

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ, СВЯЗАННЫХ С УСПЕШНОСТЬЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО КЛИНИНГУ	6
1.1 Изучение психологических особенностей в профессиональной психологии	6
1.2 Взаимосвязь профессиональных требований и индивидуально-психологических особенностей работника.....	14
1.3 Психологические аспекты успешности профессиональной деятельности персонала.....	20
1.4 Психологические и профессиональные аспекты деятельности специалистов по клинингу.....	30
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1:.....	36
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ	38
2.1 Цель, задачи и гипотеза исследования.....	38
2.2 Характеристика выборки	39
2.3 Методы исследования.....	41
2.3.1 Шестнадцати факторный опросник Р.Б. Кеттела (16-ФЛО-105-С).....	43
2.3.2 Опросник PEN (Г. Айзенк).....	45
2.3.3 Тест «Тип личности» Олдхэма-Морриса	46
3. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	49
3.1 Сравнительный анализ результатов исследования	49
3.1.1 Сравнительный анализ показателей личностных особенностей	49
3.1.2 Сравнительный анализ показателей психотизма, экстраверсии-интроверсии и нейротизма.....	52
3.1.3 Сравнительный анализ показателей типов личности	54
3.2 Корреляционный анализ результатов исследования	57
3.2.1 Корреляционный анализ результатов успешных специалистов по клинингу.....	57
3.2.2 Корреляционный анализ результатов неуспешных специалистов по клинингу	59
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 3:.....	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	65
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	68
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	73

Введение

Актуальность исследования. Серьезные экономические и социальные преобразования на современном этапе развития российского общества обуславливают высокую значимость проблемы изучения человека как субъекта деятельности. От особенностей профессиональной подготовки личности: профессиональной, правовой, психологической - во многом зависит ее личный успех, успех предприятия и развитие общества в целом.

Существует проблема влияния профессиональной деятельности на личностные особенности специалиста, которая привлекает внимание представителей различных отраслей психологии. Как показывают исследования, каждая профессия имеет свои требования к индивидуальным психологическим качествам человека, тем более объемные и настоятельные, чем сложнее и ответственнее ее содержание. И то же время сама профессиональная деятельность, являясь значимой для человека, оказывает заметное воздействие на его ценностные ориентиры, установки, мотивы деятельности (И.В. Абакумова, К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, Л.И. Анцыферова, А.Г. Асмолов, А.А. Бодалев, А.В. Брушлинский, К.М. Гуревич, С.Т. Джанерьян, А.И. Донцов, П.Н. Ермаков, Ю.М. Забродин, Е.А. Климов, В.Б. Ольшанский, К.К.Платонов, А.В. Петровский, А.А.Реан, З.И. Рябикина, В.И. Слободчи-ков, В.В. Столин, В.Д.Шадриков, М.С. Яницкий и др.) (Махнач А.В., Постылякова Ю.В., Курлет В.Л., Матени К.Б., 1999).

Психология профессиональной деятельности – научная дисциплина, изучающая психологические закономерности взаимодействия субъекта труда, средств (орудий) труда, содержания (процесса), условий и организации деятельности, особенностей формирования личности профессионала и взаимной адаптации человека и орудий труда. Успешность профессиональной деятельности работника зависит от соответствия индивидуально-личностных особенностей занимаемой сотрудником должности. Под профессионально-важными качествами (ПВК) понимают индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на

эффективность деятельности и успешность её освоения [Борисова Е.М., 2001].

Актуальность исследования обусловлена важностью человеческого фактора, который проявляется во всех сферах современной жизни. Именно люди являются важным звеном развития в различных сферах деятельности. В связи с этим понятен интерес исследователей к проблемам личностных особенностей профессионалов. В то же время разработанность данной проблематики применительно к различным сферам профессиональной деятельности неодинакова.

Цель исследования: выявление взаимосвязи психологических особенностей и успешности деятельности специалистов по клинингу.

Задачи исследования:

1. Обзор научно-психологической литературы по теме исследования.
2. Создание методического комплекса для проведения исследования.
3. Выявление особенностей личностных особенностей у специалистов по клинингу.
4. Определение уровня успешности сотрудников (образование, взыскания, поощрения).
5. Изучение взаимосвязей психологических особенностей и успешности деятельности у специалистов по клинингу.

Объект: специалисты по клинингу.

Предмет: психологические особенности, связанные с успешностью деятельности специалистов по клинингу.

Гипотеза: у профессионально успешных специалистов по клинингу (с точки зрения руководства, т.е. исходя из показателей их производительности и качества выполняемой работы) в числе ярко выраженных черт будут наблюдаться высокие показатели по нейротизму и экстраверсии, т.е. доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность,

стрессоустойчивость, ответственность, общительность и т.д.)..

Методы исследования:

1. Теоретический анализ литературных источников по рассматриваемой проблеме;

2. Психодиагностические методики:

- Опросник PEN (Ганс и Сибилла Айзенк)
- Личностный опросник Кэттелла (16PF)
- Личностный опросник Олдхэа-Морриса
- Объективные данные успешности сотрудника.

3. Для математического анализа данных использовалась программа STATISTICA 6.0.

База исследования.

Исследование проведено на базе ООО Петербургской клининговой компании №1 – «Prou-Clean».

Глава 1. Теоретические подходы к проблеме психологических особенностей, связанных с успешностью деятельности специалистов по клинингу

1.1 Изучение психологических особенностей в профессиональной психологии

Проблема влияния профессиональной деятельности на личностные особенности специалиста и профессиональные аспекты структуры личности разрабатывались в многочисленных работах, как зарубежных психологов, так и в советской и российской психологии. Тем не менее, надо отметить, что, несмотря на повышенный интерес к этой проблематике, в психологии нет общепринятого определения понятия «профессиональное становление личности», как нет единства в представлениях исследователей о факторах его детерминирующих, и динамике.

Психологический анализ профессиональной деятельности специалистов предполагает привлечение определенного понятийно-категориального аппарата, средств и способов их использования, что определяется содержанием той отрасли научного знания, к которой обращается исследователь. В данном случае необходимо и правомерно обращение к понятийному аппарату тех отраслей психологии, в рамках которой разрабатывается проблематика профессионального становления личности.

Огромное количество исследований посвящено проблеме профессионального становления личности в рамках психологии личности и социальной психологии личности.

В контексте этой проблематики разрабатываются вопросы изучения личностных характеристик профессионала, связанные с содержанием различных видов труда и специфичные для отдельных сфер деятельности.

Немало работ посвящено исследованию личностных изменений профессионалов в связи с особенностями динамики их карьеры [Зеер Э.Ф.,

1996; Климов Е.А., 1996; Митина Л.М., 1997; Молоткова Е.А., 1997; Рябикина З.И., 1995 и т.д.].

Ряд вопросов, касающихся анализируемой проблемы, рассматриваются в рамках изучения закономерностей формирования самосознания личности, в частности, развитие профессиональной Я-концепции [Джанерьян СТ., 1998; Кон И.С., 1978; Реан А.А., 1988]. Так, например, СТ. Джанерьян дает определение профессиональной Я-концепции «как часть общей Я-концепции, оценочно-отражающей свойства человека в связи с теми реальными отношениями, в которые он включен: в предметно-профессиональную деятельность, в социально-профессиональное окружение, в становление себя как субъекта конкретной профессиональной деятельности и как личности» [2005. С. 15]. К этому же направлению примыкают исследования проблемы планируемой профессиональной карьеры, а также изучения содержания, компонентов и характеристик идеалов профессионального пути [Головаха Е.И., 1988; Молоткова Е.А., 1998; Рудакова СВ., 2003].

Сравнительно новым направлением в рамках рассматриваемой проблематики являются исследования проблем профессионального самосовершенствования, самораскрытия и самопредъявления личности [Зинченко Е.В., 2000; Скрипкина Т.П., 1984; Шкуратова И.П., 1998]. В рамках данного направления анализируются проблемы доверия к себе и другим людям, определяющие характер самораскрытия и самопредъявления личности [Скрипкина Т.П., 1984], влияния межличностных отношений на характер самораскрытия • [Горская Г.Б., 1998], особенности когнитивного стиля в сфере общения и его связи с самораскрытием [Шкуратова И.П., 1994].

Еще одним направлением исследования проблемы профессионального становления в контексте социальной психологии личности являются работы, посвященные изучению стиля и продуктивности жизни, спецификой поведения и исполняемых ролей. Поскольку речь идет о взрослых людях, то

такие исследования не могут не затрагивать и профессиональную сферу его жиз-недеятельности.

Несомненно важным и весьма актуальным на современном этапе развития российского общества направлением исследований профессионального становления личности являются работы, посвященные анализу психологических кризисов, в том числе возникающих и профессиональной сфере. По мнению В.П. Подвойского и А.А. Мартыновой, «кризис развития профессионализма специалиста - это негативное социальное явление, проявляющееся в виде самых разнообразных личностно-поведенческих и производственных аспектов, оказывающих деструктивное влияние, как на процесс, так и на результат служебной деятельности, и реализующееся в деструктивном взаимодействии и взаимоотношениях участников производственной ситуации, крайним аспектом которого выступает ситуация профессионального и служебного несоответствия специалиста» [2002. С. 16]. Психологические кризисы в профессиональной деятельности обусловлены, прежде всего, чрезвычайной сложностью и многообразием связей между проявлениями служебной деятельности и их личностно-психологической сущностью.

В становления профессионала в условиях выполнения им трудовой деятельности, повышения квалификации, построения карьеры и достижения профессиональных успехов, - на всех этапах развития человека как профессионала он действует в условиях двух групп факторов: объективных и субъективных.

Объективные факторы - это требования, нормы и ограничения, выдвигаемые со стороны профессии к его труду и наличию у него определенных свойств и особенностей (профессиональных знаний, умений и навыков, профессионально значимых качеств).

Субъективные факторы - это имеющиеся у данного, конкретного работника задатки и способности, индивидуально-психологические свойства

и особенности, его мотивация и уровень притязаний, самооценка и психологическая защита от ошибок и неудач.

Теоретически необходимо, чтобы система объективных профессиональных требований находилась в соответствии, взаимной сообразности с субъективными особенностями и возможностями человека-профессионала. При этом в реальной жизни проявляются различные «варианты» взаимодействия объективных профессиональных требований и субъективных возможностей и способностей человека.

Так, довольно часто в ходе профессионального обучения и набирания профессионального опыта человек как бы «подстраивается» к профессиональным требованиям, изменяет, преобразует и развивает самого себя до уровня заданных в профессии требований.

Реализуется и другой «путь» в профессии: когда человек ни по каким «меркам», на первый взгляд, не подходит к профессиональным требованиям и длительный период не принимается в профессиональном сообществе. Однако через какое-то время, демонстрируя продукты своего труда, он становится признанным и создает новые профессиональные образцы и систему новых профессиональных требований. В последнем случае работник «подстраивает», точнее, перестраивает систему профессиональных требований под собственную индивидуальность и тем самым создает, в принципе, новую профессию. Так происходит в случаях профессионального новаторства, нововведений, профессионального творчества.

Термин «профессиональная пригодность» отражает взаимодействие профессиональных требований и субъективных особенностей человека со стороны «приспособления» его к объективным профессиональным требованиям.

Профессиональная пригодность - это совокупность психологических и психофизиологических особенностей человека, необходимых и достаточных для достижения им заданной в профессии общественно приемлемой эффективности труда. При этом профессиональная пригодность

обеспечивает высокую профессиональную эффективность работника при наличии у него специальных знаний, умений и навыков, полученных в процессе профессионального обучения.

Профессиональная пригодность формируется в условиях выполнения специалистом реальной трудовой деятельности практически на протяжении всего трудового периода его жизни. Следует отметить, что в ходе длительного трудового стажа работника формируются не только отдельные функциональные системы и психические процессы человека, позволяющие ему достичь высоких результатов в своей работе, но изменяется и его личность. Постепенно развивается профессиональное мышление работника, складывается профессиональный тип личности с определенными ценностными ориентациями, характером, особенностями профессионального поведения, общения и образа жизни. В целом, профессия накладывает свой отпечаток и на внешний облик человека. Например, всегда можно узнать представителей таких профессий, как педагогическая деятельность, художественная и артистическая деятельность, юридическая деятельность и др.

Время, необходимое для формирования профессиональной пригодности человека, зависит от форм и методов профессионального обучения, условий выполняемой профессиональной деятельности и индивидуальных способностей человека.

Профессиональный отбор - система специализированных процедур изучения и оценки профессиональной пригодности человека к овладению определенной профессией или группой профессий, достижению в них требуемого уровня мастерства и успешному выполнению профессиональных обязанностей в типовых и нестандартных профессиональных ситуациях.

Выделяются четыре аспекта профессионального отбора: медицинский, физиологический, педагогический и психологический.

Медицинский профессиональный отбор производится на основе медицинских процедур измерения уровня развития и сформированности организма человека и его отдельных функциональных систем.

Физиологический профессиональный отбор учитывает конкретное функциональное состояние человека: степень его усталости и работоспособности, подверженности стрессогенным факторам, способности эффективно функционировать в условиях риска, ночных смен, информационной неопределенности.

Педагогический профессиональный отбор направлен на оценку сформированности специальных знаний у работника, развитости его конкретных умений и практических профессиональных навыков.

Психологический профессиональный отбор реализуется при помощи целого арсенала методических средств: вербальных тестов и опросников, аппаратурных методик, проективных тестов, собеседования. Психологический отбор направлен на выявление и оценку задатков и способностей человека, его ценностных ориентации, профессиональной направленности, мотивации, интересов и предпочтений.

Психологический профессиональный отбор целесообразен и эффективен при выполнении следующих условий:

1) наличии объективной социально-экономической необходимости (например, наличия большого количества свободных работников на определенные профессиональные вакансии);

2) наличии определенного круга профессий, в которых профессиональная пригодность работника имеет большое значение для достижения им высокой эффективности труда (например, труд оператора, как напряженная и стрессовая деятельность, требует специального психологического отбора работников по фактору стрессустойчивости);

3) наличии разработанной и апробированной системы отбора («батареи» диагностических методик, составленных в соответствии с

принципами валидности, надежности, взаимодополнительности и взаимозаменяемости);

4) наличии специалистов, подготовленных к проведению профессионального отбора и имеющих практический опыт в организации и реализации процедур профессионального отбора.

Факт «соответствия - несоответствия» индивидуально-психологических особенностей человека профессиональным требованиям довольно трудно оценить и непротиворечиво доказать. Наиболее очевидными являются доказательства «соответствия - несоответствия» человека к профессии по параметрам физическим и физиологическим, временных и пространственных профессиональных ограничений, требований к скорости и точности действий, умению переносить физические перегрузки, невесомость, недостаток движений.

