций. Тревожность - повышенная склонность человека испытывать беспокойство в любых ситуациях жизни, в том числе и не располагающих к этому. Понятие тревожности близко к понятию невротизма (Г. И. Айзенк). Эти особенности темперамента оказывают влияние на характерологические черты, на развитие и проявление способностей человека. 4. Характер Определение характера, его основных черт В самом общем виде характер может быть определен как система устойчивых свойств личности, проявляющихся в отношениях человека к себе, к людям, к выполняемой работе, к досугу и т. д. В характере можно выделить ряд подсистем или свойств (черт), как раз и выражающих различное отношение личности к отдельным сторонам действительности. В первой подсистеме содержатся черты, проявляющиеся в деятельности (инициативность, работоспособность, трудолюбие, или же, наоборот, безынициативность, ленивость и т. д.). Ко второй подсистеме относятся черты личности, проявляющиеся в отношениях человека с другими людьми, т. е. в общении (тактичность-бестактность, вежливость-грубость, чуткость-черствость и т. д.). Третью подсистему составляют черты, которые проявляются в отношении человека к самому себе (самокритичность - завышенное самомнение, скромность-наглость и т. д.). Четвертая подсистема - это совокупность отношений человека к вещам (аккуратность-безалаберность, щедрость-скупость и др.). Возможна и другая классификация черт характера, например:

 свойства, определяющие поступки человека в выборе целей деятельности и общения (расчетливость, рациональность и т. д., или альтернативные им черты);

 свойства, относящиеся к действиям, направленным на достижение поставленных целей (настойчивость, целеустремленность, последовательность и др., а также противоположные им качества);

 свойства, имеющие чисто инструментальное значение, непосредственно связанные с темпераментом (интроверсия-экстра-версия, спокойствие-тревожность, сдержанность-импульсивность, пластичность-ригидность и т. д..).

Типология характеров В мировой психологической науке нет единой типологии характеров, но подавляющее большинство психологов исходили из следующих основных общих идей: а) довольно рано сформировавшись, характер человека проявляет себя в период дальнейшей жизни как более или менее устойчивое психическое образование; б) входящие в характер сочетания черт не являются случайными. Они в совокупности представляют системы, четко различимые по типам, что и позволяет строить типологию характеров; в) в соответствии с типологией характеров большинство людей может быть разделено на определенные группы. Наиболее известны следующие типологии характера:

1. конституционные теории, связывающие особенности характера с внешним видом человека, с его конституцией, габитусом (Ростан, Ломброзо, Сиго, Кречмер, Шелдон и др.).

2. акцентуальные теории, связывающие особенности характера его акцентуацией - чрезмерной выраженностью отдельных черт характера и их совокупностей, представляющей крайние варианты психической нормы, пограничные с психопатиями (Леонгард, Личко и др.).

