

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра социальной психологии

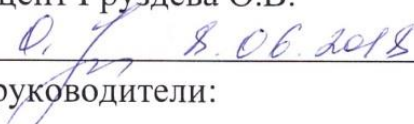
**КУЗЬМИНА ТАТЬЯНА МИХАЙЛОВНА**  
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
**ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЙ ТЕМПЕРАМЕНТА  
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРОВ  
CALL-ЦЕНТРА**

Направление подготовки 37.03.01 Психология  
Направленность (профиль) образовательной программы  
Психология трудовой деятельности

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой


к.п.с.н., доцент Груздева О.В.

  
\_\_\_\_\_  
Научные руководители:

к.п.с.н., доцент

КГПУ им. В.П. Астафьева

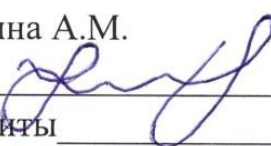
Тодышева Т.Ю.

  
\_\_\_\_\_  
ст.преподаватель кафедры психологии труда

и инженерной психологии СибГУ


им. М.Ф. Решетнева

Портнягина А.М.

  
\_\_\_\_\_  
Дата защиты

Обучающийся

Кузьмина Т.М.

  
\_\_\_\_\_  
Оценка

Красноярск 2018

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1 Теоретический анализ проблемы проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра .....	5
1.1 Темперамент как предмет психологического анализа.....	5
1.2 Особенности профессиональной деятельности операторов колл-центра .....	27
1.3 Особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл – центра.....	37
Выводы по первой главе.....	48
Глава 2 Проведение эмпирического исследования анализа проблемы проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра .....	50
2.1 Этапы и методы работы.....	50
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования.....	53
Выводы по второй главе.....	75
Заключение .....	77
Список используемых источников.....	79
Приложение А (обязательное) Иллюстративная часть .....	80
Приложение Б (справочное) Тест «коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений» Л. Михельсона, перевода и адаптации Ю.З. Гильбуха .....	94
Приложение В (справочное) Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК) .....	101
Приложение Г (справочное) опросник «исследование психологической структуры темперамента» Б.Н. Смирнова.....	115

## Введение

В последнее время исследования личности профессионала ведутся в двух направлениях. Во-первых, чрезвычайно 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 форме наблюдения одного свойства личности позволяет более глубоко и подробно проследить проявление этого свойства в профессиональной деятельности и его влияние на процесс, и результат работы. Зачастую работы этого направления идут от запросов практики и посвящены какому-либо конкретному виду профессиональной деятельности.

Необходимо отметить еще один момент, что любая деятельность требует от человека определенного стиля поведения, не говоря уже о том, что необходима предрасположенность к этой (конкретной) деятельности.

Мир профессий постоянно находится в движении. Одни профессии исчезают, другие меняют название, третьи набирают популярность и вытесняют другие, менее нужные в наше время. Новые профессии требуют теоретического и практического изучения, но помимо этого так же требуется инструментарий для комфортной работы по направлению профессии, которую выбрал человек.

В данный момент больше преобладает общение, направленное не на взаимодействие тет-а-тет, а на общение, используя только средства компьютерной связи, в связи с этим работа оператора набирает все большую популярность.

Цель: выявление особенностей проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл – центра.

Объект: операторы колл-центра

Предмет: особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл – центра.

Задачи:

- 1) Анализ зарубежной и отечественной литературы по данной проблеме;
- 2) Подбор батарей методик направленных на выявление особенностей проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра
- 3) Организация и проведение эмпирического исследования; анализ и интерпретация результатов;

Гипотеза исследования: Индивидуальные особенности профессиональной деятельности напрямую взаимосвязаны с определённым типом темперамента.

Методы исследования:

- 1) Теоретические (анализ используемой литературы)
- 2) Эмпирические (Тест «коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений» Л. Михельсона, перевода и адаптации Ю.З. Гильбуха; Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК); Опросник «Исследование психологической структуры темперамента» Б.Н. Смирнова)

База исследования: В исследовании участвовали 30 операторов колл – центра ООО «Перцы Взлетка».

# Глава 1 Теоретический анализ проблемы проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра

## 1.1 Темперамент как предмет психологического анализа

В природе не существует абсолютно одинаковых человеческих личностей – личность каждого человека неповторима. Однако человек не рождается уже сложившейся личностью. Ею он становится постепенно. Но еще раньше, чем человек становится личностью, у него наблюдаются индивидуальные особенности психики. Последние весьма консервативны, устойчивы. Изменяясь гораздо медленнее, чем известные нам свойства личности, они образуют у каждого человека своеобразную психологическую почву, на которой впоследствии вырастают свойства личности, присущие только данному человеку. Это значит, что психика ребенка не похожа на гладкую доску, где можно писать любые узоры, и что в процессе воспитания и обучения ребенка надо опираться на имеющиеся у него с рождения свойства. Такими устойчивыми и присущими человеку от рождения свойствами являются свойства темперамента. К свойствам темперамента относятся, прежде всего, врожденные и индивидуально-своеобразные психические свойства. Свойства темперамента есть те природные свойства, которые определяют динамическую сторону психической деятельности.

К свойствам темперамента можно отнести те отличительные индивидуальные признаки человека, которые определяют собой динамические аспекты всех его видов деятельности, характеризуют особенности протекания психических процессов, имеют более или менее устойчивый характер, сохраняются в течение длительного времени, проявляясь вскоре после рождения (после того, как центральная нервная система приобретает специфически человеческие формы). Считают, что свойства темперамента определяются в основном свойствами нервной системы человека [5].

Советский психофизиолог В.М. Русалов, опираясь на новую концепцию свойств нервной системы, предложил на ее основе более современную трактовку свойств темперамента. Исходя из теории функциональной системы П.К. Анохина, включающей четыре блока хранения, циркулирования и переработки информации (блок афферентного синтеза, программирования (принятия решений), исполнения и обратной связи), Русалов выделил четыре связанные с ними свойства темперамента, отвечающие за широту или узость афферентного синтеза (степень напряженности взаимодействия организма со средой), легкость переключения с одной программы поведения на другую, скорость исполнения текущей программы поведения и чувствительность к несовпадению реального результата действия с его акцептором.

В соответствии с этим традиционная психофизиологическая оценка темперамента изменяется и вместо двух параметров – активности и

чувствительности – включает уже четыре компонента: эргичность (выносливость), пластичность, скорость и эмоциональность (чувствительность).

Все эти компоненты темперамента, по мнению В.М. Русалова, биологически и генетически обусловлены. Темперамент зависит от свойств нервной системы, а они в свою очередь понимаются как основные характеристики функциональных систем, обеспечивающих интегративную, аналитическую и синтетическую деятельность мозга, всей нервной системы в целом [7].

Темперамент – это психобиологическая категория в том смысле слова, что его свойства не являются полностью ни врожденными, ни зависимыми от среды. Они, по выражению автора, представляют собой «системное обобщение» первоначально генетически заданных индивидуально-биологических свойств человека, которые, «включаясь в самые разные виды деятельности, постепенно трансформируются и образуют независимо от содержания самой деятельности обобщенную, качественно новую индивидуально устойчивую систему инвариантных свойств».

В соответствии с двумя основными видами человеческой деятельности – предметной деятельностью и обобщением – каждое из выделенных свойств темперамента должно рассматриваться отдельно, поскольку предполагается, что в деятельности и общении они проявятся по-разному.

Еще на одно обстоятельство, характеризующее связь темперамента со свойствами нервной системы, следует обратить внимание. Психологической характеристикой темперамента являются не сами по себе свойства нервной системы или их сочетание, а типичные особенности протекания психических процессов и поведения, которые данные свойства порождают.

Рассмотрим эти свойства применительно к познавательным процессам, предметной деятельности и общению человека. В число соответствующих свойств можно включить активность, продуктивность, возбудимость, тормозимость и переключаемость.

Активная сторона восприятия, внимания, воображения, памяти и мышления характеризуется, соответственно, тем, насколько человек в состоянии сосредоточить, сконцентрировать свое внимание, воображение, память и мышление на определенном объекте или его аспекте. Темп проявляется в том, насколько быстро работают соответствующие психические процессы. Например, один человек запоминает, припоминает, рассматривает, представляет, думает над решением задачи быстрее, чем другой [13].

Продуктивность всех перечисленных познавательных процессов может быть оценена по их продуктам, по результатам, полученным в течение определенного отрезка времени. Продуктивность выше там, где за одно и то же время удастся больше увидеть, услышать, запомнить, припомнить, представить, решить. Не следует смешивать продуктивность с работоспособностью. Человек, обладающий высокопродуктивными (в указанном смысле слова) познавательными процессами, вовсе не обязательно имеет повышенную

работоспособность, т.е. умение в течение длительного времени поддерживать заданный темп работы.

Возбудимость, тормозимость и переключаемость характеризуют быстроту возникновения, прекращения или переключения того или иного познавательного процесса с одного объекта на другой, перехода от одного действия к другому. Например, одним людям требуется больше, чем другим, времени для того, чтобы включиться в умственную работу или переключиться с размышления над одной темой на другую. Одни люди быстрее запоминают информацию или припоминают ее, чем другие. Здесь также следует иметь в виду, что указанные различия не определяют способности людей.

Применительно к предметной деятельности активность означает силу и амплитуду связанных с ней движений. Они у активного человека инстинктивно более широки, чем у менее активного. Например, повышенная темпераментная активность в спорте порождает у спортсмена более широкие и сильные движения, включенные в различные упражнения, чем у того, у кого это свойство темперамента выражено слабо. Более активный человек имеет более размашистый почерк, буквы у него более высоки, а расстояние между ними более значительно, чем у менее активного индивида. Человеку с повышенной активностью труднее дается выполнение слабых, тонких, небольших по амплитуде движений, в то время как человеку с пониженной активностью труднее бывает выполнять сильные и размашистые движения.

Темп работы в предметной деятельности определяется числом операций, действий, движений, выполняемых за единицу времени. Один человек предпочитает работать в быстром, другой - в медленном темпе.

От активности и темпа работы зависит продуктивность действий, связанных с движениями, если никаких дополнительных требований, кроме частоты и интенсивности, к соответствующим действиям не предъявляется.

В общении людей обсуждаемые свойства темперамента проявляются аналогичным образом, только в данном случае они касаются вербального и невербального взаимодействия человека с человеком. У индивида с повышенной активностью речь, мимика, жесты, пантомимика более ярко выражены, чем у человека с пониженной активностью. Более активные люди обладают, как правило, и более сильным голосом. Темп их речи, равно как и темп эмоционально экспрессивных движений, довольно высок [1].

Значительно различается стиль общения у сильно и слабо возбудимых людей. Первые реагируют быстрее, легче входят в контакт, лучше адаптируются в общении, чем вторые. Тормозимые индивиды легче прекращают общение, менее словоохотливы, чем те, чьи тормозные реакции замедленные. Эти последние нередко отличаются тем, что много говорят, не отпускают собеседника и создают впечатление надоедливости. Они с трудом переключаются в общении с одной темы на другую, с одного человека на другого. «Продуктивность» их общения, т.е. способность сообщить и воспринять информацию за единицу времени, также больше, чем у людей противоположного типа – малоактивных и обладающих невысоким темпом.

От темперамента зависит характер протекания психической деятельности, а именно:

1. Скорость возникновения психических процессов и их устойчивость (скорость восприятия, быстрота ума, длительность сосредоточения внимания);
2. Психический темп и ритм;
3. Интенсивность психических процессов (сила эмоций, активность воли);
4. Направленность психической деятельности на какие-то определенные объекты (постоянное стремление человека к контактам с новыми людьми, к новым впечатлениям от реальной действительности или обращенность человека к самому себе, к своим идеям и образам).

Динамика психической деятельности зависит также от мотивов и психических состояний. Любой человек, независимо от особенностей его темперамента, при наличии интереса работает энергичнее и быстрее, чем при его отсутствии. У любого человека радостное событие вызывает подъем душевных и физических сил, а несчастье – их падение.

Но свойства темперамента, в отличие от мотивов и психических состояний проявляются у него одним и тем же образом. Темперамент проявляется у человека в очень различной обстановке: в том, как он общается с людьми, как радуется и огорчается, как работает и отдыхает. Свойства темперамента наиболее устойчивы и постоянны по сравнению с другими психическими особенностями человека. Специфика темперамента заключается также в том, что различные свойства темперамента данного человека не случайно сочетаются друг с другом, а закономерно связаны между собой, образуя определенную организацию, характеризующую тип темперамента.

Таким образом, под темпераментом следует понимать индивидуально своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, которые одинаково проявляются в разнообразной деятельности независимо от ее содержания, целей, мотивов, остаются постоянными в зрелом возрасте и в своей взаимной связи характеризуют тип темперамента. В данном определении центральное место занимают свойства темперамента, их постоянство в течение жизни и при различных обстоятельствах, при этом несколько на задний план отступает динамика психической деятельности, определяемая данными свойствами. Определение не содержит указаний на происхождение темперамента (врожденные или приобретенные свойства психики) [11,2].

Существуют несколько иные определения темперамента и его свойств:

Темпераментом называют совокупность свойств, характеризующих динамические особенности протекания психических процессов и поведения человека, их силу, скорость, возникновение, прекращение и изменение [8]. В данном определении основной акцент сделан на динамические особенности протекания психических процессов и поведения, оно содержит указание на эти особенности (сила, скорость и т.д.), однако не обозначает, какое значение имеют эти особенности для человека.



Наши эмоциональные переживания могут отличаться друг от друга всего лишь по четырем основным направлениям: удовольствие и неудовольствие, возбуждение и успокоение. Но это не означает, что все эти направления в каждом отдельном индивиду должны быть представлены одинаковым образом. Нет! В этом отношении между людьми отмечаются весьма значительные различия. Существуют люди, настроенные более оптимистически, или эволютически, либо, наоборот, более пессимистически, или дисколически. У первых приятные чувства возникают легче, чем неприятные, а у вторых, наоборот, неприятные чувства появляются легче, чем приятные. Следовательно, в первом случае можно говорить о диспозиции удовольствия, а во втором - о диспозиции неудовольствия.

Такие же диспозиционные различия подтверждаются и в направления возбуждения - успокоения. Некоторые индивиды проявляют особую предрасположенность к возбужденным эмоциональным переживаниям, другие же склонны к более спокойным эмоциям.

В современной психологии упомянутые эмоциональные диспозиции чаще всего именуется темпераментом. Темперамент служит природной основой заложенного в людях характера.

Он влияет на уравновешенность поведения, подвижность, тонус активности, общительность, легкость адаптации к новой обстановке. Но сводить характер к темпераменту нельзя, поскольку это разное содержание психической деятельности. Слово «темперамент» происходит от лат. «*temperamentum*», что означает «смещение частей в надлежащем соотношении».

Плохих или хороших темпераментов нет. В каждом есть и хорошие, и плохие черты. Это зависит от отношений, которые складываются, и деятельности, которую человек выполняет.

В чистом, рафинированном, виде темпераменты встречаются не так уж часто. Большинство людей соединяют в себе черты двух видов. Известен так называемый круг Айзенка, где видно взаимопроникновение черт одного темперамента в другой.

Темпераменты выводятся на основе направленности психической деятельности, вовнутрь или вовне, и устойчивости. Дадим их психологическую характеристику [8].

Темперамент – индивидуальные особенности человека, которые определяют динамику его психологической деятельности и поведения. Темперамент является одним из наиболее значимых свойств личности.

Учение о темпераменте и его типах имеет давнюю историю. Первые дошедшие до нас систематические описания различий между людьми были сделаны еще в Древнем Китае в VII в. до н.э.

Древнекитайские медики различали людей неуравновешенных и подвижных, подобно обезьяне; сильных и храбрых, подобно тигру; медлительных и неповоротливых, подобно панде. Но основу научных знаний о темпераменте заложил Гиппократ.

Вселенная создана из четырех основных природных элементов - земли, воздуха, огня и воды и что все известные вещества представляют собой различные сочетания этих элементов. Четырем элементам соответствуют четыре качества: теплое и влажное (воздух), холодное и сухое (земля), теплое и сухое (огонь) и холодное и влажное (вода).

В человеческом теле эти элементы принимают форму четырех жидкостей, или «соков», организма: крови, желтой желчи, черной желчи и слизи (флегмы). Каждый из этих соков имеет свои свойства. Кровь тепло дает, слизь - холод, желтая желчь сухость придает, а черная - влажность. Эти соки составляют основу человеческого тела и могут служить причиной болезни либо здоровья. Подобно тому, как уравновешенность стихий в природе предопределяет благоприятный климат без засух, потопов и бурь, так и тело бывает здоровым при удачном, соразмерном смешении этих соков. Такое гармоничное состояние я назвал словом «красис». Но в каждом организме одна из этих жидкостей преобладает. От соотношения четырех жидкостей в организме и зависят особенности психики и поведения человека.

Древнегреческий философ Аристотель, живший чуть позже Гиппократом, видел причину различий между людьми не в преобладании того или иного сока, а в различиях состава важнейшего из них - крови.

А если предположить, что в крови есть разные частицы - твердые, или земляные, и жидкие, или водные? Если твердых больше, то и кровь быстрее сворачивается, а если больше водных, то медленнее. Жидкая кровь холодная и предрасполагает к страху, кровь же, богатая плотными веществами, отличается теплотой и порождает гнев. Вот и люди делятся на легкокровных, тяжелокровных, теплокровных и хладнокровных.

Влияние аристотелевской теории сохранялось очень долго. Даже Иммануил Кант в своей работе «Антропология с прагматической точки зрения» в 1798 г. соотносил типы темперамента с характеристиками крови: легкокровный, или сангвинический; тяжелокровный, или меланхолический; теплокровный, или холерический; хладнокровный, или флегматический.

И хотя в популярной литературе и учебниках именно Гиппократ считается основателем учения о четырех типах темперамента - сангвиническом, холерическом, флегматическом и меланхолическом, - это не совсем так. Четыре типа темперамента действительно выделил он, но названия типов связаны с именами римских врачей, живших несколько столетий спустя, которые использовали представления Гиппократом о смешении жидкостей. Они заменили греческое слово «красис» на латинское слово «temperamentum» («надлежащее соотношение частей, соразмерность»), от которого и берет начало термин «темперамент» [6].

Наследие Гиппократом позволило Галену, личному врачу императора Марка Аврелия, сформулировать учение о четырех типах темперамента и увязать их с теорией «телесных соков» Гиппократом для объяснения индивидуальных различий в поведении и доминирующих эмоциях людей. Он дал первую развернутую классификацию темперамента, выделив 13 типов.

Сангвинический темперамент, или чрезмерная веселость, обусловлен избытком крови, «сангвис». Чрезмерное содержание в организме желтой желчи, «холе», - причина холерического темперамента, вспыльчивости, вспышек гнева. Если же в человеке преобладает черная желчь, «меланус холе», у него меланхолический темперамент. Повышенное содержание слизи, «флегмы», - причина флегматичности [13].

Ряд ученых положили в основу разделения темпераментов, помимо физических свойств крови, различия в строении тканей и ширину просвета сосудов. Одним из приверженцев этой теории был русский ученый Лесгафт.

Лесгафт полагал, что в происхождении темпераментов очень важную роль играет ширина просвета и толщина стенок сосудов. У холериков - малый просвет и толстые стенки, что приводит к быстрому и сильному течению крови. У сангвиников - малый просвет и тонкие стенки, что способствует быстрому и слабому течению крови.

Психологическое содержание темперамента опиралось на строение центральной нервной системы, т.к. именно мозг теснее всего связан с теми психическими особенностями, которые характеризуют различные темпераменты. Оригинальную, представляющую интерес и в настоящее время теорию темпераментов предложил в 1876 г. известный анатом Генле.

Он ввел в физиологию понятия «возбудимость» и «чувствительность» и утверждал, что основной фактор различий в темпераменте - возбудимость самих кровеносных сосудов, через которые проходит кровь. Его ученик Г.Врисберг связывал темперамент непосредственно с особенностями нервной системы. По его мнению, холерическо-сангвинический тип обусловлен крупным мозгом, «сильными и толстыми нервами» и высокой возбудимостью органов чувств. Для людей с флегматико-меланхолическим типом характерен небольшой мозг, «тонкие нервы» и высокая возбудимость органов чувств.

Он исходил из тонуса нервной и мышечной систем. Тонус нервной системы у разных людей различен. Чем он больше, тем легче возбуждается человек, тем меньшее раздражение требуется ему, чтобы вызвать соответствующие ощущения, чувства или действия.

Значит, общая вялость движений флегматиков, их эмоциональная невозбудимость, слабость мимики и походки объясняются невысокой степенью тонуса.

Да, благодаря малой двигательной активности у них наблюдается обильная экссудация питательных жидкостей в ткани тела и значительное отложение жира. Сангвиники и холерики отличаются легкой возбудимостью, однако у первых возбуждение проходит так же быстро, как и возникло, а у вторых оно сохраняется дольше, от чего зависит постоянство и глубина их чувствований и настойчивость поступков [4].

«Темперамент определяет наличие многих психических различий между людьми, в том числе по интенсивности и устойчивости эмоций, эмоциональной впечатлительности, темпу и энергичности действий, а также по целому ряду других динамических характеристик».

В нервных центрах коры мозга протекают два процесса: возбуждение и торможение. Если в одних участках мозга происходит процесс возбуждения, то в других происходит торможение и наоборот. Так же два этих процесса могут быть в равновесии или преобладать друг над другом.

Есть два полюса, между которыми располагаются все условные понятия темпераментов. Первый – вялость, инертность, пассивность, второй – энергия, активность, страстность и стремительность

Изучение темперамента началось задолго до XXI века, еще Гиппократ предположил теорию о четырех типах жидкостей в организме, так как считал, что тело и душа неразрывны. Каждая жидкость имеет свои свойства: кровь – символизирует тепло, веселье и подвижность; слизь – холод, спокойствие и уравновешенность; черная желчь – влажность, меланхоличность и печаль; и последний желтая желчь – сухость, несдержанность и импульсивность.

Даже это небольшое перечисление свойств данных типов по Гиппократу уже навеивает сходство с принятой системой на данное время.

Его теория дала развитие большому количеству других идей по поводу темперамента, и все они имели индивидуальные параметры для разделения. Наиболее распространение получила типология, предложенная Э. Кречмером, опубликовавший работу «Строение тела и характер» в 1921 году [10].

С древнейших времен исследователи, наблюдая значительное разнообразие поведения, совпадающие с различиями в телосложении и физиологических функциях, пытались их упорядочивать, каким-то образом их группировать. Так возникли самые различные типологии темпераментов. Наибольший интерес представляют те из них, в которых свойства темперамента, понимаемые как наследственные или врожденные, связывались с индивидуальными различиями в особенностях телосложения. Эти типологии получили название конституционных типологий. Так наибольшее распространение получила типология, предложенная Э. Кречмером, который в 1921 г. Опубликовал свою знаменитую работу «Строение тела и характер». Главная его идея заключалась в том, что люди с определенным типом сложения имеют определенные психические особенности. Им было проведено множество измерений частей тела, что позволило ему выделить 4 конституционных типа:

1. Астеник. Человек хрупкого телосложения, с плоской грудной клеткой, узкими плечами, удлинненными и худыми конечностями, вытянутым лицом, но сильно развитой нервной системой, головным мозгом. С детства астеники очень слабые и нежные, они быстро растут, не обнаруживая в течение всей жизни склонности к увеличению объема мышц или жировой прослойки.

2. Пикник. Этот тип отличается массивным туловищем и тенденцией к образованию жировых прослоек на торсе при слабом двигательном аппарате. Средний рост, плотная фигура, мягкое широкое лицо на короткой массивной шее, основательный живот.

3. Атлетик. Человек с развитой мускулатурой, крепким телосложением, характерен высокий или средний рост, широкие плечи, узкие бедра.

Атлетический тип характеризуется сильным развитием скелета и мускулатуры, упругой кожей, мощной грудной клеткой, уверенной осанкой.

4. Дипластик. Люди с бесформенным, неправильным строением. Индивиды этого типа характеризуются различными деформациями телосложения (чрезмерный рост, непропорциональное телосложение).

С названными типами строения тела Кречмер соотносит 3 выделенных типа темперамента, которые он называет: шизотимик, иксотимик и циклотимик.

- Астеническое телосложение имеет шизотимик. Он замкнут, с трудом приспосабливается к окружению, чувствителен, раним, необщителен, замкнут, серьезен (отсутствует чувство юмора). Следующую группу качеств составляют: застенчивость, боязливость, сентиментальность, высокая чувствительность, возбудимость, нервность. Эти люди любят природу и книги. Третья группа свойств темперамента объединяет внушаемость, добродушие, честность, равнодушие, тупость и глупость.

Очевидно, что вторая и третья группы черт темперамента как бы противостоят друг другу. Если представители второй группы обнаруживают высокую психическую чувствительность, то представители третьей наоборот – признаки психической нечувствительности, вплоть до эмоциональной тупости. Поэтому Кречмер среди шизотимиков выделял: «тонко чувствующих джентльменов, идеалистов – мечтателей, холодные властные натуры, эгоисты и сухари безвольные». Для большинства из них в жизни у них самое главное – они сами, т.е. ярко выражена направленность на себя, свое «Я». Эта характеристика свидетельствует о том, что шизотимный темперамент находится между полюсами раздражительности и эмоциональной тупости. Поэтому большинство шизотимиков отличается не только чрезмерной чувствительностью или холодностью, а и тем и другим одновременно, в разных комбинациях. В этой связи уместно напомнить самохарактеристику А.Ю. Стриндберга: «Я тверд, как железо, и все-таки полон чувств до сентиментальности» [3].

Типологические черты такой характерологии: настойчивость и систематическая последовательность, непритязательность, спартанская строгость, холодность в отношении к судьбам отдельных людей и утонченные эстетические чувства, неподкупная справедливость, пафос по поводу народных страданий и в то же время недостаток доброжелательности, естественного человеколюбия, понимания конкретной ситуации и особенностей отдельных личностей. Этих людей можно подразделить на следующие группы: чистые идеалисты и моралисты; деспоты и фанатики; люди холодного расчета.

Интеллектуальная деятельность: развиты внимание, в том числе распределение внимания, долговременная память и вербальный интеллект. Отсюда склонность к абстрактным размышлениям. Хуже развиты кратковременная память, невербальный интеллект, скорость образования зрительно-моторных связей. Для динамики умственного труда характерна постепенная раскочка. Оптимум умственной работоспособности достигается к

середине или концу рабочего дня, но при этом они могут работать долго, без признаков нарастающего утомления, без перерывов. Для этих людей характерны редкие, но длительные паузы в ходе работы.

- Пикническое телосложение имеет циклотимик. Прямые и несложные натуры, чувства которых лежат на поверхности и легко понятны окружающим. Наиболее типичные черты темперамента – общительность, добросердечие, душевность. Их настроение колеблется между веселостью и печалью. Поэтому одни из них – веселые, остроумные, живые, горячие люди, а другие – тихие, спокойные, впечатлительные и мягкие.

Они не являются людьми строгой последовательности и продуманной системы. У них отсутствует твердая и непреклонная решимость в отстаивании чего-либо. Поэтому у таких людей отсутствует желание перестраивать мир, равно как нет и трагически заостренного конфликта с этим миром.

У них лучше развиты кратковременная память, скорость образования зрительно-моторных связей и невербальный интеллект, т.е. образные компоненты мыслительной деятельности. Они быстро включаются в работу, быстро переключаются, и быстро утомляются.

Среди циклотимиков Кречмер выделяет разновидности:

1. Болтливо-веселые. Уже издали доносится их речь. Они всегда там, где весело и шумно, при каждом разговоре делают громкое замечание. Вино и веселье они любят больше, чем работу мысли или тяжелый и опасный труд. Они вносят освежающий и оживляющий элемент; приятные собеседники, любезны, довольны, подвижны, но иногда и тягостны вследствие недостатка такта и тонкости, вследствие выставляемой напоказ грубости, наивного эгоизма и чрезмерной болтливости.