Менее очевидными выступает оценка «соответствия - несоответствия» человека по отношению к профессиональным требованиям по фактору познавательной деятельности. Существуют определенные трудности в прогнозировании того, кто будет более успешен, если человеку, имеющему практический склад ума, приходится решать сугубо теоретические проблемы, а теоретика, имеющему слабый «социальный интеллект», - общаться с людьми и реализовывать организационно-управленческую деятельность. Вполне возможно, что практик внесет в теоретическую деятельность свою смекалку и фантазию, сделает ее более понятной и проработанной с позиции прикладного значения, а теоретик сможет организовать консолидированный трудовой коллектив при помощи логического убеждения подчиненных в объективной необходимости аффективного выполнения своих производственных функций.

По-видимому, наиболее важным признаком соответствия человека его профессиональной деятельности выступает степень удовлетворенности работника своим трудом, получаемая им радость в процессе своего труда, преобладание позитивных внутренних состояний человека в ходе выполнения собственной профессиональной деятельности. Другими словами, если человек с радостью идет на работу, чувствуя бодрость и мобилизованность, если его

профессия помогает ему найти круг интересных людей для общения, если его труд позволяет ему вести устраивающий его образ жизни, если он удовлетворен своим материальным благополучием, если, наконец, включенность в свою профессию помогает ему пережить невзгоды и трудности жизни, - значит, проблема соответствия профессии относительно индивидуально-психологических особенностей человека разрешена конструктивно и положительно.

Рассуждая таким образом, логично будет поставить вопрос другим образом: во многих случаях следует не человека подбирать к профессиональным требованиям (профессиональный отбор), а, наоборот, профессии подбирать к человеку (т.е. осуществлять профессиональный подбор).

Профессиональный подбор, таким образом, - это подбор профессий, профессиональных сфер и специальностей к конкретному человеку, его индивидуально-психологическим особенностям с тем, чтобы он смог полноценно реализовать себя и свой потенциал в трудовой деятельности и получить профессиональное удовлетворение.

1.2 Взаимосвязь профессиональных требований и индивидуально-психологических особенностей работника.

Психологическое изучение профессиональной деятельности тесно связано с проблемами психологии личности. С одной стороны, особенности личности работника оказывают существенное влияние на процесс и результаты профессиональной деятельности, с другой стороны, само формирование человеческой личности в значительной степени происходит в ходе профессиональной деятельности и под ее влиянием, что отмечали еще Ананьев Б.Г. и Платонов К.К. [Ананьев Б.Г., 1977].

Как отмечает Г.С. Никифоров, «с начала 1940-х гг. в профессиональной психологии интерес исследователей постепенно смещался с изучения психофизиологических качеств и особенностей психических процессов работника на исследование личности» [Маркова А.К., 1996].

Причиной повышения внимания к проблемам личности стали итоги экспериментальных работ, в которых было обнаружено, что особенности личности могут оказывать значительное влияние на успешность, надежность и другие объективные показатели профессиональной деятельности. Эта закономерность подтверждена для самых разнообразных видов деятельности. Кроме того, было доказано, что в некоторых видах деятельности психологические различия между группами хороших и плохих профессионалов не представляется возможным провести ни по каким качествам, кроме, личностных.

По мере развития науки и техники и увеличения количества профессий, связанных с повышенной ответственностью, обнаружилось, что никакой психофизиологический отбор не позволяет гарантированно решить проблему надежности для этих видов деятельности; только исключительное внимание к личности профессионала позволяет обеспечить надежность труда. И даже в тех видах деятельности, где надежность во многом определяется психофизиологическими качествами или особенностями психических процессов, их роль все равно опосредуется степенью сформированности структуры личности, обеспечивающей необходимый уровень саморегуляции поведения.

В последние десятилетия исследования личности в профессиональной психологии ведутся в двух направлениях. Во-первых, много работ посвящено изучению отдельных индивидуально-психологических особенностей личности в труде. Интерес к этому направлению обусловлен тем, что с экспериментальной точки зрения проще осуществить углубленное изучение одной или нескольких черт личности, нежели исследовать целостную личность. Большинство имеющихся методик также направлено на диагностику отдельных черт или их комплексов. Постановка в фокус наблюдения одного свойства личности позволяет более глубоко и подробно проследить проявление этого свойства в профессиональной деятельности и его влияние на процесс и результаты работы. Зачастую работы этого

направления идут от запросов практики и посвящены какому-либо конкретному виду профессиональной деятельности. В этом случае исследователь чаще всего опирается на концепцию профессионально важных качеств личности [Головей Л.А., Рыбалко Е.Ф., 2001].

Работы данного направления часто являются составными частями комплексного исследования, имеющего целью рассмотреть целостный комплекс профессиональных качеств, их взаимосвязь и взаимовлияние в процессе конкретной деятельности. Здесь прослеживается попытка преодолеть аналитический подход и перейти на уровень изучения целостной личности. Таким образом, указанное направление исследований нельзя жестко отграничивать от второго направления - от изучения целостной личности в профессиональной деятельности. Целесообразность синтетического подхода к исследованию личности профессионала подчеркивалась давно. Еще в 1930-е гг. С.Г. Геллерштейн отмечал, что психологическое изучение профессий должно стремиться охватить всю совокупность свойств личности в их наиболее характерном сочетании. Выходили и научные работы, выполненные в этом ключе, - например, работы Н.А. Рыбакова [Н.А. Рыбакова, 1999].

В последующие годы теоретические представления о роли личности в профессиональной деятельности, сложившиеся в отечественной психологии, привели к пониманию необходимости синтетического подхода в прикладных исследованиях личности. Л.Н. Корнеева отмечает, что «в зарубежной психологии уже в 1930-1940-е годы, наметилось понимание того, что изучения отдельных свойств личности в профессиональной деятельности недостаточно, и исследователь, ограничивающий себя такими рамками, неизбежно заходит в тупик. Это повлекло за собой переход к многостороннему, так называемому характерологическому описанию, позволяющему дать целостную личностную оценку профессионала» [Корнеева Л.Н., 1989].

В настоящее время большинство специалистов склоняется к мнению, что личностный подход - это не просто учет индивидуальных особенностей личности в профессиональной деятельности, а, прежде всего, изучение путей становления целостной личности профессионала.

Исследования свойств личности в профессиональной деятельности выявили ряд личностных качеств, выступающих как профессионально важные практически для любого вида профессиональной деятельности. Прежде всего - это ответственность, самоконтроль, профессиональная самооценка, являющаяся важным компонентом профессионального самосознания, и несколько более специфичные - эмоциональная устойчивость, тревожность, отношение к риску.

Важная роль самооценки в профессиональной деятельности подтверждена в ряде работ. Общая успешность деятельности отрицательно коррелирует с неадекватностью самооценки (как с ее завышением, так и занижением) и с ее неустойчивостью. В несколько меньшей степени эта закономерность выражена у начинающих, особенно в период профессиональной подготовки, а также в группах с невысоким уровнем профессионального мастерства. При этом для начинающих на успешность деятельности сильнее влияет эмоционально-целостная составляющая самооценки, тем более, что когнитивный ее компонент сформирован еще слабо в связи с недостатком информации об особенностях деятельности. По мере роста профессионализма на первый план выходит когнитивная составляющая самооценки, т.е. умение профессионала на основе прошлого опыта оценить свои возможности в тех или иных условиях деятельности; роль же эмоционального компонента снижается и актуализируется лишь в экстремальных условиях.

Существенное значение имеет самооценка для обеспечения надежности профессиональной деятельности. Неадекватность самооценки уменьшает надежность работы в нестандартных условиях, во внезапно возникшей обстановке, снижает устойчивость к стрессу.

Одним из примеров специального изучения самооценки как профессионально значимого свойства, оказывающего существенное влияние на обеспечение надежности профессиональной деятельности, является работа Л.Н. Корнеевой. В целом автор приходит к выводу, что для большинства видов деятельности оптимальной является сформированная, достаточно (но не чрезмерно) высокая, адекватная, устойчивая самооценка, в структуре которой когнитивный компонент полностью сформирован, а эмоциональный не гипертрофирован.

Корнеева Л.Н. отмечает, что самооценка во многом определяет формирование целого ряда других профессиональных качеств. Так склонность к риску часто порождается неадекватно завышенной самооценкой. Выявлено, что работа, включающая принятие ответственных решений, в том числе социальных и экономических, во многом регулируется т.н. «отношением к риску». В экспериментальных исследованиях показана связь отношения к риску с успешностью профессионального обучения. Во всех случаях неблагоприятными оказываются крайние значения выраженности этого свойства. Высокие оценки, характеризующие склонность к неоправданному риску, приводят к недооценке требований ситуации и переоценке собственных возможностей. Низкие оценки (неоправданная осторожность) связаны с боязнью принятия решений, медлительностью и пассивностью. В обоих случаях нарушается вероятностное прогнозирование в деятельности, и в результате существенно снижается ее эффективность [Корнеева Л.Н., 1989].

Эмоциональная устойчивость как способность сохранять оптимальные показатели деятельности при влиянии эмоциогенных факторов также зависит от особенностей самооценки (неадекватная самооценка продуцирует снижение эмоциональной устойчивости). Она тесно связана с тревожностью. Оба эти качества профессионально значимы во многих видах деятельности. Имеются данные о связи тревожности и эмоциональной стабильности с

успешностью профессионального обучения. Выявлено, что для успешности профессиональной деятельности требуется определенный оптимальный уровень личностной тревожности и эмоциональной стабильности.

Свойство экстра-интроверсии принято считать профессионально важным прежде всего для профессий, связанных с общением, с работой с людьми. Но это качество может иметь значение и для индивидуальной работы. Известно, что интроверты более устойчивы к монотонии, сенсорной депривации, лучше справляются с работой, требующей повышенной бдительности, точности. В то же время в напряженных рабочих ситуациях они проявляют большую склонность к тревожным реакциям, отрицательно влияющим на успешность деятельности. Экстраверты же менее точны, ориентируются больше на скорость, менее внимательны к мелочам, но более устойчивы в напряженных рабочих ситуациях. При групповой работе необходимо учитывать большую внушаемость и конформность экстравертов.

Среди собственно личностных свойств чаще всего упоминается в качестве универсального профессионально важного качества ответственность. Ответственность, рассматриваемая многими авторами как одно из свойств, характеризующих направленность личности, влияет на процесс и результаты профессиональной деятельности, прежде всего через отношение профессионала к своим рабочим обязанностям и к своим профессиональным качествам. «Ответственность играет роль локомотива, тянущего за собой все остальные необходимые качества, она тесно связана с самоконтролем, добросовестностью, бдительностью и т.д. [Михеева И.Н., 2003].

Изучение отдельных качеств личности в трудовой деятельности с организационной стороны кажется более легким, но в то же время затруднено в связи с тем, что во множестве случаев очень непросто или невозможно отделить одно качество от других характеристик личности, даже в целях углубленного исследования. Обычно обнаруживается теснейшая связь ряда ведущих качеств личности друг с другом и их

совместное проявление в деятельности. Поэтому в большинстве работ исследователи рассматривают не одну, а несколько личных особенностей в их взаимосвязи. Так Корнеева Л.Н. исследовала роль личностных особенностей в процессе саморегуляции профессиональной деятельности и выявила, что особенности личности оказывают значительное влияние на основные этапы процесса саморегуляции деятельности - постановку целей, составление и коррекцию программ действий, соответствующих этим целям, условиям деятельности и собственным возможностям профессионала.

Исследования целостной личности в профессиональной психологии особенно популярны за рубежом. Как отмечает В. Д. Шадриков, «с 1950-х гг. все явственнее становится тенденция в психологической работе опираться не на набор личностных качеств, а на описание целостной личности, включающее и мотивы, и ценностные ориентации» [Борисова Е.М., 2001]. Главная трудность этого подхода заключается в разработке теории личности, на которой в таком описании должен основываться исследователь. Поэтому многие работы носят скорее практически-описательный характер, не претендуя на глубинный анализ механизмов того или иного проявления личности в деятельности.

Наиболее яркими представителями этого подхода, изучающего роль личности в профессиональной деятельности являются Л. Тайлер и Д. Сьюпер - сторонники «теории индивидуальности в профессиональной психологии». Они предполагают, что важнейшей детерминантой профессионального пути человека является его представление о своей личности. Профессиональное предпочтение и тип карьеры в этой трактовке являются способом решения вопроса «кто я?» либо попыткой реализовать или подтвердить имеющуюся «Я-концепцию». Авторы считают, что человек неосознанно стремится иметь профессию, требования которой предусматривают роль, соответствующую его представлениям о себе. При этом они подчеркивают недостаточность тестового подхода и приоритет для

психолога знаний об особенностях целостной личности, его образе жизни и отношении человека к определенным социальным ситуациям.

1.3 Психологические аспекты успешности профессиональной деятельности персонала

Успешность профессиональной деятельности человека обычно оценивают по его вкладу в общественное производство. Широко распространенная тенденция оценивать общественное благо выше личного часто приводит к недооценке удовлетворенности человека своим трудом. Вместе с тем место, которое занимает профессиональная деятельность в иерархии ценностей человека, имеет прямое отношение не только к конкретным результатам труда, но и к социальной позиции личности и, следовательно, оказывает непосредственное воздействие на общество.

Поэтому общая оценка успешности профессиональной деятельности включает как внешний критерий (оценки, даваемые другими людьми), так и внутренний (собственную оценку успешности своей деятельности) [Родина О.Н., 2001].

В современной психологии личность определяется как целостное образование, имеющее уровневую структуру. Поэтому при анализе личностных особенностей субъекта труда выделяются: верхний мотивационно-оценочный уровень, который составляют интенциональные структуры (мотивы, потребности, направленность, интересы, оценка, самооценка); поведенческий уровень и базисный, который определяется основными свойствами нервной системы. Все три уровня находятся в неразрывной связи и взаимодействии. Базисные свойства нервной системы могут в большей или меньшей мере проявляться в поведении в зависимости от особенностей интенционального уровня.

Все уровни пронизывает характер, который представляет собой набор своеобразных форм поведения в конкретных ситуациях; они в свою очередь определяются как мотивационно-оценочными структурами, так и психофизиологическими особенностями нервной системы. Личность

человека открывается другим людям в поведенческих проявлениях его характера. Личность оценивают, основываясь на поступках человека, характерных особенностях его поведения и представлении об их причинах, мотивах, движущих силах.

Успех – это всегда следствие внутренних, а не внешних причин [Перемолотов В., Хайкин Р. http://ipjob.net/istaty_i_556.htm]. То есть все, что может помочь человеку в достижении успеха, находится в нем самом. К этим внутренним признакам, отличающим успешного человека от не успешного, относятся, в первую очередь, три фактора: самооценка, общительность, энергичность.