. социальная типология характеров, в основе которой - отношение человека к жизни, обществу, моральным ценностям (Фромм). Рассмотрим описание некоторых типов характеров людей, не претендующее на полноту и систематичность. Гипертимный тип - таких людей характеризует чрезвычайная контактность, словоохотливость, выраженность жестов, мимики. Это энергичные, инициативные, оптимистически настроенные люди. Вместе с тем они легкомысленны, раздражительны, трудно переносят условия жесткой дисциплины, вынужденное одиночество. Дистимный тип. Для этих людей характерны низкая контактность, немногословие, склонность к пессимизму. Они ведут замкнутый образ жизни, редко конфликтуют. Серьезны, добросовестны, преданы в дружбе, однако не в меру пассивны и медлительны. Циклоидный тип. Им свойственны частые периодические смены настроения. Во время душевного подъема они ведут себя по гипертимному типу, спада - по дистимному. Педантичный тип. Этим людям характерны добросовестность и аккуратность, надежность в делах, но в то же время они способны изводить окружающих чрезмерным формализмом и занудливостью. Демонстративный тип. Они артистичны, обходительны, их мышление и поступки неординарны. Они стремятся к лидерству, легко приспосабливаются к людям. Вместе с тем, такие люди эгоистичны, лицемерны, недобросовестны в работе, тщеславны. Экстравертированный тип. Их побуждает к деятельности и заряжает энергией внешний мир. Не любят уединенных размышлений, нуждаются в поддержке и одобрении людей. Общительны, имеют много друзей. Легко внушаемы, подвержены влиянию. Охотно развлекаются, склонны к необдуманным поступкам. Интровертированный тип. Они ориентированы на свой внутренний мир, поэтому мало контактны, склонны к одиночеству и глубокомыслию, не терпят вмешательства в их личную жизнь. Сдержанны, редко вступают в конфликты. Одновременно они довольно упрямы, консервативны, им трудно вовремя перестроиться. Садомазохистский тип. Стремясь устранить причины своих жизненных неудач, такие люди склонны к агрессивным действиям. Люди-мазохисты стараются взять вину на себя, и при этом упиваются самокритикой и самобичеванием, расписываются в своей собственной неполноценности и беспомощности. Люди-садисты ставят людей в зависимость от себя, приобретают над ними безграничную власть, причиняют им боль и страдания, испытывая при этом наслаждения. Конформистский тип. У таких людей почти никогда не бывает ни собственного мнения, ни собственной социальной позиции. Они беспрекословно подчиняются обстоятельствам, требованиям социальной группы, быстро и без проблем меняют свои убеждения. Это тип сознательных и бессознательных приспособленцев. Мыслительный тип. Эти люди больше доверяют тому, что продумано, логически обосновано. Они стремятся к истине, не очень заботясь о справедливости. Любят доводить все до полной ясности. Способны оставаться спокойными тогда, когда окружающие теряют самообладание. Чувствующий тип. Люди такого плана отличаются повышенной чувствительностью ко всему тому, что радует, и тому, что огорчает. Они альтруистичны, всегда ставят себя на место другого, с удовольствием оказывают помощь даже во вред себе. Все принимают близко к сердцу, их упрекают в чрезмерной нерешительности. Последнее время приобретает все большую популярность типология, предложенная знаменитым швейцарским психологом К. Юнгом в его работе «Психологические типы». Рассмотрим некоторые ее положения в порядке дополнения к уже приведенной типологии. У экстравертов мыслительного типа совокупность их жизненных проявлений находится в зависимости от их интеллектуальных выводов, но любое суждение строится на критерии, полученном из внешних условий (традиции и образование). Мыслители - экстраверты становятся государственными деятелями, адвокатами, почетными академиками и удачливыми антрепренерами. У экстравертов чувствующего типа их чувства согласуются с общепринятыми оценками и переживаниями, находятся под сильным воздействием традиционных ценностей. Например, экстраверт этого типа будет воспринимать нечто как "прекрасное" или "хорошее" не из-за субъективной, личной оценки, а потому, что другие тоже считают. Экстравертивного ощущающего типа притягивают те объекты (люди, ситуации), которые возбуждают сильные ощущения. Результатом оказывается мощная сенсорная связь с внешним миром. Этот тип ориентирован на конкретное наслаждение "реальной жизнью", жизнью "на полную катушку". Лиц такого типа можно встретить среди редакторов, атлетов, бизнесменов, вообще преуспевающих людей. Для экстраверта интуитивного типа характерна способность воспринимать во внешнем мире то, что происходит "за сценой" событий, угадывать то, что скрыто "за личиной" человека, видеть скрытые новые возможности. Но у него отмечается недостаток способности к суждению, и он редко реализует возможности сам. Зачастую он начинает дело с нуля и оставляет его на пороге успеха; следовательно, другие пожинают урожай, посеянный им. Интровертный мыслительный тип склонен быть теоретиком, но его мышление мало зависит от общепринятых традиций и идей, он следует своим идеалам и критериям. В поиске своих идей упрям, неподатлив внешнему влиянию. Однако наивен, доверителен и беспомощен в личных вопросах (этакий "рассеянный профессор"). Интровертный чувствующий тип отдает себя полностью субъективно ориентированному чувству, не прислушиваясь к фактам, логике событий. Люди данного типа не блистают и не стремятся обнаруживать самих себя. Их чувства глубоки и нередко иррациональны. Они склонны избегать вечеринок и собраний, они молчаливы и труднодоступны. Интровертный ощущающий тип руководствуется тем, что есть, что видимо и слышимо, что происходит, а не логическими построениями. Внутренние реакции на внешние впечатления глубоки, но внешняя реакция возникает с задержкой. Про людей этого типа говорят, что они, услышав утреннюю шутку, начинают смеяться в полночь. Настроенные на то, чтобы здесь и теперь, на то, что есть, индивиды этого типа испытывают огромные трудности, пытаясь вообразить, что могло бы быть. Интровертный интуитивный тип обладает интуитивной способностью проникать в будущее, но его интуиция направлена не на объективную реальность, а на субъективный психический мир. Такие люди нередки среди шаманов, пророков, поэтов и художников. Они мало озабочены телесным существованием и зачастую погружены в бесплодные фантазии. Полезно иметь в виду, что сложность и многообразие человеческой личности не умещается даже в эту пространную типологию. Было бы также ошибочным недооценивать предрасположенность каждого из нас к какому-либо типу или одновременно нескольким (совместным друг с другом) типам. Поэтому ознакомление с типологией характеров позволяет полнее использовать свои собственные сильные стороны, нейтрализовать (по возможности) слабые, а также помогает "подобрать ключ" к другим людям, поскольку приоткрывает скрытые механизмы человеческих решений и поступков. Формирование характера. Личность и характер Как уже отмечалось, первые признаки возникновения и стабилизации характера необходимо искать в начале жизни человека. Возрастет 2-3 до 9-10 лет является сензитивным периодом для становления характера. В этот период человеку присуща возрастная сензитивность, оптимальное сочетание условий для развития черт характера. Под влиянием взрослых формируются такие черты (положительные и отрицательные), как доброта, отзывчивость, общительность, либо эгоистичность, безразличие к людям, черствость. Начало их формирования во многом связано с первыми месяцами жизни и стилем общения матери (лица, ее заменяющего) с ребенком. Трудолюбие, аккуратность, ответственность, добросовестность, настойчивость и другие так называемые "деловые" качества, как и их антиподы, формируются позднее в детских играх, в доступных видах домашнего труда. При этом необходима стимуляция взрослых. Черты характера, проявляющиеся в отношениях с людьми, в общении, оформляются в начальных классах школы, когда у ребенка резко расширяется круг контактов с новыми школьными друзьями и с учителями. Волевые черты характера развиваются и закрепляются в подростковом возрасте, а базовые (нравственные и мировоззренческие) основы характера - в ранней юности. К окончанию школы характер фактически сформирован. Характер влияет практически на все иные свойства личности, на ее познавательные, волевые, эмоциональные процессы и состояния. От других черт личности характер во многом отличается своим ранним формированием и устойчивостью. 5. Воля Понятие о воле Воля - сознательное регулирование человеком своего поведения (деятельности и общения), связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий. Это - способность человека, которая проявляется в самодетерминации и саморегуляции им своего поведения и психических явлений. Основные признаки волевого акта: а) приложение усилий для выполнения волевого акта; б) наличие продуманного плана осуществления поведенческого акта; в) усиленное внимание к такому поведенческому акту и отсутствие непосредственного удовольствия, получаемого в процессе и в результате его исполнения; г) нередко усилия воли направлены не только на победу над обстоятельствами, сколько на преодоление самого себя. В настоящее время в психологической науке нет единой теории воли, хотя многими учеными и предпринимаются попытки разработать целостное учение о воле с его терминологической определенностью и однозначностью. Видимо, такое положение с изучением воли связано с ведущейся еще с начала XX века борьбой между реактивной и активной концепциями поведения человека. Для первой концепции понятие воли практически не нужно, ибо ее сторонники представляют все поведение человека как реакции человека на внешние и внутренние стимулы. Сторонники же активной концепции человеческого поведения, которая в последнее время становится ведущей, поведение человека понимают как изначально активное, а самого человека наделенным способностью к сознательному выбору форм поведения. Волевая регуляция поведения Волевая регуляция поведения характеризуется состоянием оптимальной мобилизованности личности, потребного режима активности, концентрацией этой активности в необходимом направлении. Главную психологическую функцию воли составляет усиление мотивации и совершенствование на этой основе регуляции действий. Этим волевые действия отличаются от импульсивных, т. е. действий, совершаемых непроизвольно и недостаточно контролируемых сознанием. На уровне личности проявление воли находит свое выражение в таких свойствах как сила воли (степень необходимого волевого усилия для достижения цели), настойчивость (умение человека мобилизовать свои возможности для длительного преодоления трудностей), выдержка (умение тормозить действия, чувства, мысли, мешающие осуществлению принятого решения), энергичность и др. Это - первичные (базовые) волевые личностные качества, определяющие большинство поведенческих актов. Существуют и вторичные, развивающиеся в онтогенезе позже, чем первичные, волевые качества: решительность (умение принимать и претворять в жизнь быстрые, обоснованные и твердые решения), смелость (умение побороть страх и идти на оправданный риск ради достижения цели, несмотря на опасности для личного благополучия), самообладание (умение контролировать чувственную сторону своей психики и подчинять свое поведение решению сознательно поставленных задач), уверенность в себе. Эти качества следует рассматривать не только как волевые, но и как характерологические. К третичным следует отнести волевые качества, теснейшим образом связанные с нравственными: ответственность (качество, характеризующее личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований), дисциплинированность (сознательное подчинение своего поведения общепринятым нормам, установленному порядку), принципиальность (верность определенной идее в убеждениях и последовательное проведение этой идеи в поведении), обязательность (умение добровольно возложить на себя обязанности и выполнить их). К этой же группе относятся качества воли, связанные с отношением человека к труду: деловитость, инициативность (умение работать творчески, предпринимая поступки по собственному почину), организованность (разумное планирование и упорядочение своего труда), исполнительность (старательность, выполнение в срок поручений и своих обязанностей) и т. д. Третичные качества воли обычно формируются только к подростковому возрасту, т. е. моменту, когда уже имеется опыт волевых действий. Волевые действия можно подразделить на простые и сложные. В простом волевом акте побуждение к действию (мотив) переходит в само действие почти автоматически. В сложном волевом акте действию предшествует учет его последствий, осознание мотивов, принятие решений, возникновение намерения его осуществить, составление плана его осуществления и т. д. Развитие воли у человека связано: а) с преобразованием непроизвольных психических процессов в произвольные; б) с приобретением человеком контроля над своим поведением; в) с выработкой волевых качеств личности; г) с тем, что человек сознательно ставит перед собой все более трудные задачи и преследует все более отдаленные цели, которые требуют значительных волевых усилий в течении долгого времени. Формирование волевых качеств личности можно рассматривать как движение от первичных к вторичным и далее - к третичным качествам. Свобода воли и личностная ответственность Рассмотрение психологической трактовки личности предполагает истолкование феномена духовной ее свободы. Свобода личности в психологическом плане - это, прежде всего, свобода воли. Она определяется по отношению к двум величинам: к витальным влечениям и социальным условиям жизни человека. Влечения (биологические импульсы) преобразуются в нем под влиянием его самосознания, духовно-нравственных координат его личности. Более того, человек -это единственное живое существо, которое в любой момент может сказать "нет" своим влечениям, и которое не должно всегда говорить им "да" (М. Шелер). Человек не свободен от социальных условий. Но он свободен занять позицию по отношению к ним, поскольку эти условия не обусловливают его полностью. От него - в пределах его ограничений - зависит, сдастся ли он, уступит ли он условиям (В. Франкл). В этом плане свобода - это когда человек сам должен решать, выбрать ли ему добро, или уступить злу (Ф. М. Достоевский). Однако свобода - это лишь одна сторона целостного феномена, позитивный аспект которого - быть ответственным. Свобода личности может перейти в простой произвол, если она не переживается с точки зрения ответственности (В. Франкл). Человек обречен на свободу и, вместе с тем, не может уйти от ответственности. Иное дело, что для многих людей спокойствие оказывается дороже свободного выбора между добром и злом, и поэтому они с готовностью "списывают" свои грехи (неблагородные поступки, подлость, предательство) на "объективные условия" - несовершенство общества, плохих воспитателей, неблагополучность семей, в которых они выросли, и т. п. Марксистский тезис о коренной зависимости добра и зла в человеке от внешних (социальных) условий всегда был предлогом для ухода от персональной ответственности. 6. Эмоции Виды и роль эмоций в жизни человека Под эмоциями понимают, с одной стороны, своеобразное выражение субъективного отношения человека к предметам и явлениям окружающей действительности в форме непосредственных переживаний приятного или неприятного (эмоции в широком значении слова), а с другой - лишь реакцию человека и животных на воздействия внутренних и внешних раздражителей, связанную с удовлетворением или неудовлетворением биологически значимых потребностей (эмоции в узком значении слова). Через эмоции как систему сигналов человек узнает о потребностной значимости происходящего. Эмоции могут быть положительными, связанные с переживанием приятного, и отрицательными, когда переживается неприятное; стеническими, повышающими активность личности, и астеническими, снижающими ее активность. Эмоции подразделяются на эмоциональный тон ощущений, эмоции в узком смысле слова (о чем говорилось выше), и чувства. Некоторые авторы в этот же ряд ставят и аффекты. Эмоциональный тон ощущений - это непосредственные переживания, сопровождающие отдельные ощущения (например, температурные, вкусовые, слуховые) и побуждающие субъекта к их сохранению или устранению. Чувство - отражение в сознании человека его отношений к действительности, которые возникают при удовлетворении или неудовлетворении ваших потребностей. По направленности чувства делятся на: моральные (переживания, связанные с отношением человека к социальным учреждениям, к государству, определенной партии, к другим людям, к самому себе - любовь, ненависть и т. д.), интеллектуальные (чувства, связанные с познавательной деятельностью - сомнение, уверенность, любознательность и т. д., любовь к истине как вершина интеллектуальных чувств), эстетические (переживание прекрасного или безобразного, проявляющиеся при восприятии произведений искусства, явлений природы, событий общественной жизни - чувство красоты или безобразия, чувство величественного и т. д.). Аффект - сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, возникшее в связи с резким и неожиданным изменением актуальных для субъекта жизненных обстоятельств и сопровождающиеся явно выраженными двигательными и висцеральными (внутриорганическими) проявлениями. Многие авторы выделяют и практические чувства, связанные с трудом, учением, спортом. Интеллектуальные, эстетические, практические чувства возникают вместе с нравственными и обогащаются за счет последних. Определим еще некоторые понятия, характеризующие человеческие эмоции. Амбивалентность - несогласованность, противоречивость переживаемых эмоций к определенному объекту (любовь, ненависть, радость и горе и т. д.). Апатия - вызванное утомлением, тяжелым переживанием или болезнью эмоциональное состояние безразличия, упрощения чувств, равнодушия к событиям окружающей жизни, ослабления побуждений. Депрессия - подавленное эффективное состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном, снижением побуждений, заторможенностью интеллектуальной деятельности и двигательных реакций. Настроение - сравнительно устойчивое переживание каких-либо эмоций. Страсть - сильное, стойкое и всеохватывающее чувство, главенствующее над другими чувствами человека и приводящее к сосредоточению на предмете страсти всех его устремлений и сил. Стресс ( эмоциональный) - эмоциональное состояние, возникшее в ответ на разнообразные экстремальные действия (стрессоры) - угрозу, опасность, обиду и т. д. Эмпатия - сопереживание, постижение эмоционального состояния, проникновение, вчуствование в эмоциональный мир другого человека. Теории эмоций Необходимо отметить, что число психологических теорий эмоций не существует. Все они затрагивают физиологические и иные связанные с ними вопросы, так как всякое эмоциональное состояние сопровождается многочисленными физиологическими изменениями в организме. Эволюционная теория (Ч. Дарвин, исходит из того, что эмоции появились в процессе эволюции живых существ как приспособительные (адаптационные) механизмы к обстоятельствам жизни. По концепции У. Джемса - К. Ланге, развивающей эволюционную теорию, органические изменения являются первопричиной эмоций. У человека в динамике эмоций не меньшую роль, чем органические и физические воздействия, играют когниции (знания). Исходя из этого были предложены новые концепции эмоций. Теория когнитивного диссонанса (Л. Фестингер) исходит из того, что положительные эмоциональные переживания возникают тогда, когда ожидания человека сбываются и когниции претворяются в жизнь, то есть, когда реальные результаты поведения находятся в консонансе (соответствии) с намеченными. Отрицательные же эмоции возникают, функционируют и усиливаются тогда, когда между ожидаемыми и наступившими результатами имеется диссонанс (несоответствие, расхождение). По существу, когнитивистской является и информационная концепция, предложенная отечественным физиологом академиком П. В. Симоновым, исходя их которой сила и качество возникшей у человека эмоции в конечном итоге определяется силой потребности и оценкой способности ее удовлетворения в данной ситуации. Эмоции и личность Эмоции теснейшим образом связаны с личностью, неотделимы от нее. Эмоции прежде всего отражают состояние, процесс и результат удовлетворения потребностей. В эмоциональном плане люди как личности отличаются друг от друга эмоциональной возбудимостью, длительностью и устойчивостью возникающих эмоциональных переживаний, доминированием стенических или астенических, положительных или отрицательных эмоций и т. д. Но главное различие - в силе и глубине чувств, в их содержании и предметной отнесенности. Сама система и динамика типичных эмоций характеризует человека как личность. Эмоциональность является врожденной, но аффекты, и, тем более, чувства развиваются в ходе жизни, что означает личностное развитие человека. “Такое развитие связано: а) с включением в эмоциональную сферу человека новых объектов; б) с повышением уровня сознательного волевого управления и контроля своих чувств; в) с постепенным включением в нравственную регуляцию более высоких нравственных ценностей (совести, долга, ответственности, порядочности и т. д.).”[3] 7. Мотивация Мотив и мотивация Мотив - это побуждение к совершению поведенческого акта, порожденное системой потребностей человека и с разной степенью осознаваемое либо неосознаваемое им вообще. В процессе совершения поведенческих актов мотивы, будучи динамическими образованиями, могут трансформироваться (изменяться), что возможно на всех фазах совершения поступка, и поведенческий акт нередко завершается не по первоначальной, а по преобразованной мотивации. Термином "мотивация" в современной психологии обозначаются как минимум два психических явления:

) совокупность побуждений, вызывающих активность индивида и определяющую ее активность, то есть система факторов, детерминирующих поведение;

) процесс образования, формирования мотивов, характеристика процесса, который стимулирует и поддерживает поведенческую активность на определенном уровне. Возникновение, продолжительность и устойчивость поведения, его направленность и прекращение после достижения цели, преднастройка на будущие события, повышение эффективности, смысловая целостность отдельно взятого поведенческого акта - все это требует мотивационного объяснения. Мотивация и деятельность. В современной психологической литературе существует несколько концепций взаимосвязи мотивации деятельности (общения, поведения). Одна из них - теория каузальной атрибуции. Под каузальной атрибуцией понимается истолкование субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей и развитие на этой основе способности предсказывать их будущее поведение. Экспериментальные исследования каузальной атрибуции показали следующее:

а) человек объясняет свое поведение не так, как он объясняет поведение других людей;

б) процессы каузальной атрибуции не подчиняются логическим нормам;

в) человек склонен объяснять неудачные результаты своей деятельности внешними, а удачные - внутренними факторами. Теория мотивации достижения успехов и избегания неудач в различных видах деятельности. Не вдаваясь в подробности этой теории, необходимо отметить, что прямой корреляции между деятельностью и силой мотива достижения успехов и избегания неудач психологами не обнаружено, ибо кроме силы и характера мотива достижения успехов, результаты деятельности зависят от сложности решаемых задач, от достижений любых неудач в прошлом, и от иных причин. Зависимость между мотивацией и достижением успехов в деятельности не носит линейного характера, что особенно ярко проявляется в связи мотивации достижения успехов и качества работы. Такое качество является наилучшим при среднем уровне мотивации и, как правило, ухудшается при слишком низком или слишком высоком. Важное значение имеет соотношение результатов деятельности и тревожности. Психологическими исследованиями установлено, что деятельность человека в ситуации, порождающей тревожность, непосредственно зависит не от наличия или отсутствия "личностной тревожности", а от силы "ситуационной тревожности", эффективности принятых для ее снижения контрмер и точности когнитивной оценки ситуации. У людей, прежде всего с ярко выраженной личностной тревожностью, возможно возникновение чувства беспомощности. Оно возникает чаще всего, когда многочисленные прошлые неудачи ассоциируются в сознании индивида с отсутствием у него способностей, необходимых для успешной и эффективной деятельности, что ведет к потере желания предпринимать дальнейшие попытки и прилагать усилия к выполнению деятельности. В этих случаях наряду со снижением мотивации обычно ощущается нехватка знаний и эмоционально-положительной стимуляции деятельности. Мотивация и личность Мотивационные явления, неоднократно повторяясь, со временем становятся чертами личности человека. К таким чертам, прежде всего можно отнести уже рассмотренный выше мотив достижения успехов и мотив избегания неудачи, а также определенный локус контроля, самооценку, уровень притязаний. Мотив достижения успеха - стремление человека добиваться успехов в различных видах деятельности и общения. Мотив избегания неудачи - относительно устойчивое стремление человека избегать неудач в жизненных ситуациях, связанных с оценкой другими людьми результатов его деятельности и общения. Локус контроля -характеристика локализации причин, исходя из которых человек объясняет свое поведение и ответственность, как и наблюдаемое им поведение и ответственность других людей. Интервальный (внутренний) локус контроля - поиск причин поведения и ответственности в самом человеке, в себе; экстернальный (внешний) локус контроля - локализация таких причин и ответственности вне человека, в окружающей его среде, судьбе. Самооценка - оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств, достоинств и недостатков, своего места среди других людей. Уровень притязаний (в нашем случае) - желаемый уровень самооценки личности (уровень Я), максимальный успех в том или ином виде деятельности (общения), которого рассчитывает добиться человек. Личность характеризуют и такие мотивационные образования как потребность в общении (аффилиация), мотив власти, мотив оказания помощи людям (альтруизм) и агрессивность. Это - мотивы, имеющие большое социальное значение, так как они определяют отношение личности к людям. “Аффилиация - стремление человека быть в обществе других людей, наладить с ними эмоционально-положительные добрые взаимоотношения. Антиподом мотиву аффилиации выступает мотив отвергания, который проявляется в боязни быть отвергнутым, не принятым лично знакомыми людьми.”[14] Мотив власти - стремление человека обладать властью над другими людьми, господствовать, управлять и распоряжаться ими. Альтруизм -стремление человека бескорыстно оказывать помощь людям, антипод - эгоизм как стремление удовлетворять своекорыстные личные потребности и интересы безотносительно к потребностям и интересам других людей и социальных групп. Агрессивность - стремление человека нанести физический, моральный или имущественный вред другим людям, причинить им неприятность. Наряду с тенденцией агрессивности у человека есть и тенденция ее торможения, мотив торможения агрессивных действий, связанный с оценкой собственных таких действий как нежелательных и неприятных, вызывающих сожаление и угрызения совести. В значительной части случаев агрессия возникает как реакция субъекта на фрустрацию - психическое состояние человека, вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к цели или к решению задачи (переживание неудачи).

Определение индивидуальных особенностей личности в возрастном периоде от 20 до 30 лет.

Молодость охватывает период жизни от окончания юности от 20-23 лет до примерно 30 лет, когда человек "более или менее утверждается во взрослой жизни» (А.В.Толстых). Верхняя граница молодости некоторыми авторами продлевается до 35 лет. Молодость - время создания семьи, время освоения выбранной профессии, определения отношения к общественной жизни и своей роли в ней. Молодость - пора оптимизма. Человек полон сил и энергии, желания осуществить свои цели и идеалы.

В молодости наиболее доступны самые сложные виды профессиональной деятельности, наиболее полно и интенсивно происходит общение, наиболее легко устанавливаются и наиболее полно развиваются отношения дружбы и любви. Молодость считается оптимальным временем для самореализации. А.В. Толстых отмечает, что в современную эпоху, когда увеличилась продолжительность жизни и расширились сроки образования и профессиональной подготовки, повысилась их значимость, "молодость стала наиболее ценимым возрастом, влияющим своими вкусами, ценностями, привычками и т.д. на вкусы, ценности, привычки всего общества. Отсюда естественное желание дольше быть в разряде молодых - вступить в этот возраст пораньше и задержаться в нем подольше… Молодость… таит в себе обаяние. И это не только очарование здорового тела, физической красоты, обаяния свежести. Это во многом обаяние тех видов деятельности, которые доступны молодости в наибольшей степени, которые составляют если уж не ее привилегию, то, по крайней мере, неотъемлемый атрибут".

а) Главные стороны жизни. Любовь и семья. Молодость - возраст любви. Для нее характерно оптимальное сочетание психологических, физиологических, социальных и других факторов, благоприятствующих выбору спутника жизни и созданию семьи. Это возраст наибольшей половой активности, время, когда организм женщины лучше приспособлен к рождению первого ребенка. Люди легче всего знакомятся и адаптируются к условиям совместной жизни также в молодости. Люди, не создавшие семьи до 28-30 лет, в дальнейшем, как правило, сделать это уже не в состоянии. Они привыкают жить в одиночестве, становятся излишне требовательными к другому человеку, у них появляется ригидность привычек, часто делающих очень трудной совместную жизнь.

Создание семьи чрезвычайно важно для личностного развития. От того, как складывается семейная жизнь, во многом зависит общее развитие человека - его духовный рост, развитие способностей. Одна знакомая автора курсовой работы, рано вышедшая замуж, работающая и учившаяся на вечернем отделении Куйбышевского авиационного института (1971 год), после свадьбы стала гораздо лучше учиться.

Большое значение имеет рождение детей. Меняется весь строй и уклад семейной жизни, у супругов появляются новые обязанности, новые аспекты ответственности друг перед другом и новая общая ответственность за судьбу человека, которому они дали жизнь.

Выбор спутника жизни и создание семьи - одна из сторон социальной ситуации развития в молодости. Соответствующая этой ситуации деятельность является одной из главных сторон жизни.

Несмотря на сензитивность молодости к созданию семьи и все сопутствующие этому возрасту благоприятные факторы, задача выбора спутника жизни не всегда решается успешно. Более 50% разводов совершается в молодости. Пресловутое "не сошлись характерами" - наиболее частая формулировка при расторжении брака.

Сущностные отношения меду людьми обычно основаны на той или иной схожести, созвучии их сущностных связей с миром. Любовь, привязанность чаще всего возникают вследствие этого созвучия.

Родительская безусловная любовь имеет те же истоки, что и привязанность к отчиму дому, родным местам, ко всему "своему". В основе всех этих сущностных отношений лежит заложенная от природы потребность в привязанности, принадлежности, любви к соответствующим объектам мира.

В отличие от родительской любви, в любви между мужчиной и женщиной безусловность сущностных отношений встречается крайне редко. Обязательно должны быть какие-то очень значимые, важные стороны жизни, которые объединяли бы обоих. Любовь должна быть не только взаимной, но и равнозначной. Иначе невозможна полная, подлинная разделенность. Любовь между мужчиной и женщиной означает гораздо больше, чем одна из - пусть чрезвычайно важных - сущностных связей с миром.

Известный русский философ В.С. Соловьев утверждал, что только эротическая любовь позволяет человеку раскрыть свою индивидуальность, что непременным условием обретения им своей сущностной целостности является единение с предназначенной ему половиной.

Мужчина и женщина во взаимной любви становятся более завершенными, взаимно дополняют друг друга. Другие сущностные связи с миром тоже завершают человека, но каждая из них раскрывает какую-то одну сторону его сущности. В любви же между мужчиной и женщиной раскрывается, находит свое отражение вся сущность каждого из них. В этой любви человек проявляется весь целиком.

Любовь между мужчиной и женщиной нельзя противопоставлять другим видам любви, поскольку она в определенном смысле синтезирует их, ее содержание определяется их наличием.

Если после утраты любимого человека будет встречена другая любовь, произойдет единение сутью с другим человеком. Но это уже будет другая сторона, другая часть его сущности.

Любовь по природе своей может быть только разделенной, она завершает человека, делает его более целостным, более самим собой.

Там, где семейные отношения не основаны на сущностном единении супругов, раньше ли позже обнаруживается несостоятельность веры в гармонию, в духовное созвучие.

Влюбленность проходит, и совместная жизнь сама по себе теряет смысл.

Э. Фромм указывает на одну из причин сильных взаимных чувств - стремление человека преодолеть свое одиночество, отчужденность от себя и от мира, стремление реализовать свою потребность любить.