2. Спокойные юмористы. В компании они сидят и наблюдают, говорят мало. Иногда они делают ценное критическое замечание. Они врожденные рассказчики, в устах которых простое происшествие принимает характер приятного и интересного. Они говорят пространственно, спокойно и без всякой искусственности. В обществе и в занятиях они воспаляются. Они довольны миром, доброжелательно относятся к людям и к детям; сухое и «принципиальное» им противно. Эти люди преданные друзья, они считаются с каждым, и прекрасно умеют общаться с людьми; для них приятнее всего правдивость и простота.

3. Тихие, душевные люди. Он – хороший парень, немножко флегматичный, душа – человек. Он осторожно двигается и неохотно решается на что-либо. Он производит симпатичное впечатление даже тогда, когда ничего не говорит. Он охотно смеется и никому не мешает. У него на глазах легко появляются слезы. Если это для него, возможно, то он поселяется в деревне, где с добросовестностью и скромностью несет свои обязанности. Он очень немного берет на себя, слишком мало доверяет себе. Многого в жизни он не достигает.

4. Беспечные любители жизни. Интеллект их не слишком высок, их духовное воспитание не было очень заботливым. Это простые люди, и также образованные люди, вышедшие из народа. Они постоянные посетители в

мелких трактирах и ресторанах, где они изображают юмористов и душевнобольных, но в тривиальной форме. У них наблюдается склонность к доброжелательной душевности, но без глубоких мыслей и серьезности. На первый план у них выступает удовольствие в материальном, существенно-осязаемом и в конкретных благах жизни.

5. Энергичные практики. Тип, который сочетает свежесть, подвижность, живость с трудолюбием и трезвостью ума. Это люди с отзывчивым сердцем, которые для всех могут быть полезны. Они сидят во всех комитетах, постоянно перегружены работой и все делают весьма охотно. Работают они неутомимо. Они берутся за разнообразную новую работу и склонны к конкретной практической деятельности: к медицине, политике, социальному обеспечению. Они все делают толково, отличаются ловкостью, умеют ладить, но действуют решительно, высказывают определенное мнение, всегда веселы; некоторые из них честолюбивы, уверены, довольны, держатся с сознанием собственного достоинства, знают себе цену, обращают внимание не столько на чины и отличия, сколько на освежающую деятельность. Эксцентричность и идеалистические порывы они не ценят [9].

Также существуют следующие типы исторических лидеров, относящихся к этой группе людей:

- храбрые борцы, народные герои;
- организаторы крупного масштаба;
- примиряющие политики.

- атлетическое телосложение имеют искотимики. Это самостоятельные, энергичные, уверенные в себе и мало впечатлительные люди, со сдержанными мимикой и жестами, в общении они могут быть смелыми и бесцеремонными, любят подчинять себе других. У них высокий жизненный тонус. Они любят приключения и риск. В жизни для них главное – дело.

Кречмер также соотносит тип телосложения с психическими заболеваниями, причем предполагает, что между нормальным человеком и больным нет резкой грани: биотипы индивидуальности первого (циклотимик, шизотимик) могут перерасти в аномалии характера (циклоид, шизоид), а затем и в психическое заболевание (маниакально – депрессивный психоз, шизофрения).

Система Кречмера предназначалась в первую очередь для диагностики психических заболеваний, она позволяла предвидеть направление и формы негативных изменений психики индивида.

Теория Э. Кречмера была очень распространена в Европе, а в США приобрела популярность концепция темперамента У. Шелдона, сформулированная в 40-х годах 20 века. В основе взглядов Шелдона также лежит предположение о том, что тело и темперамент – это 2 параметра человека, связанных между собой. Структура тела определяет темперамент, который является его функцией [8].

Как и Кречмер, Шелдон в своих исследованиях пришел к выводу о существовании трех «соматотипов», т.е. основных моделей строения

человеческого тела, максимально не похожих друг на друга. Отличие классификации Шелдона в том, что она выросла из наблюдений только за здоровыми людьми, а в ее основу положено соотношение видов тканей организма, развивающихся из трех зародышевых слоев: энтодермы, мезодермы, эктодермы.

Первый тип – эндоморфный, что означает преувеличенное развитие внутреннего зародышевого слоя, из которого формируются внутренние органы и жировая ткань. Он отличается крупной головой, крупными размерами внутренних органов, сферической формой тела, мягкостью тканей, тонкими руками и ногами, неразвитыми костями и мышцами, ярко выраженными отложениями жиров.

Для мезоморфного типа (преимущественное развитие среднего зародышевого слоя, из которого формируются скелет, мускулы) характерны широкие плечи и грудная клетка, мускулистые руки и ноги, минимальное количество подкожного жира, крупная голова.

Третий тип – эктоморфный – это преимущественное развитие внешнего зародышевого слоя, из которого формируются нервная система и мозг, в то время как внутренний и средний зародышевые слои развились минимально, поэтому слабо развиты кости, мускулы, жировые прослойки. Этот тип олицетворяет худой человек, с вытянутым лицом, тонкими и длинными руками и ногами, слабой мускулатурой и хорошо развитой нервной системой.

Наибольший вклад в развитие теорий о темпераменте внес Б. М. Теплов. Он относил к свойствам темперамента психические свойства характеризующие динамику психической деятельности. Наиболее значимыми свойствами, по его мнению были:

- эмоциональная возбудимость – способность реагировать на слабые внешние и внутренние воздействия
- возбудимость внимания – способность замечать изменения воздействующего раздражителя, даже если оно мало
- сила эмоций – интенсивность эмоциональных проявлений
- тревожность – эмоциональная возбудимость в стрессовой ситуации
- реативность произвольных движений – приспособление реакции к действиям в текущем времени
- активность волевой целенаправленной деятельности – приспособление к ситуации в зависимости от поставленной цели
- пластичность – приспособление к изменению требованиям деятельности
- резистентность – противодействие внешним и внутренним условиям мешающую начатой деятельности
- субъективация – усиление деятельности субъективными образами и понятиями [12].

Английский психолог Ганс-Юрсен Айзенк рассматривал тип темперамента как систему координат. Первая ось образует объектно-субъектную ориентацию, от эктроверсии до интроверсии. Вторая координата это шкала нормы и патологии, третья координата это шкала маниакально-



депрессивного психоза и шизофрении. Середина этой шкалы является нормальным психическим состоянием для человека. Для одного типа темперамента такими состояниями являются синтония (минимально выражена циклотимия) и собственно циклотимия, для другого - дистония и шизотимия.

Средние величины психических отклонений образуют, соответственно, истерию и психастению, а максимальные - маниакально-депрессивный психоз и шизофрению. Четвертая координата образована типами строения тела: пикнического, атлетической и лептосоматичнотлетичного и лептосоматичного. Учитывая описание поведения экстравертов, интровертов, лиц с высоким и низким нейротизмом Г-Ю Айзенк построил свою модель типов темперамента. Тип темперамента является одним из четырех квадрантов при пересечении двух ортогональных шкал: «экстраверсия – интроверсия» и «эмоциональная стабильность – лабильность». Первая шкала характеризует индивида со стороны «открытость» внешнему миру, вторая - со стороны его эмоциональной устойчивости. Сочетание эмоциональной устойчивости с экстраверсией Г.Ю. Айзенк отождествлял с типом сангвника, эмоциональной лабильности и экстраверсии - холерика, эмоциональной устойчивости с интроверсией - флегматика, а эмоциональной лабильности с интроверсией – меланхолика.

Советский психофизиолог В.М. Русалов предположил свою трактовку свойств темперамента: «широта или узость степени напряженности, взаимодействие организма со средой, легкость переключения с одного поведения на другое, скорость исполнения поведения и чувствительность к несовпадению реального результата с получающим объектом».

Благодаря этому современная оценка темперамента измеряется в двух параметрах: активность и чувствительность, которые в свою очередь включают несколько компонентов:

- энергичность или устойчивость;
- пластичность;
- скорость;
- эмоциональность или чувствительность.

В.М. Русалов считал, что «все эти компоненты генетически и биологически обусловлены, темперамент зависит от свойств нервной системы, и они понимаются как основные характеристики функциональных систем, обеспечивающих аналитическую и синтетическую деятельность мозга и всей нервной системы в целом».

Еще один подход разработал В.С. Мерлин. Его мнение отличалось от всех остальных, так как он считал, что темперамент это не исходное, а конечный результат разработки теории. Исходным является описание признаков, по которым можно отличить темперамент от других индивидуальных психологических особенностей. В.С. Мерлин считал, что тип темперамента зависит от общего типа нервной системы. Однако такую характеристику темперамента он считал недостаточной и выдвигал ряд других признаков.

Первый признаком темперамента, по мнению В.С. Мерлина, была обусловленность его свойствами нервной системы, вторым особенностями, которые можно отнести к свойствам:

- регуляция динамики психической деятельности в целом;
- характеристика особенностей динамики отдельных психических процессов;
- устойчивый характер на протяжении длительного времени.

Так же он относил к свойствам особенности эмоционально-волевой сферы, но на практике все сводилось к изучению отдельных свойств, к которым относил:

- сенситивность;
- реактивность;
- активность.

Соотношение реактивности и активности, темп реакций, пластичность и ригидность и экстравертированность и интровертированность.

И последнее, действующее на данный момент разделение типов темперамента это на холериков, сангвиников, меланхоликов и флегматиков.

Темперамент – особенности каждого человека, определяющие специфичность его психической деятельности и поведения в различных ситуациях повседневных и нестандартных.

Психологи обычно выделяют всего два типа, являющиеся основными показателями динамики психических процессов и поведения, это эмоциональность и активность.

Активность проявляется в скорости и интенсивности проявления психических процессов, степень их подвижности и скорость реакции (быстрая или замедленная). Эмоциональность в свою очередь выражает все переживания человека в различных их проявлениях, скоростью появления и силой проявляющихся эмоций. Еще С.Л. Рубинштейн отмечал, что «Для темперамента особенно существенны впечатлительность человека и его импульсивность и что впечатлительность характеризуется силой и устойчивостью того воздействия, которое впечатление оказывает на человека, а импульсивность - силой побуждения и скоростью перехода от побуждения к действию» [6].

Еще И.П. Павлов изучив работу больших полушарий мозга, сделал вывод, что темпераменты зависят от особенностей высшей нервной деятельности. И. П. Павлов так же занимался исследованием темперамента и благодаря ему сложилось предположение, что темперамент, как свойство личности. И так же темперамент приближен к нервной системе. По его мнению, сила нервных процессов бывает раздражительной и тормозной, уравновешенность возбужденной или тормозной и так же предположил подвижность этих процессов.

Нервная система имеет способность противостоять сильным раздражителям и в зависимости от того, как сильно или слабо она это делает, зависит тип, к которому его относил И.П. Павлов.

Сила нервных процессов – насколько способны работать нервные клетки, т.е. насколько они могут переносить сильное возбуждение или наоборот длительное торможение. Это проявляется в реакции на раздражители. Например, у слабой нервной системы процесс возбуждения или торможения будет так же слабый и, наоборот, у сильной процессы будут сильные.

Вторым, что хотелось бы отметить это уравновешенность. Уравновешенность – соотношение возбуждения и торможения между собой. Например, если возбуждение преобладает, то условные рефлексы будут быстро формироваться и медленно угасать и наоборот, если преобладает торможение, то условные рефлексы будут медленно формироваться, но очень быстро забываться [4].

Подвижность нервных процессов проявляется в способности нервной системы давать ответ на условия внешней среды в кратчайшие сроки и это характеризуется быстротой смены возбуждения и торможения.

В зависимости от того, как сочетаются данные процессы, была представлена схема их соотношения (рисунок 1):

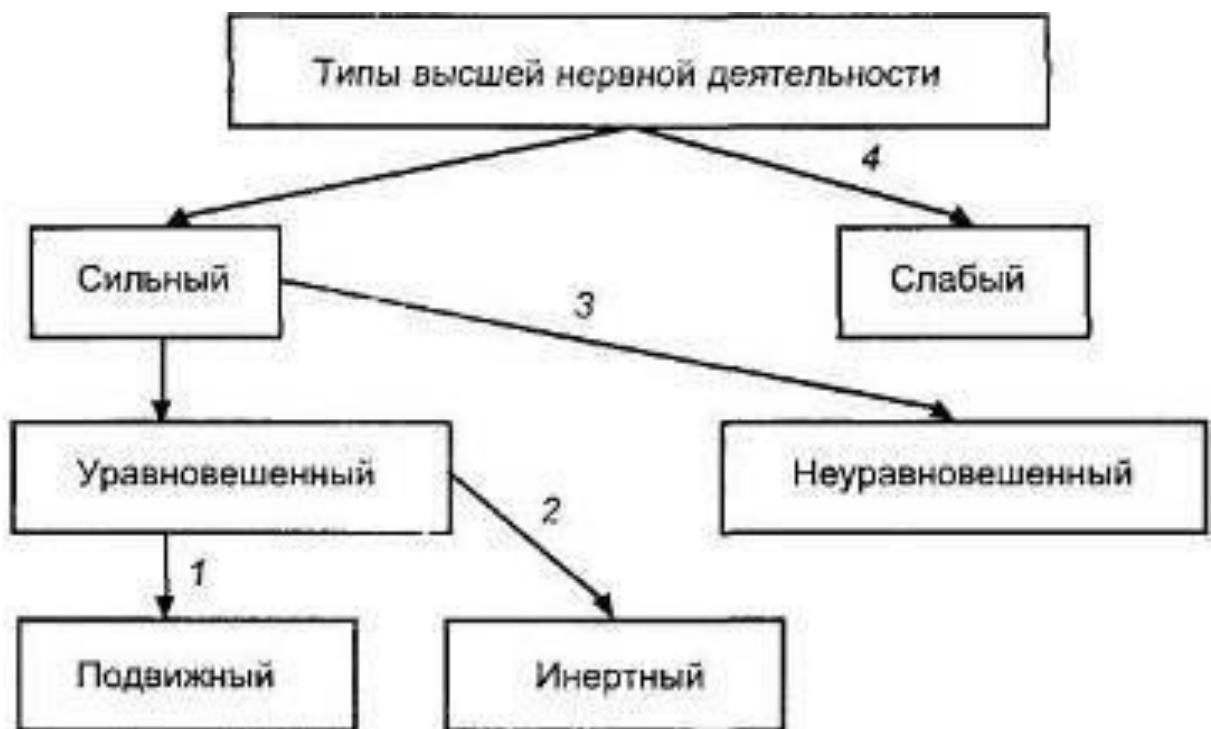


Рисунок 1 Типы высшей нервной деятельности (И.П. Павлов)

С точки зрения психологов, четыре темперамента — лишь одна из возможных систем для оценки психологических особенностей (существуют и другие, например, «интроверсия — экстраверсия»). Описания темпераментов довольно сильно различаются у различных психологов и, по-видимому, включают в себя достаточно большое количество факторов. Предпринимались попытки подвести научно-экспериментальную базу под теорию темпераментов

(И.П. Павлов, Г.Ю. Айзенк, Б.М. Теплов и другие), однако результаты, полученные данными исследователями, лишь частично совместимы друг с другом. Интерес представляет исследование Т.А. Блюминой (1996), в котором она предприняла попытку сопоставить теорию темпераментов со всеми известными на тот момент (более 100) психологическими типологиями, в том числе с точки зрения методов определения данных типов. В целом, классификация по темпераментам не удовлетворяет современным требованиям к факторному анализу личности и в настоящий момент интересна скорее с исторической точки зрения [11].

Современная наука видит в учении о темпераментах отголосок ещё античной классификации четырёх типов психического реагирования в сочетании с интуитивно подмеченными типами физиологических и биохимических реакций индивида.

В настоящее время концепцию четырёх темпераментов подкрепляют понятиями «торможение» и «возбуждение» нервной системы. Соотношение «высокого» и «низкого» уровней, для каждого из этих двух независимых параметров, даёт некую индивидуальную характеристику человека, и, как результат — формальное определение каждого из четырёх темпераментов. На смайликах (см. рисунок вверху) можно интерпретировать улыбку, как лёгкость процессов торможения, а насупленные брови — как проявление лёгкости возбуждения.

В рамках соционики выделяют так же т.н. соционический темперамент, где понятия возбуждение и торможение заменены на связанные с ними вертность (интроверсия - экстраверсия), определяющую общую активность человека, и рациональность (рациональность - иррациональность), определяющую темп данной активности.

Развитие программы «Геном человека» создаёт условия для раскрытия функций генов человека, которые определяют темперамент через гормоны (серотонин, мелатонин, дофамин) и другие биохимические медиаторы. Биохимия и генетика позволяют установить и формализовать психологические фенотипы людей, замеченные ещё врачами древности.

Типы темперамента играли важную роль в психологии нового времени, в философии Иммануила Канта и Рудольфа Германа Лотце.

Можно выделить основные положения, по которым строилась концепция И.П. Павлова и по которым шел ее критический пересмотр.

Давно известна зависимость протекания психических процессов и поведения человека от функционирования нервной системы, выполняющей доминирующую и управляющую роль в организме. Теория связи некоторых общих свойств нервных процессов с типами темперамента была предложена И.П. Павловым и получила развитие и экспериментальное подтверждение в работах его последователей.

Первоначально эта физиологическая концепция получила в школе Павлова название учения о типах нервной системы, а позже она трансформировалась в «учение о свойствах нервной системы».

И.П. Павлов и его сотрудники, проводя многочисленные эксперименты на собаках, в которых применялись условно-рефлекторные процедуры, обнаружили, что животные сильно различаются между собой по многим параметрам – по скорости и легкости выработки условных связей, по их устойчивости, по скорости и легкости выработки дифференцировок, по способности выдерживать смену положительных подкреплений стимулов на отрицательные; одни животные могут переносить большие нагрузки при сильных раздражителях, а другие при тех же условиях впадают в тормозное состояние.

На основе полученных результатов исследований Павлов показал, что в основе каждого из четырех темпераментов лежит то или иное соотношение основных свойств, которое было названо типом высшей нервной деятельности. В отличие от предшественников, он взял для исследования не внешнее строение тела, как это делал немецкий психиатр Кречмер, и не строение сосудов (П.Ф. Лесгафт), а организм как целое и выделил в нем мозг.

И.П. Павлов, выявив различия в поведении животных, выдвинул гипотезу о том, что они не могут быть объяснены только разнообразием экспериментальных ситуаций и что в их основе лежат некоторые фундаментальные свойства нервных процессов – возбуждения и торможения. Это позволило ему выделить три основных свойства нервной системы:

1. Сила процесса возбуждения и торможения, зависящая от работоспособности нервных клеток.
2. Уравновешенность нервной системы, т.е. степень соответствия силы возбуждения силе торможения (или их баланс).
3. Подвижность нервных процессов, т.е. скорость смены возбуждения торможением и наоборот.

Сила возбуждения отражает работоспособность нервной клетки. Она проявляется в функциональной выносливости, т.е. в способности выдерживать длительное или кратковременное, но сильное возбуждение, не переходя при этом в противоположное состояние торможения [7,8].

Говоря об уравновешенности нервных процессов, Павлов имел в виду равновесие процессов возбуждения и торможения. Отношение силы обоих процессов решает, является ли данный индивид уравновешенным или неуравновешенным, когда сила одного процесса превосходит силу другого.

Подвижность нервных процессов проявляется в быстрой смене одного нервного процесса в другой. Подвижность нервных процессов проявляется в способности к изменению поведения в соответствии с изменяющимися условиями одного действия к другому, от пассивного состояния к активному, и наоборот. Противоположностью активности является инертность нервных процессов. Нервная система тем более инертна, чем больше времени или усилий требуется, чтобы перейти от одного процесса к другому.

И.П. Павлов выяснил, что темперамент каждого животного зависит не от одного из свойств, а от их сочетания. Такое сочетание свойств нервной

системы, которое определяет и индивидуальные особенности условно-рефлекторной деятельности и темперамент, он назвал типом нервной системы, или тип нервной деятельности.

Павлов различал четыре основных типа нервной системы:

1. Сильный, уравновешенный, подвижный («живой» по И.П. Павлову – сангвинический темперамент);
2. Сильный, уравновешенный, инертный («спокойный» по И.П. Павлову – флегматический темперамент);
3. Сильный, неуравновешенный тип с преобладанием процесса возбуждения («безудержный» тип по И.П. Павлову – холерический темперамент);
4. Слабый тип («слабый» по И.П. Павлову – меланхолический темперамент).

И.П. Павлов понимал тип нервной системы как врожденный, относительно слабо подверженный изменениям под воздействием окружения и воспитания. По его мнению, свойства нервной системы образуют физиологическую основу темперамента, который является психическим проявлением типа нервной системы. Типы нервной системы, установленные в исследованиях на животных, Павлов предложил распространить и на людей.

И.П. Павлов считал возможным приписать каждому из этих типов название соответствующего типа темперамента по Гиппократу.

1. Ключ к пониманию индивидуальных особенностей поведения животных и человека следует искать в свойствах нервной системы, а не в чем-либо другом.
2. Эти свойства нервной системы могут или, лучше сказать, должны изучаться с помощью условно-рефлекторных процедур.
3. Таких основных свойств три: сила, уравновешенность, подвижность. Они общие и постоянные для данного животного.
4. Сочетания основных свойств образуют четыре основных типа нервной системы, или высшей нервной деятельности.
5. Эти основные типы нервной системы соответствуют четырем классическим типам темперамента, т. е. представляют собой физиологическую основу психологических портретов, описанных в рамках учения о темпераментах.

Первым обнаружил свою несостоятельность тезис о том, что каждому типу нервной системы соответствует свой стиль, или «картина», поведения.

Уже при жизни Павлова стали выявляться и постепенно накапливаться факты следующего рода: по общей картине поведения животное следовало отнести к какому-либо одному темпераменту, а по лабораторным испытаниям – к другому. Иными словами, в опытах это животное показывало набор совсем других свойств нервной системы, чем в поведении, иногда эти свойства по своему смыслу оказывались даже противоположными.

На основании подобных фактов И.П. Павлов окончательно отказался ориентироваться в определении типа нервной системы на картину поведения и

сделал вывод о том, что типы нервной системы должны определяться только по лабораторным процедурам, выявляющим особенности условно-рефлекторной деятельности. Но тем самым он отказался от того, чтобы рассматривать типы нервной системы как физиологическую базу темпераментов, понимаемых как «картины поведения».

Более того, он изменил значение слова «темперамент», введя понятия «генотип» и «фенотип». Генотип Павлов определил как прирожденный тип нервной системы, фенотип – как склад высшей нервной деятельности, который образуется в результате комбинаций врожденных особенностей и условий воспитания. Генотип Павлов связал с понятием «темперамент», а фенотип – с понятием «характер».

То, что генотип – это общий тип нервной системы, подтверждается в опытах на селекции животных и при изучении одно и разнояйцовых близнецов у человека, воспитывающихся в разных семьях. Несмотря на это, отдельные свойства темперамента в определенных пределах изменяются в связи с условиями жизни и воспитания (особенно в раннем детстве), вследствие перенесенных болезней, под воздействием бытовых условий и (в подростковом и даже зрелом возрасте) в зависимости от пережитых психологических конфликтов. Например, при гиперопеке родителей ребенок может вырасти трусливым, нерешительным, неуверенным в себе человеком, обидчивым до крайности и ранимым до чрезвычайной степени.

От подобных изменений свойств темперамента следует отличать созревание темперамента. Тип темперамента формируется не сразу, со всеми характерными для него свойствами. Общие закономерности созревания нервной системы накладывают отпечаток и на созревание типа темперамента. Например, особенностью нервной системы в предшкольном и дошкольном возрасте является ее слабость и неуравновешенность, что накладывает отпечаток на свойства темперамента. Некоторые свойства темперамента, зависящие от типа нервной системы, в этом возрасте еще не проявляются в достаточной степени, появляются несколько позднее, фактически уже в школьном возрасте [9].

Основные свойства определенного типа темперамента проявляются постепенно, с возрастом, в зависимости от созревания нервной системы. Этот процесс называют созреванием темперамента.

Это очень важный момент, поскольку тем самым Павлов, по сути, дал чисто физиологическую интерпретацию темперамента, отрешившись от его психологических аспектов. Психологические же аспекты темперамента он назвал характером.

Во всяком случае, последний тезис уже сам Павлов признал неверным: основные типы нервной системы не соответствуют основным типам темперамента (в психологическом смысле).

Вскоре после этого был критически пересмотрен вопрос о количестве основных типов нервной системы. Возник вопрос: а почему именно названные типы следует считать основными? Разве только такие комбинации свойств

возможны? Ведь теоретически можно говорить о сильном – неуравновешенном – подвижном типе, слабом – неуравновешенном – инертном и т.д. да еще можно учитывать особенности отдельно тормозного и возбуждательного процессов. И уже сам Павлов признавал, что различные комбинации свойств нервной системы могут дать 24 разных типа. И действительно, позднее, при исследовании высшей нервной деятельности человека, оказалось, что стойких сочетаний основных свойств нервной системы гораздо больше, чем четыре.

Почему же были выделены именно четыре типа, и именно такие четыре типа? Б.М. Теплов считает, что на Павлова, по-видимому, повлияла гиппократовская классификация темпераментов. Других оснований у него не было [2].

Также было критически пересмотрено понятие «общие свойства нервной системы». По мере умножения экспериментальных процедур стали получаться противоречивые факты. По одной процедуре индивид обнаруживал одни свойства нервной системы, а по другой – другие.

Далее выяснилось, что разные свойства нервной системы обнаруживаются у одного и того же испытуемого и в том случае, если раздражители адресованы разным анализаторам. В лаборатории Теплова была проведена большая работа по вычислению коэффициентов корреляции между показателями, полученными на зрительных, слуховых, тактильных анализаторах при определении одного и того же свойства. Эти коэффициенты были, как правило, низкими, а иногда даже равны нулю.

В результате пришлось говорить не об общих, а о частных свойствах нервной системы, имея в виду свойства отдельных анализаторных систем, и не об общих типах нервной системы, а о парциальных типах, имея в виду различные подкрепления.

Исследования Теплова и Небылицына показали, что стройная картина соответствия четырех типов высшей нервной деятельности (по И.П. Павлову) четырем типам темперамента, известным с древности, не так очевидна, как предполагалось ранее. Они предложили временно отказаться от обсуждения типов нервной деятельности, пока не будут полно изучены ее основные свойства и характер их взаимосвязи. Эти ученые показали парциальность таких свойств при применении условно-рефлекторных процедур к различным анализаторным системам и наметили поиски общих характеристик нервной системы в амодальных регуляторных системах мозга. Особенно важны выводы Теплова об отсутствии прямого параллелизма между свойствами нервной системы и особенностями поведения. По психологическим характеристикам поведения нельзя судить о физиологических качествах нервной системы. Ее свойства не определяют никаких форм поведения, но образуют почву, на которой легче формируются одни и труднее другие. Задачу представляет поиск тех ее качеств, которые определяют индивидуальные различия по параметрам общей психической активности и эмоциональности – главных измерений темперамента (В.Д. Небылицын).



После выдающихся работ Б.М. Теплова миф о четырех типах ВНД отошел в прошлое. В школе Б.М. Теплова вместо изучения типов ВНД началась интенсивная разработка представлений о свойствах нервной системы, являющихся реализаторами психодинамики человеческого поведения. От определения типов ВНД – к изучению свойств нервной системы шли исследования школы Б.М. Теплова. В этих работах уточнялись представления о силе, подвижности, уравновешенности (баланс, торможение, возбуждение) нервных процессов и их объективных индикаторов, а также были выделены такие новые свойства, как динамичность (легкость генерации возбуждения и торможения) и лабильность. Выделение этих новых свойств нервной системы стало важным шагом на пути изучения психофизиологии индивидуальных различий [5,7].