Исходя из двойственного определения понятия «успех» и «успешность» как личностно-значимые достижения и как социально оцениваемые достижения, нормы достижимой деятельности могут быть предметные, индивидуально относительные и социально относительные [Афанасьев Н.В., 2002]. При этом есть критерии объективного успеха, заданные обществом и применяемые к конкретному человеку другими людьми. Также существуют критерии субъективной личной успешности, формируемые самим человеком в виде переживаний и применяемые им самим для оценки собственной успешности и не успешности. Объективные и субъективные критерии оценки успеха становятся содержательным компонентом «мотивационного Я» человека и изначально играют положительную роль ориентиров в деятельности. По мнению Н.В. Самоукиной [Борисов Ю.А., Кудрявцев И. А. 2003], на всех этапах развития человека как профессионала он действует в условиях двух групп факторов: объективных и субъективных, причём теоретически необходимо, чтобы система объективных профессиональных требований находилась в соответствии, взаимной сообразности с субъективными особенностями и возможностями человека-профессионала.

К объективным факторам относятся требования, нормы и ограничения, выдвигаемые со стороны профессии к его труду и наличию у него

определённых свойств и особенностей (профессиональных знаний, умений, навыков, профессионально значимых качеств).

К субъективным факторам относятся имеющиеся у данного работника задатки и способности, индивидуально-психологические свойства и особенности, его мотивация и уровень притязаний, а также самооценка.

По данным исследования М.В. Буяновой (2003) можно сделать вывод, что в основном испытуемые в своей профессиональной деятельности ориентированы на достижение субъективного переживания личной успешности. Понятие успеха оценивается в первую очередь по наличию целеустремленности, уверенности в своих силах и активному отношению к деятельности. Финансовое благополучие и высокое профессиональное положение, считаются менее значимыми при оценке успешности деятельности.

Для высвобождения динамических мотивационных ресурсов необходима опора на внутренние потребности и мотивы самого человека, а они подавляются сильным стереотипным образом успеха (трансформированным в субъективно-значимые факторы), навязанным обществом. Внутренние желания и потребности, собственно, внутренняя мотивация успеха отходят на «задний план». Следовательно, постепенно исчезает истинное значимое для субъекта понимание успеха. В результате субъект ставит перед собой «чужие» цели, достигает навязанный обществом «стереотип успеха» и практически не обращается к своему внутреннему «мотивационному Я», которое является носителем истинных потребностей и стремлений субъекта.

В отечественной и зарубежной психологической литературе содержатся феномено-логические описания личности успешных профессионалов, работающих в социальной сфере, выделяются внутренние психологические свойства и характеристики личности специалиста, приводящие его к успеху.

Н.В. Самоукина считает, что для достижения профессионального успеха большое значение имеет внутреннее состояние, сопутствующее эффективной деятельности. Она пишет, что человек, когда у него получи-ось что-то важное и значимое, чувствует спокойствие и уверенность в себе, «будто наперёд знали, что у вас всё получится» [Борисов Ю.А., Кудрявцев И. А. 2003].

Н.В. Самоукина замечает, что успешные люди, в своём стремлении вверх, не проявляют сверхзависимости от своего положения: они очень уверены в себе и своих возможностях. «Именно напористость и уверенность, даже при отсутствии яркого таланта являются основными причинами успеха в случае, если конкурентом выступает талантливый, но стеснительный и неуверенный» [Борисов Ю.А., Кудрявцев И. А. 2003, с. 234].

Вирджиния Н. Квинн [Квинн, Вирджиния Н., 2000] пишет, что исследования, проведённые Ливануэем и Уайли (Levanway, 1955; Wylie, 1957) позволили заключить, что люди с положительными Я-концепциями склонны терпимее относиться к окружающим. Им легче смириться с неудачами, которые у них случаются реже, т.к., как правило, они работают эффективнее, чем люди с низкой самооценкой. Большинство людей с низкой самооценкой предпочитают работать над простыми задачами, так как тогда они уверены в успехе.

Типичный портрет [Борисов Ю.А., Кудрявцев И. А., 2003] успешного предпринимателя, по мнению североамериканских исследователей, включает в себя такие личностные свойства, как реалистическая оценка при выборе альтернатив, критичность в представлении о своих возможностях и одновременно высокий уровень притязаний, готовность идти на разумный риск, преодолевать узко конъюнктурные оценки и хорошо прогнозировать развитие событий. Согласно полученным данным «предприниматели не страдают от скромности, их самооценка тождественна, а иногда и превосходит оценку преуспевающих коллег. Это важный методический

вывод, позволяющий рассматривать самооценки предпринимателей либо как завышенные, либо как адекватные» [Борисов Ю.А., Кудрявцев И. А., 2003].

Ю.А. Борисов, И.А. Кудрявцев выявили, что у успешных менеджеров наблюдается тенденция к завышенной самооценке, у них высокий уровень самоуважения, они полны уверенности в своих силах, оптимистически прогнозируют будущее, стремятся постоянно повышать уровень целей и требований к себе. Напротив, в образе мира неуспешных менеджеров нет видения себя ответственными и автономными в пределах своей компетенции лидерами, нет властной ролевой диспозиции, смысловой установки на эффективное управление подчинёнными или людьми.

Ю.А. Борисов, И.А. Кудрявцев говорят, что зависимость успешности управления от структурно-содержательных характеристик самосознания и мотивационно-смысловой сферы закономерна. Она позволяет учитывать количество и качество отклонений по этим личностным параметрам от соответствующих шкал принятого культурного эталона как критерии профессионального отбора.

Н.А. Гульянова пишет, что в процессе любой деятельности человек получает подтверждение уже имеющемуся Я-образу, либо воспринимает в себе что-то новое и по-новому. Автор подчеркивает, что «значимый неуспех снижает устойчивость Я-образа» [Гульянова Н. А., 2001 с. 68].

С.В. Славнов отмечает, что операциональная сторона, включающая личностные профессионально важные качества и представления о них, наиболее существенна с точки зрения прогноза профессиональной пригодности, тогда как мотивационная сфера («духовное наполнение профессии»: увлечённость «менталитетом» профессии, мотивация «высоких уровней достижения», стремление к саморазвитию в профессии, «внутренний локус профессионального контроля») имеет важнейшее значение для профессионального роста [Советова О.С., 1997].

С.В. Славнов выявил в проведённом исследовании образа успешного профессионала у опытных сотрудников следующие оценки по личностным

чертам: быстро и легко входит в контакт, хорошо контролирует свои эмоции, наблюдателен, с адекватной самооценкой, широким кругозором и др.; также, исследуя образ успешного профессионала у студентов, в образе личностных черт он тоже выявил одной из них адекватную самооценку, и стремление к профессиональному росту, как и в своём исследовании образа успешного профессионала у абитуриентов снова одним из пунктов выявлена адекватная самооценка.

И.Ю. Кулагина, В.Н. Колюцкий указывают, что осознание временной перспективы и построение жизненных планов требуют уверенности в себе [Кулагина И.Ю., Колюцкий В. Н., 2001], в своих силах и возможностях.

Б.М. Теплов говорил, что успешность профессиональной деятельности зависит от индивидуальных способностей человека, описывая их таким образом: «Способностями можно называть лишь такие индивидуально-психологические особенности, которые имеют отношение к успешности выполнения той или другой деятельности. Однако не отдельные способности как таковые непосредственно определяют возможность успешного выполнения какой-нибудь деятельности, а лишь своеобразное сочетание этих способностей, которое характеризует данную личность». Но он делал оговорку: «одной из важнейших особенностей психики человека является возможность чрезвычайно широкой компенсации одних свойств другими, вследствие чего относительная слабость какой-нибудь одной способности вовсе не исключает возможности успешного выполнения даже такой деятельности, которая наиболее тесно связана с этой способностью. Недостающая способность может быть в очень широких пределах компенсирована другими, высокоразвитыми у данного человека... От одаренности зависит не успех в выполнении деятельности, а только возможность достижения этого успеха. Даже ограничиваясь психологической стороной вопроса, мы должны сказать, что для успешного выполнения всякой деятельности требуется не только одаренность, т. е. наличие соответствующего сочетания способностей, но и обладание

необходимыми навыками и умениями. Одаренность не является единственным фактором, определяющим выбор деятельности, как не является она и единственным фактором, определяющим успешность выполнения деятельности» [Фолкэн, Чак Г., 2002. с. 9-20].

У каждого человека существует также свой, индивидуальный стиль профессиональной деятельности, влияющий на её успешность или неуспешность. Е.А Климов [Климов Е.А., 1982, с. 74-77] считает, что под индивидуальным стилем следует понимать всю систему отличительных признаков деятельности данного человека, обусловленных особенностями его личности: «...индивидуальный стиль есть индивидуально-своеобразная система психологических средств, которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравнивания своей (типологически обусловленной) индивидуальности с предметными, внешними условиями деятельности...Среди особенностей такого рода, составляющих ядро индивидуального стиля, всегда оказываются две их категории: особенности, благоприятствующие успеху в данной обстановке («А»), и особенности, противодействующие успеху («Б»). При этом следует подчеркнуть чисто функциональный характер этого деления, т. е. одна и та же особенность деятельности может оказаться в одном случае в категории «А», в другом — в категории «Б» в зависимости от характера объективных требований. Предпочтение однообразных неторопливых движений у инертных окажется в категории «А», например, при ручной полировке изделия, и в категории «Б», если стоит задача срочно и часто менять характер движений, например при удержании равновесия на неустойчивой опоре... Формирование индивидуального стиля продвигает личность на все более высокие уровни осуществления деятельности, а значит, и способствует обоснованной реализации принципа «от каждого по способностям».

Н.А. Лаврова [Лаврова Н. А., 2003], анализируя влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек—человек» показала в своём исследовании, что требования,

выдвигаемые авторами, как определяющие для успешной профессиональной деятельности, более чем разнообразны. Ею выявлено, что субъект трудовой деятельности как личность характеризуется определённой специфической совокупностью устойчивости личностных образований, в которую входят: мотивы, установки, иерархическая система сложившихся субъективных отношений, направленность, способы поведения и реагирования, характерологические особенности и другие структуры, определяющие своеобразие его индивидуально-психологических проявлений в профессиональной деятельности.

Выбор критериев успешности профессиональной деятельности социальных работников, которые формируют процесс и результат достижения высокого уровня профессионализма, очень важен. С их помощью можно проанализировать ход и результаты кадровой социальной, психологической работы в различных сферах деятельности.

По мнению О.Н. Родиной, внешним критерием успешности трудовой деятельности является оценка, даваемая профессионалу его руководителями, коллегами и подчиненными. Такая оценка опирается, главным образом, на три группы характеристик профессиональной деятельности: результативность, инициативность в трудовой деятельности и эффективность взаимодействия с коллегами по работе. Поскольку во многих видах труда нелегко выделить оценочные единицы по этим характеристикам, постольку внешняя оценка успешности деятельности профессионала, даваемая руководством, в той или иной мере интуитивна. Тем не менее, она является основой для серьезных решений, касающихся профессиональной карьеры людей.

При оценке успешности труда зачастую пренебрегают внутренними критериями успешности, которые являются не менее, а в иных случаях даже более важными, чем внешние. Внутренняя оценка успешности трудовой деятельности возникает в результате соотнесения вознаграждения за труд с представлениями личности о результативности

своего труда, об особенностях своего взаимодействия с коллегами по работе и инициативности, а также с мотивационно-оценочными структурами личности и затратами на достижение результатов труда. Если внешняя оценка успешности труда опирается главным образом на результативность деятельности профессионала, то для его внутренней оценки не менее важно, ценой каких затрат достигается этот результат [Леонова А.Б., 2000].

Наиболее очевидно цена деятельности проявляется в развивающемся функциональном состоянии. Человек может достигать высоких показателей в труде ценой постоянного переутомления и стрессов. В выраженных случаях следствием постоянного развития неблагоприятных функциональных состояний могут быть психогенные заболевания: сердечно-сосудистые, желудочно-кишечные, аллергические и др. О.Н. Родиной показано, что хронические неблагоприятные функциональные состояния приводят к формированию отрицательных эмоционально-личностных особенностей. Такая деятельность не может быть оценена как успешная, поскольку, выполняя ее, человек работает на износ, вредит своему физическому и психическому здоровью [Родина О.Н., 2001].

Следует отметить, что само функциональное состояние определяется целым рядом факторов, к числу которых наряду с другими относятся: продуктивность, личностные особенности разного уровня, а так же особенности межличностных контактов [Кулиш И.Г., 1972].

Выявлено, что существует взаимное влияние функционального состояния и успешности взаимодействия с другими людьми. Человек, находящийся в состоянии стресса, переутомления, может легко вступить в межличностный конфликт, в то же время наличие такого конфликта играет роль стрессогенного фактора и может служить источником переутомления, мешая выполнять основную деятельность.

Как видно из проведенного анализа, разноуровневые личностные особенности оказывают влияние на все структуры, формирующие

успешность труда. Очевидно также, что и сама личность может претерпевать изменения, развиваться или деградировать в процессе труда. Поведенческие проявления, на основе которых мы судим о личности, существенно зависят от основных свойств нервной системы. При этом физиологические свойства, в том числе и свойства нервной системы, не определяют полностью поведенческие проявления и тем более склад личности.

Таким образом, необходимой предпосылкой успеха и эффективной профессиональной деятельности человека может выступать баланс субъективных и объективных детерминант личности специалиста.

Профессиональная успешность специалистов по клинингу может быть внешнеобусловленной – то есть являться следствием благоприятных внешне-средовых социальных условий; и внутренне обусловленной. Рассматривая внутренние качества личности, определяющие ее жизненную успешность, можно выделить такие: активность жизненной стратегии, интернальность; мотивация достижения; креативность; активная жизненная позиция; толерантность и владение эффективными стратегиями совладания; позитивное мышление; уверенность в себе, стремление к саморазвитию; внутренняя свобода.

1.4 Психологические и профессиональные аспекты деятельности специалистов по клинингу

Уборщик — это тот, кто убирает внутри помещений, а дворник — на улице и во дворе. Но чаще всего, если у организации есть дворовая территория, а не только закрытые помещения, то выполняют эту работу одни и те же люди. Человек с такой профессией работает шваброй, тряпкой, метлой, пылесосом и некоторыми другими инструментами. Его задача — навести чистоту в кабинетах, комнатах и коридорах.