Э. Фромм: "Тотальная коммерциализация общественного индивидуального сознания, примат материальных ценностей над духовными, современное развитие общества не дает возможности большинству людей развить индивидуальность, раскрыть свою сущность, реализовать потребность стать самим собой".

б) Профессиональная деятельность.

Вторая сторона социальной ситуации развития в этот период - овладение выбранной профессией. В юности происходит личностное и профессиональное самоопределение, выбор жизненного пути. А в молодости человек утверждает себя в выбранном деле, обретает профессиональное мастерство. Профессиональная подготовка в молодости завершается. Сроки значительно расширены в связи с научно-техническим прогрессом. А.В. Толстых подчеркивает, что в молодости человек максимально работоспособен, выдерживает наибольшие физические и психические нагрузки, наиболее способен к овладению сложными способами интеллектуальной деятельности.

Легче всего приобретаются все необходимые в выбранной профессии знания, умения и навыки, развиваются специальные личностные и функциональные качества (организаторские способности, инициативность, мужество и находчивость, необходимые в ряде профессий, четкость и аккуратность, быстрота реакции и т.д.).

Те, кто выбрал научную деятельность, как правило, становятся кандидатами наук. В искусстве, в инженерно-технической деятельности проявляют наивысшие способности, становятся руководителями, главными специалистами по соответствующим направлениям.

Таким образом, в молодости человек приобретает профессиональное мастерство и компетентность.

Семейные отношения и чувство профессиональной компетентности - центральные возрастные новообразования этого периода.

в) Дружба. Установление и развитие дружеских связей является важной стороной жизни в молодости. Дружба в этот период выходит на новый качественный уровень.

И.С. Кон: "Большую часть своих друзей люди приобретают именно в процессе совместной деятельности, в своих производственных или учебных коллективах…"

Определение дружбы как вида сущностных связей с миром позволяет говорить о спонтанности, естественности ее появления. Дружба - результат того или иного значимого для ее субъектов созвучия. Близкого человека можно лишь встретить.

Глава 2. Выявление и сравнение личностных особенностей работников торговли

.1 Методология исследования, характеристика материалов и методов

Переход Российской Федерации в новую экономическую формацию требует учета в новом веке многих составляющих, затрагивающих функционирование многих государственных и коммерческих структур. При этом нельзя не учитывать того, что постоянно меняющийся мировой рынок является сильным стимулирующим фактором совершенствования системы подготовки персонала.

Кризисные экономические явления, с которыми столкнулась наша страна, приводит к тому, что меняются как общие, так и частные стратегии, и подходы организации к своей деятельности.

Последнее время в нашей стране происходили серьезные социально - экономические перемены. В сфере этих событий торговля начала развиваться большими темпами. Этот процесс идет и дальше. В связи с этим появилась жесткая конкуренция между различными фирмами и организациями, занятых в одной сфере деятельности. Это в свою очередь привело к конкуренции на рынке труда, так как повышаются требования к людям, поступающим на работу. Каждый работодатель хочет иметь в своем штате лучших работников, именно поэтому большое внимание уделяется профотбору. Это необходимо для того, чтобы выявить соответствие знаний, умений и навыков человека, претендующего на ту или иную должность, с требованиями работодателя. Для проведения профотбора на предприятиях торговли создаются службы, которые занимаются приемом на работу. Основной задачей этих служб являются выявления не только профессиональных навыков человека, поступающего на работу, но и его личностные личностные особенности, важность которых очевидна.

Основной задачей данной работы является обозначить принципы профотбора, выяснить как путем улучшения условий труда повысить производительность труда, выявить личностные особенности работников торговли, занятых в разных сферах деятельности., возможную зависимость между типом личности и производительностью труда.

Гипотеза, по мнению автора данной работы в том, что существуют психологические различия между работниками торговли разных сфер деятельности.

Предметом данного исследования являются психика работников торговли, тип личности, профессиональный тип личности, предрасположенность к конфликтам, адаптация личности, ценностные ориентации.

Объектом для проведения эмпирического исследования были выбраны две группы людей, работников разных фирм, а именно 20 человек из магазина «Копейка» (продукты питания), 16 человек из компании «Анарион» (сотовая связь). Это мужчины и женщины в возрастной категории от 20-ти до 30-ти лет.

Цель: выяснить есть ли различия личностных особенностей работников торговли различных сфер деятельности.

Задачи исследования:

)определение факторов повышения эффективности труда работников торговли

)изучение ценностных ориентаций работников торговли различных сфер деятельности

)определение профессиональной и личностной направленности работников торговли различных сфер деятельности

)определение характера поведения в конфликтных ситуациях работников торговли различных сфер деятельности

)изучение личностного адаптационного потенциала работников торговли различных сфер деятельности

)проведение сравнительного анализа результатов исследования работников торговли различных сфер деятельности.

Для проведения эмпирических исследований были выбраны следующие методики:

. Ценностные ориентации М. Рокича. “Тест личности, направленный на изучение ценностно-мотивационной сферы человека. Система ценностных ориентаций определяет содержательную сторону направленности личности и составляет основу ее отношений к окружающему миру, к другим людям, к себе самой, основу мировоззрения и ядро мотивации жизненной активности, основу жизненной концепции и "философии жизни". Разработанная М. Рокичем методика, основана на прямом ранжировании списка ценностей.”[17] М. Рокич различает два класса ценностей:

 Терминальные - убеждения в том, что конечная цель индивидуального существования стоит того, чтобы к ней стремиться. Стимульный материал представлен набором из 18 ценностей.

 Инструментальные - убеждения в том, что какой-то образ действий или свойство личности является предпочтительным в любой ситуации.

Стимульный материал также представлен набором из 18 ценностей. Это деление соответствует традиционному делению на ценности - цели и ценности-средства. При анализе полученных ранжировок ценностей, психолог обращает внимание на их группировку испытуемым в содержательные блоки по разным основаниям. Так, например, можно выделить "конкретные" и "абстрактные" ценности, ценности профессиональной самореализации личной жизни и т.д. Инструментальные ценности могут группироваться в этические ценности, ценности общения, ценности дела; индивидуалистические и конформистские ценности, альтруистические ценности; ценности самоутверждения и ценности принятия других и т.д. Психолог должен попытаться уловить индивидуальную закономерность. Если не удается выявить ни одной закономерности, можно предположить несформированность у респондента системы ценностей или неискренность ответов в ходе обследования. Достоинством методики является универсальность, удобство и экономичность в проведении обследования и обработке результатов, гибкость - возможность варьировать как стимульный материал (списки ценностей), так и инструкции. Существенным ее недостатком является влияние социальной желательности, возможность неискренности. Поэтому особую роль в данном случае играет мотивация диагностики, добровольный характер тестирования и наличие контакта между психологом и испытуемым. Применение методики в целях отбора, экспертизы должно быть весьма осторожным. Особенности проведения процедуры тестирования: респонденту предъявляются два списка ценностей (по 18 в каждом), либо на листах бумаги в алфавитном порядке, либо на карточках. В списках испытуемый присваивает каждой ценности ранговый номер, а карточки раскладывает по порядку значимости. Последняя форма подачи материала дает более надежные результаты. Вначале предъявляется набор терминальных, а затем набор инструментальных ценностей. Для преодоления социальной желательности и более глубокого проникновения в систему ценностных ориентаций испытуемого возможны изменения инструкций, которые дают дополнительную диагностическую информацию и позволяют сделать более обоснованные выводы.

. Тест Дж.Голланда Для оценки профессионального личностного типа можно использовать методику Джона Голланда. Голланд, как представитель концепции индивидуальности, разработал методику для определения социальной направленности личности. Он выделял 6 типов:

 Реалистический тип - несоциальный, ориентированный на настоящее, эмоционально стабильный, занимающийся конкретными объектами (вещами, инструментами, машинами), отдает предпочтение занятиям, требующим моторной ловкости, конкретности. Развиты математические, невербальные способности. Рекомендуются профессии: механик, электрик, инженер, агроном и т.д.

 Интеллектуальный тип - не социален, аналитичен, рационален, независим, оригинален. Преобладают теоретические ценности, любит решать задачи, требующие абстрактного мышления, интеллектуал. Гармонично развиты вербальные и невербальные способности. Предпочитает научные профессии: ботаник, астроном, математик, физик.

 Социальный тип - обладает социальными умениями, нуждается в контактах. Черты его характера: стремление поучать и воспитывать, психологический настрой на человека, гуманность, женственность. Представитель данного типа старается держаться в стороне от интеллектуальных проблем, активен, но часто зависим от мнения группы людей. Проблемы решает, опираясь на эмоции, чувства, умение общаться. Обладает хорошими вербальными способностями. Рекомендуемые занятия: обучение и лечение (учителя, врачи, психологи).

 Конвенциальный тип - предпочитает четко конструированную деятельность. Характер стереотипный, конкретный, практический. Не проявляет критичность, оригинальность, консервативен, зависим, ригиден не любит смену деятельности). Слабо развиты организаторские способности, преобладают математические способности. Предпочтительны профессии, связанные с канцелярией и расчетом.

 Предприимчивый тип - избирает цели, которые позволяют проявить энергию, энтузиазм, импульсивность, любит приключения. Представитель данного типа доминантен, любит признание, любит руководить. Ему не нравится практический труд, а также занятия, требующие интеллектуальных усилий, усидчивости. Хорошо решает задачи, связанные с руководством, статусом и властью, агрессивен и предприимчив, обладает хорошими вербальными способностями. Предпочтительна следующая деятельность: артист, журналист, телеоператор, заведующий, директор, дипломат и т. п.

 Артистический тип - опирается на эмоции, воображение, интуицию; имеет сложный взгляд на жизнь. Независим в решениях, оригинален. Высоко развиты моторные и вербальные способности. Для представителей данного типа характерен высокий жизненный идеал с утверждением своего «Я». Он не социален в том смысле, что не придерживается условностей общества. Предпочитает творческие занятия: музыку, рисование, литературное творчество и т.п.

3. Ориентационная анкета. Определение направленности личности (Смекала -Кучер) Вам предлагается ряд высказываний. Если Вы согласны с высказыванием, то в бланке для ответов поставьте под его номером "+", если нет, то "-".” Для определения личностной направленности в настоящее время используется ориентационная анкета, впервые опубликованная в 1967 г. Анкета состоит из 27 пунктов-суждений, по каждому из которых возможны три варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Респондент должен выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения или же наименее соответствует реальности.”[15 С помощью методики выявляются следующие направленности:

 Направленность на себя (Я) - ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

 Направленность на общение (О)- стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

 Направленность на дело (Д)- заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

4. Тест Томаса. В своем подходе к изучению конфликтных явлений К.Томас делал акцент на изменения традиционного отношения к конфликтам. “Указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов» , он подчеркивал, что этот термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешать или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов. Оно было вызвано, по мнению К.Томаса, по меньшей мере двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов, увеличением числа исследованием, указывающих на позитивные функции конфликтов. Отсюда, по мнению автора, ударение должно быть перенесено с элиминирования конфликтов на управление ими.”[17] В соответствии с этим К.Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтной ситуации К.Томас считает “применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими изменениями в которой является кооперация, связанная с вниманием человека и интересом других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.”[17] Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы урегулирования конфликтов:

1. соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого
3. компромисс;
4. избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
5. сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обоих сторон.