Основным вектором анализа нейрофизиологических реализаторов темперамента стало направление исследований, идущее от изучения частных свойств нервной системы к общим свойствам нервной системы, к ее «сверханализаторным» особенностям, обеспечивающим реализацию интегральных психодинамических проявлений темперамента и общих способностей (В.Д. Небылицын). Введя для выделения этих общих свойств нейроморфологический принцип, В.Д. Небылицын высказал предположение, что из трех основных функциональных блоков мозга – блока регуляции тонуса и бодрствования, блока приема, переработки и хранения информации, блока программирования, регуляции и контроля деятельности (А.Р. Лурия) – общие свойства преимущественно связаны с блоком программирования, регуляции и контроля. Данный блок связан со структурами коры головного мозга, взаимодействующими с ретикулярной формацией, таламусом, гипоталамусом и рядом других подкорковых структур. В дальнейшем наряду с изучением общих свойств нервной системы, реализуемых блоком программирования и контроля, был поднят вопрос об исследовании интегральных проявлений функциональных характеристик нервных процессов, обслуживающих психодинамические феномены темперамента (В.М. Русалов, А.И. Крупнов, В.Д. Мозговой). Объектом этих исследований стали, прежде всего, интегральные функции биоэлектрических процессов мозга – различные аспекты биоэлектрических процессов мозга (сверхмедленная активность и т.п.), анализируемых с помощью таких методик, как регистрация электроэнцефалограммы и т.п. Разработка физиологических механизмов, реализующих психодинамические особенности темперамента, продолжается.

Далее было поставлено под сомнение положение о том, что свойства нервной системы должны изучаться с помощью условно-рефлекторных процедур.

Конечно, процессы в анализаторных отделах коры больших полушарий, которые изучаются с помощью условно-рефлекторных процедур, имеют прямое отношение к поведению человека, особенно к его сознательным формам.

Последние данные нейрофизиологии показывают фундаментальную роль в активации поведения и в его эмоциональной регуляции подкорковых структур – ретикулярной формации, лимбических образований, лобных долей.

Именно такой вывод был сделан. В частности В.Д. Небылицын в конце жизни возглавил поиски физиологических основ индивидуальности в свойствах лобно-ретикулярных структур головного мозга, которые определяют общую активность поведения и его регуляцию, и лобно-лимбических структур, которые заведуют эмоциональными аспектами поведения.

Первое утверждение сохраняет свое значение, да и то с важной оговоркой. Конечно, если существуют физиологические основы индивидуальных различий поведения, то их следует искать, прежде всего, в центральной нервной системе. Однако центральная нервная система не существует отдельно от организма. Ее особенности – частичное проявление своеобразия каждого организма вообще; оно обнаруживается также и в особенностях его морфологии, и в деятельности его эндокринных систем, и в общем гуморальном фоне [6].

В концепции Казначеева, развивающего идеи В.И. Вернадского и Н.И. Вавилова, с самого начала речь идет о функционально-адаптивной конституции индивида как представителя популяции, а не о морфофизиологических характеристиках отдельного человека. В этом принципиальное отличие подхода В.П. Казначеева от попыток построения морфофизиологических конституций Э. Кречмера и У Шелдона. Такого рода логика изучения конституции человека по духу близка к идеям А.Н. Северцова, проведшего различие между эволюцией образа жизни и морфофизиологической эволюцией. В представлениях о конституции В.П. Казначеева содержится мысль о том, что именно конкретный экологический и социально-исторический образ жизни является предпосылкой возникновения особых типов темперамента как «функциональных органов» человека. Казначеев делает вывод о том, что конкретный социально-исторический образ жизни становится предпосылкой возникновения определенных адаптивных функциональных типов конституционного реагирования. В основу типологии конституции, по В.П. Казначееву, положен такой параметр конституции, как вид реагирования представителя той или иной популяции в экстремальных условиях. Казначеев выделил три типа реагирования: «спринтер», «стайер» и «смешанный тип». Согласно концепции В.П. Казначеева, «у людей с преобладанием стратегии 1(тип «спринтер») регуляторные системы и системы обеспечения обладают большими резервами, большими возможностями их мобилизации, но относительно слабой регенераторно-синтетической функцией. У таких людей одновременное сочетание работы и восстановительных процессов выражено слабее. У людей же с преобладанием стратегии 2, напротив, резервные возможности и степень быстрой мобилизации невысоки, рабочие процессы более легко сочетаются с процессами восстановления, что обеспечивает возможность длительной нагрузки. Своим возникновением функциональные типы конституции,

отражающие разные стратегии адаптивной перестройки индивида, обязаны именно социальному образу жизни, который приводит к появлению новых специфичных для человеческого вида механизмов эволюции. Цикл исследований В. П. Казначеева позволяет существенно продвинуться в понимании эволюционного смысла темперамента и представляет собой одно из перспективных направлений изучения природы конституции человека [10,13].

## 1.2 Особенности профессиональной деятельности операторов колл-центра

Деятельность – вид активности человека, направленная на улучшение действительности или самого себя. Что касается профессиональной деятельности – это основной вид трудовой деятельности человека, приносящий доход при наличии специальных знаний, как теоретических, так и практических.

Профессиональная деятельность может осуществляться должностным лицом таким как: специалист или руководитель организации.

Сегодня колл-центры становятся важным фактором конкурентоспособности компаний и играют все более важную роль в развитии ориентированной на коммуникации экономики. Поэтому в последние годы стало гораздо проще, чем раньше, убедить руководство в необходимости внедрения в колл-центрах эффективных клиентских сервисов.

Что же касается конкретных шагов в этом направлении, то необходимым условием получения поддержки со стороны высшего руководства компании (а также от менеджеров других ее ключевых подразделений, таких, как отделы маркетинга, финансовый, ИТ, кадров и научно-исследовательский) ставится наличие у него хотя бы базовых практических знаний о работе колл-центров. Ниже кратко излагаются 12 особенностей их работы, о которых должен знать каждый руководитель высшего звена [2].

1. Аврал в работе операторов. Это существенный фактор, мешающий развитию и совершенствованию функционирования колл-центров, который обусловлен нерегулярным поступлением вызовов. В связи с этим требования к планированию численности операторов колл-центров являются весьма специфичными. Клиенты сами решают, когда и каким образом они будут обращаться в компанию, в результате чего работа ее колл-центра протекает далеко не равномерно. Операторы не могут ни выполнить свою работу наперед, ни отложить ее в сторону. Поэтому проблемы производительности и укомплектования колл-центров кадрами должны рассматриваться именно в этом контексте.

2. Повышение уровня обслуживания клиентов снижает производительность труда операторов. Когда уровень обслуживания клиентов растет, занятость операторов, а также среднее число обрабатываемых вызовов, приходящихся на одного оператора, падает. Чем выше предоставляемый вами

уровень обслуживания, тем больше времени проводят операторы вашего колл-центра в ожидании следующего вызова.

3. Отсутствие общепризнанного стандарта на показатели доступности колл-центров. Вводить единый показатель уровня обслуживания или времени ответа для всех колл-центров (за исключением колл-центров регулируемых правительством отраслей, обязательный уровень обслуживания которым спускается сверху) не имеет никакого смысла. Разные организации придают обслуживанию клиентов различное значение и в их сметах предусмотрены различные затраты на персонал и на сети, исходя из числа вызывающих абонентов и их типов.

4. Наличие тесной связи между численностью персонала и результатами работы колл-центра. Предположим, для достижения такого уровня обслуживания, когда 90% всех вызовов начнут обслуживаться не позже чем через 20 с после их поступления (90/20), вам требуется 36 человек для их обработки. Однако, если у вас работают всего 25 операторов, а вас заставляют добиваться уровня обслуживания 90/20, то вам вряд ли удастся это — яркий пример взаимно исключаящих производственных показателей. Руководство колл-центра не должно забывать о том, что для достижения конкретного результата необходимо иметь вполне определенную численность персонала.

5. “Удешевление” персонала обойдется дорого. Предоставляя звонящим абонентам бесплатные звонки, вы оплачиваете их время пребывания в очереди. Однако имеются менее ощутимые, но вполне реальные затраты, о которых высшему руководству тоже следует знать: высокая, если не сказать хроническая, занятость операторов приводит к их физическому изнеможению и высокой текучести кадров. Более того, по мере того, как все большее число звонящих абонентов будут высказываться по поводу длительного ожидания в очереди, а операторам будут требоваться все более продолжительные передышки из-за непрерывного поступления вызовов, среднее время обработки вызовов начнет увеличиваться.

6. Необходимость предусмотреть дополнительную численность персонала сверх базовой. Календарные планы работы колл-центров должны реально отражать многие задачи, которые выполняются операторами помимо обработки вызовов. Однако руководители высшего звена обычно удивляются, зачем нанимать, скажем, 30 человек, если для обработки вызовов достаточно от 20 до 25 операторов. Составляя планы комплектования колл-центра штатами, приходится объяснять им такие элементарные вещи на каждом шагу.

7. Требования к численности персонала и телекоммуникациям взаимосвязаны. Проблемы численности персонала и пропускной способности соединений неразрывно связаны между собой, поскольку, с одной стороны, численность персонала влияет на задержку в обслуживании звонящего абонента (время пребывания его в очереди), а с другой — количество таких задержек влияет на сетевую нагрузку, которая должна быть обработана системами и соединениями. В бюджете центра должны быть учтены затраты не

только на содержание персонала, но и на телекоммуникации, а также взаимное влияние их друг на друга.

8. Покупайте самые совершенные системы, на которые только у вас хватает денег. В долгосрочной перспективе затраты на новые технологии составляют лишь относительно небольшую часть общих расходов — обычно менее 15, а то и 10% бюджета центра. Тем не менее, будучи с умом выбранными и использованными, они могут очень сильно повлиять на результаты работы центра. Зачастую имеет смысл покупать системы с более высокой производительностью, выдающие наиболее информативные отчеты и обладающие самыми продвинутыми возможностями. Мало кто впоследствии сожалеет о покупке излишне мощной и функциональной системы, зато многим бывает жаль, что они купили систему, которая не вполне соответствует их требованиям и изо дня в день сдерживает рост их производственных показателей.

9. Сотрудники отделов ИТ и телекоммуникаций должны поддерживать колл-центры, а не управлять ими. Компетентные специалисты по ИТ и телекоммуникациям ценятся на вес золота. Однако иногда они начинают не столько помогать работе колл-центров, сколько контролировать ее, что обычно вытекает из представления о том, что колл-центры являются всего лишь «технологическими подразделениями» — предпосылка, которая, что называется, может «завести в болото» деятельность отдела ИТ и затруднить работу самих колл-центров. Действительно, хотя колл-центры напичканы оборудованием, руководство компании обязано понять следующее: системы должны управляться по возможности изнутри, специалистами самих центров, а от телекоммуникационных и ИТ-подразделений компании требуется лишь оказание им технической поддержки.

10. Сводные отчеты не дают реальной картины работы колл-центра. Сводные отчеты об активности колл-центров следует интерпретировать с осторожностью — они могут запросто сбить вас с толку. Например, вполне приличный ежедневный сводный отчет об уровне обслуживания может не отражать того факта, что все утро ваши операторы, что называется, крутились волчком, а почти весь вечер валяли дурака. Даже получасовые отчеты могут оказаться обманчивыми. В них приводятся усредненные данные о загрузке персонала за конкретный период, а реальная информация складывается из отдельных рабочих моментов каждого дня.

11. Колл-центры (как и сами вызовы) становятся все более сложными. Предоставлявшие когда-то лишь голосовые услуги и существовавшие ранее как своего рода “острова” традиционные сервис-центры, организация которых часто рассматривалась как необходимые издержки бюджета, сегодня превратились в более динамичные и целостные операционные центры, вносящие своей работой вклад в общее дело всей организации и требующие поддержки со стороны других ее подразделений. Эти центры также нуждаются в поддержке руководства компании и вливании денежных средств на приобретение многофункциональных инструментальных средств, а также на

новые процессы, обучение и людские ресурсы, необходимые им для конкурирования в столь сложной и постоянно изменяющейся в настоящее время среде.

12 Повышение роли колл-центров в деле процветания организации. Колл-центры являются жизненно важными подразделениями организаций, которые обеспечивают не только понимание нужд клиентов самых разных контингентов, но и их обслуживание, а также сбор ценной рыночной информации и взаимодействие отделов в целях улучшения выпускаемой продукции и предоставляемых сервисов. Чтобы реализовать этот свой потенциал, колл-центры нуждаются в том, чтобы высшее руководство было заинтересовано в его работе и активно участвовало в ней, что позволит центрам получать необходимые поддержку и людские ресурсы [7].

Мы убеждены, что единственный способ действительно понять уникальную среду обработки клиентских вызовов - это просто некоторое время “повариться” в ней. Руководители высшего звена компаний, которые пытаются вникнуть в проблемы и процессы работы колл-центров, неизбежно начинают лучше понимать все возрастающие потребности своих клиентов и взаимозависимости подразделений любой крупной организации. Во многих случаях в дальнейшем эти руководители станут содействовать развитию колл-центра, а иногда даже могут обязать кого-либо из своих подчиненных участвовать в его работе на постоянной основе.

Мировой рынок Колл-центров стремительно растет. Лидирует Америка, Европа догоняет. Во время рекламной кампании по выведению на рынок Windows компании Майкрософт, этот проект по всему миру обслуживало 45 000 операторов. В США, например, в этом бизнесе занято около 2,5 млн. человек - больше 1,5 % трудоспособного гражданского населения страны. Этот сектор рынка в США имеет оборот более 10 миллиардов долларов. В России также прослеживается высокий спрос на продукт Колл-центров определяет устойчивый рост его рынка. Годовой оборот рынка превышает 1,5 миллиарда рублей. За 2014 г. прирост составил – 18% .

Высококачественная работа колл-центра формируется из двух важных аспектов: оборудования и уровня подготовки персонала (операторов Колл-центра). Если с оборудованием, программным обеспечением и технической частью Вам всегда помогут. Но высококачественный персонал Вам придется найти самим [5].

И зачастую именно человеческий фактор является ключевым для клиентов. Насколько операторы разбираются в специфике деятельности организации, каков их уровень обслуживания клиентов, насколько высока степень подготовки операторов скажется на имидже организации, не будут ли исковерканы данные об имеющихся услугах, или товаре — это только небольшой перечень вопросов. Для того чтобы Вашим клиентам уже с первой секунды общения с операторами было комфортно, чтобы запросы обрабатывались качественно и быстро, каждый современный и развивающийся колл-центр должен провести целый комплекс работ по отбору,

профессиональному обучению и повышению профессионального уровня знаний сотрудника.

Обычно, на вакансию «оператор колл-центра» отзываются новички или люди, стремящиеся к неполному рабочему дню с гибким графиком. Конечно, профессиональный оператор – самый идеальный вариант, но такое бывает крайне редко. Поэтому, для поиска сотрудников выбираются самые доступные каналы.

Специалист – обладает определенными знаниями и навыками в требующей этой сфере деятельности. Руководитель организации – лицо, которое выполняет административные обязанности и решает организационные вопросы.

Признаками профессиональной деятельности, прежде всего, являются:

- Каждый профессионал должен иметь навыки и умения в данной направленности и быть осведомлен в должной степени

- Так же обладать профессиональным языком и должен понимать, о чем говорят его коллеги

- И самое важное, что каждый профессионал в своей деятельности должен пользоваться имеющимися у него знаниями, умениями и навыками

Хотелось бы с точки зрения профессиональной деятельности рассмотреть профессию оператора колл-центра.

Оператор колл-центра – человек, который помогает решать вопросы, дает информацию о вопросам в сфере, в которой человек устроен или принимает заказы, например заказ еды, такси, консультация или другие услуги.

Само наименование должности «оператор колл-центра» возникло в службах поддержки мобильных операторов в 90-х годах прошлого века. Сегодня специалисты телефонных служб нужны в самых разных компаниях:

- в справочных службах;

- в консалтинговых, социологических и торговых организациях;

- у операторов мобильной связи, телевидения и высокоскоростного интернета;

- в службах технической поддержки и на других предприятиях.

Профессия оператор появилась достаточно давно, но раньше имела другое название – телефонист. Они работали на телефонных станциях, а профессия оператор, которую мы сейчас знаем, появилась достаточно позже.

Данная профессия скрывает множество особенностей. Некоторые из них это:

- высокий уровень работы с ПК;

- хорошая дикция и отсутствие дефектов речи;

- грамотность;

- скорость печати и другие;

- коммуникативная компетентность;

- стрессоустойчивость.

Последний пункт имеет колоссальное значение. Людям со слабой психикой эта работа противопоказана. Она в считанные сроки приводит к

нервному истощению, неврозам или депрессии. Только люди устойчивые к сильному переживанию смогут освоить данную профессию. Но статистика утверждает, что более 3-х лет на данном месте держатся лишь единицы. А большинство не способны посвящать этому занятию более 12 месяцев.

Сотрудник компании, который вступает в контакт с клиентом, формирует базовое и первостепенное мнение о Колл-центре, оказывая достаточное большое влияние на конечный выбор потребителя. Пусть голос Вашего оператора изначально располагает клиента, вызывает желание продолжить разговор. Задача оператора построить беседу, находить точные определения для выражения своих мыслей, оставить приятные ощущения у клиента. Удовлетворить базовые потребности (Безопасность, причастность, уважение)

При первом интервью следует обратить внимание на отсутствие акцента и грамотность речи, ответственность и обучаемость, устойчивость к стрессовым ситуациям и умению спокойно выходить из них, лишний раз извиниться за сотрудников и компанию. Наличие акцента можно определить в телефонном режиме (Выбирать место для организации Колл-центра следует учитывая региональную специфику речи, не все регионы России подходят для создания этого вида бизнеса), а для выявления других качеств потребуется собеседование, на котором предлагается пройти тест на грамотность, внимательность, умение усваивать и использовать информацию [4].

Также есть возможность строить работу по-другому. Берем претендентов на должность оператора и даем им простую работу в течение нескольких часов или дней под руководством наставника. Так в процессе работы происходит одновременно и обучение, и отсеивание неподходящих на эту должность кандидатов. Средняя заработная плата оператора по России составляет в среднем 25000 руб. Текучесть кадров в Колл-центрах складывается из-за того, что многим сотрудникам после подобной работы можно с легкостью взаимодействовать с любыми людьми. Тренировка навыков общения без личного присутствия — это великолепный опыт для дальнейшей работы в продажах или с людьми. При этом формируется стрессоустойчивость, терпение и здоровая напористость, уверенность в себе, которая и помогает добиваться целей. Другие же просто не справляются с постепенно накапливающимся уровнем стресса и отсутствием возможности для самовыражения [7].

В основе всех мероприятий по подготовке качественных операторов Колл-центра лежит структурированность и контроль над исполнением полученных знаний на практике. Навыки грамотного построения телефонного разговора требует предметных и психологических тестов и последующего доведения до автоматизма, оттачивания их на практике.

Огромное значение в процессе обучения персонала несут тренинги, они учат работать с программой, доводить до автоматизма навыки, необходимые для работы, увеличивать скорость набора, общую грамотность и расширять кругозор. Тренинги по этике телефонных бесед позволят легко выйти (без убытка имиджу компании) из неприятной ситуации. Проявление вежливости к



потребителю делает разговор приятным и продуктивным для обеих сторон. Именно поэтому так важно сформировать и постоянно поддерживать психологическую устойчивость персонала.

Хотелось бы раскрыть каждый навык требуемый для данной профессии. Высокий уровень работы с персональным компьютером требуется в связи с тем, что сейчас работа оператора заключается в умении быстро печатать и адаптироваться к различным программам с огромной скоростью, при чем иногда требуется работать сразу в нескольких специализированных программах в режиме многозадачности. Без таких навыков оператор не сможет с достаточной скоростью принимать заказы или предоставлять достаточную консультацию в короткие сроки.

Работа оператора может сначала показаться очень простой, но никто и не догадывается, что данная профессия требует высокого уровня стрессоустойчивости. Если человек не обладает данным качеством, то он быстро начнет эмоционально выгорать и в конечном итоге и профессиональное выгорание начнет преобладать.

Дикция и отсутствие дефектов речи также является одним из важным навыков для данной профессии, ведь речь это главный инструмент работы оператора. Человек не видит с кем общается во время данной работы, поэтому никак не сможет сориентироваться даже по жестам или мимике лица во время разговора, а так не имея дефектов и хорошую дикцию оператор может обеспечить себе высокий уровень работоспособности, что будет свидетельствовать хорошей продуктивности [12,1].

Грамотность требуется не только операторам, но и в любой профессии. Грамотный человек больше внушает доверие и с ним приятней общаться, чем с человеком, который не может корректно сформулировать свою мысль и некорректно ее выражает.

Скорость печати так же можно отнести к высокому уровню владения персональным компьютером. От скорости печати очень зависит продуктивность специалиста на данной должности. Оператор с низким уровнем печати будет долго обрабатывать информацию и, соответственно не будет предоставлять услуги на высоком уровне.

И последний, но не менее важный компонент для работы оператора колл-центра это коммуникативная компетентность. Ему бы хотелось уделить особое внимание.

Что же такое коммуникативная компетентность? Первым кто ввел это понятие был А.А. Бодалев. Он определял это, как способ установки и поддержки эффективных контактов с людьми при наличии их знаний и умений.

В социологической энциклопедии указано, что «коммуникативная компетентность» основана на:

- Способности давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться оператору
- Способности изменять процесс общения основываясь на отличие ситуации от других

- Способность осуществлять управление процессами в ситуации

При таком подходе к характеристике коммуникативной компетенции целесообразно рассмотреть общение как системно-интегрирующий процесс, который имеет следующие составляющие:

а) коммуникативно-диагностическую (диагностика социопсихологической ситуации и условий будущей коммуникативной деятельности, выявление возможных социальных, социально-психологических и других противоречий, с которыми, возможно, предстоит столкнуться личности в общении);

б) коммуникативно-прогностическую (оценка положительных и отрицательных сторон предстоящего общения);

в) коммуникативно-программирующую (подготовка программы общения, разработка текстов для общения, выбор стиля, позиции и дистанции общения);

г) коммуникативно-организационную (организация внимания партнеров по общению, стимулирование их коммуникативной активности, управление процессом общения и т.д.);

д) коммуникативно-исполнительскую (диагноз коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогноз развития этой ситуации, осуществляемый по заранее осмысленной индивидуальной программе общения).

При всем этом коммуникативная компетентность имеет ряд структурных компонентов делящихся на структурные и функциональные.

Структурные:

- Когнитивный компонент – связан с познавательными процессами, с их развитием и формированием знаний как специфических, так и общекультурных, а так же коммуникативных умений

- Мотивационно-ценностный – основан на потребностях. Мотив может быть осознанным или неосознанным, но при этом он всегда связан генетически с компонентами общения

- Рефлексивный – самоанализ коммуникативной деятельности, самопознание. Отвечает за рациональное объяснение чувств и эмоций

Функциональные:

- Перцептивный компонент – познание людьми друг друга на основе восприятия, соотнесения обнаруженных характеристик с особенностями собственной личности

- Речевой – обмен информацией с учетом норм коммуникативного поведения принятых в обществе

- Интерактивно-практический – постановка целей общения и эффективность их выполнения

Одной из задач коммуникативной компетентности является оценка когнитивных ресурсов, которые обеспечивают анализ и интерпретацию. Для изучения данной задачи имеется большая батарея методик, основанных на анализе так называемых «свободных описаний». Так же есть метод наблюдения

в естественных или в специально организованных игровых ситуациях с привлечением средств и анализа полученной информации [6].

Трудность оценки коммуникативной компетентности является в том, что в процессе общения идет ориентация на сложную систему правил регуляции совместных действий. И если ситуация взаимодействия может быть проанализирована, то правила, по которым люди вступают в эту ситуацию, не всегда осознаются.

Но коммуникативную компетентность можно развивать. Одним из способов ее развития является социально-психологический тренинг или СПТ. Это одно из новых направлений научно-практического направления психологии и получает развитие в качестве составной части системы психологической службы. СПТ направленно на развитие знаний, умений и опыта в области межличностного общения.

Это означает:

- Выработку системы навыков и умений общения;
- Коррекцию имеющейся системы межличностного общения;
- Создание личностных предпосылок для удачного общения;

СПТ так же можно ассоциировать с процессом развития личности. Получаемые в данном тренинге сведения о себе и других побуждают по новой пересмотреть уже сложившуюся Я-концепцию и концепцию другого человека.

Таким образом, мы могли бы предположить, что развитие компетентности в процессе общения предполагает выбор средств, которые направлены на развитие личностных сторон общения и составляющих этого процесса.

Исходя из этого, можно сказать, что компетентность в общении человека можно определить как его компетентность в межличностном восприятии, коммуникации и взаимодействии.

Сразу отметим, что позиция оператора колл-центра, привлекательна для соискателей многими характеристиками – она способна обеспечить стабильный доход, не требуя при этом специального образования и опыта работы – как правило, обучение новых сотрудников производится самим работодателем.

Такая работа привлекает людей возможностью гибкого графика, частичной занятости или совмещения.

Для многих она становится подработкой во время обучения или декрета, стартом карьеры или способом заработать прибавку к пенсии, а некоторые наоборот – не выдерживают даже испытательного срока.

Как правило, большинство операторов рассматривают такой вариант заработка, как временный и не рассматривают ее в качестве перспективы.

И действительно, работа телефонного оператора достаточно рутинна – рабочий процесс состоит из огромного количества входящих или исходящих звонков, длительностью от 2 до 5 минут, в рамках которых производится консультирование потенциальных и имеющих клиентов по вопросам, связанным с продаваемыми товарами или услугами. Часто это также обзвон

клиентов с предложениями рекламного характера, когда умение правильно представить рекламируемый товар будет самым главным.

Кроме этого, в обязанности оператора может входить ведение базы данных клиентов или оформление заявок.

Важным условием для устройства на такую позицию является владение грамотной речью – человека, использующего слова-паразиты точно не возьмут на работу в колл-центр [7].

Еще одним обязательным качеством должна быть компетентность – слова «наверное», «я не знаю», и «не уверен» – табу для профессиональных переговорщиков. Вежливость и компетентность – это ключевые аспекты работы «голоса компании», без которых, клиент потеряет всякое доверие к компании.

При этом важным аспектом будет готовность к разрешению конфликтных ситуаций, в которых оператору придется определять суть проблемы, приносить извинения от лица компании, а также соединять клиента с отделом, способным решить проблему.

Как показывает статистика, большинство операторов – это женщины, они составляют от 70% от числа всех представителей данной профессии. Средний возраст работниц не превышает 24 лет, что чаще всего обусловлено требованиями работодателей к стрессоустойчивости кандидатов.

На телефонные разговоры у операторов уходит не менее 75-80% рабочего времени – остальное время сотрудник оформляет заявки, заказы, персональные карточки клиентов либо же ждет нового звонка. На отдых в среднем предоставляют около 10% рабочего времени, которое сотрудники могут распределять самостоятельно.

Средняя зарплата операторов в столичных колл-центрах, находится в районе 25-30 тыс. рублей, в регионах же ее размер зависит от населенного пункта. В миллионниках она может достигать 25 тыс. рублей, в то время как на периферии не превысит и 15 тыс.

Необходимо учитывать, что работа в колл-центре характеризуется сидячим образом, что может приводить к болям в спине и шее, а также к другим заболеваниям. Наличие перед глазами монитора может отразиться на зрении, а постоянная напряженность приведет к чрезмерной усталости, неврозам, а возможно, даже к депрессии.

Несмотря на небольшую зарплату, сидячую работу и другие «прелести» профессии, трудоустройство в колл-центр позволит в самые короткие сроки овладеть перечнем незаменимых профессиональных навыков.

Впоследствии они могут стать наиболее ценными качествами как для профессионального, так и для личностного роста. Получаемые навыки будут в равной степени полезны как в быту, при взаимодействии с близкими, при прохождении собеседования, так и на экзамене.

Работа в колл-центре отличается своей сумасшедшей текучкой кадров – более 60% из числа всех работников увольняются на протяжении первых

нескольких месяцев, даже притом, что многие из них могут подавать большие надежды.

Причины увольнения разнообразны – от банальной неспособности выдерживать телефонную нагрузку, до нехватки размера выплачиваемого жалования. Относительно последнего отметим, что распространены несколько систем оплаты труда операторов – почасовая, посменная или комиссионная [1].

### 1.3 Особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл – центра

Каждый темперамент, несомненно, оставит отпечаток на профессии. Но при этом не каждая профессия подойдет определенному типу темперамента.

Рассмотрим каждый темперамент с этой стороны по отдельности.