[История профессии: \(возникновение профессии, история развития профессии\)](#)

Первые уборщики появились в разных цивилизациях в разное время по мере того, как происходило расслоение общества на богатых и бедных. Более

состоятельные люди не желали выполнять грязную работу или же просто не имели на неё времени. Потому нанимали других, чтобы они наводили порядок в доме. Нередко такую работу выполняли рабы. Изобретение различных электрических приборов для уборки значительно облегчило задачу людей с этой профессией. Первые пылесосы были придуманы ещё в XIX веке, но они были механическими и неудобными в эксплуатации. В начале XX века в Британии придумали уже электрическое устройство для всасывания пыли. Нынешние уборщики имеют целый технопарк в своём распоряжении, что позволяет сократить количество таких работников, так как сегодня один человек может справиться с большим объёмом работы....

Клининг в современном понимании возник в Англии на рубеже XIX-XX веков. Тогда предприимчивые британцы организовали предприятия, специализирующиеся на уборке, чистке и организации всех необходимых для этого деталей. В общем, начали делать бизнес на удовлетворении потребности в чистоте. Поскольку родиной клининга была Англия, название он берет из английского языка (clean — чистый).

В наши дни уборочный сервис Европы превратился в масштабную индустрию с годовым оборотом порядка 20 миллиардов евро. Страны, которые лидируют по денежному обороту в клининге, — Германия, Франция, Великобритания, Испания. В этих странах профессиональные компании практически вытеснили уборщиков по найму.

До нашей страны столь буржуазные веяния смогли прийти только после развала Советского Союза. Первые клинеры на территории бывшего СССР появились, как и полагается, в Москве в 1992 году. Спустя полдесяток лет после появления оных на территории бывших братских стран и почти через сто лет после Англии в России появились свои клининговые компании.

Современные россияне все больший интерес испытывают к профессиональным уборщикам. Об этом говорит статистика роста количества компаний каждый год. За восемь лет в Москве их появилось около полусотни, в остальных крупных городах клининговых компаний около двадцати.

Отличия западных клинеров и отечественных, как и денежный оборот, существенны. В России клининговую компанию свободно может организовать любой предприниматель — сертификация подобных услуг добровольная, а лицензирование отсутствует. В Западной Европе для того чтобы создать клининговую компанию, необходимо получить диплом специалиста в данной области. Компании без лицензии на крупные и сложные объекты не нанимают.

Сегодня под клинингом принято понимать профессиональный уход за современными отделочными материалами и уборка помещений по определенным стандартам. Такие услуги оказывают специально обученные специалисты на профессиональном оборудовании.

Клининговые услуги включают в себя как видимый результат, так и невидимый, но весьма ощутимый. К тем, что заметны невооруженному глазу, можно отнести комплексную уборку помещений (ежедневную и разовую), уборку помещений после ремонта и строительства, услуги химчистки (мебель, линолеум, ковры и ковровые покрытия), уход за гранитными и мраморными покрытиями, очистку стеклянных поверхностей (окон, витражей и т.п.), чистку фасадов зданий, крыш от снега.

Среди ощутимых — прочистка канализации, вентиляции, системы отопления, услуги дезинфекции, дератизации, дезинсекции и промышленный альпинизм.

Менеджеры (определение по М.К.Тутушкиной) – это лица, возглавляющие коллектив, направляющие и координирующие работу всего аппарата управления или его отдельных звеньев, а также осуществляющие контроль и регулирование деятельности коллектива по выполнению поставленных задач и достижению целей. Менеджер управляет всем предприятием или его частью. Это единственный человек, которому вменена забота обо всём предприятии или подразделении в целом. Менеджеры предприятия входят в одну социальную группу, имеющую свои интересы, но они должны согласовывать интересы и других групп и быть своего рода буфером между ними [Тутушкина М.К., 2002].

Современный менеджер выступает в системе общественного производства как управляющий – дипломат – лидер – воспитатель – организатор-инноватор – человек. Функция управляющего считается традиционной, изначально присущей менеджеру. Осуществляя её, менеджер становится лицом, облечённым властью. Однако, эта власть не диктаторская, а скорее патерналистская, отеческая.

Среди перечня менеджерских умений в последнее время на первый план всё чаще выдвигается умение проводить переговоры. Современные менеджеры тратят своё рабочее время в основном на установление и развитие человеческих контактов, которые могли бы продвигать производство, углубление деловых связей, заключение сделок, разрешение споров, налаживание контактов с властями. Эти функции требуют хорошо развитых дипломатических навыков [Виханский О.С., Наумов А.И., 1998].

Многофункциональность деятельности менеджера характеризует её сложность и специфику и требует учёта при организации профессионального отбора. Другими словами, при проведении процедур профессионального отбора руководителей с позиций функционального подхода оценивается готовность претендентов эффективно выполнить именно те функции, которые являются характерными для предполагаемой должности. Судить о том, кто является, а кто не является менеджером можно лишь по функциям, выполняемым соответствующим индивидуумом, и по его вкладу в результаты работы предприятия.

В процессе управления менеджер осуществляет ряд конкретных функций, среди которых: организация и планирование собственной деятельности (коллектива); ознакомление со всеми новинками в мире бизнеса, техники и технологий, выдвижение и рассмотрение новых идей и предложений; решение вопросов, выходящих за пределы компетенции подчинённых (при наличии последних); ответы на звонки и приём

посетителей; проведение собраний и представительство; ведение переговоров; повышение квалификации [Грушенко В.И., 1997].

Все эти работы характеризуются: высоким разнообразием (до 200 видов действий в день), разнообразием формы самих этих действий и места их осуществления, широкими контактами и коммуникациями внутри и вне фирмы, быстрой сменой событий, людей и действий. Менеджер должен быть подготовлен к квалифицированному решению проблем потребителей, уметь анализировать их и предложить покупателю подходящее решение.

Социальная значимость профессии уборщика в обществе: (значение профессии, важность профессии, потребность в профессии, востребованность профессии). Сложно представить себе мир, в котором никто нигде не убирает. Если бы не люди этой профессии, то нам приходилось бы делать всю их работу самим. Многие относятся с пренебрежением к такой работе и даже к людям, которые её выполняют. А стоило бы подумать, что их труд делает конкретно для каждого из нас. Все бы сидели в грязных офисах и кабинетах, ходили по мусору на улице и внутри помещений. А дети вынуждены были бы разгребать себе дорогу от одного класса к другому среди отходов в коридорах школы. Но самая ужасная картина ожидала бы нас в туалете. Естественно, что мир без уборщиков пахнул бы немножко по-другому.

Массовость и уникальность профессии: (требования к профессии, перспективы) С работой уборщика справится любой, кто готов к ней морально. Если человек согласен добросовестно выполнять свои функции, то он вполне может навести порядок где угодно: в офисе, на рынке и в школе. Единственным нюансом можно считать требование по отсутствию аллергии на моющие средства. Перспектив, разумеется, такая должность не открывает никаких, но зато устроиться на работу уборщиком несложно, поскольку они есть почти в любой организации и конкуренция на вакансию небольшая, так как мало желающих выполнять эти обязанности.

Из должностной инструкции специалиста по клинингу:

Общие положения

Уборщик служебных помещений должен знать:

- существующие нормы по уборке площадей служебных помещений на одного работника и закрепленные за ним для уборки помещения;
- устройство, назначение и правила эксплуатации приспособлений и электрооборудования, применяемого для уборки служебных помещений;
- требования по влажной и сухой уборке служебных помещений;
- правила эксплуатации санитарно-технического оборудования;
- назначение и концентрацию моющих и дезинфицирующих средств;
- санитарно-гигиенические требования по уборке служебных помещений;
- правила внутреннего трудового распорядка предприятия;
- нормы и требования по охране труда, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Уборщик служебных помещений обязан:

- осуществлять уборку служебных помещений, лестниц и коридоров на закрепленной территории;
- удалять пыль с мебели, ковровых дорожек и покрытий, подметать и мыть пол вручную или с применением моющих электроприборов, мыть стены, лестничные перила, окна и т. д.;
- осуществлять уборку мусора из мусорных урн и расставлять урны на свои места;
- получать обтирочный материал, моющие и дезинфицирующие средства;
- собирать мусор и пищевые отходы, транспортировать их в мусоросборники в установленные места;
- соблюдать санитарно-гигиенические требования при уборке помещений, применять моющие, чистящие и дезинфицирующие средства;
- утеплять окна и двери, подготавливать помещения к зимнему периоду.

Уборщик служебных помещений имеет право:

- докладывать начальнику хозяйственного отдела обо всех выявленных недостатках в пределах своей компетенции;

- вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей должностной инструкцией обязанностями.

Уборщик служебных помещений несет ответственность за:

- качество и своевременность выполнения возложенных на него настоящей должностной инструкцией обязанностей;

- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка предприятия;

– соблюдение инструкций по охране труда, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Выводы по главе 1:

1) Психологический анализ профессиональной деятельности специалистов предполагает привлечение определенного понятийно-категориального аппарата, средств и способов их использования, что определяется содержанием той отрасли научного знания, к которой обращается исследователь. В данном случае необходимо и правомерно обращение к понятийному аппарату тех отраслей психологии, в рамках которой разрабатывается проблематика профессионального становления личности.

2) Особенности личности оказывают значительное влияние на успешность, надежность и другие объективные показатели профессиональной деятельности. Профессионально важными практически для любого вида деятельности являются такие личностные качества как ответственность, самоконтроль и адекватная профессиональная самооценка.

3) Успешность профессиональной деятельности определяется ориентацией на достижение субъективного переживания личной успешности. Понятие успеха оценивается в первую очередь по наличию целеустремленности, уверенности в своих силах и активному отношению к деятельности. Успешность профессиональной деятельности специалистов по клинику зависит, по нашему мнению, от производительности и качества. Личностными качествами, способствующими успешности профессиональной деятельности являются: доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, ответственность, общительность. Научные исследования изучающие факторы успешности профессиональной деятельности специалистов по клинику еще не проводились.

4) Клининговые услуги включают в себя комплексную уборку помещений (ежедневную и разовую), уборку помещений после ремонта и строительства, услуги химчистки (мебель, линолеум, ковры и ковровые покрытия), уход за гранитными и мраморными покрытиями, очистку стеклянных поверхностей (окон, витражей и т.п.), чистку фасадов зданий, крыш от снега. Прочистка

канализации, вентиляции, системы отопления, услуги дезинфекции, дератизации, дезинсекции и промышленный альпинизм.

Глава 2. Организация и методы эмпирического исследования

2.1 Цель, задачи и гипотеза исследования

Цель исследования: выявление взаимосвязи психологических особенностей и успешности деятельности специалистов по клинингу.

Задачи исследования:

1. Обзор научно-психологической литературы по теме исследования.
2. Создание методического комплекса для проведения исследования.
3. Выявление особенностей личностных особенностей у специалистов по клинингу.
4. Определение уровня успешности сотрудников (образование, взыскания, поощрения).
5. Изучение взаимосвязей психологических особенностей и успешности деятельности у специалистов по клинингу.

Гипотеза: у профессионально успешных специалистов по клинингу (с точки зрения руководства, т.е. исходя из показателей их производительности и качества выполняемой работы) в числе ярко выраженных черт будут наблюдаться высокие показатели по нейротизму и экстраверсии, т.е. доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, ответственность, общительность и т.д.).

Методы исследования:

1. Теоретический анализ литературных источников по рассматриваемой проблеме;
2. Психодиагностические методики:
 - Опросник PEN (Ганс и Сибилла Айзенк)
 - Личностный опросник Кэттелла (16PF)
 - Личностный опросник Олдхэа-Морриса
 - Объективные данные успешности сотрудника.

3. Для математического анализа данных использовалась программа STATISTICA 6.0.

2.2 Характеристика выборки

Эмпирической базой исследования послужило изучение особенностей личности, психотизма, экстраверсии-интроверсии, типов личности у специалистов по клинингу. В исследовании приняли участие 60 специалистов по клинингу (30 – успешных и 30 неуспешных). Успешность – неуспешность определялась руководством предприятия по критериям:

- 1) результативность,
- 2) инициативность в трудовой деятельности
- 3) эффективность взаимодействия с коллегами по работе

	Критерии сравнения	Успешные менеджеры	Неуспешные менеджеры
1.	Количество человек	30 человек, 10 – мужчин и 20 женщин	30 человек, 15 – мужчин и 15 женщин
2.	Возраст	От 23 до 52 лет	От 22 до 52 лет
3.	Стаж работы менеджером	От 4 до 33 лет	От 0 до 35 лет
4.	Стаж работы в этой компании	От 1 до 3 лет	От 0 до 3 лет
5.	Уровень заработной платы	От 300 долларов США до 600	От 300 долларов США до 600
6.	Премии	От 200 долларов США	От 500 рублей
7.	Количество крупных благодарностей	От 3-4 единиц в неделю до 5-6	От 0 единиц в неделю до 2

Исследование проведено на базе ООО Петербургской клининговой компании №1 – «Prous-Clean». «Prous-Clean» — это молодая, перспективная организация, которая быстро развивается на рынке

клининговых услуг и профессиональной уборки в Санкт-Петербурге. Залогом качества работ по профессиональной уборке абсолютно любых помещений, большой заинтересованности в клиентах, новаторского взгляда на составляющие процесса уборки, движения в ногу с техническим прогрессом, а также позитивным настроением в целом является молодость нашей компании.

Компания существует относительно недавно — с 2007 года. Сочетание высокого качества работ и невысоких цен - характерная черта, выделяющая нашу компанию на рынке профессиональной уборки. Компания имеет большой опыт работы по оказанию клининговых услуг. Среди наших клиентов: [офисные помещения, бизнес центры, торговые комплексы, здания государственных учреждений и др.](#)

Оборудование, которое применяет «Prou-Clean» для уборки помещений (офисов, квартир) представляет собой технику последнего поколения, которая не имеет аналогов, и способна достигать целей, недоступных другим видам уборочной аппаратуры. Весь персонал нашей клининговой компании – это обученные, высокоорганизованные и прошедшие серьезный отбор сотрудники.

Ассортимент предоставляемых услуг «Prou-Clean» очень широк, что способен удовлетворить практически любые потребности.

- Химические моющие и чистящие средства, оборудование и аксессуары для уборки, которые используются «Prou-Clean», мировыми лидерами на рынке среди аналогов.

- Персонал клининговой компании «Prou-Clean» имеют высокую трудоспособность, представительный внешний вид, а также проходит профессиональную подготовку по удалению всевозможных типов загрязнений и вежливому обращению с клиентом.

- Цены на услуги, предоставляемые клининговой компанией «Prou-Clean», приемлемые, учитывая тот факт, что качество выполняемых нами работ находится на высочайшем уровне.

- Прием заказов и выполнение работ происходит в любое удобное для Вас время дня или ночи и без выходных.

- Компания работает как в Санкт-Петербурге, так и в Ленинградской области.