5. МЛО “Адаптивность». Многоуровневый личностный опросник "Адаптивность" предназначен для оценки адаптационных возможностей личности с учетом социально-психологических и некоторых психофизиологических характеристик, отражающих обобщенные особенности нервно-психического и социального развития. Также при помощи этого опросника можно выявить такие важные моменты в определении личностных особенностей как уровень поведенческой регуляции(ПР), уровень коммуникативных способностей(КП), уровень социализации или мораньно-нравственный(МН)

В основу методики положено представление об адаптации, как о непрерывном процессе активного приспособления человека к постоянно меняющимся условиям социальной среды и профессиональной деятельности. Эффективность адаптации во многом зависит от того, насколько реально человек воспринимает себя и свои социальные связи, точно соизмеряет свои потребности с имеющимися возможностями и осознает мотивы своего поведения.

.2 Результаты исследования личностных особенностей работников торговли разных сфер деятельности

Данные, полученные автором работы в ходе проведения исследований и опроса респондентов, представлены ниже в виде таблиц и диаграмм.

В следствие проведения опроса по тесту Голланда автором были получены следующие результаты, представлены в таблицах и диаграммах:

Таблица Работники сотовой связи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| тип личности | кол-во человек | процентное соотношение |
| социальный | 9 | 45% |
| предприимчивый | 3 | 15% |
| реалистический | 1 | 5% |
| артистический | 5 | 25% |
| интеллектуальный | 2 | 10% |

Графически результаты представлены на диаграмме:



Из представленных данных видно, что большинство работников торговли, а именно 45% из опрошенных респондентов являют собой социальный тип, то есть - психологически настроенных на человека, активных, умеющих общаться. Четверть опрошенных- это представители артистического типа. Они независимы в решениях, не придерживаются условностей общества, имеют сложный взгляд на жизнь.

Таблица Работники розничной торговли продуктами питания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| тип личности | кол-во человек | процентное соотношение |
| социальный | 4 | 25% |
| предприимчивый | 5 | 31% |
| конвенциальный | 5 | 31% |
| артистический | 2 | 13% |

Графически результаты представлены на диаграмме:



Сотрудники магазина «Копейка» это по большей части люди предприимчивого типа- они импульсивны, стремятся к руководству, энергичны. В равной степени с этим судя по полученным данным лидирует и другой тип личности- конвенциальный. Представители этого типа предпочитают четко конструированную деятельность, они консервативны, независимы. У этих людей слабо развиты организаторские способности.

% из данной выборки - это люди артистического типа. Они независимы в решениях, для них характерен высокий жизненный идеал с утверждением своего «Я». Не придерживаются условностей общества, имеют сложный взгляд на жизнь.

Из вышеизложенного следует, что преобладающее большинство работников сотовой связи (по-Голланду) являет собой представителей социального типа, то есть - психологически настроенных на человека, активных, обладающих хорошими вербальными способностями, гуманными, умеющими общаться, но, в то же время, зависимыми от мнения группы.

В отличие от работников сотовой связи, среди представителей розничной торговли магазина «Копейка» с равным превосходством лидируют два типа личности: предприимчивый и конвенциальный.

Предприимчивый тип - люди импульсивные, любящие признание, стремящиеся к руководству, энергичные, способные к решению задач, связанных с руководством, статусом и властью.

Конвенциальный тип. Его представители предпочитают четко конструированную деятельность, не проявляют критичность, оригинальность. Этот тип людей консервативен, независим. Характер имеет стереотипный, конкретный, практический. Слабо развиты организаторские способности.

По описанию типов поведения людей в конфликтных ситуациях по методике Томаса, были получены результаты, представленные в следующих таблицах и диагаммах:

Таблиц Работники сотовой связи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| пит поведения | кол-во человек | процентное соотношение |
| приспособление | 1 | 5% |
| компромисс | 9 | 45% |
| соперничество | 4 | 20% |
| сотрудничество | 3 | 15% |
|  | 3 | 15% |



Из этой диаграммы видно, что для работников сотовой связи в конфликтной ситуации предпочтительным видом поведения является компромисс, то есть нахождение обоюдовыгодного решения. Но 20% опрошенных респондентов все таки считают, что наиболее выгодным поведением в конфликтной ситуации является соперничество, точнее стремление добиваться удовлетворения своих интересов в ущерб интересов оппонента. 30% исследуемых в равной степени(по 15%) проявили бы сотрудничество, когда участники приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон; или избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Таблица Работники розничной торговли продуктами питания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| тип поведения | кол-во человек | процентное соотношение |
| компромисс | 8 | 50% |
| соперничество | 4 | 25% |
| избегание | 4 | 25% |



Мы видим, что работники «Копейки» в конфликтных ситуациях в 50% случаев проявляют компромисс, и в равной степени(по 25%) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе и избегание, то есть приносят свои интересы в жертву

В ходе сравнения результатов, полученных по данной методике, было выявлено, что работники торговли разных сфер деятельности в случае возникновения конфликтных ситуаций проявляют компромисс, лишь в редких случаях проявляя соперничество или избегание. В тоже время у сотрудников компании сотовой связи была выявлена более «богатая палитра» поведения в конфликтных ситуациях, им не чуждо ни сотрудничество( в этом случае все силы работников устремлены на поиск альтернативы, выгодной обоим сторонам) ни приспособление( когда свои интересы приносятся в жертву в угоду интересов оппонента)

После проведения и обработки результатов по методике Рокича «Ценностные ориентации» были получены следующие данные, которые можно представить в виде таблиц:

Таблица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Терминальные ценности | анарион | копейка |
| 1. Счастливая семейная жизнь | 6 | 6 |
| 2. Уверенность в себе | 1 |  |
| 3. Наличие хороших и верных друзей |  |  |
| 4. Красота природы и искусства |  |  |
| 5. Творчество |  |  |
| 6. Познание |  |  |
| 7. Любовь | 2 | 1 |
| 8. Жизненная мудрость |  |  |
| 9. Счастье друзей |  |  |
| 10. Здоровье | 7 | 2 |
| 11. Активная деятельность |  |  |
| 13. Материально обеспеченная жизнь | 2 | 6 |
| 14. Общественное призвание | 1 |  |
| 15. Свобода |  | 1 |
| 16. Продуктивная жизнь | 1 |  |
| 17. Развитие |  |  |
| Инструментальные ценности | анарион | копейка |
| 1. Чуткость | 4 | 4 |
| 2. Аккуратность |  | 2 |
| 3. Независимость | 4 |  |
| 4. Жизнерадостность | 2 | 1 |
| 5. Исполнительность | 1 | 3 |
| 6. Рационализм | 3 | 1 |
| 7. Самоконтроль |  |  |
| 8. Терпимость |  | 1 |
| 9. Ответственность | 1 |  |
| 10. Образованность |  |  |
| 11. Высокие запросы | 1 | 2 |
| 12. Непримиримость | 2 |  |
| 13. Воспитанность | 1 |  |
| 14. Эффективность в делах |  | 2 |
| 16. Твердая воля |  |  |
| 17. Честность | 1 |  |

Анализируя полученные данные можно сказать, что среди терминальных ценностей для сотрудников «Анариона» наиболее значимыми являются в первую очередь здоровье и счастливая семейная жизнь, то есть то, что касается личной жизни респондентов. В то время как для работников магазина «Копейка» наряду со счастливой семейной жизнью стоит материальная обеспеченность. По мнению автора этот факт может быть связан с материальной обеспеченностью, семейным положением, социальным статусом. А именно, штат сотрудников выбранного магазина «Копейка» на 90% состоит из женщин, большинство из которых это либо матери одиночки, либо студентки и уровень заработной платы ниже, чем в «Анарионе».

Рассматривая инструментальные ценности, можно сделать вывод, что для сотрудников «Анариона» наиболее преобладающими из них являются: чуткость, независимость и рационализм. Для работников «Копейки» наряду с чуткостью доминирует также и исполнительность.

Данные, полученные автором дипломной работы на основе методики ориентационной анкеты Смекал-Кучер, отражены в таблицах:

Таблица Работники сотовой связи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ориентация на | кол-во человек | процентное соотношение |
| деятельность | 8 | 40% |
| себя | 5 | 25% |
| общение | 7 | 35% |

Из этой диаграммы мы видим, что по большей части сотрудники компании, занимающейся сотовой связью, направлены на Деятельность, то есть, заинтересованы в решении деловых проблем, выполнении работы как можно лучше, ориентированы на деловое сотрудничество, способны отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели. Немного в меньшей степени они Общение, а именно на стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентированы на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

Таблица Работники розничной торговли продуктами питания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ориентация на | кол-во человек | процентное соотношение |
| деятельность | 7 | 44% |
| себя | 4 | 25% |
| общение | 5 | 31% |

Данные таблицы можно представить в графической форме:

Как видно из таблицы и диаграммы работники розничной торговли продуктами питания по большей части направлены на Деятельность и Общение. Почти половина из опрошенных респондентов(44%) заинтересованы в решении деловых проблем, выполнении работы как можно лучше, ориентации на деловое сотрудничество, способны отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели. Не много меньшее количество опрошенных (31%) больше всего направлены на стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентированы на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

Сравнивая результаты, полученные в процессе проведения исследования и обработки результатов, мы видим, что существенных различий между направленностями у работников торговли разных сфер деятельности не наблюдается. После проведения методики МЛО «Адаптивность», и обработки результатов по данной методике, достоверность различий представлена в виде таблицы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| МЛО | Анарион X1+/-m1 | Копейка X2+/-m2 | t-критерий |
| ЛАП | 57,8+/-2,47 | 53,69+/-2,33 | 0 |
| ПР | 29,5+/-1,82 | 26,5+/-2,00 | 0 |
| КП | 16,1+/-0,5 | 17,06+/-0,62 | 0 |
| МН | 11,4+/-0,77 | 8,88+/-,072 | p<0,05 |

Где Х1,2-среднее значение; М1,2- средняя ошибка

Анализирую полученные данные можно с уверенностью сказать, что и сотрудники сотовой связи и работники розничной торговли продуктами питания схожи по некоторым параметрам, а именно: по шкале ЛАП (личностный адаптационный потенциал) обе группы испытуемых показали низкий результат, то есть они обладают низкой адаптацией. Лица этой группы обладают признаками явных акцентуаций характера и некоторыми признаками психопатий, а психическое состояние можно охарактеризовать как пограничное. По шкале КП ( коммуникативные способности) работники обеих компаний показали низкий уровень коммуникативных способностей, а это чревато затруднением в построении контактов с окружающими. По шкалам ПР и МН мы видим некоторые различия. А именно по шкале ПР (поведенческие регуляции) сотрудники сотовой компании имеют низкий уровень поведенческой регуляции, склонность к нервно-психическим срывам, отсутствие адекватности самооценки и адекватного восприятия действительности. В то время, как работники «Копейки» по это же шкале имеют средний уровень поведенческой регуляции, соответственно средний уровень адекватности самооценки и восприятия действительности. Что же касается шкалы МН (социализация), здесь мы имеем следующие результаты: сотрудники сотовой компании имеют низкий уровень социализации, то есть не могут адекватно оценивать свое место и роль в коллективе. В отличии от них, работники «Копейки» обладают более высоким уровнем социализации на уровне значимости 5%(р<0.05- досоверность)

Заключение

Профотбор является неотъемлемой частью любого рабочего процесса, так как он позволяет установить пригодность человека к определенного вида деятельности на первых стадиях приема на работу. Кроме того профотбор позволяет выявить возможных кандидатов, способных на быстрый и качественный карьерный рост. Также менеджеры по персоналу или сотрудники рекрутинговых компаний проводят всевозможные тестирования для проверки соответствия работника занимаемой им должности, и по результатам данных тестов определяют его профессиональную карьеру.