Тип темперамента необходимо учитывать в специальностях, где труд предъявляет особые требования к динамическим и эмоциональным качествам человека. Но необходимо понимать, что различия по темпераментам - это различия не по уровню возможностей психики, а по своеобразию её проявлений. Установлено отсутствие зависимости между уровнем достижений, то есть конечным результатом действий, и особенностями темперамента, если деятельность протекает в условиях, которые можно определить как нормальные. Таким образом, независимо от степени подвижности или реактивности индивида в нормальной, не стрессовой ситуации, результаты деятельности в принципе будут одинаковыми, поскольку уровень достижений будет зависеть главным образом от других факторов, в особенности от уровня мотивации и способностей.

Врождённые особенности темперамента проявляются у человека в таких психических процессах, которые зависят от воспитания, социальной среды и способности управлять своими реакциями. Поэтому конкретная реакция на ситуацию может определяться как влияние характерных отличий нервной системы, так и являться следствием обучения и профессионального опыта. Например, высокая скорость реакции у опытного водителя, лётчика, боксёра - необязательно природное свойство их нервной системы, она может быть достигнута и в результате обучения, тренировки. Однако пределы возможного развития скорости реакции определены врождёнными свойствами нервной системы [6].

Продуктивность работы человека тесно связана с особенностями его темперамента. Специальные методики помогают выделить претендентов с наиболее подходящими для данной специальности психофизиологическими качествами, поскольку часть требуемых некоторыми профессиями качеств, плохо поддаётся тренировке, они ограничены свойствами темперамента. В целях профессионального отбора разработаны тесты, позволяющие оценить характеристики внимания, точности оценки времени, скорость двигательной

реакции и другое применительно к различным специальностям. Но важен не только профессиональный отбор, но и профориентация, то есть, выбор каждым человеком такой трудовой деятельности, которая соответствовала не только его интересам, но и его индивидуальным особенностям и возможностям. Исследования показывают, что лица, прошедшие профессиональную специализацию с учётом их психофизиологических характеристик испытывают большое удовлетворение от своего труда, что самым благоприятным образом сказывается на их производительности.

Знание особенностей проявлений различных темпераментов важно не только при выборе профессии, но и при комплектовании производственных коллективов, создании команды единомышленников, понимания проблем и конфликтов в коллективе.

Например, у холерика сильная нервная система, он легко переключается с одного дела на другое, но его безудержность в поведении, то есть неуравновешенность нервной системы, уменьшает уживчивость (иначе говоря, совместимость) с другими людьми. Достоинство - в возможности сосредоточения значительных усилий в короткий промежуток времени, а недостаток в том, что при длительной работе ему не всегда хватает выдержки. Этот тип подходит для таких профессий, иногда подводящих к экстремали: врач (сложная операция, борец за жизнь человека), оперуполномоченный внутренних дел (задержка преступника), журналист (вечно на «острие иглы»), летчик-истребитель (явная опасность для жизни).

У сангвиника также сильная нервная система, а значит, и хорошая работоспособность, он легко переключается в деятельности и общении, но недостаточно чувствителен ко всем внешним изменениям. У него особая подвижность (реактивность), которая может принести дополнительный эффект, если работа требует смены объектов общения, рода занятий, частичного перехода от одного ритма жизни к другому. Обладая быстрой реакцией и повышенной трудоспособностью в начальный период работы, к ее концу снижает работоспособность не только из-за быстрой утомляемости, но и ввиду падения интереса. Такой тип пригоден к организаторской деятельности: кадровик, или же по-современному, управленец персоналом, политик, менеджер по туризму, где действия работников не всегда строго регламентированы.

Достоинство флегматика в способности долго и упорно работать, но он не в состоянии быстро собраться и сконцентрировать свои усилия. Сюда можно отнести такие профессии, как телефонистка, машинистка. Этот тип характеризует планомерная и плодотворная деятельность. Может создаваться ложное представление, что люди инертные (флегматики) не имеют преимуществ ни в каких видах деятельности, но это неверно: именно они особенно легко осуществляют медленные и плавные движения, у них обнаруживается предпочтение стереотипных способов действия, пунктуально соблюдая однажды принятый порядок. Он чрезвычайно тяжело переключается на другую работу, его трудно выбить из «наезженной колеи».

Меланхолик отличается большой выдержкой, но медленным вхождением в работу, его работоспособность выше в середине или в конце работы, а не в ее начале. Люди с таким типом характера пригодны для конвейерных работ, характеризующиеся исполнением довольно однотипных, мелких операций в течение рабочего дня. Таковым является труд бухгалтера, библиотекаря. Меланхолик с точки зрения силы - работоспособности нервной системы - самый «невыигрышный» тип темперамента, но зато он легко переключается с одного дела на другое; в отличие от «сильных типов», обладает чувствительностью ко всему, что происходит вокруг него [11,4].

Экспериментально показано, что сангвиники и холерики проявляют меньшую сопротивляемость и пониженную продуктивность в ситуациях, когда условия и способы деятельности строго регламентированы и не допускают включения индивидуальных приёмов.

Для отнесения сотрудника к определенному типу темперамента следует убедиться (в частности, на основе наблюдения за внешними особенностями поведения) в выраженности у него таких черт как:

активность - о ней судят по тому, с какой степенью энергичности работник стремится к новому, пытается воздействовать на окружающее и изменить его, преодолеть препятствие;

эмоциональность - о ней судят по чуткости к эмоциональным воздействиям, по расположенности находить поводы для эмоциональной реакции. Показательна легкость, с какой эмоция становится побудительной силой поступков, а также скорость, с которой происходит смена одного эмоционального состояния другим;

особенности моторики - они выступают в быстроте, резкости, амплитуде и ряде других признаков мышечного движения (часть из них характеризует и речевую моторику). Эта сторона проявлений темперамента легче других поддается наблюдению и оценке.

Приведем наиболее общие характеристики различных типов темперамента, которые можно успешно использовать при визуальной психодиагностике:

Таблица 1- Характеристики типов темпераментов

	холерик	сангвиник	флегматик	Меланхолик
Речь	Громкая, резкая, неравномерная	Громкая, живая, плавная	Монотонная, медленная	Тихая, с придыханием
Общительность	Высокая	Равномерная	Невысокая	Низкая (замкнутость)

Продолжение Таблицы 1

Поведение	Страстное, увлекающееся	Энергичное (деловое) или болтливое	Поведение неугомимого труженика	Неравномерное, реактивное (как ответ на активность других)
Настроение	Неустойчивое с преобладанием бодрого	Устойчивое, жизнерадостное	Устойчивое, без больших радостей и печалей	Неустойчивое с обладанием пессимизма
Отношение к критике	Возбужденное	Спокойное	Безразличное	Обидчивое
Самооценка	Значительная переоценка своих способностей	Некоторая переоценка своих способностей	Более реальная оценка своих способностей	Чаще недооценка своих способностей
Терпение	Слабое	Умеренное	Очень большое	Очень слабое

В действительной жизни редко встречаются люди с ярко выраженным, «чистым» темпераментом. В основном преобладают люди, наделенные различными сочетаниями свойств темперамента, так называемым сложным темпераментом. Сочетания темпераментов могут быть как природными, то есть врожденными, так и приобретенными, когда под воздействием тех или иных жизненных обстоятельств основной темперамент осложняется другим, его дополняющим [2].

Совместимость различных людей в профессиональной деятельности имеет важное значение. Наличие даже двух несовместимых людей (особенно в малых группах) серьезно сказывается на атмосфере в коллективе. Еще пагубнее последствия могут быть при несовместимости формального и неформального лидеров или непосредственно связанных должностными обязанностями руководителей (например, мастер - начальник цеха).

В совместимости сотрудников темперамент играет важнейшую роль. Например, если управленческий коллектив, состоящий наполовину из холериков, на четверть из флегматиков и на четверть из меланхоликов, должен быстро принимать решения и действовать, то в его функционировании неизбежно будут возникать частые напряженные моменты. Наилучшая совместимость между людьми на производстве (в отделах, бюро, бригадах, звеньях, то есть в малых группах) достигается, как и в брачно-семейных отношениях, при оптимальном сочетании людей с противоположными типами темпераментов. Эффективным можно считать такое сосуществование, которое удовлетворяет его участников и сохраняет их отношения. Несовместимость же порождает неприязнь, антипатию, конфликты, что отрицательно сказывается на совместной деятельности.

Работа в коллективе имеет свои специфические особенности. Даже молчаливое присутствие других людей изменяет психологическое состояние ее членов. Еще В.М. Бехтерев выделил типы «социально-возбудимых» и



«социально-тормозных» людей: у первых - показатели в присутствии других улучшаются, у вторых - ухудшаются.

При формировании разнообразных навыков в процессе обучения персонала следует знать, что первая фаза их выработки лучше протекает индивидуально, а при овладении и закреплении действий их синтез лучше осуществляется в условиях «соприсутствия».

Таким образом, от темперамента зависит, каким способом человек реализует свои действия, но при этом не зависит их содержательная сторона. Темперамент проявляется в особенностях протекания психических процессов, влияя на скорость воспоминания и прочность запоминания, беглость мыслительных операций, устойчивость и переключаемость внимания.

В целом, формирование коллективов должно зависеть от специфики поставленных перед ними задач. Так, в группы, связанные с интенсивными процессами производства, следует, в основном, включать сангвиников и флегматиков, а там, где преобладают монотонные процессы, лучше зарекомендуют себя меланхолики. Холериков целесообразно назначать на работы, требующие быстрого исполнения и подвижности. Формирование же бригад, звеньев, участков на производстве, а также бюро, секторов, групп в управленческих подразделениях следует осуществлять на основе подбора представителей различных темпераментов и разных способностей, но с преобладанием в них тех, чьи типологические особенности в большей степени соответствуют основным задачам профессиональной деятельности группы [13].

Однако есть профессии, предъявляющие к определённым свойствам темперамента очень высокие требования (например, требования к выдержке и самообладанию или к скорости реакций). Тогда необходимым условием успеха становится отбор людей с темпераментом, пригодным для данной профессии.

Роль темперамента в труде и учебе заключается в том, что от него зависит влияние на деятельность различных психических состояний вызываемых неприятной обстановкой, эмоциональными факторами, педагогическими воздействиями. От темперамента зависит влияние различных факторов, то есть оценка деятельности, ожидание контроля деятельности, ускорение темпа работы, дисциплинарные воздействия и т.п.

Влияние свойств нервной системы (силы, подвижности, уравновешенности) и связанных с ними типологических особенностей личности на мотивацию деятельности проявляется в том, что у людей с определенным темпераментом обнаруживается предпочтение определенному типу профессиональной деятельности.

Центральными звеньями в многообразных проявлениях темперамента являются те, которые выражают динамические особенности не отдельно взятых психических процессов, а конкретной деятельности в многообразных взаимосвязях различных сторон ее психического содержания. Продуктивность работы человека тесно связана с особенностями его темперамента. Так, особая подвижность (реактивность) сангвиника может принести дополнительный

эффект, если работа требует от него смены объектов общения, рода занятий, частого перехода от одного ритма жизни к другому [4,8].

Может создаться ложное представление, что люди инертные (флегматики) не имеют преимущества ни в каких видах деятельности, но это неверно: так, именно они особенно легко осуществляют медленные и плавные движения, у них обнаруживается стойкое предпочтение стереотипных способов действия, пунктуальное соблюдение однажды принятого порядка, а несвоевременность своих реакций они восполняют более тщательным планированием своих действий и педантичным контролем. Они предпочитают упражнения и операции, включающие статические позы, медленные и плавные элементы, и добиваются в них наибольших успехов.

Поскольку каждая деятельность предъявляет к психике человека и ее динамическим особенностям определенные требования, нет темпераментов, идеально пригодных для всех видов деятельности. Можно образно описать, что люди холерического темперамента более пригодны для активной рискованной деятельности («воины»).

Сангвиники - для организаторской деятельности («политики»).

Меланхолики - для творческой деятельности в науке и искусстве («мыслители»).

Флегматики - для планомерной и плодотворной деятельности («созидатели»).

Для некоторых видов деятельности, профессий противопоказаны определенные свойства человека, например, для деятельности летчика-истребителя противопоказаны медлительность, инертность, слабость нервной системы. Следовательно, флегматики и меланхолики психологически малопригодны для подобной деятельности.

Роль темперамента в труде и учебе заключается в том, что от него зависит влияние на деятельность различных факторов, определяющих уровень нервно-психического напряжения (например, оценка деятельности, ожидание контроля деятельности, ускорение темпа работы, дисциплинарные воздействия и т.п.).

Сангвиник продуктивен в деятельности, требующей оперативности в принятии решений, а однообразие, регламентированность деятельности, приводит его к быстрому утомлению. Флегматики и меланхолики, наоборот, в условиях строгой регламентации и монотонного труда обнаруживают большую продуктивность и сопротивляемость утомлению, чем холерики и сангвиники.

В общении можно и нужно предвидеть особенности реакции лиц с разным типом темперамента и адекватно на них реагировать. Подчеркнем, темперамент определяет лишь динамические, но не содержательные характеристики поведения. На основе одного и того же темперамента возможна и «великая» и социально ничтожная личность. Как установлено, люди, отличающиеся слабой нервной системой, - меланхолики, - сильнее мотивированы на выполнение более простых действий, чем остальные. Они меньше устают и раздражаются от их повторения. У таких людей максимум мотивации проявляется в задачах с большой надеждой на успех.

Люди, отличающиеся более сильной нервной системой и высокой реактивностью - сангвиники, - не только стремятся к решению задач, превышающих среднюю трудность, но и могут с ними успешно справляться. В целом меланхолики и флегматики характеризуются большим соответствием уровня притязаний уровню выполняемых ими задач, т.е. их притязания реалистичнее, чем у сангвиников и холериков, которые чаще характеризуются нереалистическим (завышенным или заниженным) уровнем притязаний.

Экспериментально показано, что сангвиники и холерики проявляют меньшую сопротивляемость и пониженную продуктивность в ситуациях, когда условия и способы деятельности строго регламентированы и не допускают включения индивидуальных приемов. Регламентация приводит их к быстрому утомлению, и поэтому они предпочитают выполнять действия, которые можно произвольно прервать, а также стремятся к чередованию неоднородных действий. Изменение способов или типа работы, создавая оптимальные условия для функционирования их нервной системы, предохраняя ее от перегрузки, позволяет этим людям работать эффективно длительное время без перерыва и с малым числом совершаемых ошибок. Отсюда понятно, что рабочие инструкции желательно формулировать для людей с разными темпераментами по-разному. Для одних предпочтительнее инструкции подробные, детальные, для других - обобщенные и содержащие минимальное число вспомогательных указаний.

В нормальных условиях темперамент проявляется только в особенностях индивидуального стиля, не определяя результативность деятельности. В экстремальных ситуациях влияние темперамента на эффективность деятельности усиливается, заученные и предварительно усвоенные формы поведения становятся неэффективными, и требуется дополнительная энергетическая или динамическая мобилизация организма для того, чтобы справиться с неожиданными или сверхсильными воздействиями [5].

Поскольку частая мобилизация истощает организм, человек неосознанно стремится к таким ситуациям, которые не требуют от него отдельных усилий. Для низкорепреактивных людей (флегматиков и меланхоликов) характерно предпочтение ситуаций, богатых стимулами, требующими от них меньших физиологических затрат, т.е. более комфортных и по психологическим и по физиологическим критериям. Для высокорепреактивных людей (сангвиников и холериков) оптимальная стратегия связана со снижением возбуждения за счет избегания чрезмерной стимуляции. Такая предпочтительность проявляется в выборе соответствующей формы деятельности - профессиональной, спортивной и т.д.

Например, среди альпинистов и планеристов, чьи спортивные действия связаны с большим риском, численно преобладают холерики и сангвиники. Вместе с тем в группе людей, выбравших профессию с высокой эмоциональной нагрузкой (адвокаты), наблюдается значительное преобладание низкорепреактивного темперамента, тогда как в группе лиц, деятельность которых не связана с каким-либо социальным риском (библиотекари), численно доминируют люди высокорепреактивные. Если выбирают на руководящую

должность специалиста среди трех лиц с различными темпераментами (холерическим, флегматическим и сангвиническим), когда другие их качества равноценны, то следует принять во внимание, что холерик импульсивен, резок в общении, повышено возбудим - для руководителя это не оптимальный способ взаимодействия. Флегматик - упорный, ровный с людьми, но медленно переключающийся, малоподвижный, его лучше использовать в самостоятельной, независимой от общения работе - исследовательской, конструкторской. Из этого рассуждения следует, что на роль руководителя подходит больше сангвиник. Для некоторых личностей ситуация экзамена может оказаться стрессовой. Так, при ответе на экзамене флегматик реагирует на вопрос замедленно, и может возникнуть впечатление, что он не знает материала, и чтобы не вывести его из равновесия, нужно особое терпение. Излишняя поспешность сангвиника или неоправданная порывистость холерика в этой ситуации могут приводить их к недостаточно обдуманым ответам. Здесь желательно многократно уточнять, что именно они хотели сказать.

Установлено, что в некоторых видах монотонной работы лица с относительной слабостью нервной системы имеют определенные преимущества: их повышенная чувствительность предохраняет от снижения восприимчивости, от развития сонливости, которая легко может возникать в таких условиях.

Но в тех видах труда, где приходится иметь дело с особенно сильными, неожиданными или устрашающими раздражителями, лица слабого типа, именно из-за своих психофизиологических особенностей могут оказаться не в состоянии справиться с деятельностью. Показательны данные психологических наблюдений в области спорта. Изучались на школьниках индивидуальные различия в успехах, достигаемых в условиях тренировочных занятий на уроках, а затем - в условиях публичных выступлений. Оказалось, что ученики с сильной нервной системой во время ответственных соревнований показывают более высокие результаты, чем на тренировках, тогда как ученики слабого типа более успешно проявляют себя на тренировке, а во время спортивных соревнований их результаты ухудшаются, утрачивают свою стабильность. Это объясняется различиями между темпераментами по возбудимости, по нервной выносливости, по тому, как переживается состояние, вызываемое повышенной ответственностью, риском [2].

Так как каждая профессия имеет определенные требования к психике человека, но нет определенного темперамента полностью подходящего под ту или иную профессию из-за того, что нет чистого типа темперамента в природе.

Можно предположить, что холерики больше подходят для экстремальных профессий и достаточно активных, сангвиники хорошие ораторы, меланхолики творческие личности, а флегматики могут спокойно заниматься плодотворной деятельностью.

Холерики очень активны, энергичны, резки в своих действиях. Но при этом они очень поспешны в выводах. Таким людям в профессии оператора будет проблематично, потому что они не смогут спокойно выслушать человека,

а будут постоянно перебивать. Но при этом при выполнении ответственных заданий у него может возникнуть повышенная напряженность и обостриться чувство ответственности. Так как холерикам противопоказаны монотонные профессии, то работа оператора тоже мало подходит данному типу темперамента из-за как раз монотонности работы.

У холерика можно наблюдать такие отрицательные качества, как неуравновешенность и несдержанность, грубость и бестактность, самонадеянность и зазнайство. Он часто стремится к особому положению в коллективе, легко меняет друзей, открыто высмеивает недостатки слабых, бывает, злопамятен, мстителен. Настроение неустойчиво, чувства меняются резко и неожиданно. Холерик может быть источником конфликтов и напряжений в подразделении. Будучи уволен, он часто возглавляет группу нарушителей дисциплины, распространяет негативные традиции.

Сангвиники надежны в любой работе и профессии, но ему так же не подходит монотонная работа, однообразная и медлительная. Такому типу темперамента подходит подвижная работа. Они целеустремлённые, настойчивые, но не всегда те качества помогают в работе оператора.

У сангвиника могут проявиться такие отрицательные качества, как формальное отношение к своим обязанностям при потере интереса к службе, упрямство и раздражительность в ответ на критику, ненадежность в дружбе, неосмотрительность и беспечность в опасных условиях.

Сангвиник продуктивен в деятельности, требующей оперативности в принятии решений, а однообразие, регламентированность деятельности, приводит его к быстрому утомлению. Флегматики и меланхолики, наоборот, в условиях строгой регламентации и монотонного труда обнаруживают большую продуктивность и сопротивляемость утомлению, чем холерики и сангвиники.

Меланхолики же наоборот хорошо работают в спокойной обстановке, где не требуется быстрых действий. Но при этом, работая оператором, требуется придерживаться определенного скорого ритма, чтобы принят определенное количество звонков. Данное условие может плохо выполняться людьми с преобладающим типом темперамента.

У меланхолика наблюдаются такие недостатки, как вспыльчивость, неуравновешенность, импульсивность, склонность к необдуманным поступкам, проявление грубости и раздражительности, придирчивости и предвзятости. Испытывает неуверенность, и даже страх перед старшим начальником, волнуется перед получением нового задания, с большим трудом его выполняет. Из-за чего разговор с клиентами могут сложиться в стрессовой ситуации довольно негативные.

Флегматику наоборот, наиболее подходит работа, в которой нет быстрых, разнообразных движений, темп работы средний. Сильные стороны — усидчивость, выдержка, умение долго сохранять значительное напряжение. Готовится к работе обстоятельно и тщательно, но при этом вработывается сравнительно долго. Наиболее успешно справляется с монотонной, однообразной работой, настойчив. В обычной обстановке флегматика

необходимо поторапливать, но поторапливать, не упрекая в медлительности, а подбадривая и помогая. В случае упущений со стороны флегматика руководитель может требовать строго и даже жестковато.

Флегматик с трудом овладевает новыми знаниями и навыками, не умеет быстро реагировать на приказы и распоряжения, не стремится избавиться от плохих привычек и стереотипов мышления, на критические замечания реагирует спокойно, пассивен в общественной работе, с предубеждением относится к отдельным подчиненным, бывает, ленив и инертен. Он не способен одновременно решать несколько задач, быстро переключаться с одного задания на другое.

Поэтому если происходит какая-то смена на рабочем месте, такому человеку будет очень сложно сразу включиться и перенастроится на другую специфику работы [1,12].

Уже экспериментально было предоставлено, что сангвиники и холерики проявляют меньшую сопротивляемость и пониженную продуктивность в ситуациях, когда условия и способы деятельности не допускают индивидуальности. Из-за чего они быстро утомляются и предпочитают в итоге прервать действия не подходящие им по условиям.

Флегматики и меланхолики более рационально оценивают ситуацию и более подходят к пониженной продуктивности из-за большего соответствия уровня притязаний к уровню выполняемых ими работ.

В обычных условиях работы темперамент не выходит за рамки индивидуального стиля человека, но как только условиям стоит измениться в более экстремальное русло, то влияние темперамента на человека значительно увеличивается и заученное поведение становится не эффективным. Поскольку частая мобилизация истощает организм, человек неосознанно стремится к таким ситуациям, которые не требуют от него отдельных усилий. Для низкорективных людей, таких как флегматики или меланхолики, характерно предпочтение ситуаций, богатых стимулами, требующими от них меньших физиологических затрат, т.е. более комфортных и по психологическим и по физиологическим критериям. Для высокорективных людей, сангвиников и холериков, оптимальная стратегия связана со снижением возбуждения за счет избегания чрезмерной стимуляции. Такая предпочтительность проявляется в выборе соответствующей формы деятельности – профессиональной или спортивной.

Темперамент работников играет важнейшую роль при их взаимовосприятии и совместимости в процессе труда. Например, когда управленческий коллектив, состоящий наполовину из холериков, на четверть из флегматиков и на столько же меланхоликов, должен быстро принимать решения и действовать, в его функционировании очень часто могут возникать напряженные моменты [5].

Наибольшая совместимость между людьми на производстве достигается при сочетании людей с противоположными темпераментами. При подборе и расстановке кадров, зачислении их резервов для выдвижения, организация

учебы необходимо знать и учитывать типологические особенности работников, чтобы обоснованно прогнозировать успешность овладения ими должностными обязанностями, новыми знаниями, умениями и навыками. Комплектование управленческих и производственных коллективов должно предусматривать специфику стоящих перед ними задач. Если они связаны с интенсивными процессами, целесообразно включать в их состав сангвиников и флегматиков, а там, где преобладают монотонные процессы лучше зарекомендуют себя меланхолики. Холериков лучше всего назначать на работы, требующие немедленного исполнения, а так же ставить во главе формирований выполняющих временную задачу чрезвычайной важности.

Существует четыре пути приспособления темперамента к требованиям деятельности:

Первый путь – профессиональный отбор, одна задача из которого – не допустить к данной деятельности лиц, которые не обладает необходимыми свойствами темперамента. Данный способ возможен лишь только при отбор кандидатов на профессии, предъявляющие повышенные требования к свойствам личности. Исследования показали, что лица, прошедшие

профессиональную специализацию с учетом психофизиологических характеристик испытывают большое удовлетворение от своего труда, что самым благоприятным образом сказывается на их производительности.

Второй путь приспособления темперамента к деятельности заключается в индивидуализации предъявляемых к человеку требований, условий и способов работы.

Третий путь заключается в преодолении отрицательного влияния темперамента посредством формирования положительного отношения к деятельности и соответствующих мотивов.

Четвертый, основной и наиболее универсальный путь приспособления темперамента к требованиям деятельности – формирование ее индивидуального стиля. Индивидуальный стиль деятельности – это обусловленная типологическими особенностями устойчивая система способов, которая складывается у личности, стремящейся к наилучшему выполнению возложенных на нее обязанностей.

Установлено отсутствие зависимости между конечным результатом и особенностями темперамента. Результаты деятельности будут зависеть от других факторов, т.е. уровня мотивации и способности. Вместе с тем установлено. Что в зависимости от темперамента изменяется способ осуществления самой деятельности, что именно тип нервных процессов оказывает существенное влияние на формирование определенного стиля деятельности [11].

В некоторых источниках установлено, что в монотонной работе люди с слабой нервной системой гораздо лучше справляются. Их высокая чувствительность предостерегает их от снижения восприимчивости или развития сонливости, которая обычно может возникать у людей с сильной нервной системой.

Но так же, важно понимать, что в видах профессий, где возникают сильные и неожиданные раздражители, люди со слабым типом нервной системы, могут, не справится из-за своих особенностей. Они не будут способны справляться с деятельностью.

Если все это применить на операторов колл-центра, то можно выявить особенности проявления темперамента для данной профессии. Оператор колл-центра характерными проявлениями характера будут:

- коммуникабельность, поскольку выстроить правильный диалог с разными по характеру людьми без нее невозможно;
- эмоциональная устойчивость, ведь оператору нельзя ни при каких обстоятельствах действовать импульсивно, напротив – он должен уметь спокойно и толерантно улаживать проблемные и конфликтные ситуации;
- дипломатичность, вежливость и исключительная терпеливость (никогда не отвечать грубостью на грубость и оскорбление);
- смекалка, креативность, находчивость;
- умение запоминать и анализировать большие объемы информации, и делать это довольно быстро.

Такой сотрудник должен быть выдержанным, уметь подстроиться под настроение клиента, работать с эмоциями, претензиями, а также вызывать доверие, правильно понимать потребности клиентов. При этом успевать общаться со ста и более клиентами в день. Навыки психолога нужны в этой работе, должно быть желание помогать людям. Стрессоустойчивость, умение действовать в нестандартных ситуациях - всем этим должен обладать оператор, который работает по телефону.

Этот сотрудник должен быть всегда вежливым, сдержанным, уметь расположить к себе клиента. Оператор колл-центра должен быть готов проконсультировать человека по любому интересующему вопросу. Работа его не должна зависеть от настроения или от каких-то личных проблем. А также очень важно такому специалисту уметь успокоить раздражительного клиента [2].

### Выводы по первой главе

Анализ используемой литературы показал, что темперамент – индивидуальные особенности человека, которые определяют динамику его психологической деятельности и поведения. Темперамент является одним из наиболее значимых свойств личности.

Психологи обычно выделяют всего два типа, являющиеся основными показателями динамики психических процессов и поведения, это эмоциональность и активность.

Активность проявляется в скорости и интенсивности проявления психических процессов, степень их подвижности и скорость реакции (быстрая



или замедленная). Эмоциональность в свою очередь выражает все переживания человека в различных их проявлениях, скоростью появления и силой проявляющихся эмоций.

Нервная система имеет способность противостоять сильным раздражителям и в зависимости от того, как сильно или слабо она это делает, зависит тип, к которому его относил И. П. Павлов.