2.3 Методы исследования

Для математического анализа и интерпретации данных использовалась первичная статистика: мера центральной тенденции, среднее, стандартное отклонение, асимметрия, эксцесс.

Статистический анализ данных проводился с помощью критерия Стьюдента. Остановимся на нем более подробно.

Сравнение двух выборок по признаку, измеренному в метрической шкале, обычно предполагает сравнение средних значений с использованием параметрического критерия t-Стьюдента [Наследов А. Д., 2004]. Следует различать три ситуации по соотношению выборок между собой:

случай независимых выборок.

зависимых выборок (измерений признака)

случай сравнения одного среднего значения с заданной величиной (критерий t-Стьюдента для одной выборки).

Обратимся к независимым выборкам. Метод позволяет проверить гипотезу о том, что средние значения двух генеральных совокупностей, из которых извлечены сравниваемые независимые выборки, отличаются друг от друга. Допущение независимости предполагает, что представители двух выборок не составляют пары коррелирующих значений признака. Проверяемая статистическая гипотеза: $H_0: M_x = A$. При ее отклонении принимается альтернативная гипотеза о том, что M_x меньше(больше) A .

Исходные предположения для статистической проверки;

- одна выборка извлекается из одной генеральной совокупности, а другая выборка, независимая от первой, извлекается из другой генеральной совокупности;

- распределение изучаемого признака и в той, и в другой выборке приблизительно соответствует нормальному;

- дисперсии признака в двух выборках примерно одинаковы (гомогенны).

Структура исходных данных: изучаемый признак измерен у объектов (испытуемых), каждый из которых принадлежит к одной из двух сравниваемых независимых выборок.

Ограничения: распределения признака и в той, и в другой выборке существенно не отличаются от нормального; в случае разной численности сравниваемых выборок их дисперсии статистически достоверно не различаются.

Формула для расчета критерия Стьюдента следующая:

$$t_e = \frac{|M_1 - M_2|}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

где M_1 и M_2 - средние арифметические двух сравниваемых выборок, N_1 и N_2 – количество испытуемых в первой и второй выборке, а σ_1 и σ_2 - их стандартные отклонения.

Корреляционный анализ проводился с помощью критерия Пирсона.

Критерий Пирсона (χ^2) – наиболее распространенный критерий согласия, предназначенный для проверки гипотезы о том, что случайная выборка извлечена из генеральной совокупности X с функцией распределения $F(X)$, вид которой считается известным, а параметры – неизвестными¹. Используется для определения степени согласия между наблюдаемым и ожидаемым распределениями. Этот критерий можно применять для проверки любого закона распределения. В этом состоит его преимущество. Эмпирические и теоретические частоты обычно различаются. Это различие может быть случайным (незначимым) или неслучайным

¹ Гласс Дж., Стэнли Дж. Статистические методы в педагогике и психологии. - М.: Прогресс, 1976.

(значимым). Критерий Пирсона позволяет ответить на вопрос о значимости или незначимости различий. Приведем формулу для расчета:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \frac{(n_i - n p_i)^2}{n p_i}$$

Обработка данных была произведена в программе STATISTICA 6.0 for Wind.

Рассмотрим более подробно описание используемых нами психодиагностических методик.

2.3.1 Шестнадцати факторный опросник Р.Б. Кеттела (16-ФЛО-105-С)

Для выявления особенностей личности подростков – активных пользователей Интернета использовался Шестнадцати факторный опросник Р.Б. Кеттела. Известным опросником, реализующим подход к исследованию личности на основе черт, является тест «Шестнадцать личностных факторов» («Sixteen Personality Factor Questionnaire». 16PF), разработанный Р. Кеттеллом. Всю совокупность выделенных Р. Кеттеллом при создании опросника факторов можно представить в виде иерархической системы, состоящей из четырех уровней: верхний уровень представляют типы, или факторы второго порядка, затем — глубинные черты, или факторы первого порядка, затем поверхностные черты.

Описание личностных факторов.

	Низкие значения (1-3 ст.)	Высокие значения (8-10 ст.)
Фактор А	Замкнутость, недоверчивость, обособленность, холодность скрытность, осторожность	Открытость, доброжелательность, экспрессивность
Фактор В	Низкий интеллект, глупый, медленно соображает	Высокий интеллект, умный, быстро соображает
Фактор С	Слабость «Я», неуверенность в себе, ранимость, неустойчивость	Сила «Я», уверенность в себе, спокойствие, стабильность, устойчивость,

		реалистичность
Фактор Е	Послушность, уступчивость, скромность, зависимость	Независимость, напористость, доминирование, самоуверенность
Фактор F	Благоразумие, осторожность, рассудительность, озабоченность	Склонность к риску, беспечность, храбрость, импульсивность
Фактор G	Недобросовестность, пренебрежение обязанностями, безответственность, незрелость	Добросовестность, исполнительность, ответственность, настойчивость, зрелость
Фактор I	Реалистичность, практичность, суровость	Чувствительность, зависимость от других, ранимость, мягкость
Фактор H	Робкий, нерешительный, медлительный, добросовестный, заботливый	Социальная смелость, непримиримость, дружелюбный, ответственный
Фактор L	Склонен к свободе от тенденции к ревности, приспособляемый, веселый, не стремится к конкуренции, заботится о других, хорошо работает в группе	Недоверчивый, сомневающийся, часто погружен в свое «я», упрямый, заинтересован во внутренней психической жизни, плохо работает в группе
Фактор M	Беспокоится о том, чтобы поступать правильно, практично, руководствуется возможным, заботится о деталях, сохраняет присутствие духа в экстремальных обстоятельствах.	Склонен к неприятному для окружающих поведению (не каждодневному), неконвенциональный, не беспокоится о повседневных вещах, самомотивированный, обладает творческим воображением
Фактор N	Склонен к отсутствию утонченности, к сентиментальности и простоте, иногда грубоват и резок, обычно – естественен и спонтанен.	Утонченный, опытный, светский, хитрый. Склонен к анализу. Интеллектуальный подход к оценке ситуации, близкий к цинизму.
Фактор O	Безмятежность, спокойствие, оптимистичность, самоуверенность	Тревожность, ранимость, недооценка себя, боязливость, озабоченность

Фактор Q1	Убежден в правильности того, чему его учили, и принимает все как проверенное, несмотря на противоречия. Склонен к осторожности и к компромиссам в отношении новых людей.	Поглощен интеллектуальными проблемами, имеет сомнения по различным фундаментальным вопросам. Скептичен, часто лучше информирован, менее склонен к морализированию
Фактор Q2	Предпочитает работать и принимать решения вместе с другими людьми, любит общение и восхищение, зависит от них. Склонен идти с группой.	Независим, склонен идти собственной дорогой, принимать собственные решения, действовать самостоятельно. Не считается с общественным мнением.
Фактор Q ₃	Низкий самоконтроль, импульсивность недисциплинированность	Высокий самоконтроль поведения, контроль желаний,
Фактор Q4	Расслабленность, невозмутимость	Напряженность, раздражительность, фрустрированность

2.3.2 Опросник PEN (Г. Айзенк)

Опросник EPI , предложен Гансом и Сибиллой Айзенк в 1963 г. Добавление к шкалам EPI шкалы психотизма привело к появлению в 1968 г. опросника PEN , адаптированный вариант которого здесь приводится.

Опросник содержит 100 вопросов, на которые испытуемые должны ответить «да» либо «нет» (в бланке для ответов проставляются соответственно знаки «+» или «-»). Опросник измеряет такие психические свойства, как нейропсихическая лабильность, экстраверсия и психотизм.

Вторично можно вывести наличие таких черт личности, как эмоционально-волевая стабильность, отнести темперамент испытуемых к классическим типам: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик. Опросник показывает связь между этими четырьмя типами темпераментов и результатами факторно - аналитического описания личности. Время на ответы не ограничивается, хотя не рекомендуется затягивать процедуру обследования.

Перед обследованием испытуемому выдается бланк для ответов и зачитывается инструкция. Опрос можно проводить как индивидуально, так и в группе.

Инструкция: «Вам будут предложены утверждения, касающиеся Вашего характера и здоровья. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте «+» («да»), если нет - знак «-» («нет»). Долго не задумывайтесь, здесь правильных и неправильных ответов нет».

Методика содержит 4 шкалы: психотизма, экстраверсии-интроверсии, нейротизма и специфическую шкалу, предназначенную для оценки искренности испытуемого, его отношения к обследованию.

2.3.3 Тест «Тип личности» Олдхэма-Морриса

Авторы английской версии - Дж. Олдхэм, Л. Моррис.

Автор данной русской версии — доктор биологических наук, профессор психологии Московского гуманитарно-экономического института Ю. В. Щербатых.

В основу опросника положена классификация расстройств личности «Американской психиатрической ассоциации» (отраженная в DSM-IV) и широко применяемый в США тест «Экспертизы расстройства личности». Тем не менее, несмотря на свое «клинический» базис данный тест хорошо работает для выявления как «нормальных» типов личности, так и их акцентуаций со всеми переходами от нормы к психической патологии. Опросник прошел проверку в системе нескольких банков (Альфа-банка, Сбербанка России и др.), Воронежского Департамента Минтруда РФ и различных частных фирмах Центрально-Черноземного региона (всего обследовано более двух тысяч человек).

Перед руководством любой организации всегда стоит вопрос оптимального использования человеческих ресурсов. В частности в банке один и тот же специалист может работать в кредитном отделе, в ревизионном управлении, в экономическом отделе, в отделе по работе с клиентами и пр. Использование теста позволяет подобрать для работника

вид такой вид деятельности, где он может проявить себя наилучшим образом и принести максимальную пользу фирме. Это может быть работа с людьми, с финансами, с информацией и т. д. Например, человека «добросовестного» типа лучше использовать в бухгалтерии или экономическом отделе, «деятельного» типа целесообразно направить в кредитный отдел, «бдительный» типа хорошо проявит себя в качестве ревизора, а «альтруистический» тип будет на месте в отделе по работе с клиентурой.

Достоинства опросника заключаются в универсальности (он применим как в для диагностики личностных проблем, так и при подборе персонала организаций); адаптированности к российской популяции (тексты вопросов были переработаны в соответствии со спецификой национального менталитета); сочетании относительной компактности и многомерности (117 вопросов позволяют оценить 14 личностных факторов и степень искренности испытуемого); высокой надежности (повторное применение теста показала относительную стабильности результатов).

Содержание теста: Опросник содержит 14 основных шкал (типы личности) и шкалу искренности. Число вопросов по каждой основной шкале варьирует от 7 до 9, в шкале искренности — 10 вопросов

Процедура тестирования: Имеется **бланковый вариант теста и компьютерная версия**. Тестирование занимает около 20 минут.

Форма представления результатов: Табличная, графическая и текстовая (описательная).

В основу опросника Дж. Олдхэма и Л. Морриса положена классификация расстройств личности «Американской психиатрической ассоциации» (DSM-IV) и широко применяемый в США тест «Экспертиза расстройства личности». Тем не менее, несмотря на свое «клинический» базис, данный тест хорошо работает для выявления как «нормальных» типов личности, так и их акцентуаций со всеми переходами от нормы к психической патологии. Он оценивает выраженность следующих типов

личности: А «Бдительного», В «Отшельника», С «Идеосинкратического», D «Авантюрного», Е «Деятельного», F «Драматического», G «Самоуверенного», Н «Чувствительного», I «Преданного», J «Добросовестного», К «Праздного», L «Агрессиного», М «Альтруистического», N «Серьезного».

3. Анализ результатов исследования

3.1 Сравнительный анализ результатов исследования

3.1.1 Сравнительный анализ показателей личностных особенностей

Таблица 1. Сравнительный анализ личностных особенностей

	неуспешные	успешные	t- Стьюдента	df	p- уровень
A	6,03	7,07	-3,79	58,00	0,001
B	5,00	6,00	-3,08	58,00	0,001
C	6,00	6,43	-1,58	58,00	0,12
E	3,83	6,10	8,43	58,00	0,001
F	4,07	6,30	-5,45	58,00	0,001
G	5,23	6,90	-4,69	58,00	0,001
I	5,27	6,50	-3,65	58,00	0,001
H	6,23	5,37	2,41	58,00	0,02
L	6,30	4,33	6,45	58,00	0,001
M	3,00	3,23	-1,00	58,00	0,32
N	5,30	5,80	-1,19	58,00	0,24
O	5,33	3,93	3,46	58,00	0,001
Q1	3,03	3,37	-1,64	58,00	0,11
Q2	3,07	3,03	0,17	58,00	0,87
Q3	5,43	5,80	-0,71	58,00	0,48
Q4	5,20	3,93	2,12	58,00	0,04

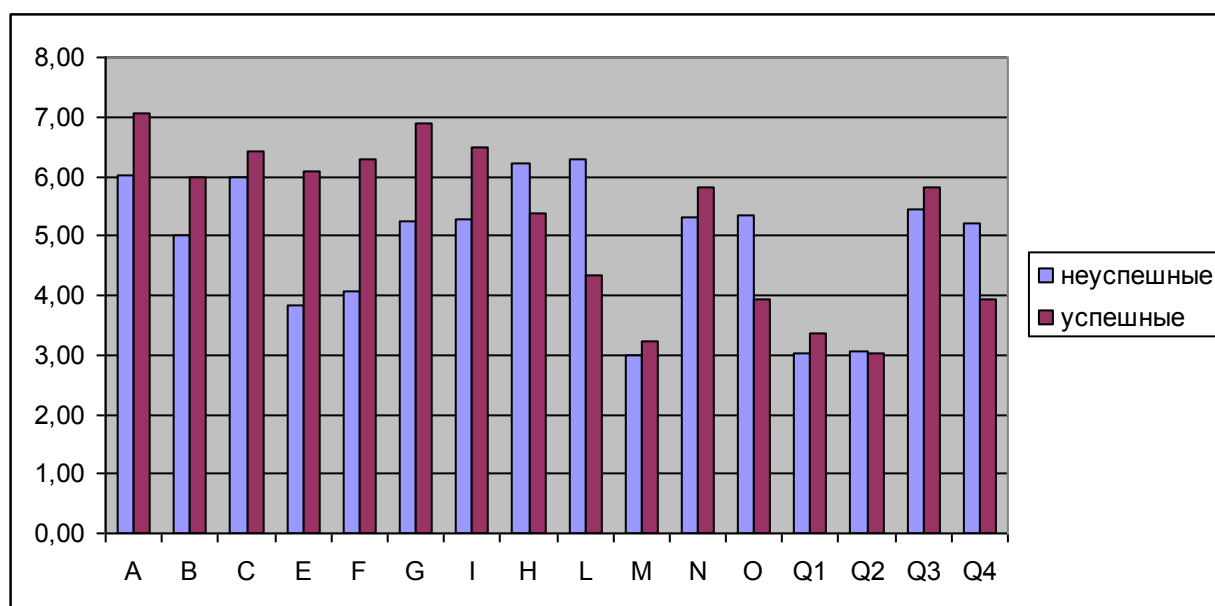


Рисунок 1. Показатели личностных особенностей у успешных и неуспешных специалистов по клинингу.