Для повышения эффективности труда в первую очередь необходимо оборудовать офис или рабочее место должным образом. Далее наиболее важное место занимает мотивация, это может быть и повышение заработной платы, премии, и возможность карьерного роста. А это в свою очередь не возможно без обучения и повышения квалификации.

Психология каждого отдельно взятого человека имеет большое значение для результативности трудовой деятельности, так как в силу каких-то своих личностных особенностей человек не может выполнять все виды трудовой деятельности одинаково хорошо, что-то будет даваться легко и с удовольствием, что-то из рук вон плохо. Этот фактор нельзя оставлять без внимания.

В ходе проделанной работы после обработки, анализа и интерпретации результатов можно с уверенностью сказать, что почти половина из опрошенных сотрудников компании сотовой связи являют собой по Голланду социальный тип. То есть они - психологически настроенных на человека, активны, обладают хорошими вербальными способностями, гуманны, умеют общаться, но, в то же время, зависимыми от мнения группы.

В отличие от работников сотовой связи, среди представителей розничной торговли магазина «Копейка» с равным превосходством лидируют два типа личности: предприимчивый и конвенциальный.

Представители предприимчивого типа - люди импульсивные, любящие признание, стремящиеся к руководству, энергичные, способные к решению задач, связанных с руководством, статусом и властью. А лица конвенциального типа предпочитают четко конструированную деятельность, не проявляют критичность, оригинальность.

Этот тип людей консервативен, независим. Характер имеет стереотипный, конкретный, практический. Слабо развиты организаторские способности.

В ходе сравнения результатов, полученных по методике Томаса, было выявлено, что работники торговли разных сфер деятельности в случае возникновения конфликтных ситуаций проявляют компромисс.

Анализируя полученные данные по методике Рокича, можно сказать, что среди терминальных ценностей для сотрудников «Анариона» наиболее значимыми являются в первую очередь здоровье и счастливая семейная жизнь, то есть то, что касается личной жизни респондентов.

В то время как для работников магазина «Копейка» наряду со счастливой семейной жизнью стоит материальная обеспеченность.

Рассматривая инструментальные ценности, можно сделать вывод, что для сотрудников «Анариона» наиболее преобладающими из них являются: чуткость, независимость и рационализм. Для работников «Копейки» наряду с чуткостью доминирует также и исполнительность.

По методике «Ориентационная анкета» были получены следующие результаты работники торговли разных сфер деятельности направлены прежде всего на деятельность, заинтересованы в решении деловых проблем, выполнении работы как можно лучше, ориентированы на деловое сотрудничество.

По поводу адаптивности можно сказать, что обе группы испытуемых имеют низкий уровень личностного адаптационного потенциала и коммуникативных способностей, а так же не высокий уровень поведенческой регуляции и социализации.

Выводы

1. большинство сотрудников «Анариона»- это люди социального типа, в то время как среди работников «Копейки» преобладают предприимчивый и конвенциальный типы личности

2. в случае возникновения конфликтной ситуации сотрудники обеих компаний как доминирующий тип поведения выберут компромисс

. для работников «Анариона» преобладающими ценностями являются здоровье и счастливая семейная жизнь, а для сотрудников «Копейки» на ряду со счастливой семейной жизнью стоит материальная обеспеченность

. сотрудники «Анариона» больше всего ценят чуткость, независимость, рационализм, в отличии от них, для работников «Копейки» вместе с чуткостью большое значение имеет исполнительность.

. работники торговли разных сфер деятельности направлены на Деятельность

. сотрудники обеих компаний имеют низкий уровень личностного адаптационного потенциала

Практические рекомендации по профотбору

1. уделять больше внимания типу личности поступающего на работу человека

2. при приеме на работу обращать внимание на конфликтность человека

. по возможности связаться с прошлым местом работы работника и выяснить, как он там работал и причину увольнения

. обозначить желания и возможности будущего сотрудника, а именно уровень заработной платы, желаемую должность и определить его реальные возможности

. в период работы проводить тестирования, позволяющие удостовериться в квалификации сотрудников.

Список литературы

1. В.А. Аверин. Психология личности. СПб. 2001.
2. Асмолов А. Г. Психология личности. М., 1990.
3. Зейгарник Б. В. Теории личности в общей психологии. М., 1982
4. Капитонов Э. Социология XX века - Ростов-на-Дону «Феникс» 1996.
5. Кичеев А. Психика межличностных отношений// Психология в бизнесе-2000, №1
6. Колесников В.Н. Лекции по психологической индивидуальности-М 1996
7. Комарова Н. Мотивация труда и повышение эффективности работы. || Человек и труд 1997 №10.
8. Леонтьев А. Н. Деятельность, Сознание. Личность. М., 1982.
9. Линчевский Э.Э. Социальная психология торговли-М,1985
10. Маклаков А.Г. Общая психология. СПб. 2004
11. Мерлин В. С. Структура личности. Характер, способности, самосознание. Пермь, 1990.
12. Мирская М.И., Дикарева А.Л. Социология труда.
13. Немов Р.С. психология том1, М, 1995
14. Мерлин В. С. Структура личности. Характер, способности, самосознание. Пермь, 1990.
15. Практикум по общей экспериментальной и прикладной психологии. Под ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева, Спб, 2001
16. Психология личности. Тексты. М., 1982.
17. Психологические тесты/ под ред. А.А. Карелина. Том 1, том 2. М. 2003.
18. Психология формирования и развития личности. М, 1981.
19. Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. Психология труда и человеческого достоинства. М. 2003
20. Радугин А.А. , Радугин К.А. Введение в менеджмент: социология организаций и управления- Воронеж, 1995
21. Рейнвальд Н. И. Психология личности. М., 1987.
22. В.А. Розанова. Психология управления. М. 2003.
23. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. В 2-х тт. Т. II. М., 1989.
24. Смирнов Ю.Л. Человек и общество Екатеринбург, 1993
25. Социология социологии. История и технологии. М. 1996.
26. Спрджвелидзе Н. И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой. Тбилиси, 1989.
27. Толстых А.В. Возрасты жизни, М ,1988
28. Хрестоматия. Психология личности. Под ред. Е. Строгановой. СПб. 2002
29. Хрестоматия. Психология развития. Под ред. Е. Строгановой. СПб. 2001
30. Д.Шульц, С. Шульц. Психология и работа. 8-е издание. СПб. 2000
31. Экономика предприятия / Под ред. Семенова В.М. М. 1996.

Приложение №1

Тест Голланда

Вопросы:

а) инженер б) санитарный- врач

а) вязальшик б) наборщик

а) повар б) заведующий

а) фотограф техник б)заведующий магазином

а) чертежник б) дизайнер

а) философ б) психиатр

а) ученый-химик б) бухгалтер

а) редактор научного журнала б) адвокат

а) лингвист б) переводчик

а) педиатр б) статистик воспитатель - врач художественной работы

а) организатор б) фельетонист ной литературы

а) спортивный б) председатель профсоюза

а) нотариус б) снабженец

а) перфоратор б) карикатурист

а) политический деятель б) метеоролог

а) садовник б) писатель

а) водитель троллейбуса б) биолог

а) инженер- электрик б) секретарь- машинистка

а) маляр б) художник по металлу

б) главный врач б) медсестра

а) телеоператор б) режиссер

а) гидролог б) ревизор

а) зоолог б) зоотехник

а) математик б) архитектор

а) работник б) командир

а) учитель б) художник по

а) воспитатель б) заведующий

а) экономист б) счетовод дружинников керамике отделом

а) корректор б) критик

а) завхоз б) директор

а) радиоинженер б) механик

а) наладчик б) специалист по ядерной физике

а) агроном б) председатель

а) закройщик- модельер б) эксперт колхоза

а) археолог б) декоратор

а) работник музея б) консультант

а) ученый б) актер

а) логопед б) стенографист

а) врач б) дипломат

а) главный бухгалтер б) директор

а) поэт б) психолог

а) архивариус 6) скульптор

Приложение № 2

Ключ к тесту Д. Голланда (лист ответов )

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1а | 1б | 2а |  | 2б | 3а |
| 3б | 4а |  | 4б | 5а | 5б |
| 6а |  |  | 6б | 7а |  |
|  | 7б | 8а |  |  | 8б |
| 9а |  | 9б | 10а | 10б | 11а |
|  | 11б | 12а | 12б | 13а |  |
| 13б | 14а | 14б | 15а |  | 15б |
| 16а | 16б | 17а |  | 17б | 18а |
| 18б | 19а |  | 19б | 20а | 20б |
| 21а |  |  | 21б | 22а |  |
|  | 22б | 23а |  |  | 23б |
| 24а |  | 24б | 25а | 25б | 26а |
|  | 26б | 27а | 27б | 28а |  |
| 28б | 29а | 29б | 30а |  | 30б |
| 31а |  | 31б | 32а | 32б |  |
|  | 33а | 33б | 34а |  | 34б |
| 35а | 35б | 36а |  | 36б | 37а |
| 37б | 38а |  | 38б | 39а | 39б |
| 40а |  |  | 40б | 41а |  |
|  | 41б | 42а |  |  | 42б |

Приложение № 3

Ориентационная анкета ( Басс)

Стимульный материал:

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от: А. Одобрения моей работы; Б. Сознания того, что работа сделана хорошо; В. Сознания того, что меня окружают друзья.
2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть: А. Тренером, который разрабатывает тактику игры; Б. Известным игроком; В. Выбранным капитаном команды.
3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто: А. Проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход; Б. Вызывает интерес к предмету так, что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете; В. Создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.
4. Мне нравится, когда люди: А. Радуются выполненной работе; Б. С удовольствием работают в коллективе; В. Стремятся выполнить свою работу лучше других.
5. Я хотел бы, чтобы мои друзья: А. Были отзывчивы и помогали людям, когда для этого представляются возможности; Б. Были верны и преданы мне; В. Были умными и интересными людьми.
6. Лучшими друзьями я считаю тех: А. С кем складываются хорошие взаимоотношения; Б. На кого всегда можно положиться; В. Кто может многого достичь в жизни.
7. Больше всего я не люблю: А. Когда у меня что-то не получается; Б. Когда портятся отношения с товарищами; В. Когда меня критикуют.
8. По-моему, хуже всего, когда педагог: А. Не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними; Б. Вызывает дух соперничества в коллективе; В. Недостаточно хорошо знает свой предмет.
9. В детстве мне больше всего нравилось: А. Проводить время с друзьями; Б. Ощущение выполненных дел; В. Когда меня за что-нибудь хвалили.
10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто: А. Добился успеха в жизни; Б. По-настоящему увлечен своим делом; В. Отличается дружелюбием и доброжелательностью.
11. В первую очередь школа должна: А. Научить решать задачи, которые ставит жизнь; Б. Развивать прежде всего индивидуальные способности ученика; В. Воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.
12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его: А. Для общения с друзьями; Б. Для отдыха и развлечений; В. Для своих любимых дел и самообразования.
13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда: А. Работаю с людьми, которые мне симпатичны; Б. У меня интересная работа; В. Мои усилия хорошо вознаграждаются.
14. Я люблю, когда: А. Другие люди меня ценят; Б. Испытывать удовлетворение от выполненной работы; В. Приятно провожу время с друзьями.
15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы: А. Рассказали о каком-либо интересном деле, связанным с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать. Б. Написали о моей деятельности; В. Обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.
16. Лучше всего я учусь, если преподаватель: А. Имеет ко мне индивидуальный подход; Б. Сумеет вызвать у меня интерес к предмету; В. Устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.
17. Для меня нет ничего хуже, чем: А. Оскорбление личного достоинства; Б. Неудача при выполнении важного дела; В. Потеря друзей.
18. Больше всего я ценю: А. Успех; Б. Возможности хорошей совместной работы; В. Здравый практичный ум и смекалку.
19. Я не люблю людей, которые: А. Считают себя хуже других; Б. Часто ссорятся и конфликтуют; В. Возражают против всего нового.
20. Приятно, когда: А. Работаешь над важным для всех делом; Б. Имеешь много друзей; В. Вызываешь восхищение и всем нравишься.
21. По-моему, в первую очередь руководитель должен быть: А. Доступным; Б. Авторитетным; В. Требовательным.
22. В свободное время я охотно прочитал бы книги: А. О том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми; Б. О жизни знаменитых и интересных людей; В. О последних достижениях науки и техники.
23. . Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть: А. Дирижером; Б. Композитором; В. Солистом.
24. Мне бы хотелось: А. Придумать интересный конкурс; Б. Победить в конкурсе; В. Организовать конкурс и руководить им.
25. Для меня важнее всего знать: А. Что я хочу сделать; Б. Как достичь цели; В. Как организовать людей для достижения цели.
26. Человек должен стремиться к тому, чтобы: А. Другие были им довольны; Б. Прежде всего выполнить свою задачу; В. Его не нужно было упрекать за выполненную работу.
27. Лучше всего я отдыхаю в свободное время: А. В общении с друзьями; Б. Просматривая развлекательные фильмы; В. Занимаясь своим любимым делом.

Приложение № 4

Тест Томаса

Опросник:

1. а. Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса

б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны

1. а. Я стараюсь найти компромиссное решение

б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных

1. а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения

1. а. Я стараюсь найти компромиссное решение

б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека

.а. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого

б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности

..а. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя

б. Я стараюсь добиться своего

. а. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно

б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого

. .а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы

. а. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего

. а. Я твердо стремлюсь достичь своего

б. Я пытаюсь найти компромиссное решение

. .а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы

б Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения

. а. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры

б. Я даю другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне на встречу

. а. Я предлагаю среднюю позицию

б. Я настаиваю, чтобы было сделано по моему

. а. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах

б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов

ю. а. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения

б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности

. .а. Я стараюсь не задеть чувств другого

б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции

. а. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего

б. Я стараюсь сделать все. чтобы избежать бесполезной напряженности

. .а. Если это сделает другого счастливее, я дам ему возможность настоять на своем

б. Я даю другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу

1. а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы

б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно

1. .а. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия

б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих

1. .а. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желания другого

б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы

. а. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека

б. Я отстаиваю свои желания

. а. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас

б. Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса

. а. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти на встречу его желаниям

б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу

1. а. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов

б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого

1. а. Я предлагаю среднюю позицию

б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас

1. а. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры

б. Если это сделает другого счастливее, я дам ему возможность настоять на своем

. а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого

1. а. Я предлагаю среднюю позицию

б.. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

1. а. Я стараюсь не задеть чувств другого

б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха

Приложение № 5

Ключ к тесту Томаса

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Соперничество | Сотрудничество | Компрромисс | Избегание | Приспособление |
| 1 |  |  |  | А | Б |
| 2 |  | Б | Б |  |  |
| 3 | А |  |  |  | Б |
| 4 |  |  | А |  | Б |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 | Б |  |  | А |  |
| 7 |  |  | Б | А |  |
| 8 | А | Б |  |  |  |
| 9 | Б |  |  | А |  |
| 10 | А |  | Б |  |  |
| 11 | А |  |  |  | Б |
| 12 |  |  |  | Б | А |
| 13 | Б |  | А |  |  |
| 14 | Б | А |  |  |  |
| 15 |  |  |  | Б | А |
| 16 | Б |  |  |  | А |
| 17 | А |  |  | Б |  |
| 18 |  |  | Б |  | А |
| 19 |  | А |  | Б |  |
| 20 |  | А | Б |  |  |
| 21 |  | Б |  |  | А |
| 22 | Б |  | А |  |  |
| 23 |  | А |  | Б |  |
| 24 |  |  | Б |  | А |
| 25 | А |  |  |  | Б |
| 26 |  | Б | А |  |  |
| 27 |  |  |  | А | Б |
| 28 | А | Б |  |  |  |
| 29 |  |  | А | Б |  |
| 30 |  | Б |  |  | А |

Приложение № 6

Методика Рокича.Стимульный материал. Список А (терминальные ценности):

1. активная деятельная жизнь (полнота и эмоциональная насыщенность жизни);
2. жизненная мудрость (зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые жизненным опытом);
3. здоровье (физическое и психическое);
4. интересная работа;
5. красота природы и искусства (переживание прекрасного в природе и в искусстве);
6. любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком);
7. материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений);
8. наличие хороших и верных друзей;
9. общественное признание (уважение окружающих, коллектива, товарищей по работе);
10. познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, интеллектуальное развитие);
11. продуктивная жизнь (максимально полное использование своих возможностей, сил и способностей);
12. развитие (работа над собой, постоянное физическое и духовное совершенствование);
13. развлечения (приятное, необременительное времяпрепровождение, отсутствие обязанностей);
14. свобода (самостоятельность, независимость в суждениях поступках);
15. счастливая семейная жизнь;
16. счастье других (благосостояние, развитие и совершенствование других людей, всего народа, человечества в целом);
17. творчество (возможность творческой деятельности);
18. уверенность в себе (внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий, сомнений).

Приложение № 7

Методика Рокича

Стимульный материал.

Список Б (инструментальные ценности):

1. аккуратность (чистоплотность), умение содержать в порядке вещи, порядок в делах;
2. воспитанность (хорошие манеры);
3. высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания);
4. жизнерадостность (чувство юмора);
5. исполнительность (дисциплинированность);
6. независимость (способность действовать самостоятельно, решительно);
7. непримиримость к недостаткам в себе и других;
8. образованность (широта знаний, высокая общая культура);
9. ответственность (чувство долга, умение держать свое слово);
10. рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманные, рациональные решения);
11. самоконтроль (сдержанность, самодисциплина);
12. смелость в отстаивании своего мнения, взглядов;
13. твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед трудностями);
14. терпимость (к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки и заблуждения);
15. широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки);
16. честность (правдивость, искренность);
17. эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе);
18. чуткость (заботливость).

Приложение № 8

МЛО адаптивности

Текст опросника.

. Бывает, что я сержусь.

. Обычно по утрам я просыпаюсь свежим и отдохнувшим.

. Сейчас я, примерно, так же работоспособен, как и всегда.

. Судьба определенно не справедлива ко мне.

. Запоры у меня бывают редко.

. Временами мне очень хотелось покинуть свой дом.

. Временами у меня бывают приступы смеха или плача.

. Мне кажется, что меня никто не понимает.

.Считаю, что, если кто-то причинил мне зло, я должен ему ответить тем же.

. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.

. Мне бывает трудно сосредоточиться на какой-либо задаче или работе.

. У меня бывают очень странные и необычные переживания.

. У меня отсутствовали неприятности из-за моего поведения.

. В детстве я одно время совершал мелкие кражи.

. Иногда у меня появляется желание ломать или крушить все вокруг.

. Бывало, что я целыми днями или даже неделями ничего не мог делать, потому что никак не мог заставить себя взяться за рабту.

. Сон у меня прерывистый и беспокойный.

. Моя семья относится с неодобрением к той работе, которую я выбрал.

. Бывали случаи, что я не сдерживал своих обещаний.

. Голова у меня болит часто.

. Раз в неделю или чаще я без всякой видимой причины внезапно ощущаю жар во всем теле.

. Было бы хорошо, если бы почти все законы отменили.

. Состояние моего здоровья почти такое же, как у большинства моих знакомых (не хуже).

. Встречая на улице своих знакомых или школьных друзей, с которыми я давно не виделся, я предпочитаю проходить мимо, если они со мной не заговаривают первыми.

. Большинству людей, которые меня знают, я нравлюсь.

. Я человек общительный.

. Иногда я так настаиваю на своем, что люди теряют терпение.

. Большую часть времени настроение у меня подавленное.

. Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни.

. У меня мало уверенности в себе.

. Иногда я говорю неправду.

. Обычно я считаю, что жизнь - стоящая штука.

. Я считаю, что большинство людей способны солгать, чтобы продвинуться по службе.

. Я охотно принимаю участие в собраниях и других общест-венных мероприятиях.

. Я ссорюсь с членами моей семьи очень редко.

. Иногда я сильно испытываю желание нарушить правила приличия или кому-нибудь навредить.

. Самая трудная борьба для меня - это борьба с самим собой.

. Мышечные судороги или подергивания у меня бывают крайне редко (или почти не бывают).

. Я довольно безразличен к тому, что со мной будет.

. Иногда, когда я себя неважно чувствую, я бываю раздражительным.

. Большую часть времени у меня такое чувство, что я сделал что-то не то или даже плохое.

. Некоторые люди до того любят командовать, что меня так и тянет делать все наперекор, даже если я знаю, что они правы.

. Я часто считаю себя обязанным отстаивать то, что нахожу справедливым.

. Моя речь сейчас такая же, как всегда (не быстрее и не медлен- нее), нет ни хрипоты, ни невнятности.