Деятельность – вид активности человека, направленная на улучшение действительности или самого себя. Что касается профессиональной деятельности – это основной вид трудовой деятельности человека, приносящий доход при наличии специальных знаний, как теоретических, так и практических.

Профессиональная деятельность может осуществляться должностным лицом таким как: специалист или руководитель организации.

Специалист – обладает определенными знаниями и навыками в требующей этой сфере деятельности. Руководитель организации – лицо, которое выполняет административные обязанности и решает организационные вопросы.

В обычных условиях работы темперамент не выходит за рамки индивидуального стиля человека, но как только условиям стоит измениться в более экстремальное русло, то влияние темперамента на человека значительно увеличивается и заученное поведение становится не эффективным. Поскольку частая мобилизация истощает организм, человек неосознанно стремится к таким ситуациям, которые не требуют от него отдельных усилий.

Для низкорепреактивных людей, таких как флегматики или меланхолики, характерно предпочтение ситуаций, богатых стимулами, требующими от них меньших физиологических затрат, т.е. более комфортных и по психологическим и по физиологическим критериям. Для высокорепреактивных людей, сангвиников и холериков, оптимальная стратегия связана со снижением возбуждения за счет избегания чрезмерной стимуляции. Такая предпочтительность проявляется в выборе соответствующей формы деятельности – профессиональной или спортивной.

## Глава 2 Проведение эмпирического исследования анализа проблемы проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра

Темперамент – индивидуальные особенности человека, которые определяют динамику его психологической деятельности и поведения. Темперамент является одним из наиболее значимых свойств личности.

Мир профессий постоянно находится в движении. Одни профессии исчезают, другие меняют название, третьи набирают популярность и вытесняют другие, менее нужные в наше время. Новые профессии требуют теоретического и практического изучения, но помимо этого так же требуется инструментарий для комфортной работы по направлению профессии, которую выбрал человек.

Деятельность – вид активности человека, направленная на улучшение действительности или самого себя. Что касается профессиональной деятельности – это основной вид трудовой деятельности человека, приносящий доход при наличии специальных знаний, как теоретических, так и практических.

Профессиональная деятельность может осуществляться должностным лицом таким как: специалист или руководитель организации.

### 2.1 Этапы и методы работы

Выпускная квалификационная работа по выявлению особенностей проявления темперамента проводилась на базе ООО «Перцы Взлетка». Суммарная выборка по исследованию составила 30 человек, от 19 до 35 лет, все женщины. Исследование проводилось в свободное от работы время в свободной для испытуемых обстановке.

Методика 1 Тест «коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений» Л. Михельсона, перевода и адаптации Ю.З. Гильбуха.

Данная методика предназначена для определения уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений.

Процедура проведения: респондентам выдается бланк для ответов и бланк с описанием ситуаций. Прочитав каждую описанную ситуацию нужно выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное поведение для респондента в данной ситуации, то, что они действительно делают в такой ситуации, а не то, что следовало бы сделать.

Инструкция: Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно

быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать.

Внимательно прочитайте инструкцию и старайтесь отвечать максимально честно

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть, построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов.

Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные).

Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций: - ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12) - ситуации, в которых подросток (старшеклассник) должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24) - ситуации, в которых к подростку (старшекласснику) обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25) - ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27) - ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Методика 2 Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК).

Данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности.

Процедура проведения: Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем, чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа.

Методика рассчитана на изучение отдельных личностных факторов у лиц со средним и высшим образованием.

Инструкция: Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, в)

Отвечать нужно следующим образом:  
а) сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;

б) выберите один из предложенных вариантов ответа, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в) в клеточке на листе для ответов. Помните следующие правила:

- не тратьте много времени на обдумывание ответов; давайте тот ответ, который первым приходит в голову;

- старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т. п. Таких ответов должно быть как можно меньше;

- ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ;

- отвечайте как можно более искренне. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

А теперь, пожалуйста, приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять либо в опросном листе рядом с номером вопроса, либо в специальном бланке.

Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

- В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.

- За промежуточный ответ «b» всегда начисляется 1 балл.

В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая.

- В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла.

- в случае несовпадения – 0 баллов

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов 20.

По фактору П – 40 баллов (сложить 5 и 9 строки).

Количество баллов от 16 до 20 (по факторам А, В, С, Д, К, М, Н) является высокой оценкой по данному фактору, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору А).

Количество баллов 13, 14, 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов 5, 6, 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов 8-12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале П (склонность к асоциальному поведению), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какой-либо сфере жизни: в семье, в отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими). В этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

Методика 3 Опросник «Исследование психологической структуры темперамента» Б.Н. Смирнова.

Опросник Б.Н. Смирнова позволяет выявить ряд полярных свойств темперамента:

- экстраверсию—интроверсию,
- эмоциональную возбудимость - эмоциональную уравновешенность
- темп реакций (быстрый—медленный)
- активность (высокую—низкую)

Он также имеет шкалу искренности испытуемого при ответах на вопросы, позволяющую оценить надежность полученных результатов.

Инструкция: Вам предлагается ответить на 48 вопросов. Отвечайте на каждый вопрос «да» (+) или «нет» (-), ставя свой ответ рядом с номером вопроса. Отвечайте на все вопросы, ничего не пропуская. Чем искреннее будут ваши ответы, тем точнее изучите свой темперамент.

Обработка результатов. Ответ в соответствии с ключом оценивается от 1 до 3 баллов.

1. Подсчитать сумму баллов по каждой шкале опросника.
2. Определить искренность ответов по шкале «искренность».

Если показатель по этой шкале 13-20 баллов, то надежность результатов высокая, 8-12 — средняя, 1-7 — низкая.

## 2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

В ходе исследования коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений получены следующие данные, которые занесены в таблицу 1 и 2.

Хотелось бы так же пояснить, что коммуникативная компетентность – владение сложными навыками и умениями общения с людьми.

Полученные данные позволяют нам судить о том, что 96,7% респондентов пользуются компетентной системой (это ответы, которые не предполагают ориентир всегда на общественное мнение, а умение подобрать слова, которые выскажут собственную точку зрения, при этом не обидят собеседника) ответов, 3,3% респондентов пользуются зависимой системой ответов (выражение мысли под действием общественного мнения, почти не выражая собственных мыслей). Из чего мы делаем вывод, что большая часть испытуемых пользуется той системой ответов, которая не принесет негатива в

общение с людьми и при этом не идут за мнением большинства. Так же было выявлено, что у 90% респондентов прослеживались агрессивные ответы, это свидетельствует о том, что у данных испытуемых могут мысли выражаться в грубой форме, которая принесет негативный оттенок в беседу, что плохо скажется на работе.

При проведении методики, автором которой является Л. Михельсон, были получены следующие данные:

Таблица 2 - Коммуникативная компетентность по тесту Л. Михельсона

Номер респондента	зависимые	компетентные	агрессивные
Респондент 1	10	13	4
Респондент 2	5	18	4
Респондент 3	7	16	4
Респондент 4	5	20	2
Респондент 5	3	24	0
Респондент 6	9	13	5
Респондент 7	6	21	0
Респондент 8	11	15	1
Респондент 9	8	15	4
Респондент 10	4	19	4
Респондент 11	6	20	1
Респондент 12	9	16	2
Респондент 13	10	9	8
Респондент 14	9	17	1
Респондент 15	4	17	6
Респондент 16	8	16	3
Респондент 17	5	20	2
Респондент 18	7	19	1
Респондент 19	8	17	2
Респондент 20	5	19	3
Респондент 21	7	18	2
Респондент 22	9	18	0
Респондент 23	11	13	3
Респондент 24	8	16	3
Респондент 25	5	21	1
Респондент 26	3	22	2
Респондент 27	11	15	1
Респондент 28	10	16	1
Респондент 29	11	14	2
Респондент 30	3	19	5

Данные результаты показывают, что у большей части респондентов, а именно у 90% выявлены агрессивные ответы на вопросы. Это свидетельствует о том, что респонденты не всегда способны среагировать, не выпуская свои эмоции на показ. У 96,7% респондентов преобладают компетентные ответы на вопросы. Данная информация свидетельствует о том, что большинство людей нашей выборки умеют подобрать слова, которые не принесут вреда

эмоциональному состоянию людям, с которыми у них происходит диалог в данный момент. И у 3,3% людей проявляются в том, что люди не способны ответить самостоятельно на поставленные вопросы, а пользуются уже заложенными стандартами, которые им предоставило большинство людей. Для таких респондентов не важно собственное мнение, а им проще пользоваться уже предоставленной информацией.

Данная информация предоставлена в таблице 3 для наглядности:

Таблица 3 - Коммуникативная компетентность по тесту Л. Михельсона в процентах (%)

Вид ответов	зависимые	компетентные	Агрессивные
Количество людей	1	29	0
Процент	3,3	96,7	0

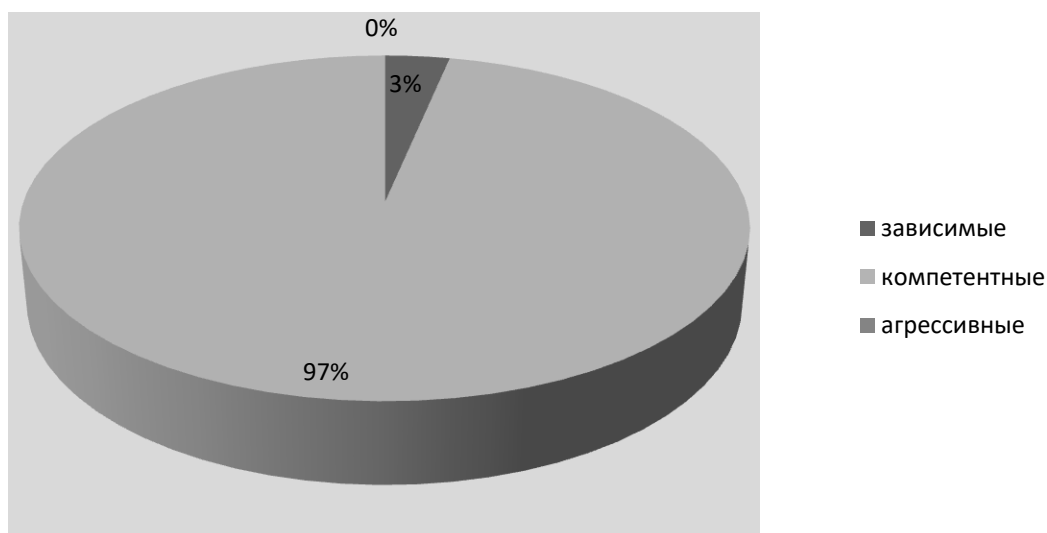


Рисунок 2 - Коммуникативная компетентность по тесту Л. Михельсона в процентах (%)

Рисунок 2 наглядно показывает нам, какой процент занимает коммуникативная компетентность, направленная на компетентные ответы, нежели на зависимые и агрессивные. Можно увидеть, что агрессивной системой ответов пользуется 0% респондентов, это означает, что все наши операторы нацелены больше не на агрессивное поведение в общении.

Следующим мы исследовали полное представление, о личности используя методику диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК).

В данной методике мы брали только показатели, которые имели максимальный уровень и преобладающую выраженность. Такие показатели

соответствуют значениям от 13 и выше. Полученные данные представлены в таблице 3. Исходя из процентного соотношения всех факторов, мы можем сделать вывод, что 36,7% открыты и легки в общении, 23,3% жизнерадостны, 70% тянутся к другим людям и достаточно чувствительны, 36,7% предпочитают собственные решения и независимы, 40% умеют контролировать себя, 53,3% достаточно сообразительны и 26,7% эмоционально устойчивы и спокойны. При проведении методики, были получены следующие данные:

Таблица 4 - диагностика коммуникативной социальной компетентности

Номер Респондента	Фактор А	Фактор Д	Фактор К	Фактор М	Фактор Н	Фактор В	Фактор С
Респондент 1	16	14	13	9	11	17	14
Респондент 2	11	10	14	12	10	14	13
Респондент 3	14	10	10	10	9	14	12
Респондент 4	15	14	15	9	8	5	15
Респондент 5	8	10	15	10	12	14	8
Респондент 6	7	9	7	12	11	16	3
Респондент 7	8	11	14	16	10	6	12
Респондент 8	7	8	15	13	13	12	7
Респондент 9	16	11	14	6	8	12	8
Респондент 10	14	8	8	16	11	12	18
Респондент 11	7	8	13	16	6	16	9
Респондент 12	13	8	12	11	15	12	14
Респондент 13	9	8	5	15	14	10	11
Респондент 14	15	13	16	8	11	12	14
Респондент 15	13	10	17	15	14	14	11
Респондент 16	11	6	17	11	11	16	9
Респондент 17	12	14	15	8	12	8	6
Респондент 18	11	5	8	16	11	14	8
Респондент 19	11	8	16	11	10	12	7
Респондент 20	10	13	5	13	14	14	9
Респондент 21	10	9	10	9	14	10	12
Респондент 22	11	10	13	9	14	12	10
Респондент 23	15	12	18	6	14	12	16
Респондент 24	4	12	17	13	14	12	15
Респондент 25	14	13	16	10	14	14	8
Респондент 26	13	13	13	13	12	14	10
Респондент 27	10	7	13	19	10	15	11
Респондент 28	12	5	15	12	16	13	8
Респондент 29	7	10	8	12	16	13	8
Респондент 30	11	10	17	8	8	18	7
% преобладания	36,7	23,3	70	36,7	40	53,3	26,7

В данном случае мы ориентируемся на факторы, которые преобладают, либо выражены максимально, поэтому можем сказать, что: фактор А преобладает у 36,7% респондентов; фактор Д преобладает у 23,3%; фактор К преобладает у 70%; фактор М преобладает у 36,7%; фактор Н преобладает у



40%; фактор В преобладает у 53,3%; фактор С преобладает у 26,7%. Если рассмотреть факторы, которые преобладают более 50%, то у респондентов выделяются такие факторы, как К и В. Рассмотрим эти факторы подробнее.

Фактор К – данный фактор отвечает за чувственность и отношение к другим. Можно сказать, что люди у которых преобладает данный фактор имеют достаточно развитое художественное мышление, им требуется внимание других людей, так как без общения им становится тяжело, при этом они достаточно чувствительны

Фактор В – является некой противоположностью другого фактора. Люди с таким преобладающим фактором имеют логическое мышление, достаточно сообразительны и очень внимательны.

Если сопоставить два фактора друг против друга, то можно считать, что они не особо противоречат, потому что никто не исключает тот факт, что человек с логическим мышлением так же может художественно мыслить, так как нет ничего в чистом виде.

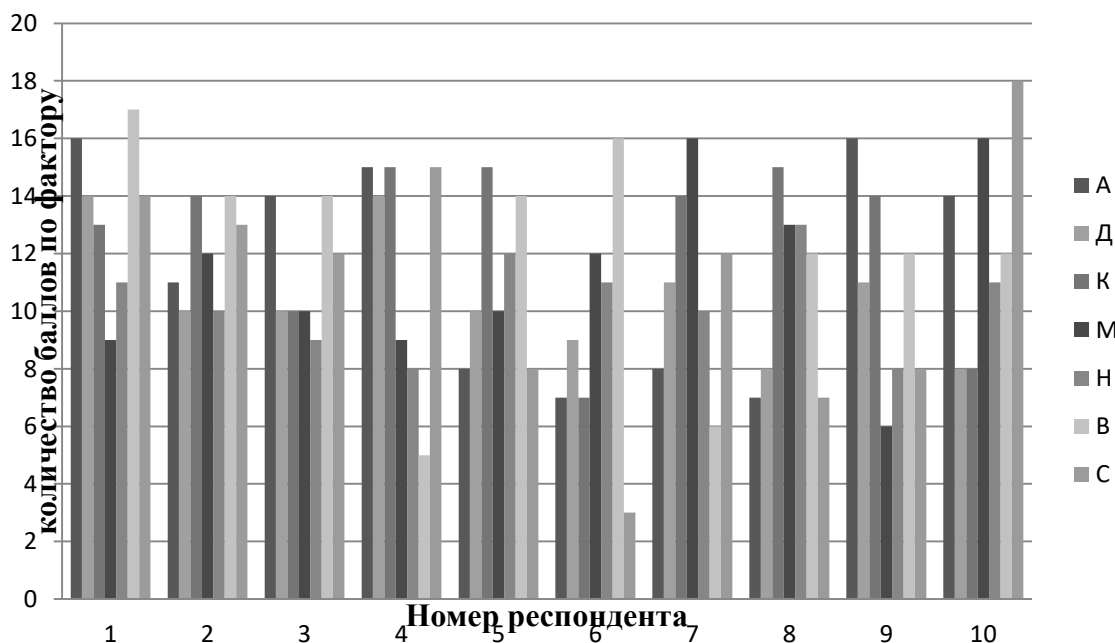


Рисунок 3 - Диагностика коммуникативной социальной компетентности (с 1 по 10 респондент)

На данном рисунке наглядно видно, в каком соотношении каждый фактор по отношению друг к другу. Так же мы можем обратить внимание у каких респондентов какие факторы преобладают, например: у респондента №1 преобладают факторы А, В,С; а у респондента №10 преобладают факторы А, М и С. Так можно провести аналогию к каждому из респондентов так же приведенных в этом рисунке и в последующих двух.

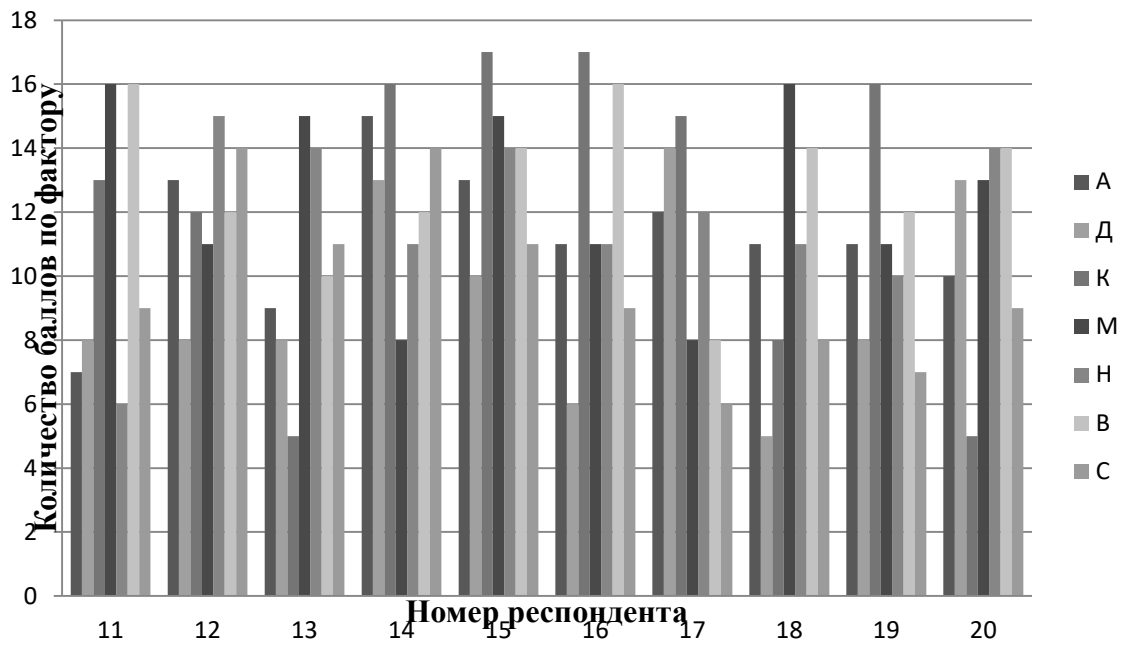


Рисунок 4 - Диагностика коммуникативной социальной компетентности (с 11 по 20 респондент)

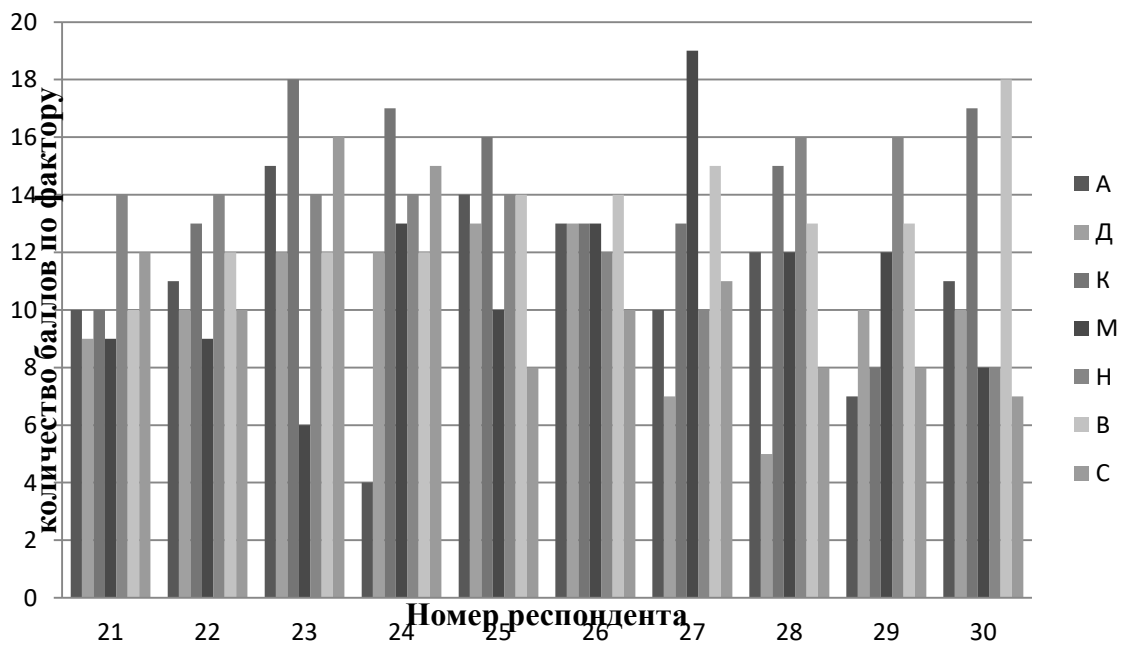


Рисунок 5 - Диагностика коммуникативной социальной компетентности (с 21 по 30 респондент)

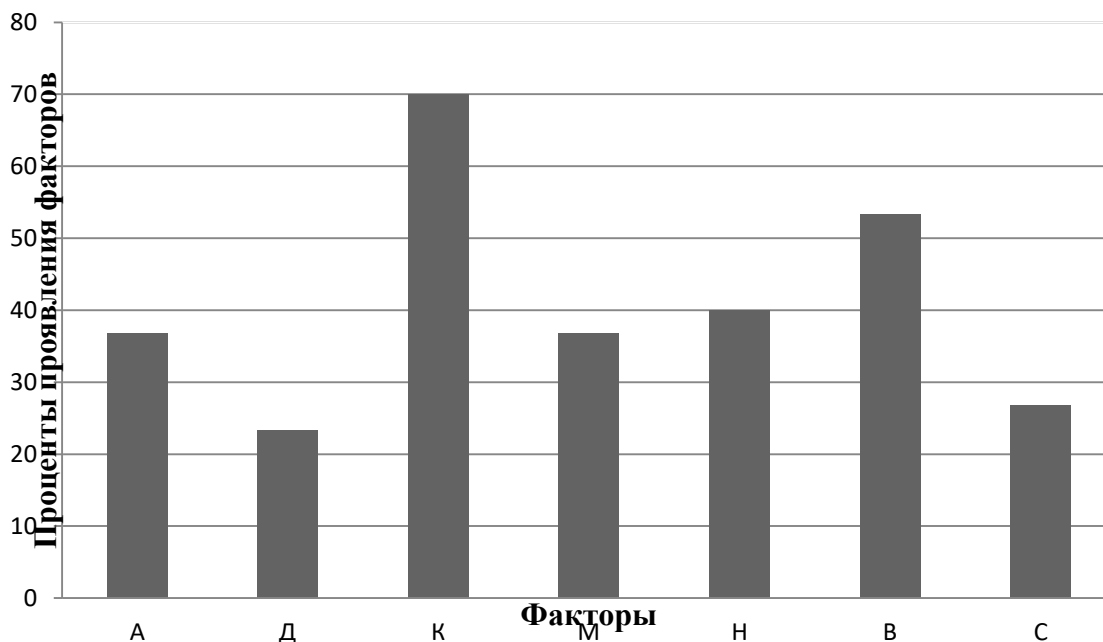


Рисунок 6 - Процент проявления факторов у респондентов

На рисунке 6 вы предоставили процентное соотношение всех факторов и какие из них больше всего преобладают. Как мы уже уточняли, преобладающими считаются в данном случае фактор К и фактор В, про которые было рассказано выше в нашей работе.

Последняя третья методика была направлена на выявление ряд полярных свойств темперамента:

- экстраверсию - интроверсию, свойство личности, которое связано с общей активностью организма и выражается в преимущественном направлении активности личности либо вовне (на мир внешних объектов: окружающих людей, событий, предметов), либо вовнутрь (на свои переживания и мысли); Экстраверсия проявляется в дружелюбном, разговорчивом, энергичном поведении, интроверсия проявляется в более замкнутом и уединённом поведении

- эмоциональную возбудимость - эмоциональную уравновешенность

- темп реакций (быстрый - медленный), свойство темперамента, заключающееся в скорости протекания психических процессов, а в определенной мере и психических состояний.

- активность (высокую - низкую), свойство темперамента, которое проявляется в том, с какой энергией человек сам воздействует на окружающий мир.

В зависимости от особенностей темперамента люди различаются не конечным результатом действий, а способом достижения результатов. Так экспериментальным путем было установлено, что существует зависимость между способом выполнения действий и особенностями темперамента. В этом случае рассматривался индивидуальный стиль деятельности как путь к

достижению результатов или способ решения определенной задачи, обусловленной главным образом типом нервной системы. Результаты исследований подавляющего большинства авторов, независимо от особенностей исследуемых групп и экспериментальных ситуаций, в которых изучался типичный для данных индивидов способ выполнения действий, показывают, что именно тип нервных процессов, оказывает существенное влияние на формирование определенного стиля деятельности.

От темперамента зависит, каким способом человек реализует свои действия, но при этом не зависит их содержательная сторона. Темперамент проявляется в особенностях протекания психических процессов. Влияя на скорость воспоминания и прочность запоминания, беглость мыслительных операций, устойчивость и переключаемость внимания.

Нами установлено, что если профессиональная деятельность протекает в условиях, которые можно определить как нормальные, то зависимость между уровнем достижения, т. е. конечным результатом действий, и особенностями темперамента отсутствует. Независимо от степени подвижности или реактивности индивида в нормальной, не стрессовой ситуации, результаты деятельности в целом будут одинаковыми, поскольку уровень достижений будет зависеть главным образом от других факторов, а не от особенностей темперамента.

Исследования показывают, что в зависимости от особенностей темперамента изменяется способ осуществления самой деятельности. Еще Б.М. Теплов обратил внимание на то, что в зависимости от особенностей темперамента люди различаются не конечным результатом действий, а способом достижения результатов. Именно тип нервной деятельности, и прежде всего сила и подвижность нервных процессов, оказывает существенное влияние на формирование определенного стиля деятельности.

Так, особая подвижность (реактивность) сангвника может принести дополнительный эффект, если работа требует смены объектов общения, рода занятий, частого перехода от одного ритма жизни к другому. Люди, отличающиеся слабой нервной системой - меланхолики, - сильнее мотивированы на выполнение более простых действий, чем остальные. Поэтому они меньше устают и раздражаются от их повторения. Люди со слабой нервной системой более чувствительны к внешним воздействиям, т. е. быстрее на них реагируют. Как показывают исследования Е.П. Ильина, большинство высококлассных спортсменов-спринтеров обладают именно этим типом нервной системы. В то же время спортсмены, чья деятельность протекает на фоне чрезмерных эмоциональных нагрузок, например штангисты, в своем большинстве будут обладать сильной нервной системой.