Условные обозначения: жирным шрифтом выделены статистически значимые различия.

Значимые отличия между показателями успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки получены по следующим факторам: А, В, Е, F, G, Н, I, L, О, Q1, Q4. Показатели неуспешных специалистов по клинингу данной выборки выше по переменным: L, О, Q4. То есть неуспешному специалисту по клинингу данной выборки свойственна осторожность, эгоцентричность, настороженность по отношению к людям; склонность к ревности, стремление возложить ответственность за ошибки на окружающих, раздражительность. Иногда автономность, самостоятельность и независимость в социальном поведении. Беспокойство, озабоченность, ранимость, ипохондричность, подверженность настроению, страх, неуверенность в себе, склонность к предчувствиям, самобичеванию, к депрессиям, чувствительность к одобрению окружающих, чувство вины и недовольство собой. Собранность, энергичность, напряженность, фрустрированность, повышенная мотивация, беспокойство, взвинченность, раздражительность.

Как видно на рисунке 1 максимальные оценки у успешных специалистов по клинингу получены по следующим личностным факторам: А+, В+, G+, Н+, F+. Минимальные оценки получены по следующим личностным факторам: Q2-, Q1-, М-. Таким образом, предварительный анализ данных позволяет предположить, что успешный специалист по клинингу данной выборки обладает следующими личностными особенностями: открытость, доброжелательность, экспрессивность, добросовестность, исполнительность, ответственность, настойчивость, зрелость, независимость, напористость, доминирование, самоуверенность, им свойственна социальная смелость, дружелюбность, ответственность, склонность к риску, беспечность, храбрость, импульсивность, он убежден в

правильности того, чему его учили, и принимает все как проверенное, несмотря на противоречия. Склонны к осторожности и к компромиссам в отношении новых людей. Предпочитает работать и принимать решения вместе с другими людьми, любит общение и восхищение, зависит от них. Склонен идти с группой.

Таким образом, можно предположить, что успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки являются очень разными людьми по личностным особенностям, а также: напряженность, раздражительность, недисциплинированность отличает неуспешных специалистов по клинингу.

3.1.2 Сравнительный анализ показателей психотизма, экстраверсии-интроверсии и нейротизма

Таблица 2. Сравнительный анализ показателей психотизма, экстраверсии-интроверсии и нейротизма

	неуспешные	успешные	t- Стьюдента	df	p- уровень
психотизм	8,20	7,90	0,33	58,00	0,74
экстраверсия- интроверсия	8,40	10,60	-1,79	58,00	0,08
нейротизм	9,70	12,60	-3,21	58,00	0,001
ЛОЖЬ	2,27	2,33	-0,28	58,00	0,78

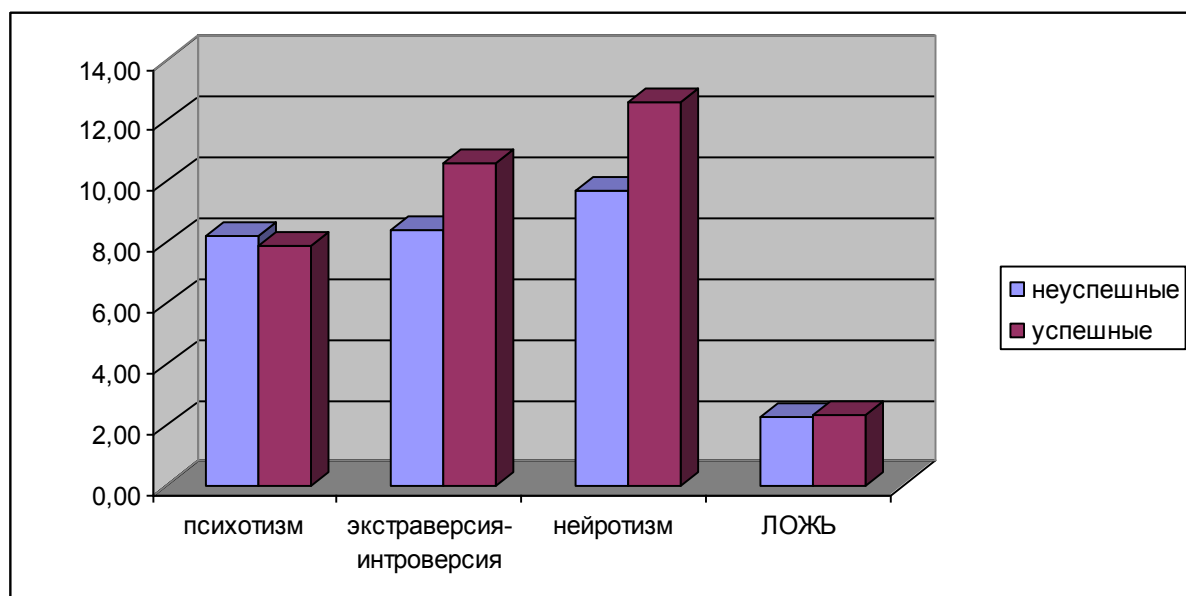


Рисунок 2. Показатели психотизма, экстраверсии-интроверсии и нейротизма у успешных и неуспешных специалистов по клинингу.

Как видно из таблицы 2 статистически достоверные отличия по показателям психотизма, экстраверсии-интроверсии и нейротизма у успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки получены по переменной: нейротизм. Показатели успешных специалистов по клинингу выше показателей неуспешных специалистов по клинингу, то есть эмоциональная нестабильность более характерна для неуспешных специалистов по клинингу данной выборки.

Нейротизм характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность).

Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности.

Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Для успешных специалистов по клинингу данной выборки более характерна экстраверсия. общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности.

3.1.3 Сравнительный анализ показателей типов личности

Таблица 3. Сравнительный анализ показателей типов личности

	неуспешные	успешные	t- Стьюдента	df	p- уровень
добросовестный	6,67	7,93	-2,68	58,00	0,01
самоуверенный	3,37	2,63	1,43	58,00	0,16
драматический	3,70	4,17	-1,01	58,00	0,32
бдительный	6,43	5,97	0,80	58,00	0,43
деятельный	6,30	7,40	-2,55	58,00	0,01
преданный	6,33	7,13	-1,53	58,00	0,13
отшельник	7,03	5,40	3,51	58,00	0,00
праздный	5,20	4,23	2,19	58,00	0,03
чувствительный	6,23	4,40	3,29	58,00	0,00
идеосинкратический	5,47	4,30	2,10	58,00	0,04
авантюрный	5,73	5,87	-0,24	58,00	0,81
альтруистический	6,60	6,23	0,55	58,00	0,58
агрессивный	5,03	4,60	0,79	58,00	0,43
серьезный	3,67	4,87	-2,64	58,00	0,01

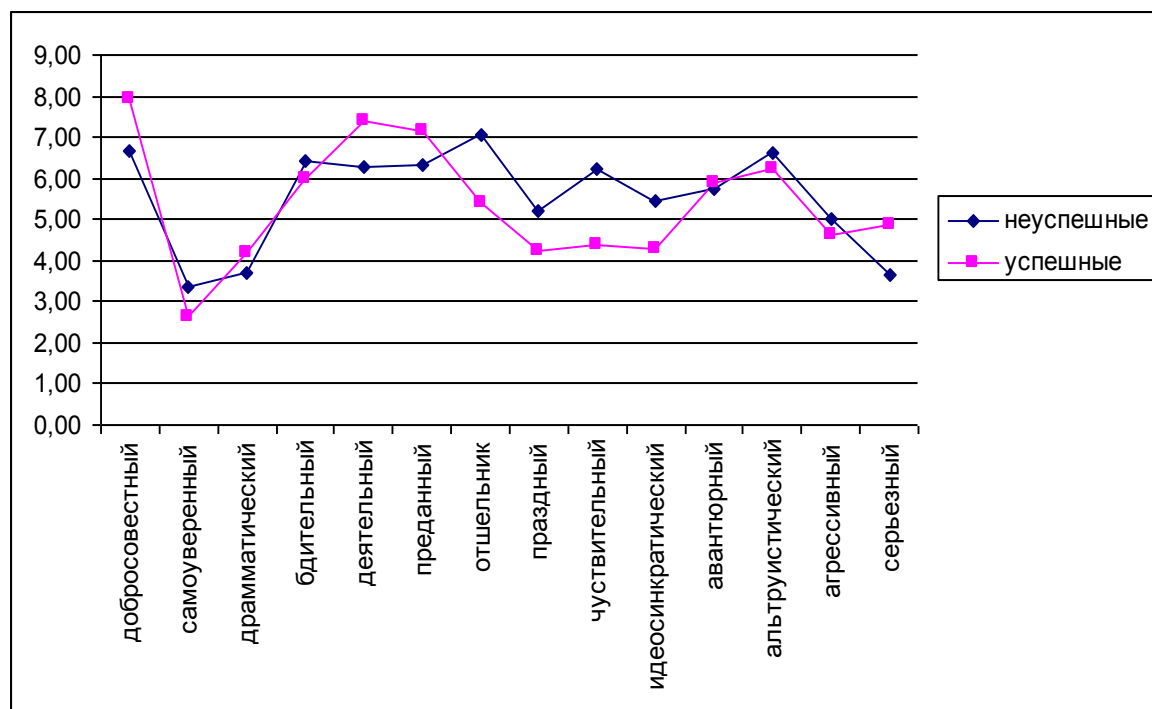


Рисунок 3. Показатели типа личности у успешных и неуспешных специалистов по клинингу.

Как видно из таблицы 3 по показателям определения типа личности у успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки получены статистически достоверные отличия по переменным: добросовестный, деятельный, отшельник, праздный, чувствительный, идеосинкратический, серьезный. Показатели определения типа личности у успешных специалистов по клинингу выше по переменным: добросовестный, деятельный, серьезный. Показатели определения типа личности у неуспешных специалистов по клинингу выше по переменным: отшельник, праздный, чувствительный, идеосинкратический.

Можно предположить, что портрет личности успешного специалистов по клинингу данной выборки следующий: это люди высоких моральных принципов, они очень обязательны, не позволяют себе отдохнуть до тех пор, пока работа не выполнена и не выполнена правильно. Они преданы своим семьям, своему делу, своим начальникам. Упорный труд для них - норма. Добросовестность, проявляющаяся в упорном труде, благоразумии, стремлении к согласию, может стать залогом будущих успехов. Они не могут сидеть на месте и не дают этого другим. Они постоянно в поисках новых впечатлений во всем, они постоянно ищут новые стили жизни. Никакой другой тип, даже Драматический, не может быть настолько горячим в своем желании соединиться с жизнью и с другими людьми. Никакой другой тип не может быть настолько переменчивым в настроениях, настолько жаждущим. Серьезные люди не имеют никаких иллюзий. Они не срывают звезд с неба, они считают цыплят по осени, они не носят розовые очки. Они не приукрашивают реальность, даже если дела обстоят не так хорошо, как они хотят их видеть. В нашей современной культуре положительными считаются те люди, которые более радостно смотрят на вещи, стремятся к лучшему, эти же личности не умеют смотреть на все с привлекательной стороны. К тому же они вовсе и не стремятся быть популярными. Но они имеют значительное преимущество. Никакой другой тип не приспособлен столь сильно к переменам обстоятельств, смене климата и другим неприятностям. Сила

этого типа заключается в том, что он может помочь каждому выжить в тяжелые времена.

Можно предположить, что портрет личности неуспешного специалиста по клинингу данной выборки следующий: они не нуждаются ни в ком, кроме самих себя. Их не привлекают толпы людей, они не предпринимают никаких усилий, чтобы произвести впечатление. Неуспешные специалисты по клинингу абсолютно свободны от эмоций и увлечений, что несколько раздражает других. При том, что они уступают другим в чувственности в интимных отношениях, область, в которой они на высоте, это наблюдательность. Они считают, что их потребности могут подождать, пока не удовлетворены потребности других. Сознание того, что они отдают себя, приносит им удовлетворение, безопасность и чувство, что они на своем месте. Это наиболее удобный тип личности, такие люди — самые достойные граждане.

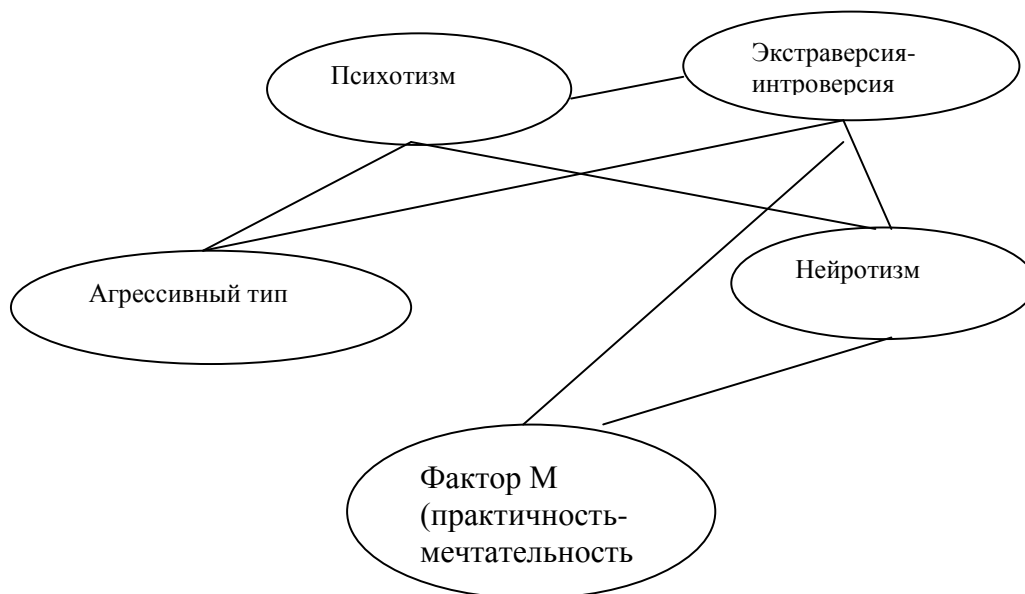
3.2 Корреляционный анализ результатов исследования

3.2.1 Корреляционный анализ результатов успешных специалистов по клинингу

Таблица корреляционного анализа результатов исследования находится в приложении.