. Я считаю, что моя семейная жизнь такая же хорошая, как и большинства моих знакомых.

. Меня ужасно задевает, когда меня критикуют или ругают.

. Иногда у меня бывает такое чувство, что я просто должен нанести повреждение себе или кому-нибудь другому.

. Мое поведение в значительной мере определяется обычаями тех, кто меня окружает.

. В детстве у меня была такая компания, где все старались стоять друг за друга.

. Иногда меня так и подмывает с кем-нибудь затеять драку.

. Бывало, что я говорил о вещах , в которых не разбираюсь.

. Обычно я засыпаю спокойно и меня не тревожат никакие мысли.

. Последние несколько лет я чувствую себя хорошо.

. У меня никогда не было ни припадков, ни судорог.

. Сейчас масса моего тела постоянная (я не худею и не полнею).

. Я считаю, что меня часто наказывали незаслуженно.

. Я легко могу заплакать.

. Я мало устаю.

. Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.

. С моим рассудком творится что-то неладное.

. Чтобы скрыть свою застенчивость, мне приходится затрачивать большие усилия.

. Приступы головокружения у меня бывают очень редко (или почти не бывают).

. Меня беспокоят сексуальные (половые) вопросы.

. Мне трудно поддерживать разговор с людьми, с которыми я только что познакомился.

. Когда я пытаюсь что-то сделать, то часто замечаю, что у меня дрожат руки.

. Руки у меня такие же ловкие и проворные, как и прежде.

. Большую часть времени я испытываю общую слабость.

. Иногда, когда я смущен, я сильно потею, и меня это раздражает.

. Бывает, что я откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня.

. Думаю, что я человек обреченный.

. Бывали случаи, что мне было трудно удержаться от того, чтобы что-нибудь не стащить у кого-либо или где-нибудь, например в магазине.

. Я злоупотреблял спиртными напитками.

. Я часто о чем-нибудь тревожусь.

. Мне бы хотелось быть членом нескольких кружков или обществ.

. Я редко задыхаюсь, и у меня не бывает сильных сердцебиений.

. Всю свою жизнь я строго следую принципам, основанным на чувстве долга.

. Случалось, что я препятствовал или поступал наперекор людям просто из принципа, а не потому, что дело было действительно важным.

. Если мне не грозит штраф и машин поблизости нет, я могу перейти улицу там, где хочется, а не там, где положено.

. Я всегда был независимым и свободным от контроля со стороны семьи.

. У меня бывали периоды такого сильного беспокойства, что я даже не мог усидеть на месте.

. Зачастую мои поступки неправильно истолковывали.

. Мои родители и (или) другие члены моей семьи придираются ко мне больше, чем надо.

. Кто-то управляет моими мыслями.

. Люди равнодушны и безразличны к тому, что с тобой случится.

. Мне нравится быть в компании, где все подшучивают друг над другом.

. В школе я усваивал материал медленнее, чем другие.

. Я вполне уверен в себе.

. Никому не доверять - самое безопасное.

. Раз в неделю или чаще я бываю очень возбужденным и взволнованным.

. Когда я нахожусь в компании, мне трудно найти подходящую тему для разговора.

. Мне легко заставить других людей бояться меня и, иногда, я это делаю ради забавы.

. В игре я предпочитаю выигрывать.

. Глупо осуждать человека, обманувшего того , кто сам позволяет себя обманывать.

. Кто-то пытается воздействовать на мои мысли.

. Я ежедневно выпиваю необычно много воды.

. Счастливее всего я бываю, когда остаюсь один.

. Я возмущаюсь каждый раз, когда узнаю, что преступник по какой-либо причине остался безнаказанным.

. В моей жизни был один или несколько случаев, когда я чувствовал, что кто-то посредством гипноза заставляет меня совершать те или иные поступки.

. Я очень редко заговариваю с людьми первым.

. У меня никогда не было столкновений с законом.

. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей, это как бы придает мне вес в собственных глазах.

. Иногда без всякой причины у меня вдруг наступают периоды необычной веселости.

. Жизнь для меня почти всегда связана с напряжением.

. В школе мне было очень трудно говорить перед классом.

. Люди проявляют по отношению ко мне столько сочувствия и симпатии, сколько я заслуживаю.

. Я отказываюсь играть в некоторые игры, потому, что это у меня плохо получается.

. Мне кажется, что я завожу друзей с такой же легкостью как и другие.

. Мне неприятно, когда вокруг меня люди.

. Как правило, мне не везет.

. Меня легко привести в замешательство.

. Некоторые из членов моей семьи совершали поступки, которые меня пугали.

. Иногда у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми никак не могу справиться.

. Мне бывает трудно приступить к выполнению нового задания ли начать новое дело.

. Если бы люди не были настроены против меня, я достиг бы в жизни гораздо большего.

. Мне кажется, что меня никто не понимает.

. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.

. Я легко теряю терпение с людьми.

. Часто в новой обстановке я испытываю чувство тревоги.

. Часто мне хочется умереть.

. Иногда я бываю так возбужден, что мне бывает трудно заснуть.

. Часто я перехожу на другую сторону улицы, чтобы избежать встречи с тем, кого я увидел.

. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним.

. Почти каждый день случается что-нибудь, что пугает меня.

. Даже среди людей я обычно чувствую себя одиноким.

. Я убежден, что существует лишь одно-единственное правильное понимание смысла жизни.

. В гостях я чаще сижу где-нибудь в стороне или разговариваю с кем-нибудь одним, чем принимаю участие в общих развлечениях.

. Мне часто говорят, что я вспыльчив.

. Бывает, что я с кем-нибудь посплетничаю.

. Часто мне бывает неприятно, когда я пытаюсь предостеречь кого-либо от ошибок, а меня понимают неправильно.

. Я часто обращаюсь к людям за советом.

. Часто, даже тогда, когда для меня складывается все хорошо, я чувствую, что для меня все безразлично.

. Меня довольно трудно вывести из себя.

. Когда я пытаюсь указать людям на их ошибки или помочь, они часто понимают меня неправильно.

. Обычно я спокоен, и меня нелегко вывести из душевного равновесия.

. Я заслуживаю сурового наказания за свои поступки.

. Мне свойственно так сильно переживать свои разочарования, то я не могу заставить себя не думать о них.

. Временами мне кажется, что я ни на что не пригоден.

. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особо не задумываясь, соглашался с мнением других.

. Меня весьма беспокоят всевозможные несчастья.

. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.

. Я думаю, что можно, не нарушая закона, попытаться найти в нем лазейку.

. Есть люди, которые мне настолько неприятны, что я в глубине души радуюсь, когда они получают нагоняй за что-нибудь.

. У меня бывали периоды, когда из-за волнения я терял сон.

. Я посещаю всевозможные общественные мероприятия, потому что это позволяет мне бывать среди людей.

. Можно простить людям нарушение тех правил, которые они считают неразумными.

. У меня есть дурные привычки, которые настолько сильны, что бороться с ними просто бесполезно.

. Я охотно знакомлюсь с новыми людьми.

. Бывает, что неприличная или даже непристойная шутка у меня вызывает смех.

. Если дело идет у меня плохо, то мне сразу хочется все бросить.

. Я предпочитаю действовать согласно собственным планам, а следовать указаниям других.

. Люблю, чтобы окружающие знали мою точку зрения.

. Если я плохого мнения о человеке или даже презираю его, я мало стараюсь скрыть это от него.

. Я человек нервный и легко и возбудимый.

. Все у меня получается плохо, не так как надо.

. Будущее мне кажется безнадежным.

. Люди довольно легко могут изменить мое мнение, даже если до этого оно казалось мне непоколебимым.

. Несколько раз в неделю у меня бывает такое чувство, что должно случиться что-то страшное.

. Большую часть времени я чувствую себя усталым.

. Я люблю бывать на вечерах и просто в компаниях.

. Я стараюсь уклониться от конфликтов и затруднительных положений.

. Меня очень раздражает то, что я забываю, куда кладу вещи.

. Приключенческие рассказы мне нравятся больше, чем рассказы любви.

. Если я захочу сделать что-то, но окружающие считают, что этого делать не стоит, я могу легко отказаться от своих намерений.

. Глупо осуждать людей, которые стремятся ухватить от жизни все, что могут.

. Мне безразлично, что обо мне думают другие.

Приложение № 9

Таблица к методике ориентационная анкета. Сотрудники сотовой связи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п испытуемых | Пол | Возраст |
|  |  |  | Больше всего |
| 1 | М | 24 | Д |
| 2 | Ж | 20 | О |
| 3 | Ж | 20 | Я/Д |
| 4 | Ж | 27 | Д |
| 5 | М | 27 | Я |
| 6 | Ж | 20 | О |
| 7 | М | 20 | Д |
| 8 | Ж | 24 | О |
| 9 | М | 21 | О |
| 10 | М | 23 | Д |
| 11 | Ж | 22 | Я |
| 12 | М | 24 | Д |
| 13 | М | 26 | О |
| 14 | М | 27 | Я |
| 15 | Ж | 29 | Д |
| 16 | Ж | 25 | О |
| 17 | Ж | 28 | Д |
| 18 | М | 23 | Я |
| 19 | Ж | 21 | О |
| 20 | Ж | 20 | Д |

Приложение № 10

Таблица ориентационная анкета Работники розничной торговли продуктами питания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п испытуемых | Пол | Возраст |
|  |  |  | Больше всего |
| 1 | Ж | 27 | Д |
| 2 | Ж | 30 | О |
| 3 | Ж | 26 | Д |
| 4 | Ж | 24 | Я |
| 5 | Ж | 28 | О |
| 6 | Ж | 27 | Я |
| 7 | Ж | 29 | О |
| 8 | Ж | 27 | О |
| 9 | М | 25 | Д |
| 10 | М | 28 | Я |
| 11 | Ж | 25 | Д |
| 12 | Ж | 24 | Д |
| 13 | Ж | 20 | О |
| 14 | Ж | 23 | Д |
| 15 | Ж | 22 | Я |
| 16 | Ж | 27 | Д |

Приложение № 11

Сотовая связь

МЛО работники сотовой связи

№ ЛАП ПР КП МН

54 28 13 11

72 44 18 13

40 22 13 5

46 22 10 14

43 16 17 10

61 29 16 14

55 24 16 15

54 26 15 13

62 32 16 12

80 43 20 16

64 31 18 15

63 30 17 16

51 25 15 9

49 21 18 10

65 36 16 13

69 40 17 12

42 21 15 6

66 34 17 5

70 42 17 11

50 24 18 8

Приложение №12

МЛО Работники розничной торговли продуктами питания

№ ЛАП ПР КП МН

60 32 21 8

69 39 15 6

50 29 16 5

46 20 16 10

48 21 17 10

42 18 18 6

55 26 16 13

53 18 20 15

64 40 15 9

68 34 22 12

45 24 14 7

57 17 18 12

51 25 16 8

46 21 17 8

65 39 19 7

40 21 13 6