Таблица 5 - Свойства темперамента экстраверсия – интроверсия

Номер респондента	Количество полученных баллов
Респондент 1	22
Респондент 2	9

Продолжение таблицы 5

Респондент 3	14
Респондент 4	9
Респондент 5	19
Респондент 6	22
Респондент 7	3
Респондент 8	23
Респондент 9	16
Респондент 10	22
Респондент 11	18
Респондент 12	16
Респондент 13	12
Респондент 14	12
Респондент 15	17
Респондент 16	14
Респондент 17	20
Респондент 18	12
Респондент 19	16
Респондент 20	7
Респондент 21	14
Респондент 22	23
Респондент 23	16
Респондент 24	17
Респондент 25	20
Респондент 26	11
Респондент 27	22
Респондент 28	17
Респондент 29	17
Респондент 30	20

В данной таблице мы видим, что 36,7% респондентов имеют высокий уровень экстраверсии. Это показывает, что большая часть концентрируется в приоритете на внешних факторах и открыты людям, нежели люди с высокой интроверсией. Такие люди были бы нацелены на свои внутренние ощущения.

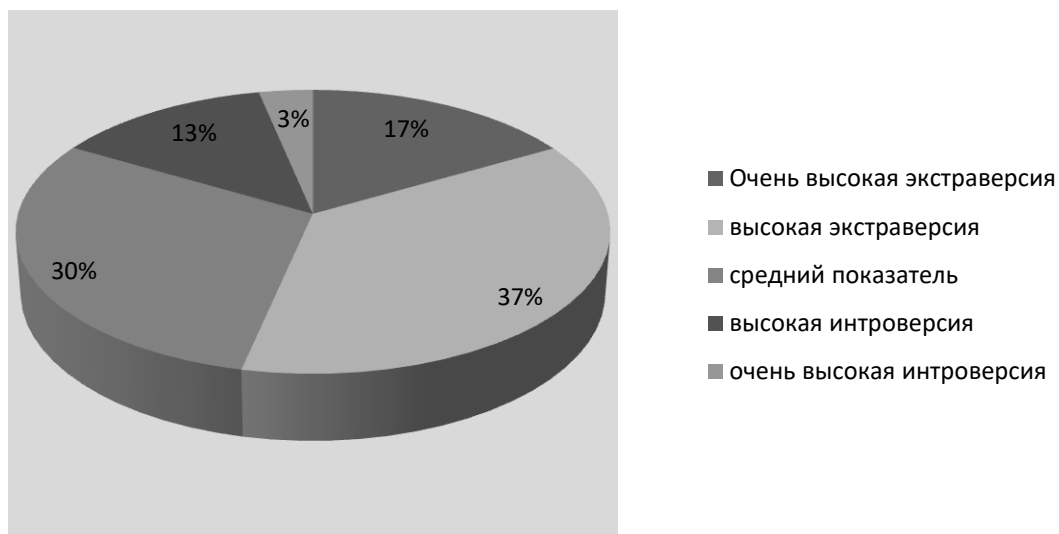
Благодаря таблице 6 мы можем наглядно показать, что после высокой экстраверсии на втором месте идут респонденты у которых экстраверсия и интроверсия проявляется в равной степени, так как таких людей 30% из всей выборки. Так же меньше всего людей проявляющих очень высокую интроверсию. Данное показывает нам, что в профессии оператор мало людей, которые будучи нацелены на себя могут общаться с незнакомыми людьми не видя их и выполнять определённые действия для удовлетворения потребностей

данных людей. Из чего мы делаем вывод, что лучше для такой работы подходят люди с экстраверсией, нежели интроверсией. Что свидетельствует о том, что на данную профессию лучше будет набирать персонал с данной характеристикой. Но при этом не стоит опираться только на нее, есть еще несколько показателей про которые стоит рассказать так же.

Таблица 6 - Процентное соотношение экстраверсия – интроверсия

свойство	Очень высокая экстраверсия	Высокая экстраверсия	Средний показатель	Высокая интроверсия	Очень высокая интроверсия
Количество людей	5	11	9	4	1
процент	16,7	36,7	30	13,3	3,3

На рисунке 7 мы более наглядно видим процентное соотношение, чтобы показать, что наши результаты достоверны



### Рисунок 7 - Процентное соотношение экстраверсия – интроверсия

В таблице 7 мы рассмотрели соотношение ригидности и пластичности.

Хотелось бы напомнить, что ригидность – упертость в выбранном решении и наоборот пластичность это легкость в перемене своего решения. Пластичность – не возможность выбрать один вариант и стоять на своем, а все время менять свои действия.

Таблица 7 - Свойства темперамента ригидность – пластичность

Номер респондента	Количество полученных баллов
Респондент 1	5
Респондент 2	10
Респондент 3	16
Респондент 4	9
Респондент 5	8

Продолжение таблицы 7

Респондент 6	12
Респондент 7	8
Респондент 8	9
Респондент 9	15
Респондент 10	5
Респондент 11	6
Респондент 12	13
Респондент 13	18
Респондент 14	18
Респондент 15	9
Респондент 16	13
Респондент 17	8
Респондент 18	9
Респондент 19	18
Респондент 20	7
Респондент 21	1
Респондент 22	6
Респондент 23	13
Респондент 24	9
Респондент 25	15
Респондент 26	14
Респондент 27	9
Респондент 28	7
Респондент 29	7
Респондент 30	9

Данные в данной таблице показывают нам, что 46,7% имеют средний показатель между ригидностью и пластичность. Данные результаты показывают нам, что респонденты довольно пластичны, но при этом, если

требуется, они могут постоять на своем, что довольно полезно для должности оператор. Так же вы выявили, что у 13,3% очень высокая ригидность и у 3,3% очень высокая пластичность. Оба эти показателя в максимальной степени плохо сказываются на профессиональной деятельности оператора, поэтому лучше всего брать на работу сотрудников, у которых средний показатель.

В таблице 8 для наглядности мы выделили два показателя в процентном соотношении, чтобы показать насколько каждый преобладает у респондентов:

Таблица 8 - Процентное соотношение ригидность – пластичность

свойство	Очень высокая ригидность	Высокая ригидность	Средний показатель	Высокая пластичность	Очень высокая пластичность
Количество людей	4	7	14	4	1
процент	13,3	23,3	46,7	13,3	3,3



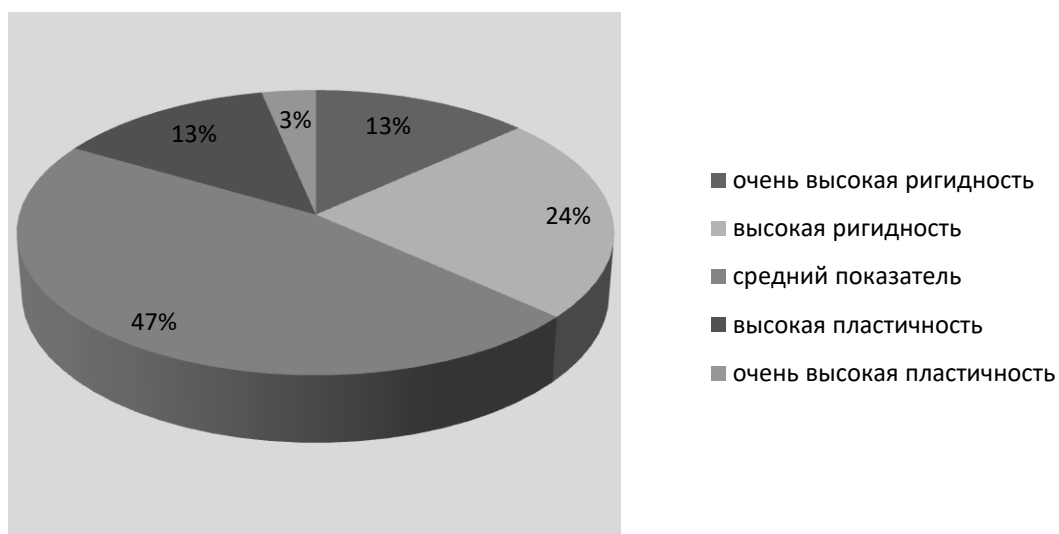


Рисунок 8 - Процентное соотношение ригидность – пластичность

На рисунке также лучше показано соотношение показателей друг к другу.

Таблица 9 - Свойства темперамента эмоциональная возбудимость – эмоциональная устойчивость

Номер респондента	Количество полученных баллов
Респондент 1	17
Респондент 2	8
Респондент 3	16
Респондент 4	1
Респондент 5	17
Респондент 6	16
Респондент 7	8
Респондент 8	11
Респондент 9	5
Респондент 10	8
Респондент 11	6
Респондент 12	16
Респондент 13	14
Респондент 14	10
Респондент 15	9
Респондент 16	9
Респондент 17	8
Респондент 18	9
Респондент 19	8
Респондент 20	16
Респондент 21	6

Продолжение таблицы 9

Респондент 22	19
Респондент 23	13
Респондент 24	16
Респондент 25	17
Респондент 26	17
Респондент 27	13
Респондент 28	5
Респондент 29	7
Респондент 30	8

В таблице 9 рассматривались такие показатели как эмоциональная устойчивость и эмоциональная возбудимость. По результатам было выявлено, что 43,3% респондентов возбудимости и устойчивости находится на среднем уровне. Это показывает, что респонденты в зависимости от ситуации способны удержать свои эмоции под контролем, либо наоборот показать их, когда этого требует ситуация, например, нужно искренне посочувствовать собеседнику.

Таблица 10 - Процентное соотношение эмоциональная возбудимость – эмоциональная устойчивость

свойство	Очень высокая возбудимость	Высокая возбудимость	Средний показатель	Высокая устойчивость	Очень высокая устойчивость
Количество людей	2	10	13	5	0
процент	6,7	33,3	43,3	16,7	0

Так же как мы видим в таблице 10, среди респондентов нет людей, у кого был бы высокий уровень эмоциональной устойчивости, что свидетельствует о том, что такие люди не способны держать свои эмоции под контролем и в любой момент могут выплеснуть их на собеседника. Люди с такой чертой крайне редко могут работать на должности оператор, где довольно часто присутствует эмоциональное напряжения, благодаря которому они могут сорваться.

На рисунке 9 наглядно показано процентное соотношение данных показателей и видно, насколько преобладает средний показатель устойчивости и возбудимости над остальными. Так же заметно, что 33,3% имеют высокий уровень эмоциональной возбудимости, что так же плохо может сказаться на профессиональной деятельности оператора колл-центра.

Хотелось бы так же отметить, что у 16,7% высокая эмоциональная устойчивость. Это так же плохо для данной профессии, так как в нужный момент такой человек не сможет должным образом преподнести извинения или посочувствовать собеседнику. Он будет слышать либо фальшь в словах оператора, либо безразличие из-за чего конфликт может выйти на более серьезный уровень, нежели в самом начале разговора с оператором.

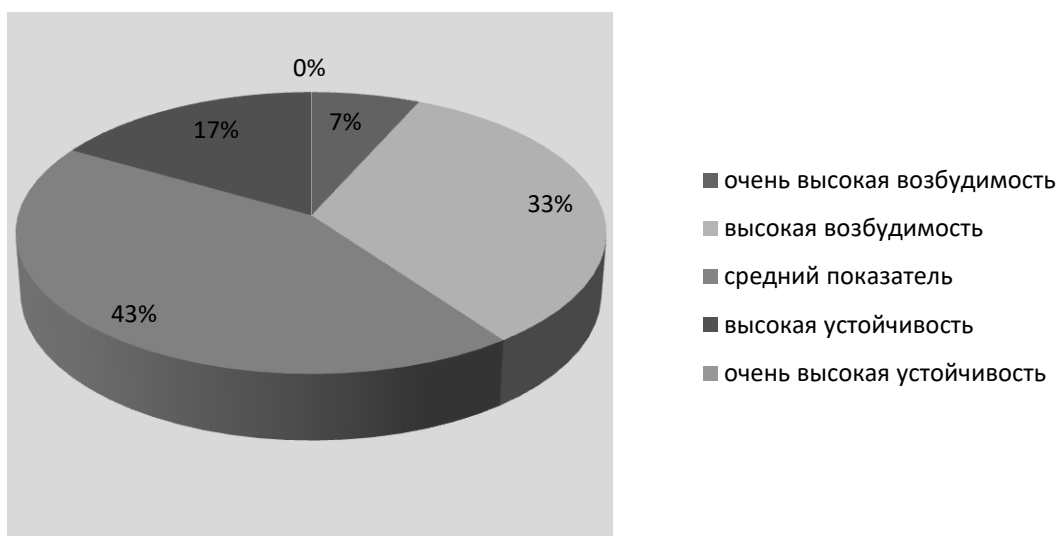


Рисунок 9 - Процентное соотношение эмоциональная возбудимость – эмоциональная устойчивость

Таблица 11 показывает результаты по показателям быстрота реакции – медлительность. Сами показатели уже объясняют, что они значат. Быстрота реакции – насколько быстро человек реагирует в различных ситуациях и противоположность медлительность – не способность человека быстро среагировать на какую-либо ситуацию.

Таблица 11 - Свойства темперамента быстрота реакции – медлительность

Номер респондента	Количество полученных баллов
Респондент 1	11
Респондент 2	8
Респондент 3	13
Респондент 4	6
Респондент 5	17
Респондент 6	12
Респондент 7	0
Респондент 8	5
Респондент 9	17
Респондент 10	15
Респондент 11	16
Респондент 12	11
Респондент 13	10
Респондент 14	10
Респондент 15	14
Респондент 16	12
Респондент 17	5

Продолжение таблицы 11

Респондент 18	6
Респондент 19	12
Респондент 20	17
Респондент 21	2
Респондент 22	17
Респондент 23	17
Респондент 24	8
Респондент 25	5
Респондент 26	12
Респондент 27	9
Респондент 28	12
Респондент 29	13
Респондент 30	10

Благодаря результатам проведенной методики мы можем сказать, что по данным показателям у 43,3% имеют средние показатели быстроты реакции и медлительности. Это показывает, что респонденты способны реагировать на ситуации с должной скоростью. Не достаточно быстро чтобы успеть обдумать, как поступить и не так медленно, чтобы собеседник не стал раздражительней от медленной скорости оператора.

Таблица 12 - Процентное соотношение быстрота реакции – медлительность

свойство	Очень высокая быстрота реакции	Высокая быстрота реакции	Средний показатель	Высокая медлительность	Очень высокая медлительность
Количество людей	0	8	13	7	2
процент	0	26,7	43,3	23,3	6,7

В таблице так же показано, что ни одного респондента нет очень быстрой реакции, что свидетельствует о том, что все операторы способны обдумывать свои действия раньше, чем что-то предпримут, но при этом у 26,7% респондентов все же прослеживается тенденция отреагировать раньше, чем обдумают свои действия. Так же у 23,3% респондентов высокая медлительность, что показывает нам то, что они недостаточно быстро реагируют на какую-то ситуацию, что может негативно сказаться на собеседнике.

Эти данные мы можем рассмотреть на рисунке 10, где наглядно показано, сколько респондентов с какой скоростью реагируют на какую-либо ситуацию.

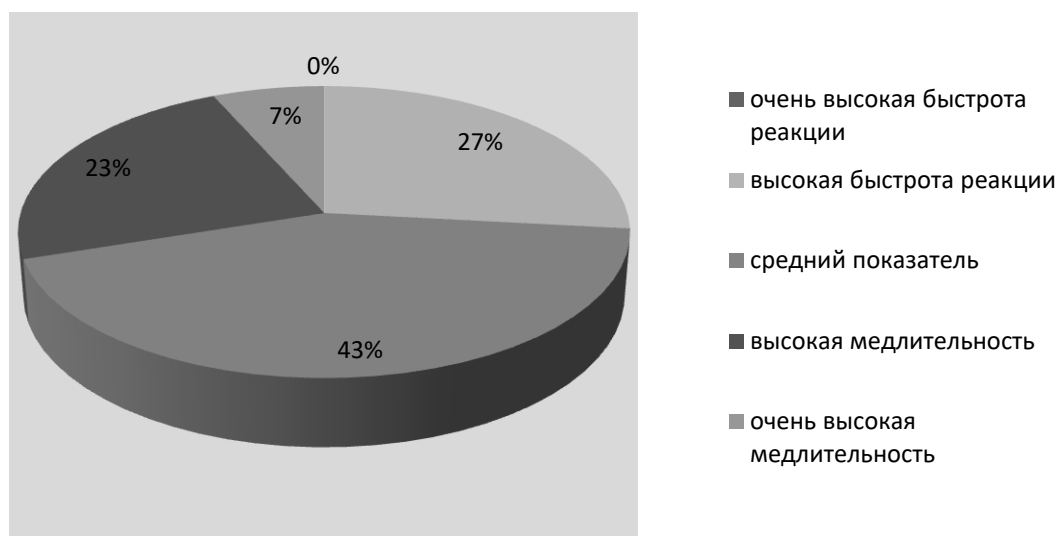


Рисунок 10 - Процентное соотношение быстрота реакции – медлительность

И последний показатель, который мы рассматривали это активность и пассивность. Результаты методики показаны в таблице 13:

Таблица 13 - Свойства темперамента активность – пассивность

Номер респондента	Количество полученных баллов
Респондент 1	11
Респондент 2	17
Респондент 3	8
Респондент 4	11
Респондент 5	17
Респондент 6	16
Респондент 7	12
Респондент 8	15
Респондент 9	16
Респондент 10	24
Респондент 11	17
Респондент 12	7
Респондент 13	21
Респондент 14	10
Респондент 15	8
Респондент 16	23
Респондент 17	10
Респондент 18	11
Респондент 19	16
Респондент 20	17

Продолжение таблицы 13

Респондент 21	9
Респондент 22	22
Респондент 23	13
Респондент 24	12
Респондент 25	12
Респондент 26	11
Респондент 27	15
Респондент 28	8
Респондент 29	11
Респондент 30	13

По данным результатам мы можем сказать, что у 43,3% респондентов высокий уровень пассивности, что свидетельствует о том, что в случае экстренной ситуации они не сразу начнут действовать, а подождут некоторое время. В данном случае, как бы парадоксально не было это хорошо для профессии оператор, потому что в колл-центре все меняется в течение пары минут, например, отключили свет. Не стоит сразу что-то предпринимать, а нужно подождать пару минут.

Но так же судя по результатам, у 30% средний показатель между активностью и пассивностью. Данный результат так же хорошо скажется на работе оператора, поэтому можем сказать, что по этим двум результатам можно так же оценивать работу операторов колл-центра.

Таблица 14 - Процентное соотношение активность – пассивность

свойство	Очень высокая активность	Высокая активность	Средний показатель	Высокая пассивность	Очень высокая пассивность
Количество людей	1	3	9	13	4
процент	3,3	10	30	43,3	13,3

В таблице 14 так же можно увидеть процентное соотношение двух показателей. У 13,3% респондентов очень высокий уровень пассивности, что свидетельствует о том, что они недостаточно быстро предпримут какие-либо действия в ситуации. Так же 10% респондентов имеют высокий уровень активности, что так же является в данном случае негативным показателем для данной профессиональной деятельности, так как слишком быстрая реакция может привести ни к обдуманному поступку из-за чего может возрасти негативная реакция собеседников, если возникнет конфликт с ними.

На рисунке 11 показано процентное соотношение по данным показателям.

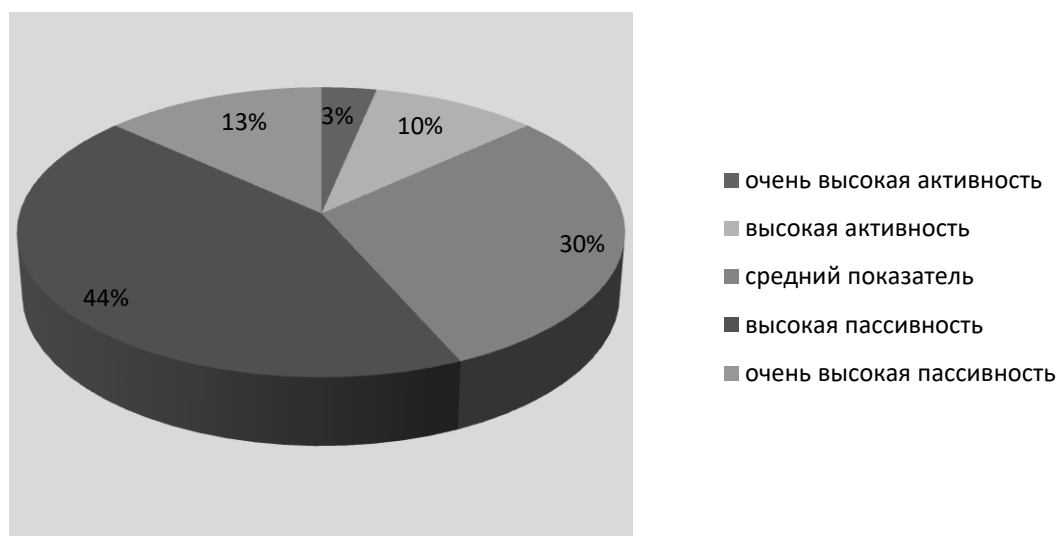


Рисунок 11 - Процентное соотношение активность - пассивность

Роль темперамента в труде и учебе заключается в том, что от него зависит влияние на деятельность различных психических состояний, вызываемых неприятной обстановкой, эмоциогенными факторами, педагогическими воздействиями. От темперамента зависит влияние различных факторов, определяющих уровень нервно-психического напряжения (например, оценка деятельности, ожидание контроля деятельности, ускорение темпа работы, дисциплинарные воздействия и т. п.).

Существуют четыре пути приспособления темперамента к требованиям деятельности.

Первый путь – профессиональный отбор, одна из задач которого - не допустить к данной деятельности лиц, которые не обладают необходимыми свойствами темперамента. Данный путь реализуют лишь при отборе на профессии, предъявляющие повышенные требования к свойствам личности.

Второй путь приспособления темперамента к деятельности заключается в индивидуализации предъявляемых к человеку требований, условий и способов работы (индивидуальный подход).

Третий путь заключается в преодолении отрицательного влияния темперамента посредством формирования положительного отношения к деятельности и соответствующих мотивов.

Четвертый, основной и наиболее универсальный путь приспособления темперамента к требованиям деятельности, - формирование ее индивидуального стиля. Под индивидуальным стилем деятельности понимают такую индивидуальную систему приемов и способов действия, которая характерна для данного человека и обеспечивает достижение успешных результатов деятельности.

Темперамент накладывает отпечаток на способы поведения и общения, например сангвиник почти всегда инициатор в общении, он чувствует себя в компании незнакомых людей непринужденно, новая необычная ситуация его только возбуждает, а меланхолик, напротив, пугает, смущает, он теряется в новой ситуации, среди новых людей. Флегматик также с трудом сходится с новыми людьми, свои чувства проявляет мало и долго не замечает, что кто-то ищет повода познакомиться с ним. Он склонен любовные отношения начинать с дружбы и в конце концов влюбляется, но без молниеносных метаморфоз, поскольку у него замедлен ритм чувств, а устойчивость чувств делает его однолюбом. У холериков, сангвиников, напротив, любовь возникает чаще с взрыва, первого взгляда, но не столь устойчива.

Продуктивность работы человека тесно связана с особенностями его темперамента. Так, особая подвижность сангвиника может принести дополнительный эффект, если работа требует от него частого перехода от одного рода занятий к другому, оперативности в принятии решений, а однообразие, регламентированность деятельности, приводит его к быстрому утомлению. Флегматики и меланхолики, наоборот, в условиях строгой регламентации и монотонного труда обнаруживают большую продуктивность и сопротивляемость утомлению, чем холерики и сангвиники.

В поведенческом общении можно и нужно предвидеть особенности реакции лиц с разным типом темперамента и адекватно на них реагировать.

Подчеркнем, темперамент определяет лишь динамические, но не содержательные характеристики поведения. На основе одного и того же темперамента возможна и «великая» и социально ничтожная личность.

Для выявления взаимосвязи между коммуникативной компетентностью и свойствами темперамента мы хотели бы использовать метод корреляции Спирмена.

Коэффициент корреляции рангов, предложенный К. Спирменом, относится к непараметрическим показателям связи между переменными, измеренными в ранговой шкале. При расчете этого коэффициента не требуется никаких предположений о характере распределений признаков в генеральной совокупности. Этот коэффициент определяет степень тесноты связи порядковых признаков, которые в этом случае представляют собой ранги сравниваемых величин.

Величина коэффициента корреляции Спирмена также лежит в интервале +1 и -1. Он, как и коэффициент Пирсона, может быть положительным и отрицательным, характеризуя направленность связи между двумя признаками, измеренными в ранговой шкале.

При сравнении порядковых величин пользуются коэффициентом ранговой корреляции по Ч. Спирмену ( $r_s$ ).

Метод ранговой корреляции Спирмена позволяет определить тесноту и направление корреляционной связи между следующими рядами переменных:

двумя признаками, измеренными в одной и той же группе испытуемых;

$$r_s = 1 - (6 \times \sum d^2) / (N(N^2 - 1)), \text{ где (1)}$$



$r_s$  - коэффициент ранговой корреляции Спирмена;  
 $N$  - число сравниваемых пар величин двух переменных;  
 $d^2$  - квадрат разностей рангов этих величин.

Число сравниваемых пар должно соответствовать неравенству  $5 < N \leq 40$ .

Алгоритм вычисления  $r_s$ :

Табулировать все первичные результаты.

Присвоить каждому результату ранг. Если в ранжируемом ряду встречаются одинаковые величины, то для них находят среднее значение ранга. Ранжирование проводится отдельно для переменных  $X$  и  $Y$  (первая и вторая методика).

Вычислить разность рангов для каждой пары значений  $X$  и  $Y$  ( $R_X - R_Y = d$ ).

Возвести значения разности рангов в квадрат.

Суммировать результаты, полученные после возведения в квадрат разностей рангов.

Полученный результат подставить в формулу (1).

Мы условно разделили всех испытуемых по результатам на 3 группы: эктроверсия, средние показатели и интроверсия. К данным группам свойствами будем брать зависимые ответы, компетентные и агрессивные, большинству ответов будет присвоен ранг после чего мы проведем корреляцию.

Таблица 15 Вспомогательная таблица для расчета коэффициента корреляции

Номер респондента	$X_i$	$Y_i$	$R_X$	$R_Y$	$ d $	$d^2$
Респондент 1	Э 1	К 1	25	29	4	16
Респондент 2	И 2	К 1	3	5	2	4
Респондент 3	И 2	К 1	9	9	0	0
Респондент 4	И 2	К 1	4	6	2	4
Респондент 5	Э 1	К 1	21	27	6	36
Респондент 6	Э 1	К 1	26	10	16	256
Респондент 7	И 2	К 1	1	2	1	1
Респондент 8	Э 1	К 1	29	17	12	144
Респондент 9	С 3	К 1	12	18	6	36
Респондент 10	Э 1	К 1	27	20	7	49
Респондент 11	Э 1	К 1	20	14	6	36
Респондент 12	С 3	К 1	13	21	8	64
Респондент 13	С 3	К 1	6	3	3	9
Респондент 14	С 3	К 1	7	19	12	144
Респондент 15	Э 1	К 1	16	11	5	25
Респондент 16	Э 1	К 1	22	22	0	0
Респондент 17	Э 1	К 1	28	15	13	169
Респондент 18	И 2	К 1	5	16	11	121
Респондент 19	Э 1	3 2	23	1	22	484
Респондент 20	Э 1	К 1	17	12	5	25

## Продолжение таблицы 15

Респондент 21	С 3	К 1	14	24	10	100
Респондент 22	Э 1	К 1	30	23	7	49
Респондент 23	С 3	К 1	10	7	3	9
Респондент 24	И 2	К 1	2	8	6	36
Респондент 25	Э 1	К 1	15	28	13	169
Респондент 26	С 3	К 1	8	4	4	16
Респондент 27	Э 1	К 1	24	30	6	36
Респондент 28	С 3	К 1	11	25	14	196
Респондент 29	Э 1	К 1	18	13	5	25
Респондент 30	Э 1	К 1	19	26	7	49
					Σ =	2308

$X_i$  - результат каждого  $i$ -того испытуемого по методике  $X$ ;  $Y_i$  - результат каждого  $i$ -того испытуемого по методике  $Y$ ;  $R_X$  - присвоенные значения рангов результатам методики  $X$ ;  $R_Y$  - присвоенные значения рангов результатам методики  $Y$ ;  $|d|$  - модуль значения разности рангов ( $R_X - R_Y$ );  $d^2$  - квадрат разностей;  $\Sigma d^2$  - сумма квадратов разностей.