Корреляционный анализ результатов исследования успешных специалистов по клинингу показал следующие связи на уровне $p < 0,05$, при $r < +1$, $r > -1$:

Данные представлены на рисунке 4.



Прямые связи $p < 0,05$, $r > 1$ _____

Обратные связи $p < 0,05$, $r > 1$ - - - - -

Переменная личностных особенностей фактор М (практичность-мечтательность) связана прямыми зависимостями на уровне статистической достоверности $p < 0,05$ со следующими переменными: экстраверсия-интроверсия, нейротизм.

Переменная экстраверсия-интроверсия связана прямыми зависимостями на уровне статистической достоверности $p < 0,05$ со

следующими переменными: нейротизм, психотизм, агрессивный тип личности.

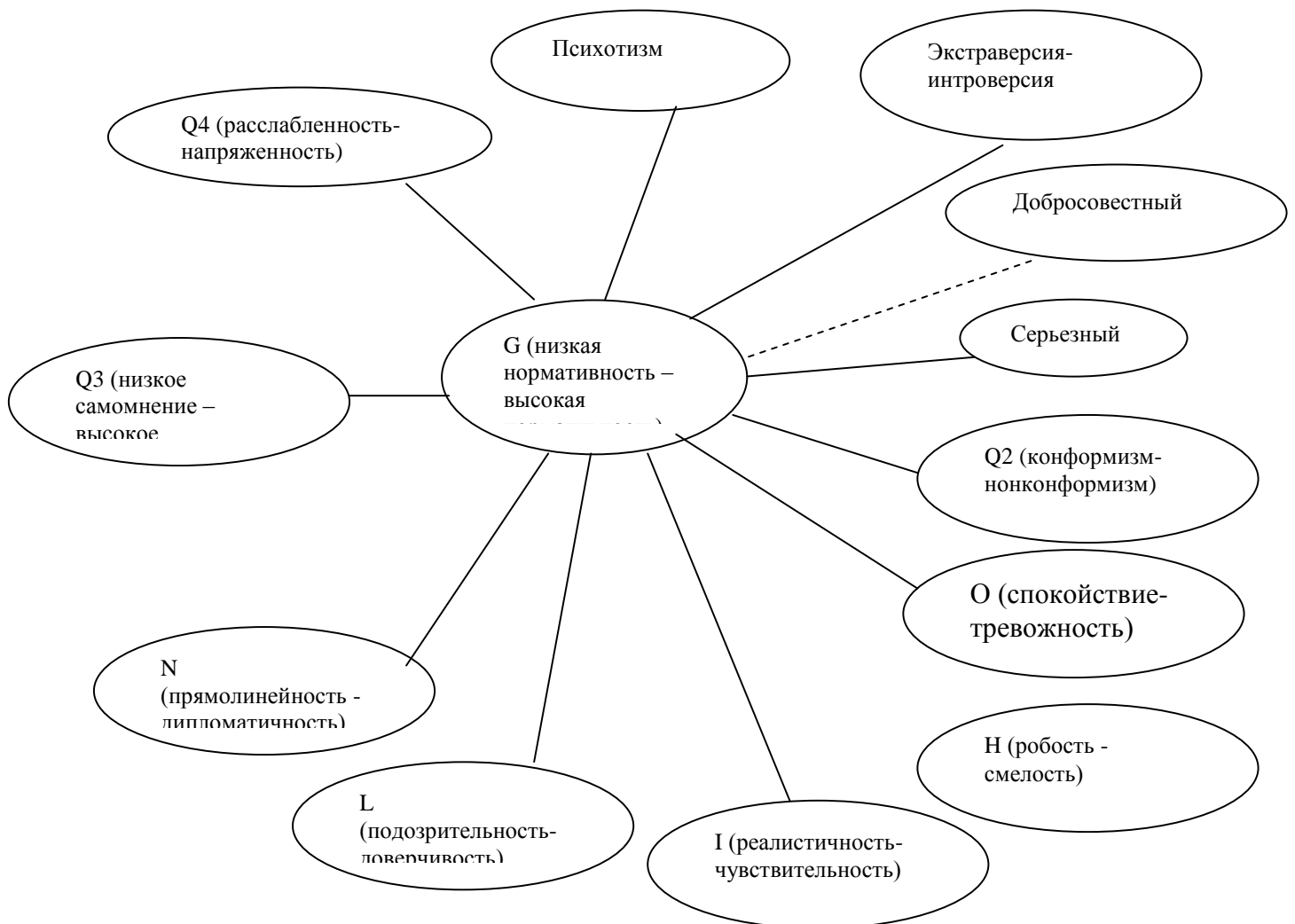
Переменная психотизм связана прямыми зависимостями на уровне статистической достоверности $p < 0,05$ со следующими переменными: нейротизм, экстраверсия-интроверсия, агрессивный тип личности.

Таким образом, можно предположить, что у успешных специалистов по клинингу данной выборки практичность и реалистичность взаимосвязаны с экстравертированностью, эмоциональной устойчивостью, низким уровнем конфликтности, стремлением к лидерству.

3.2.2 Корреляционный анализ результатов неуспешных специалистов по клинингу

Корреляционный анализ результатов исследования неуспешных специалистов по клинингу показал следующие связи на уровне $p < 0,05$, при $r < +1$, $r > -1$:

Данные представлены на рисунке 5.



Прямые связи $p < 0,05$, $r > 1$ —————

Обратные связи $p < 0,05$, $r > 1$ - - - - -

Переменная личностных особенностей фактор G (низкая нормативность – высокая нормативность) связана прямыми зависимостями

на уровне статистической достоверности $p < 0,05$ со следующими переменными: личностных особенностей факторами Н (робость - смелость), N (прямолинейность-дипломатичность), Q1 (консерватизм - радикализм), Q3 (низкое самомнение – высокое самомнение), I (реалистичность-чувствительность), L (подозрительность-доверчивость), Н (робость-смелость), О (спокойствие-тревожность), Q2 (конформизм-нонконформизм), Q4 (расслабленность-напряженность), психотизм, экстраверсия-интроверсия, серьезный тип личности, а обратными зависимостями с переменной добросовестный тип личности.

Таким образом, можно предположить, что у неуспешных специалистов по клинингу данной выборки высокая нормативность поведения взаимосвязана с предприимчивостью, расчетливостью, беспокойством, озабоченностью, неуверенностью в себе, взвинченностью, раздражительностью, конфликтностью, экстравертированностью, ожиданием самых худших результатов, чрезмерной обязательностью.

Выводы по главе 3:

1) Сравнительный анализ результатов исследования позволил выявить следующие особенности испытуемых данной выборки исследования:

Значимые отличия между показателями успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки поучены по следующим факторам: А, В, Е, F, G, H, I, L, O, Q1, Q4. Показатели неуспешных специалистов по клинингу данной выборки выше по переменным: L, O, Q4. То есть неуспешному специалисту по клинингу данной выборки свойственна осторожность, эгоцентричность, настороженность по отношению к людям; склонность к ревности, стремление возложить ответственность за ошибки на окружающих, раздражительность. Иногда автономность, самостоятельность и независимость в социальном поведении. Беспокойство, озабоченность, ранимость, ипохондричность, подверженность настроению, страх, неуверенность в себе, склонность к предчувствиям, самобичеванию, к депрессиям, чувствительность к одобрению окружающих, чувство вины и недовольство собой. Собранность, энергичность, напряженность, фрустрированность, повышенная мотивация, беспокойство, взвинченность, раздражительность.

Максимальные оценки у успешных специалистов по клинингу получены по следующим личностным факторам: А+, В+, G+, H+, F+. Минимальные оценки получены по следующим личностным факторам: Q2-, Q1-, M-. Таким образом, предварительный анализ данных позволяет предположить, что успешный специалист по клинингу данной выборки обладает следующими личностными особенностями: открытость, доброжелательность, экспрессивность, добросовестность, исполнительность, ответственность, настойчивость, зрелость, независимость, напористость, доминирование, самоуверенность, им свойственна социальная смелость, дружелюбность, ответственность, склонность к риску, беспечность, храбрость, импульсивность, он убежден в правильности того, чему его учили, и принимает все как проверенное, несмотря на противоречия. Склонны к

осторожности и к компромиссам в отношении новых людей. Предпочитает работать и принимать решения вместе с другими людьми, любит общение и восхищение, зависит от них. Склонен идти с группой.

Таким образом, успешные и неуспешные специалисты по клинингу данной выборки являются очень разными людьми по личностным особенностям, а также: напряженность, раздражительность, недисциплинированность отличает неуспешных специалистов по клинингу.

Статистически достоверные отличия по показателям психотизма, экстраверсии-интроверсии и нейротизма у успешных и неуспешных менеджеров данной выборки получены по переменной: нейротизм. Показатели успешных менеджеров выше показателей неуспешных менеджеров, то есть эмоциональная нестабильность более характерна для неуспешных менеджеров данной выборки.

Для успешных специалистов по клинингу данной выборки более характерна экстраверсия. общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности.

По показателям определения типа личности у успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки получены статистически достоверные отличия по переменным: добросовестный, деятельный, отшельник, праздный, чувствительный, идеосинкратический, серьезный. Показатели определения типа личности у успешных специалистов по клинингу выше по переменным: добросовестный, деятельный, серьезный. Показатели определения типа личности у неуспешных специалистов по клинингу выше по переменным: отшельник, праздный, чувствительный, идеосинкратический.

Таким образом, портрет личности успешного специалиста по клинингу данной выборки следующий: это люди высоких моральных принципов, они

очень обязательны, не позволяют себе отдохнуть до тех пор, пока работа не выполнена и не выполнена правильно. Они постоянно в поисках новых впечатлений во всем, они постоянно ищут новые стили жизни. Они не срывают звезд с неба, они считают цыплят по осени, они не носят розовые очки. Они не приукрашивают реальность, даже если дела обстоят не так хорошо, как они хотят их видеть.

Можно предположить, что портрет личности неуспешного специалиста по клинингу данной выборки следующий: они не нуждаются ни в ком, кроме самих себя. Их не привлекают толпы людей, они не предпринимают никаких усилий, чтобы произвести впечатление. Неуспешные специалисты по клинингу абсолютно свободны от эмоций и увлечений, что несколько раздражает других. Они считают, что их потребности могут подождать, пока не удовлетворены потребности других.

2) Сравнительный корреляционный анализ результатов исследования позволил выявить следующие особенности взаимосвязей между показателями у испытуемых данной выборки исследования:

У успешных специалистов по клинингу данной выборки практичность и реалистичность взаимосвязаны с экстравертированностью, эмоциональной устойчивостью, низким уровнем конфликтности, стремлением к лидерству.

У неуспешных специалистов по клинингу данной выборки высокая нормативность поведения взаимосвязана с предприимчивостью, расчетливостью, беспокойством, озабоченностью, неуверенностью в себе, взвинченностью, раздражительностью, конфликтностью, экстравертированностью, ожиданием самых худших результатов, чрезмерной обязательностью.

3) Таким образом, гипотезу нашего исследования, что у профессионально успешных специалистов по клинингу (с точки зрения руководства, т.е. исходя из показателей их производительности и качества выполняемой работы) в числе ярко выраженных черт будут наблюдаться высокие показатели по нейротизму и экстраверсии, т.е. доминантность,

уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, ответственность, общительность и т.д.), можно считать доказанной.

Заключение

Цели и задачи, поставленные в данной работе были решены в полном объеме – мы изучили и проанализировали теоретическую литературу по теме исследования, сформулировали цели, задачи и гипотезу исследования, выбрали адекватные методы эмпирического исследования, проанализировали полученные результаты и сделали выводы. Гипотеза о том, что у профессионально успешных специалистов по клинингу (с точки зрения руководства, т.е. исходя из показателей их производительности и качества выполняемой работы) в числе ярко выраженных черт будут наблюдаться высокие показатели по нейротизму и экстраверсии, т.е. доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, ответственность, общительность и т.д.), подтвердилась.

Проведенный нами анализ литературы, посвященной проблеме изучения взаимосвязи психологических особенностей и успешности деятельности специалистов по клинингу, позволяет сделать следующие выводы:

Психологический анализ профессиональной деятельности специалистов предполагает привлечение определенного понятийно-категориального аппарата, средств и способов их использования, что определяется содержанием той отрасли научного знания, к которой обращается исследователь. В данном случае необходимо и правомерно обращение к понятийному аппарату тех отраслей психологии, в рамках которой разрабатывается проблематика профессионального становления личности.

Особенности личности оказывают значительное влияние на успешность, надежность и другие объективные показатели профессиональной деятельности. Профессионально важными практически для любого вида деятельности являются такие личностные качества как ответственность, самоконтроль и адекватная профессиональная самооценка.

Для успешности профессиональной деятельности требуется определенный оптимальный уровень личностной тревожности и эмоциональной стабильности. Фактором, влияющим на эффективность работы специалистов по клинингу является психическая устойчивость.

Клининговые услуги включают в себя комплексную уборку помещений (ежедневную и разовую), уборку помещений после ремонта и строительства, услуги химчистки (мебель, линолеум, ковры и ковровые покрытия), уход за гранитными и мраморными покрытиями, очистку стеклянных поверхностей (окон, витражей и т.п.), чистку фасадов зданий, крыш от снега. Прочистка канализации, вентиляции, системы отопления, услуги дезинфекции, дератизации, дезинсекции и промышленный альпинизм.

Сравнительный анализ результатов исследования позволил выявить значительные отличия в личностных особенностях, психологическом портрете личности успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки.

Портрет личности успешного специалиста по клинингу данной выборки следующий: это люди высоких моральных принципов, они очень обязательны, не позволяют себе отдохнуть до тех пор, пока работа не выполнена и не выполнена правильно. Они постоянно в поисках новых впечатлений во всем, они постоянно ищут новые стили жизни. Они не срывают звезд с неба, они считают цыплят по осени, они не носят розовые очки. Они не приукрашивают реальность, даже если дела обстоят не так хорошо, как они хотят их видеть.

Портрет личности неуспешного специалиста по клинингу данной выборки следующий: они не нуждаются ни в ком, кроме самих себя. Их не привлекают толпы людей, они не предпринимают никаких усилий, чтобы произвести впечатление. Неуспешные специалисты по клинингу абсолютно свободны от эмоций и увлечений, что несколько раздражает других. Они считают, что их потребности могут подождать, пока не удовлетворены потребности других.

Корреляционный анализ результатов исследования позволил выявить статистически достоверные взаимосвязи между показателями личностных особенностей, экстраверсии-интроверсии, нейротизма, психотизма и типом личности у успешных и неуспешных специалистов по клинингу данной выборки.

У успешных специалистов по клинингу данной выборки практичность и реалистичность взаимосвязаны с экстравертированностью, эмоциональной устойчивостью, низким уровнем конфликтности, стремлением к лидерству.