Подставим получившуюся сумму в формулу (1) для выяснения коэффициента ранговой корреляции:  $r_s = 1 - (6 \times \Sigma d^2) / (N(N^2 - 1)) = 1 - (6 \times 2308) / (30(900 - 1)) = 1 - 13848/26970 = 0,48$

Статистическую значимость полученного коэффициента корреляции можно определить с помощью таблицы 16. В первом столбце ( $N$ ) указывается число пар результатов  $X$  и  $Y$ , для которых определен коэффициент корреляции. Второй и третий столбцы ( $P$ ) - это показатели уровня значимости (0,05 и 0,01).

Таблица 16 - Критические значения выборочного коэффициента корреляции рангов по Спирмену

N	P		N	P		N	P	
	0.05	0.01		0.05	0.01		0.05	0.01
5	0.94	-	17	0.48	0.62	29	0.37	0.48
6	0.85	-	18	0.47	0.60	30	0.36	0.47
7	0.78	0.9*	19	0.46	0.58	31	0.36	0.46
8	0.72	0.88	20	0.45	0.57	32	0.36	0.45
9	0.68	0.83	21	0.44	0.56	33	0.34	0.45
10	0.64	0.79	22	0.43	0.54	34	0.34	0.44
11	0.61	0.76	23	0.42	0.53	35	0.33	0.43
12	0.58	0.73	24	0.41	0.52	36	0.33	0.43
13	0.56	0.70	25	0.39	0.51	37	0.33	0.43
14	0.54	0.68	26	0.39	0.50	38	0.32	0.41
15	0.52	0.66	27	0.38	0.49	39	0.32	0.41
16	0.50	0.64	28	0.38	0.48	40	0.31	0.40

По таблице «Критические значения выборочного коэффициента корреляции рангов» для коэффициента ранговой корреляции Спирмена мы получили следующие результаты:

количество испытуемых = 30 человек;

$p(0,05) = 0,36$

$p(0,01) = 0,47$ .

$r_s = 0,48$ , т.е.

$p(0,05) < r_s < p(0,01)$

Таким образом, мы можем говорить о том, что полученный коэффициент корреляции статистически значим, то есть существует связь между типом темперамента и направленностью коммуникативной компетентности.

### Выводы по второй главе

Эмпирическое исследование показало нам, что проведенные методики на группе испытуемых доказывают нашу гипотезу. Большая часть респондентов жизнерадостна, предпочитают собственные решения, сообразительны и эмоционально устойчивы. Так же большинство пользуется системой компетентных ответов. Хотя 90% респондентов пользуются агрессивной системой ответов, что может негативно сказаться на собеседнике и эмоциональной атмосфере беседы.

Если говорить о темпераменте, что здесь так же большинство респондентов подтвердили нашу гипотезу. У большинства выражена экстраверсия, ригидность и пластичность поочередно сменяют друг друга, не давая преобладать кому-то одному в точности та же, как эмоциональная устойчивость с эмоциональной возбудимостью и активность с медлительностью. А пассивность слегка преобладает над активностью.

Из чего мы делаем вывод, что большинство наших респондентов подходят на роль операторов колл-центра и их особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности хорошо сочетается с ритмом и образом работы, что соответственно, хорошо сказывается на показателях работника.

Часто особенности темперамента могут негативно сказываться на работе сотрудника, что сильно влияет на работоспособность.

Таким образом, от темперамента зависит, каким способом человек реализует свои действия, но при этом не зависит их содержательная сторона. Темперамент проявляется в особенностях протекания психических процессов, влияя на скорость воспоминания и прочность запоминания, беглость мыслительных операций, устойчивость и переключаемость внимания.

Для видов деятельности, противопоказаны определенные человека, например, для летчика-истребителя медлительность, инертность, нервной системы, флегматики и меланхолики малопригодны для деятельности.

Роль в труде и учебе в том, что от него зависит на деятельность факторов, определяющих нервно-психического напряжения (, оценка деятельности, контроля , ускорение темпа , дисциплинарные воздействия и т.п.).

работников играет роль при их и совместимости в процессе . Например, когда коллектив, состоящий из холериков, на из флегматиков и на столько же , должен быстро решения и действовать, в его очень могут возникать моменты.

Наибольшая между людьми на достигается при людей с противоположными . При подборе и расстановке , зачислении их резервов для , организация необходимо знать и типологические особенности , чтобы обоснованно успешность ими должностными обязанностями, знаниями, умениями и . Комплектование управленческих и коллективов предусматривать специфику перед ними . Если они связаны с процессами, включать в их состав и флегматиков, а там, где преобладают процессы лучше себя . Холериков лучше назначать на работы, немедленного исполнения, а так же во главе выполняющих временную чрезвычайной важности.

## Заключение

В заключении хотелось бы отметить, что данная выпускная квалификационная работа показала, какие аспекты темперамента должен посмотреть работодатель, прежде чем принимать сотрудника на работу.

Благодаря проведенным методикам, мы можем утверждать, что наша гипотеза подтвердилась. Индивидуальные особенности профессиональной деятельности напрямую взаимосвязаны с определённым типом темперамента.

Нами было выявлено, что у респондентов преобладают такие качества, как чувственность и отношение к другим. Можно сказать, что люди у которых преобладают данные качества имеют достаточно развитое художественное мышление, им требуется внимание других людей, так как без общения им становится тяжело, при этом они достаточно чувствительны.

И имеют логическое мышление, достаточно сообразительны и очень внимательны.

Так же большинство респондентов преобладают экстраверты, что положительно сказывается на профессиональной деятельности операторов колл-центра, так как экстравертам проще проявлять свою коммуникативную компетентность, нежели интровертам.

Совместимость различных людей в профессиональной деятельности имеет важное значение. Наличие даже двух несовместимых людей (особенно в малых группах) серьезно сказывается на атмосфере в коллективе. Еще пагубнее последствия могут быть при несовместимости формального и неформального лидеров или непосредственно связанных должностными обязанностями руководителей (например, мастер - начальник цеха).

В совместимости сотрудников темперамент играет важнейшую роль. Например, если управленческий коллектив, состоящий наполовину из холериков, на четверть из флегматиков и на четверть из меланхоликов, должен быстро принимать решения и действовать, то в его функционировании неизбежно будут возникать частые напряженные моменты. Наилучшая совместимость между людьми на производстве (в отделах, бюро, бригадах, звеньях, то есть в малых группах) достигается, как и в брачно-семейных отношениях, при оптимальном сочетании людей с противоположными типами темпераментов. Эффективным можно считать такое сосуществование, которое удовлетворяет его участников и сохраняет их отношения. Несовместимость же порождает неприязнь, антипатию, конфликты, что отрицательно сказывается на совместной деятельности.

Работа в коллективе имеет свои специфические особенности. Даже молчаливое присутствие других людей изменяет психологическое состояние ее членов. Еще В.М. Бехтерев выделил типы «социально-возбудимых» и «социально-тормозных» людей: у первых - показатели в присутствии других улучшаются, у вторых – ухудшаются.

Таким образом, от темперамента зависит, каким способом человек реализует свои действия, но при этом не зависит их содержательная сторона. Темперамент проявляется в особенностях протекания психических процессов, влияя на скорость воспоминания и прочность запоминания, беглость мыслительных операций, устойчивость и переключаемость внимания.

Для видов деятельности, противопоказаны определенные человека, например, для летчика-истребителя медлительность, инертность, нервной системы, флегматики и меланхолики малопригодны для деятельности.

Роль в труде и учебе в том, что от него зависит на деятельность факторов, определяющих нервно-психического напряжения (, оценка деятельности, контроля , ускорение темпа , дисциплинарные воздействия и т.п.).

## Список используемых источников

- 1 Батаршев, А. В. Темперамент и свойства высшей нервной деятельности. Психологическая диагностика [Текст] / А. В. Батаршев. – М : Сфера, 2002. - 96 с.
- 2 Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст] / В. В. Бойко. – М : Владос, 1996. - 346 с.
- 3 Гиппенрейтер, Ю. Б. Введение в общую психологию [Текст] / Ю. Б. Гиппенрейтер. – М : ЧеРО, 1996. - 304 с.
- 4 Дружилов, С. А. Становление профессионализма человека как реализация индивидуального ресурса профессионального развития [Текст] / С. А. Дружилов. – Новокузнецк : ИПК, 2002. - 242 с.
- 5 Казанская В. Г. Психология и педагогика: краткий курс [Текст] / В. Г. Казанская. – СПб : Питер, 2008. - 205 с.
- 6 Камышев, Э. Н. Психология и педагогика: Учебное пособие [Текст] / Э. Н. Камышев, Л. И. Иванкина, И. А. Дубинина и др. - 2-е изд., стер. – Томск : Изд-во ТПУ, 2005. - 79 с.
- 7 Маклаков, А. Г. Общая психология [Текст] / А. Г. Маклаков. - Учебник для вузов. – М, 1998. - 386 с.
- 8 Мороз, Н. Я. Психофизиологические основы индивидуального стиля деятельности: вопросы и ответы: справочный материал [Текст] / Н. Я. Мороз. – Витебск : УО «ВОГ ИПК и ПРР и СО», 2005. - 325 с.
- 9 Немов, Р. С. Психология. В 3-х книгах. Книга 1: Основы общей психологии [Текст] / Р. С. Немов. – М : Владос, 1995. - 639 с.
- 10 Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии [Текст] / С. Л. Рубинштейн. – СПб : Питер, 1998. - 705 с.
- 11 Симонов, П. В. Темперамент. Характер. Личность [Текст] / П. В. Симонов. – М : Наука, 1984. - 254 с.
- 12 Пащина С. М. Психология и педагогика: Учебное пособие [Текст] / С. М. Пащина под ред. В. М. Николаенко. – М : ИНФРА-М, 1998. - 175 с.
- 13 Столяренко, Л. Д. Основы психологии: Учебное пособие [Текст] / Л. Д. Столяренко. - Ростов н/Д : Изд-во «Феникс», 1996. - 736 с.

## Приложения



## Приложение А (обязательное)

В последнее время исследования личности профессионала ведутся в двух направлениях.

В данный момент больше преобладает общение, направленное не на взаимодействие тет-а-тет, а на общение, используя только средства компьютерной связи, в связи с этим работа оператора набирает все большую популярность.

## Приложение А (продолжение)

Цель: выявление особенностей проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл – центра.

Объект: операторы колл-центра

Предмет: особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл – центра.

## Приложение А (продолжение)

Задачи:

- 1) Анализ зарубежной и отечественной литературы по данной проблеме;
- 2) Подбор батарей методик направленных на выявление особенностей проявления темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра
- 3) Организация и проведение эмпирического исследования; анализ и интерпретация результатов;

Гипотеза исследования: Индивидуальные особенности профессиональной деятельности напрямую взаимосвязаны с определённым типом темперамента.

## Приложение А (продолжение)

Методы исследования:

- 1) Теоретические (анализ используемой литературы)
- 2) Эмпирические (Тест «коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений» Л. Михельсона, перевода и адаптации Ю. З. Гильбуха; Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК); Опросник «Исследование психологической структуры темперамента» Б. Н. Смирнова)

## Приложение А (продолжение)

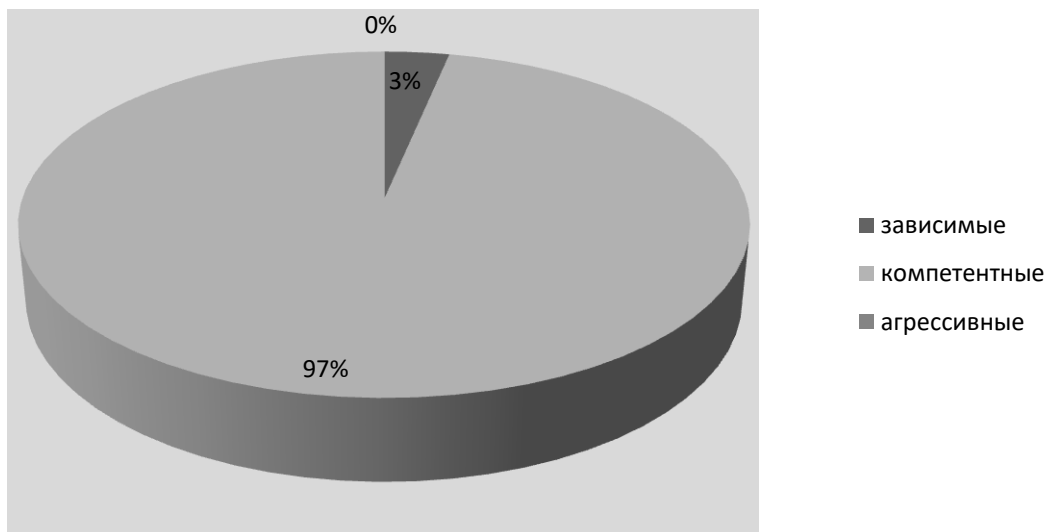


Рисунок 2 - Коммуникативная компетентность по тесту Л. Михельсона в процентах (%)

## Приложение А (продолжение)

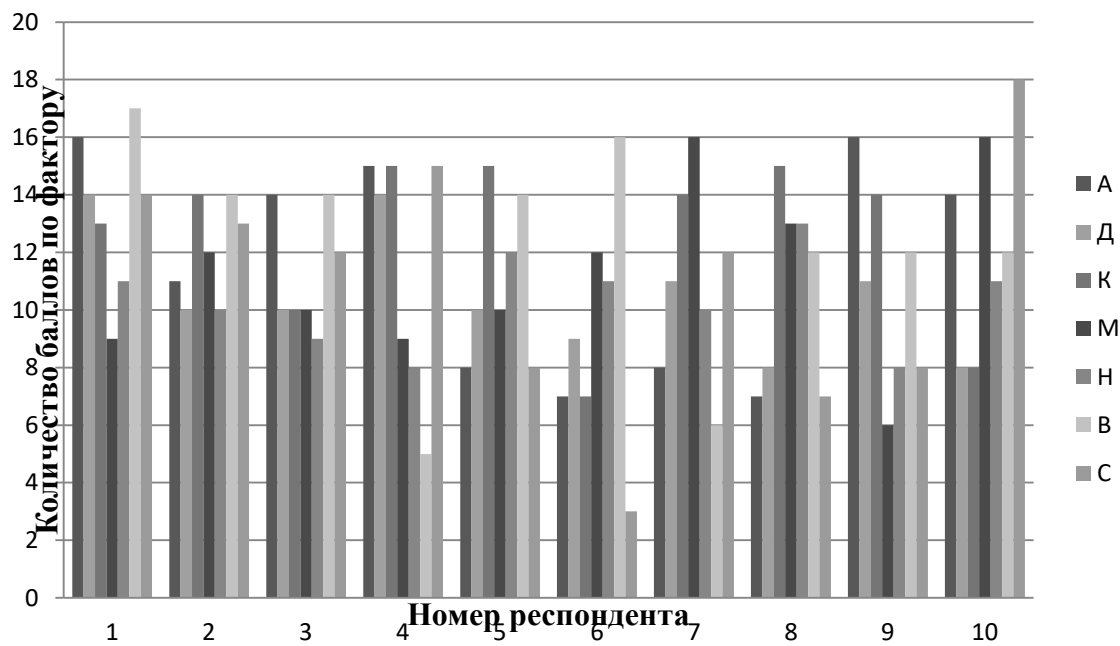


Рисунок 3 - Диагностика коммуникативной социальной компетентности (с 1 по 10 респондент)

## Приложение А (продолжение)

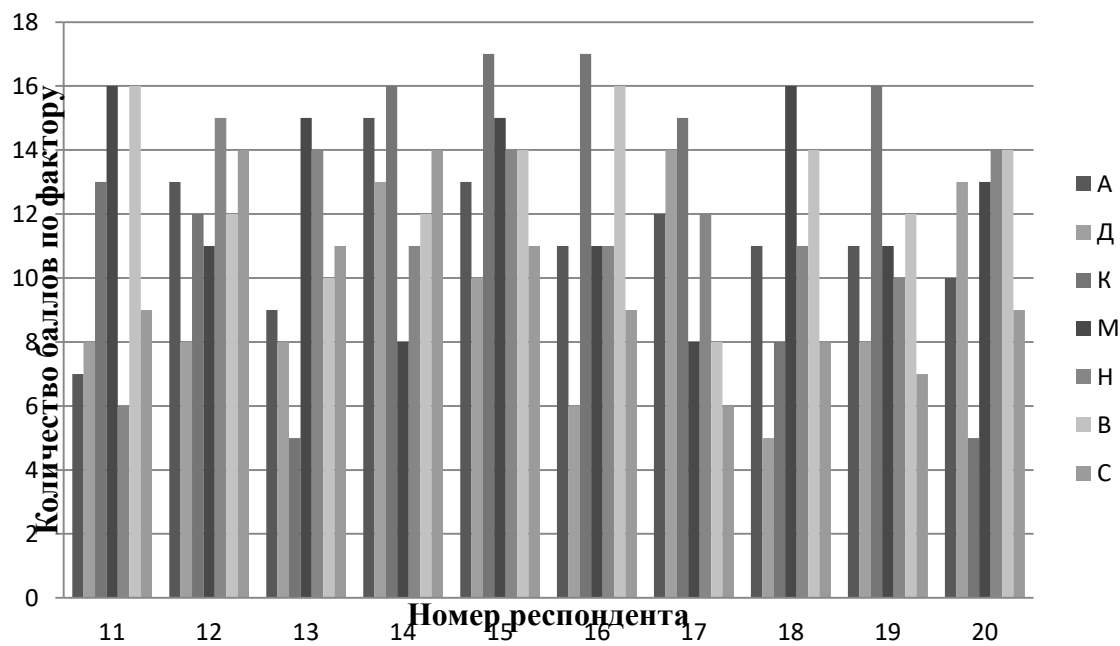


Рисунок 4 - Диагностика коммуникативной социальной компетентности (с 11 по 20 респондент)

## Приложение А (продолжение)

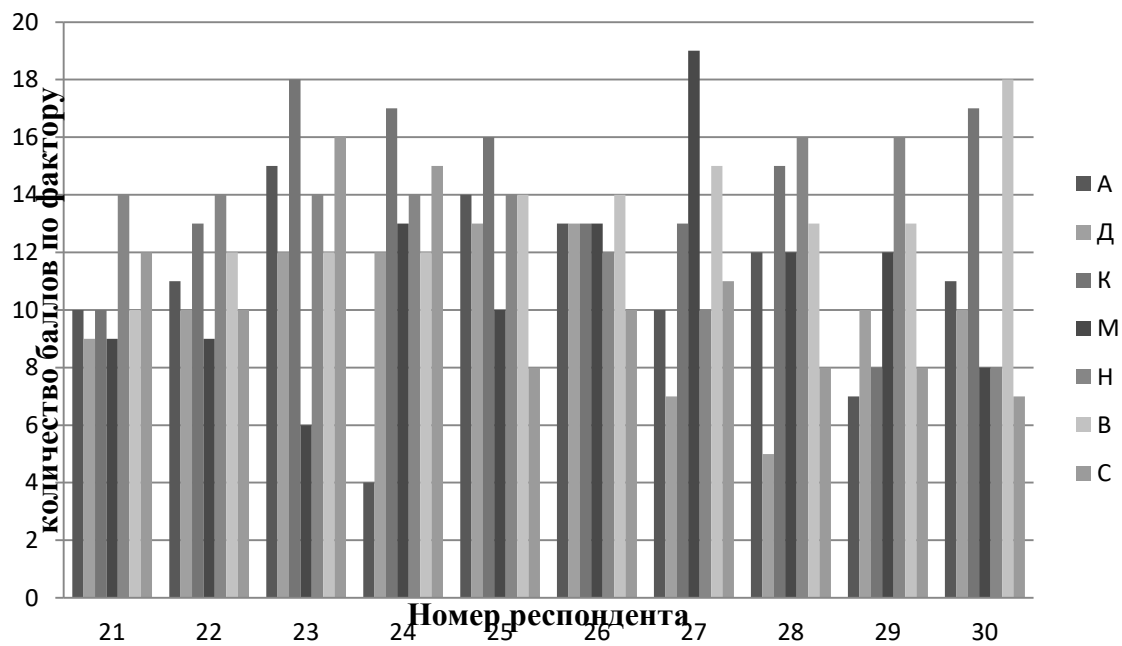


Рисунок 5 - Диагностика коммуникативной социальной компетентности (с 21 по 30 респондент)



## Приложение А (продолжение)

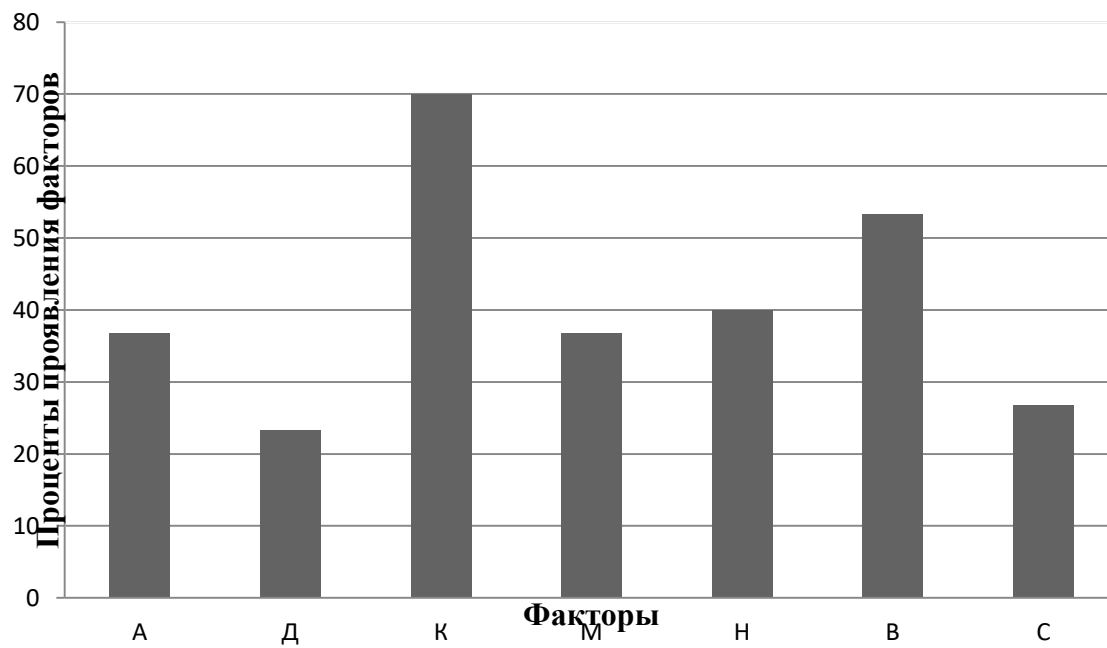


Рисунок 6 - Процент проявления факторов у респондентов

## Приложение А (продолжение)

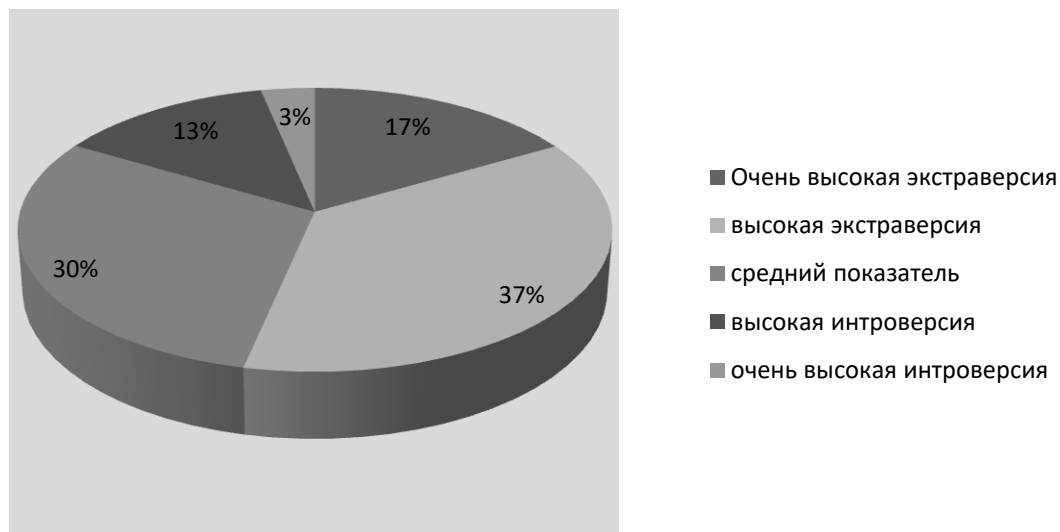


Рисунок 7 - Процентное соотношение экстраверсия – интроверсия

## Приложение А (продолжение)

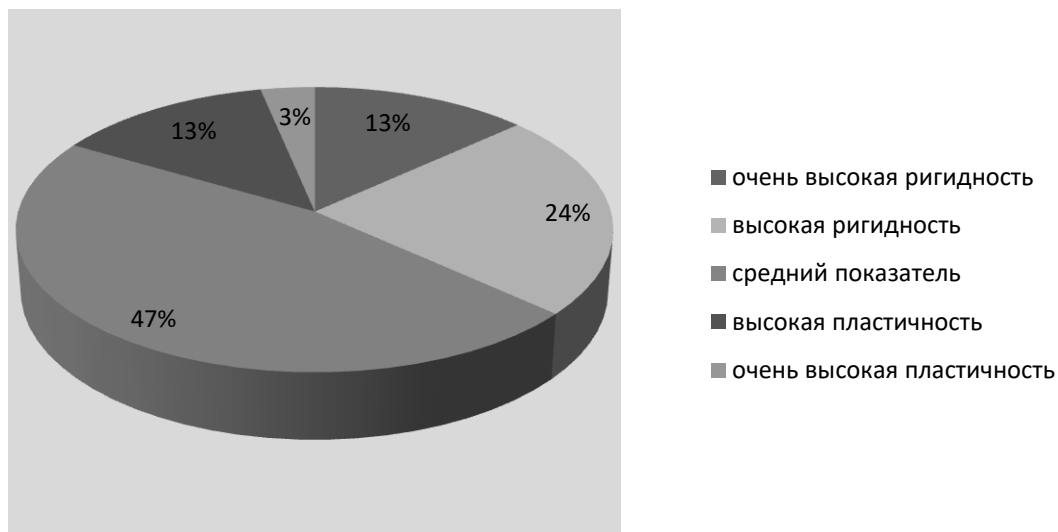


Рисунок 8 - Процентное соотношение ригидность – пластичность

## Приложение А (продолжение)

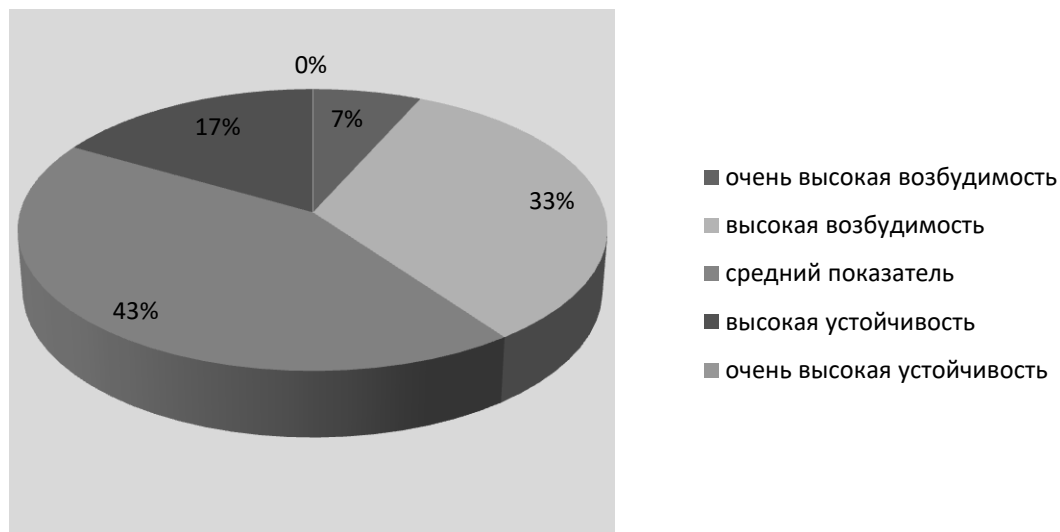


Рисунок 9 - Процентное соотношение эмоциональная возбудимость – эмоциональная устойчивость