У неуспешных специалистов по клинингу данной выборки высокая нормативность поведения взаимосвязана с предприимчивостью, расчетливостью, беспокойством, озабоченностью, неуверенностью в себе, взвинченностью, раздражительностью, конфликтностью, экстравертированностью, ожиданием самых худших результатов, чрезмерной обязательностью.

Заявленная тема и рамки работы не позволяют раскрыть проблему, связанную с изучением взаимосвязи психологических особенностей и успешности деятельности специалистов по клинингу, во всей полноте, в будущем, мы надеемся, что работа будет продолжена.

Список литературы

1. Ананьев Б.Г.. О проблеме современного человекознания. Спб.: Речь, 2007
2. Арефьев С.Л. Изучение процесса профессиональной адаптации психологов в промышленности. Дисс.канд...психол.наук. М.-Л., 1978.
3. Асмолов А.Г. Психология личности. - М.,МГУ,2005
4. Бассаров Б. Проблемы психологии устойчивости личности. – Ашхабад Ылим, 2007
5. Березин Ф.С. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека / Ф.С. Березин. – л.: ЛГК, 2008. – 270 с.
6. Бернс Р. Я - концепция и Я - образы. Самосознание и защитные механизмы личности. Самара. Изд. Дом «Бахрах», 2009
7. Борисов Ю.А., Кудрявцев И. А.. Смысловая сфера сознания и самосознания успешных и неуспешных менеджеров среднего звена//Психосемантика// Психологический журнал , 2003 г., т.24, №1
8. Борисова Е.М.. О роли профессиональной деятельности в формировании личности// Психология формирования и развития личности. М., 2007
9. Бороздина Л.В.. Исследование уровня притязаний // Учебное пособие. - М.: Инс-т Психологии РАН РФ , 2003
10. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент, М.: Академия, 2008
11. Гальперин П.Я. Введение в психологию - М., 2006
12. Георгиева И.А. Социально-психологические факторы адаптации личности в коллективе: Автореф. дис. ...канд.психол.наук. Л., 1985. 22 с.
13. Гиппенрейтер Ю.Б., Пузырей А. А.. Предисловие к фрагменту книги У.Джемса // Психология личности. Тексты / под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, Пузырей А.А. . М., 2002
14. Гласс Дж., Стэнли Дж. Статистические методы в педагогике и психологии. - М.: Прогресс, 2006.

15. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. - СПб.: Речь, 2008
16. Грачев Г.В. Информационно-психологическая безопасность личности: состояние и возможности психологической защиты. – М.: Академия, 2004.
17. Грушенко В.И. Менеджмент. Ключ к пониманию сущности управленческой деятельности: – Смоленск: СИБП, 2007
18. Гульянова Н.А.. О связи самопринятия и осознания Я - образа в ситуации неуспеха // Вестник моек, ун-та //сер.14//психология,2001 г., №3
19. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М., 2007.
20. Зимбардо Ф.. Формирование самооценки. Самосознание и защитные механизмы личности. Самара. Изд. Дом «Бахрах», 2003
21. Изард К. Эмоции человека. - Пер. с англ. СПб.: Речь, 2009
22. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. – М.: Педагогическое общество России, 2000.
23. Климов Е.А.. Введение в психологию труда. М., 2008.
24. Корнеева Л.Н.. Самооценка как механизм саморегуляции профессиональной деятельности // Вестник ЛГУ . 1989 г., Вып . 4
25. Корчемный П.А., Елисеев А.П. Психологическая устойчивость в чрезвычайных ситуациях. – Новогорск, 2000. – ч.2.
26. Кулиш И.Г. Влияние конфликтов на работе на возникновение невротических реакций //Условия формирования и пути предупреждения неврозов и аномалий личности /Под ред. Г.К. Ушакова. Б.Д. Петракова. - М., 2002.
27. Лаврова Н.А.. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек - человек»/Психодиагностика: области применения, проблемы, перспективы развития./ Тезисы московской межвузовской научно-

- практической конференции под ред. Карелиной М.Ю.. М.: МИССО, 2003
- 28.Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. - Сер. 14. Психология. - 2000 - №3.
- 29.Леонтьев А.Н.. Деятельность. Сознание. Личность. М., 2005
- 30.Маркова А.К., Психология профессионализма. - М., 2006
- 31.Махнач А.В., Постылякова Ю.В., Курлет В.Л., Матени К.Б. Оценка ресурсов совладания со стрессом (адаптация опросника CRIS) //Тезисы межрегиональной научно-практической конференции «Психология безопасности профессиональной деятельности» 17-18 октября 1999. – М.: Изд. РАН, 1999. – С. 35-36.
- 32.Медведев В.И. Экологическое сознание: Учебное пособие/ В.И. Медведев, А.А. Алдашева; Российская академия наук; Институт психологии. — М.: Логос, 2001. — 376 с.
- 33.Михеева И.Н.. Я - концепция и конфликт в сфере нравственной жизни личности. Самосознание и защитные механизмы личности. Самара. Изд. Дом «Бахрах», 2003
- 34.Немов Р.С. Психология. М.:Владос, 2003 г., т. 1
- 35.Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Снетков В.М.. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. -СПб.: Речь, 2003. – 448с.
- 36.Обозов Н. Н. Психология межличностного взаимодействия. СПб.: Речь, 2009.- 128с.
- 37.Общая психология:Учебн.посибие. Под ред.Петровского -2-е изд., доп. и перераб.- М.: Просвещение, 2007
- 38.Практикум по возрастной психологии (ред. Головей Л.А., Рыбалко Е.Ф.). С-пб, Издательство «Речь», 2010
- 39.Пряжников П.С.. Психологический смысл труда: учебное пособие курсу "Психология труда и инженерная психология". М.:Изд. Институт практической психологии. Воронеж: НПО, МОДЕК , 2007

40. Психологический словарь под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. М.: Педагогика - Пресс, 2006
41. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебное пособие / С.А. Боровикова, Т.П. Водолазская, М.А. Дмитриева, Л.Н. Корнеева; Ред. Г.С. Никифоров; Санкт - Петербургский государственный университет. - СПб: Изд-во СПбГУ, 2008. - 152 с.
42. Психология человека от рождения до смерти/ Под ред. А. А. Реана. - СПб: Прайм - Еврознак. 2006
43. Реан А.А. Психодиагностика личности в педагогическом процессе. - СПб., ЛГОУ, 2006
44. Родина О.Н. О понятии «успешность трудовой деятельности», сб. Психология работы с персоналом., СПб.: Питер 2008.
45. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. М.: 2010
46. Самоукина Н.В.. Психология и педагогика профессиональной деятельности. М.: Экмос, 2006
47. Сацков Н.Я. Методы и приемы деятельности менеджеров и бизнесменов, 1999- 400с.
48. Сб. Проблемность в профессиональной деятельности: теория и методы психологического анализа. – М., 2005. – с. 106 – 132.
49. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика. – М.: Изд. ЮНИТИ, 2005. – С. 24-30.
50. Тутушкина М.К. Практическая психология для экономистов и менеджеров. СПб., Речь, 2002.- 387 с.
51. Хекхаузен Х.. Мотивация и деятельность в 2 т.// пер. с немец, под ред. Величковского Б.М.. М.: Педагогика, т.1, 2006
52. Шибутани Т.. Я - концепция и чувство собственного достоинства. Самосознание и защитные механизмы личности. Самара. Изд. Дом «Бахрах», 2003
53. Шингаров Г.Х. Место эмоции в структуре личности. -В кн.: Проблема личности. СПб.: Речь, 2007

54. Ясюкова Л.А. Проблемы адаптации руководителей научных подразделений промышленного предприятия / Вестн. ЛГУ. Сер. 6. История КПСС. Науч. коммунизм. Философия. Вып. 4. С. 51—58.

1	6	5	7	6	4	5	5	6	6	4	5	5	4	4	5	7	1	2	3	9	1	9	1	1	7	8	6	9	7	1	7	3
1	5	4	6	5	4	4	4	6	5	3	4	4	3	3	4	6	7	9	8	3	9	7	5	4	8	8	5	6	4	10	7	
1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	8	8	2	8	3	6	4	5	5	8	8	4	7	6	
1	6	6	5	5	4	5	5	6	6	2	6	6	2	2	6	4	6	8	0	2	10	3	1	5	6	6	7	5	5	7	7	
1	7	5	6	1	3	6	6	7	7	3	5	5	3	3	5	3	6	7	4	3	4	3	5	5	6	6	5	7	8	8	5	
1	7	5	7	3	5	6	6	7	7	4	5	5	4	4	5	4	3	3	8	1	5	3	3	7	3	4	7	1	5	6	8	
1	6	6	7	4	5	5	5	6	6	4	6	6	4	4	6	4	8	9	0	1	5	1	5	10	4	5	6	6	9	6	7	
1	5	4	6	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	2	2	3	8	3	7	5	1	8	8	10	7	6	5	4	10	
1	5	1	5	3	3	4	4	4	5	2	1	1	2	2	1	4	9	1	9	2	7	3	3	7	8	4	8	6	9	5	6	
1	7	6	5	3	3	5	5	5	7	2	6	6	2	2	6	4	8	2	0	2	7	6	5	5	3	5	5	5	7	2	6	
1	6	5	6	4	4	6	6	6	6	3	5	5	3	3	5	3	0	9	8	3	6	5	6	6	4	6	6	6	6	3	5	
1	7	5	5	3	4	5	5	6	7	2	5	5	2	2	5	9	1	9	7	2	4	5	4	6	8	8	8	4	9	5	5	
1	6	6	6	3	3	6	6	7	6	3	6	6	3	3	6	6	6	5	5	3	8	5	5	10	7	4	10	4	9	3	3	
1	7	6	7	3	3	6	6	7	7	4	6	6	4	4	6	7	0	1	8	1	5	1	5	9	6	8	7	2	9	4	3	
1	6	5	7	4	4	5	5	6	6	4	5	5	4	4	5	7	3	3	9	4	5	1	5	1	8	10	7	6	4	3	5	
1	5	4	6	3	4	4	4	6	5	3	4	4	3	3	4	6	5	9	8	3	9	1	1	7	8	6	9	7	1	7	3	
1	5	4	5	3	5	4	4	5	5	2	4	4	2	2	4	4	7	8	8	2	9	7	5	4	8	8	5	6	4	10	7	
1	6	6	5	4	4	5	5	6	6	2	6	6	2	2	6	4	5	8	5	2	8	3	6	4	5	5	8	8	4	7	6	
1	7	5	6	3	3	6	6	7	7	3	5	5	3	3	5	3	6	9	8	3	10	3	1	5	6	6	7	5	5	7	7	
1	7	5	7	5	5	6	6	7	7	4	5	5	4	4	5	4	2	3	8	4	4	3	5	5	6	6	5	7	8	8	5	
1	6	6	7	3	5	5	5	6	6	4	6	6	4	4	6	4	7	9	0	1	5	3	3	7	3	4	7	1	5	6	8	
1	5	4	6	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	2	6	3	8	3	5	1	5	10	4	5	6	6	9	6	7	
1	6	6	5	4	4	5	5	6	6	2	6	6	2	2	6	4	6	8	5	2	7	5	1	8	8	10	7	6	5	4	10	

1	7	5	6	3	3	6	6	7	7	3	5	5	3	3	5	3	8	9	8	3	7	3	3	7	8	4	8	6	9	5	6
1	7	5	7	5	5	6	6	7	7	4	5	5	4	4	5	4	3	3	8	4	10	3	1	7	8	4	8	6	9	5	6
1	6	6	7	3	5	5	5	6	6	4	6	6	4	4	6	4	0	9	0	1	5	5	1	9	4	7	4	3	3	4	5
2	5	1	5	6	3	4	4	4	5	2	1	1	2	2	1	4	9	1	6	2	10	3	4	9	10	6	5	6	4	4	7
2	7	6	5	6	3	5	5	5	7	2	6	6	2	2	6	4	9	2	0	2	4	1	5	2	7	8	7	4	5	1	4
2	6	5	6	7	4	6	6	6	6	3	5	5	3	3	5	3	1	9	8	3	9	3	4	6	5	8	5	3	8	6	7
2	6	4	7	7	5	6	6	7	6	4	4	4	4	4	4	4	8	6	6	1	7	1	4	7	7	8	3	6	5	4	10
2	7	4	7	6	5	5	5	6	7	4	4	4	4	4	4	3	9	9	8	1	9	1	1	6	7	3	3	4	3	1	8
2	5	5	6	6	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	5	4	3	5	1	3	7	7	3	2	6	10	4	5	4	6	4
2	5	6	5	5	3	4	4	4	5	2	6	6	2	2	6	3	8	9	8	2	8	1	4	7	6	10	3	3	5	5	3
2	6	6	4	6	4	5	5	5	6	2	6	6	2	2	6	4	2	7	7	2	9	1	4	6	8	6	5	3	3	4	10
2	8	7	7	7	8	8	8	4	4	4	7	4	4	1	7	4	9	6	7	1	10	1	4	6	10	6	8	6	4	7	2
2	8	7	7	7	8	8	8	4	4	4	7	4	4	3	7	4	3	4	0	3	8	3	8	7	8	4	4	4	5	5	4
2	7	6	7	6	7	8	7	5	3	3	6	3	3	4	6	3	6	4	8	1	7	5	5	5	8	9	6	3	3	9	7
2	8	7	6	5	8	7	8	4	4	4	7	4	4	3	7	4	8	8	7	3	9	1	4	8	8	8	9	1	4	4	4
2	8	7	7	4	8	8	8	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	3	8	3	7	1	5	7	8	8	3	4	3	1	6
2	7	6	7	5	8	7	6	6	2	2	7	2	2	3	7	2	4	4	8	3	7	6	7	3	8	7	6	6	2	2	7
2	8	7	6	6	6	8	8	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	6	1	1	8	7	6	4	6	8	8	4	4	4	6
2	8	7	7	6	8	9	8	7	4	4	7	4	4	3	7	4	5	6	8	3	10	3	1	7	8	4	5	6	3	5	6
2	8	7	7	7	8	8	7	4	3	3	5	3	3	3	5	3	8	0	7	3	5	5	1	9	4	7	4	3	4	4	5
2	7	6	5	7	8	8	8	8	4	4	7	4	4	3	7	4	1	7	8	3	10	3	4	9	10	6	5	6	5	4	7
2	8	7	7	6	5	7	8	4	3	3	6	3	3	4	6	3	0	0	9	1	4	1	5	2	7	8	7	4	6	1	4
2	8	7	7	6	8	8	6	9	4	4	7	4	4	3	7	4	8	1	1	3	9	3	4	6	5	8	4	4	3	6	7