## Приложение А (продолжение)

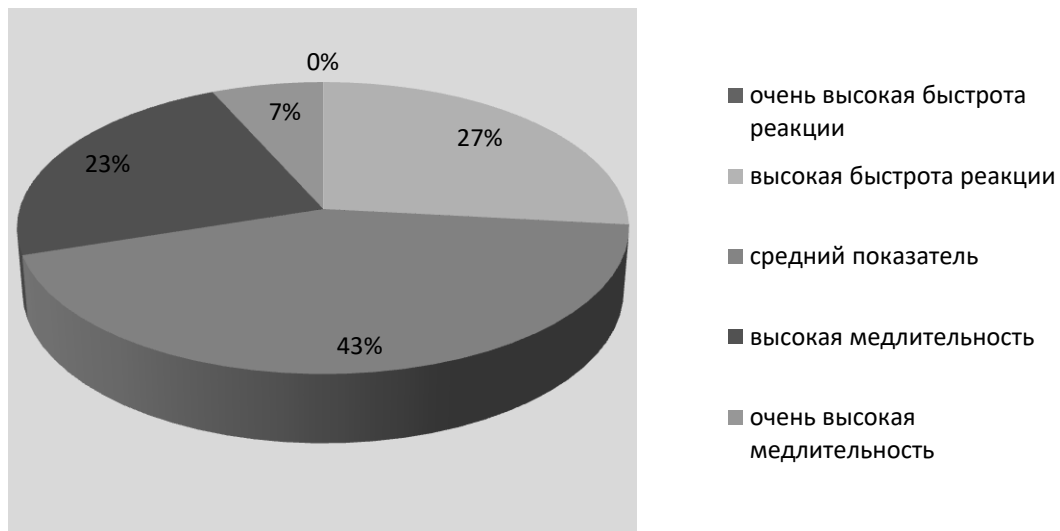


Рисунок 10 - Процентное соотношение быстрота реакции — медлительность

## Приложение А (продолжение)

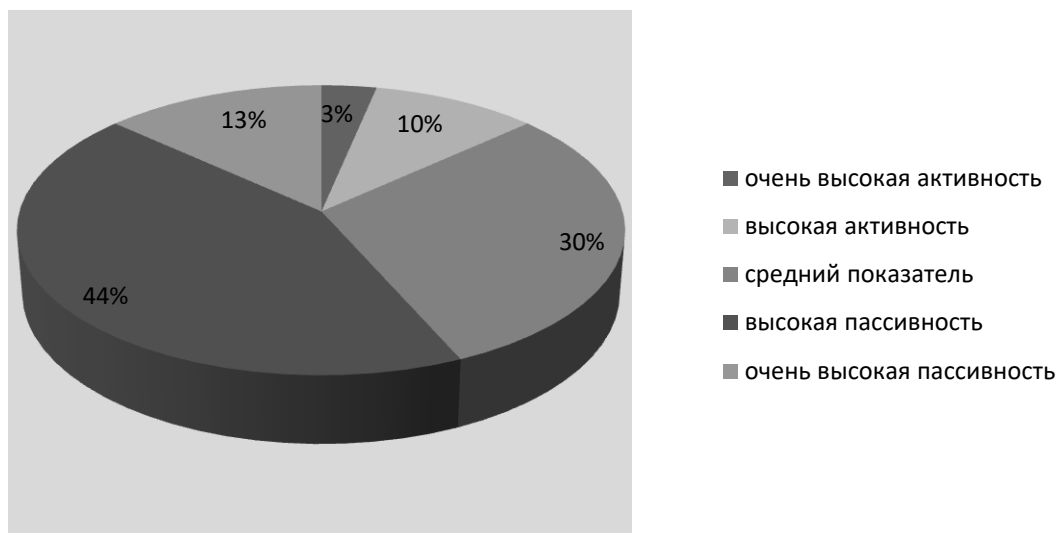


Рисунок 11 - Процентное соотношение активность - пассивность

## Приложение Б (справочное)

Тест Л.Михельсона (перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха) предназначен для определения уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений

Инструкция: Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать.

1. Кто-либо говорит Вам: «Мне кажется, что Вы замечательный человек». Вы обычно в подобных ситуациях: а) Говорите: «Нет, что Вы! Я таким не являюсь». б) Говорите с улыбкой: «Спасибо, я действительно человек выдающийся». в) Говорите: «Спасибо». г) Ничего не говорите и при этом краснеете. д) Говорите: «Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону».

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно: а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: «Нормально!» б) Говорите: «Это было отлично, но я видел результаты получше». в) Ничего не говорите. г) Говорите: «Я могу сделать гораздо лучше». д) Говорите: «Это действительно замечательно!»

3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: «Мне это не нравится!» Обычно в таких случаях Вы: а) Говорите: «Вы - болван!» б) Говорите: «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки». в) Говорите: «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим. г) Говорите: «Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете». д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: «Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам». Обычно Вы в ответ: а) Говорите: «Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!» б) Говорите: «Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа». в) Говорите: «Если кто-либо растяпа, то это Вы». г) Говорите: «У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то». д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

## Приложение Б (продолжение)

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно: а) Говорите: «Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать». б) Говорите: «Я все думал, когда же Вы придете». в) Говорите: «Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас». г) Ничего не говорите этому человеку. д) Говорите: «Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!»

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы: а) Никого ни о чем не просите. б) Говорите: «Вы должны сделать это для меня». в) Говорите: «Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?», после этого объясняете суть дела. г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека. д) Говорите: «Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня».

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы: а) Говорите: «Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?» б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии. в) Говорите: «У Вас какая-то неприятность?» г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой. д) Смеясь говорите: «Вы просто как большой ребенок!»

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: «Вы выглядите расстроенным». Обычно в таких ситуациях Вы: а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете. б) Говорите: «Это не Ваше дело!» в) Говорите: «Да, я немного расстроен. Спасибо за участие». г) Говорите: «Пустяки». д) Говорите: «Я расстроен, оставьте меня одного».

9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно: а) Говорите: «Вы с ума сошли!» б) Говорите: «Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой». в) Говорите: «Я не думаю, что это моя вина». г) Говорите: «Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите». д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы: а) Говорите: «Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать». б) Выполняете просьбу и ничего не говорите. в) Говорите: «Это глупость; я не собираюсь этого делать». г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: «Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано». д) Говорите: «Если Вы этого хотите...», после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что, по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно: а) Говорите: «Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей». б) Говорите: «Нет, это не было столь здорово». в) Говорите: «Правильно, я действительно это делаю лучше всех». г) Говорите: «Спасибо». д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.



## Приложение Б (продолжение)

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы: а) Говорите: «Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне». б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: «Да, спасибо». в) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего». г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите. д) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо».

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: «Извините, но Вы ведете себя слишком шумно». В таких случаях Вы обычно: а) Немедленно прекращаете беседу. б) Говорите: «Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда». в) Говорите: «Извините, я буду говорить тише», после чего ведется беседа приглушенным голосом. г) Говорите: «Извините» и прекращаете беседу. д) Говорите: «Все в порядке» и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы: а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: «Некоторые люди ведут себя очень нервно». б) Говорите: «Становитесь в хвост очереди!» в) Ничего не говорите этому типу. г) Говорите громко: «Выйди из очереди, ты, нахал!» д) Говорите: «Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди».

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы: а) Выкрикиваете: «Вы болван, я ненавижу Вас!» б) Говорите: «Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете». в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите. г) Говорите: «Я рассержен. Вы мне не нравитесь». д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы: а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь. б) Воздерживаетесь от всяких просьб. в) Отбираете эту вещь. г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него. д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно: а) Говорите: «Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом». б) Говорите: «Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им». в) Говорите: «Нет, приобретайте свой!» г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию. д) Говорите: «Вы с ума сошли!»

## Приложение Б (продолжение)

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно: а) Не говорите ничего. б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби. в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор. г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание. д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: «Что Вы делаете?» Обычно Вы: а) Говорите: «О, это пустяк». Или: «Да ничего особенного». б) Говорите: «Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?» в) Продолжаете молча работать. г) Говорите: «Это совсем Вас не касается». д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.

20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы: а) Рассмеявшись, говорите: «Почему Вы не смотрите под ноги?» б) Говорите: «У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?» в) Спрашиваете: «Что случилось?» г) Говорите: «Это все колдобины в тротуаре». д) Никак не реагируете на это событие.

21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: «С Вами все в порядке?» Обычно Вы: а) Говорите: «Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!» б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека. в) Говорите: «Почему Вы не занимаетесь своим делом?» г) Говорите: «Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне». д) Говорите: «Пустяки, у меня все будет о'кей».

22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена, но кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы: а) Не говорите ничего. б) Говорите: «Это их ошибка!» в) Говорите: «Эту ошибку допустил Я». г) Говорите: «Я не думаю, что это сделал этот человек». д) Говорите: «Это их горькая доля».

23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно: а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас. б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать. в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным. г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени. д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.

24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы: а) Говорите: «Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал». б) Говорите: «Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?» в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ. г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь. д) Говорите: «Замолчите! Вы меня перебили!»

## Приложение Б (продолжение)

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно: а) Говорите: «Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите». б) Говорите: «Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще». в) Говорите: «Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите». г) Говорите: «Отойдите, оставьте меня в покое». д) Говорите: «Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом».

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно: а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу. б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор. в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами. г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами. д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом «Привет!» В таких случаях Вы обычно: а) Говорите: «Что Вам угодно?» б) Не говорите ничего в) Говорите: «Оставьте меня в покое». г) Произносите в ответ «Привет!», представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь. д) Киваете головой, произносите «Привет!» и проходите мимо.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов.

Неправильные ответы подразделяются на неправильные "снизу" (зависимые) и неправильные "сверху" (агрессивные).

Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

## Приложение Б (продолжение)

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций:  
- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12) - ситуации, в которых подросток (старшеклассник) должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24) - ситуации, в которых к подростку (старшекласснику) обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25) - ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27) - ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22)).

Обработка и анализ результатов:

Отметьте, какой способ общения Вы выбрали (зависимый, компетентный, агрессивный) в каждой предложенной ситуации в соответствии с ключом. Проанализируйте результаты, : какие умения у Вас сформированы, какой тип поведения преобладает?

Блоки умений:

Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника - вопросы 1, 2, 11, 12.

Реагирование на справедливую критику - вопросы 4, 13.

Реагирование на несправедливую критику - вопросы 3, 9.

Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника - вопросы 5, 14, 15, 23, 24.

Умение обратиться к сверстнику с просьбой - вопросы 6, 16.

Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать "нет" - вопросы 10, 17, 25.

Умение самому оказать сочувствие, поддержку - вопросы 7, 20.

Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников - вопросы 8, 21.

Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность - вопросы 18, 26.

Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт - вопросы 19, 27.

## Приложение Б (продолжение)

Ключи:

	зависимые	компетентные	агрессивные
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	БГ	АВ	Д
8	АГ	В	БД
9	Д	БВ	АГ
10	БД	Г	АВ
11	БД	Г	АВ
12	БГ	А	ВД
13	АГ	В	БД
14	АВ	Д	БГ
15	ВД	Б	АГ
16	БД	Г	АВ
17	Г	АБ	ДВ
18	АГ	В	БД
19	АВ	Д	БГ
20	ГД	БВ	А
21	Б	ГД	АВ
22	А	ВГ	БД
23	АВ	Д	БГ
24	Г	АБ	ВД
25	В	АД	БГ
26	ВД	АБ	Г
27	БД	АГ	В

## Приложение В (справочное)

### Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)

Шкалы: общительность, логическое мышление, эмоциональная устойчивость, беспечность, чувствительность, независимость, самоконтроль, склонность к асоциальному поведению

#### Назначение текста

Данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности.

Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа.

Методика рассчитана на изучение отдельных личностных факторов у лиц со средним и высшим образованием.

#### Инструкция к тесту

#### Памятка экспериментатору

Обращайте внимание на то, понял ли опрашиваемый инструкцию, готов ли искренне ответить на поставленные вопросы. Помните, что следует ответить на все вопросы. Необходимо подчеркнуть, что нежелательно часто использовать промежуточные ответы и подолгу размышлять над ними. Если опрашиваемых несколько, то они не должны советоваться друг с другом.

#### ТЕСТ

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:
  - а) да;
  - б) не уверен;
  - в) нет
2. Я предпочел бы снимать дачу:
  - а) в оживленном дачном поселке;
  - б) нечто среднее;
  - в) в уединенном месте, в лесу.
3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:
  - а) верно;
  - б) не уверен;
  - в) неверно.
4. По-моему, интереснее быть:
  - а) инженером-конструктором;
  - б) не знаю;
  - в) драматургом.

## Приложение В (продолжение)

5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня:
- а) да;
  - б) не знаю;
  - в) нет.
6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:
- а) да;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) нет.
7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож» к:
- а) острый;
  - б) резать;
  - в) точить.
9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся:
- а) да;
  - б) не знаю;
  - в) нет.
10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть:
- а) да, это верно;
  - б) не уверен;
  - в) нет.
11. Я никогда ни на кого не сержусь:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать;
- а) столяром или поваром;
  - б) не знаю, что выбрать;
  - в) официантом в хорошем ресторане.
13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:
- а) да;
  - б) не уверен;
  - в) нет.

## Приложение В (продолжение)

14. В школе я предпочитал:
- а) уроки музыки (пения);
  - б) затрудняюсь сказать;
  - в) занятия в мастерских, ручной труд.
15. Мне определенно не везет в жизни:
- а) да;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) нет.
16. Когда я учился в 7-10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы:
- а) очень редко;
  - б) от случая к случаю;
  - в) довольно часто.
17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит:
- а) да;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) нет.
18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:
- а) улыбка;
  - б) успех;
  - в) счастливый.
19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:
- а) да;
  - б) когда как;
  - в) нет.
20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:
- а) да;
  - б) не уверен;
  - в) нет.
21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:
- а) лесничим;
  - б) трудно выбрать;
  - в) учителем старших классов.



## Приложение В (продолжение)

23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:
- а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей);
  - б) примерно раз в неделю (как большинство);
  - в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).
24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:
- а) да;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:
- а) да;
  - б) когда как;
  - в) нет.
26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:
- а) да;
  - б) не уверен;
  - в) нет.
27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:
- а) это верно;
  - б) не уверен;
  - в) это неверно.
28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:
- а) свеча;
  - б) луна;
  - в) лампа.
29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:
- а) да;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) нет.
30. Мои друзья:
- а) меня не подводили;
  - б) изредка;
  - в) довольно часто.
31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.

## Приложение В (продолжение)

32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:
- а) дальше работать над ним в лаборатории;
  - б) трудно выбрать;
  - в) позаботиться о его практическом использовании.
33. У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей:
- а) да;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
34. Мне больше нравится читать:
- а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов;
  - б) не знаю, что выбрать;
  - в) роман, возбуждающий воображения и чувства.
35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:
- а) да;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) нет.
36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:
- а) если я обсуждаю их с другими;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) если обдумываю их в одиночестве.
37. Выполняя какую-либо работу, я не упокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали
- а) верно;
  - б) среднее;
  - в) неверно.
38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:
- а) храбрый;
  - б) беспокойный;
  - в) ужасный.
39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания:
- а) да;
  - б) по-разному;
  - в) нет.
40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему:
- а) верно;
  - б) не уверен;
  - в) неверно.

## Приложение В (продолжение)

41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:
- а) да;
  - б) не знаю;
  - в) нет.
42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:
- а) беседовать с заказчиками, клиентами;
  - б) нечто среднее;
  - в) вести отчеты и другую документацию.
43. Я считаю, что:
- а) нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»;
  - б) нечто среднее между «а» и «в»;
  - в) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.
44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:
- а) да;
  - б) не уверен;
  - в) нет.
45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:
- а) да;
  - б) трудно сказать;
  - в) нет.
46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия:
- а) очень;
  - б) немного;
  - в) совсем не беспокоит.
47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:
- а) часто;
  - б) иногда;
  - в) никогда.
48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:
- а)  $\frac{3}{7}$ ;
  - б)  $\frac{3}{9}$ ;
  - в)  $\frac{3}{1a}$
49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:
- а) да;
  - б) не знаю;
  - в) нет.

## Приложение В (продолжение)

50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:
- а) я отношусь к этому спокойно;
  - б) нечто среднее;
  - в) испытываю к ним чувство презрения.
51. Иногда мне очень хочется выругаться:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
52. При одинаковой зарплате я предпочел бы быть:
- а) адвокатом;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) штурманом или летчиком.
53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:
- а) да;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
54. Я люблю музыку:
- а) легкую, живую;
  - б) нечто среднее;
  - в) эмоционально насыщенную, сентиментальную.
55. Самое трудное для меня – это справиться с собой:
- а) верно;
  - б) не уверен;
  - в) неверно.
56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:
- а) да;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:
- а) да;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к:
- а) тюрьма;
  - б) грешный;
  - в) укравший.

## Приложение В (продолжение)

59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне:
- а) да;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) нет.
60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:
- а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) это портит мне удовольствие и злит меня.
61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
62. Мне кажется, интереснее быть:
- а) художником;
  - б) не знаю, что выбрать;
  - в) директором театра или киностудии.
63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:
- а) согласен;
  - б) не уверен;
  - в) не согласен.
64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:
- а) согласен;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
65. Я любил школу:
- а) да;
  - б) трудно сказать;
  - в) нет.
66. Я лучше усваиваю материал:
- а) читая хорошо написанную книгу;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) участвуя в коллективном обсуждении.
67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:
- а) согласен;
  - б) не уверен;
  - в) не согласен.

## Приложение В (продолжение)

68. АВ так относится к ГВ, как СР к :
- а) ПО;
  - б) ОП;
  - в) ТУ.
69. Обычно я удовлетворен своей судьбой:
- а) да;
  - б) не знаю;
  - в) нет.
70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:
- а) согласен;
  - б) нечто среднее;
  - в) не согласен.
71. Не все мои знакомые мне нравятся:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества:
- а) я согласился бы;
  - б) не знаю, что сделал бы;
  - в) сказал бы, что, к сожалению, очень занят.
73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:
- а) согласен;
  - б) не уверен;
  - в) не согласен.
74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:
- а) да;
  - б) не уверен;
  - в) нет.
75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:
- а) да;
  - б) трудно сказать;
  - в) нет.
76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:
- а) в коллективе;
  - б) не знаю, что выбрать;
  - в) самостоятельно.

## Приложение В (продолжение)

77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:

- а) всегда;
- б) обычно;
- в) только если это практически возможно.

78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к:

- а) скорый;
- б) наилучший;
- в) быстрееший.

79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

82. У меня было:

- а) очень мало выборных должностей;
- б) несколько;
- в) много выборных должностей.

83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

84. На улице я остановлюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

## Приложение В (продолжение)

86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям:
- а) да;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) нет.
87. Разговаривая, я склонен:
- а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову;
  - б) верно нечто среднее;
  - в) прежде хорошенько собраться с мыслями.
88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X0000XX000XXX:
- а) 0XXX;
  - б) 00XX;
  - в) X000.
89. Мне безразлично, что обо мне думают другие:
- а) да;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:
- а) часто;
  - б) изредка;
  - в) практически никогда.
91. Я каждый день прочитываю всю газету:
- а) да;
  - б) трудно сказать;
  - в) нет.
92. К дню рождения, к праздникам:
- а) я люблю делать подарки;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) считаю, что покупка подарков – несколько неприятная обязанность.
93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:
- а) верно;
  - б) не уверен;
  - в) неверно.
94. В школе я предпочитал:
- а) русский язык;
  - б) трудно сказать;
  - в) математику.



## Приложение В (продолжение)

95. Кое-кто затаил злобу против меня:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т. д.:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:

- а) какой-либо;
- б) несколько;
- в) большая часть.

99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:

- а) да;
- б) по-разному;
- в) нет.

100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

### ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

- В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.
  - За промежуточный ответ «б» всегда начисляется 1 балл.
  - В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.
- Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая.
- В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла,
  - в случае несовпадения – 0 баллов.

Ключ к тесту

I	1в	11а	21в	31в	41а	51в	61в	71в	81а	91а	Л
II	2а	12в	22в	32в	42а	52а	62в	72а	82в	92а	А
III	3а	13а	23а	33в	43в	53а	63в	73в	83а	93в	Д
IV	4в	14а	24в	34в	44а	54в	64а	74а	84а	94а	К

V	5а	15а	25в	35а	45в	55а	65в	75в	85а	95а	П
VI	6в	16а	26а	36в	46а	56а	66в	76в	86а	96в	М
VII	7в	17а	27а	37а	47в	57в	67в	77а	87в	97а	Н
VIII	8б	18б	28б	38в	48б	58в	68б	78в	88б	98а	В
IX	9в	19в	29а	39в	49а	59а	69в	79а	89а	99в	П
X	10в	20а	30а	40в	50а	60а	70в	80а	90в	100а	С

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов 20.

По фактору П – 40 баллов (сложить 5 и 9 строки).

Количество баллов от 16 до 20 (по факторам А, В, С, Д, К, М, Н) является высокой оценкой по данному фактору, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору А).

Количество баллов 13, 14, 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов 5, 6, 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов 8-12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале П (склонность к асоциальному поведению), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какойлибо сфере жизни: в семье, в отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими). В этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

Фактор А

- Высокая оценка +А – открытый, легкий, общительный.
- Низкая оценка -А – необщительный, замкнутый.

Фактор В

- Высокая оценка +В – с развитым логическим мышлением, сообразительный.
- Низкая оценка -В- невнимательный или со слабо развитым логическим мышлением.

Фактор С

- Высокая оценка +С – эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный.
- Низкая оценка -С – эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

Фактор Д

- Высокая оценка +Д – жизнерадостный, беспечный, веселый.
- Низкая оценка -Д – трезвый, молчаливый, серьезный.

## Приложение В (продолжение)

### Фактор К

- Высокая оценка +К – чувствительный, тянущийся к другим, с художественным мышлением.
- Низкая оценка -К – полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

### Фактор М

- Высокая оценка +М – предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя.
- Низкая оценка -М – зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

### Фактор Н

- Высокая оценка +Н – контролирующей себя, умеющей подчинять себя правилам.
- Низкая оценка -Н – импульсивный, неорганизованный.

Кроме того, данный опросник позволяет выявить склонность к асоциальному поведению (фактор П), что может характеризоваться пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

Включена в опросник и шкала правдивости (фактор Л), которая позволяет судить о достоверности полученных результатов.

Уровневая оценка факторов (в баллах):

- 16-20 – максимальный уровень;
- 13-15 – преобладающая выраженность факторов;
- 8-12 – средний уровень;
- 5-7 – низкий уровень.

## Приложение Г (справочное)

Опросник «Исследование психологической структуры темперамента»  
Б. Н. Смирнова

Опросник Б. Н. Смирнова позволяет выявить ряд полярных свойств темперамента:

- экстраверсию - интроверсию,
- эмоциональную возбудимость - эмоциональную уравновешенность,
- темп реакций (быстрый-медленный),
- активность (высокую - низкую).

Он также имеет шкалу искренности испытуемого при ответах на вопросы, позволяющую оценить надежность полученных результатов. Ход выполнения задания.

Психолог обращается к испытуемым со словами: «Вам предлагается ответить на 48 вопросов. Отвечайте на каждый вопрос "да" (+) или "нет" (-), ставя свой ответ рядом с номером вопроса. Отвечайте на все вопросы, ничего не пропуская. Чем искреннее будут ваши ответы, тем точнее изучите свой темперамент».

Испытуемым дается бланк ответов, либо они заготавливают его сами, записывая числа от 1 до 48 четырьмя столбиками по 12 чисел в каждом.

Текст опросника

1. Вы любите часто бывать в компании?
2. Вы избегаете иметь вещи, которые ненадежны, непрочны, хотя и красивы?
3. Часто ли у Вас бывают подъемы и спады настроения?
4. Во время беседы Вы очень быстро говорите?
5. Вам нравится работа, требующая полного напряжения сил и способностей?
6. Бывает ли, что Вы передаете слухи?
7. Считаете ли себя человеком очень веселым и жизнерадостным?
8. Вы очень привыкаете к определенной одежде, ее цвету и покрою, так что неохотно меняете ее на что-нибудь другое?
9. Часто ли чувствуете, что нуждаетесь в людях, которые Вас понимают, могут ободрить и утешить?
10. У Вас очень быстрый почерк?
11. Ищете ли Вы сами себе работу, занятие, хотя можно было бы и отдыхать?
12. Бывает ли так, что Вы не выполняете свои обещания?
13. У Вас много очень хороших друзей?
14. Трудно ли оторваться от дела, которым Вы поглощены, и переключиться на другое?

## Приложение Г (продолжение)

15. Часто ли Вас терзает чувство вины?
16. Обычно Вы ходите очень быстро, независимо от того, спешите или нет?
17. В школе Вы бились над трудными задачами до тех пор, пока не решали их?
18. Бывает ли, что иногда соображаете хуже, чем обычно?
19. Вам легко найти общий язык с незнакомыми людьми?
20. Часто ли Вы планируете, как будете вести себя при встрече, беседе и т. д.?
21. Вспыльчивы и легко ли ранимы намеками и шутками над Вами?
22. Во время беседы Вы быстро жестикулируете?
23. Чаще всего просыпаетесь ли Вы утром свежим и хорошо отдохнувшим?
24. Возникают ли у Вас такие мысли, что Вы не хотели бы, чтобы о них знали другие?
25. Вы любите подшучивать над другими?
26. Склонны ли Вы к тому, чтобы основательно проверить свою точку зрения, прежде чем сообщить ее кому-либо?
27. Часто ли Вам снятся кошмары?
28. Обычно легко ли Вы запоминаете и усваиваете новый учебный материал?
29. Вы настолько активны, что Вам даже несколько часов трудно быть без дела?
30. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
31. Вам не трудно внести оживление в довольно скучную компанию?
32. Вы обычно довольно долго раздумываете, принимая какое-то решение, даже не очень важное?
33. Вам говорили, что Вы принимаете все слишком близко к сердцу?
34. Вам нравится играть в игры, требующие быстрой и хорошей реакции?
35. Если у Вас что-то долго не получается, то все же пытаетесь сделать это?
36. Возникало ли у Вас, хотя и кратковременное, чувство раздражения к родителям?
37. Считаете ли Вы себя открытым и общительным человеком?
38. Обычно Вам трудно взяться за новое дело?
39. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
40. Обычно Вам трудно что-то делать вместе с медлительными и неторопливыми людьми?
41. Вы можете в течение дня долго и продуктивно заниматься чем-либо, не чувствуя усталости?
42. У Вас есть привычки, от которых следовало бы избавиться?
43. Вас иногда принимают за человека беззаботного?
44. Считаете ли Вы хорошим другом только того, чья симпатия к Вам надежна и проверена?
45. Вас можно быстро рассердить?

## Приложение Г (продолжение)

46. Во время дискуссии Вы обычно быстро находите подходящий ответ?  
 47. Вы можете заставить себя долго и продуктивно, не отвлекаясь, заниматься чем-либо?  
 48. Бывает, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?

Ключ к опроснику.

Экстраверсия—интроверсия. «Да»: (1, 7, 13, 19, 25, 31, 37) x 3; (4, 43) x 2.  
 Ригидность—пластичность. «Да»: (8,26,32) x 3; (2,14,20,38,44) x 2; «нет» — (19,46) x 1.

Эмоциональная возбудимость—уравновешенность. «Да»: (15,21,33,39,45) x 3; (3,9) x 2; 27 x 1.

Темп реакции. «Да»: (4, 16, 28) x 3; (10, 22, 34, 40, 46) x 2.

Активность. «Да»: (5, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47) x 3; 10 x 1; «нет»: 38 x 1.

Искренность. «Да»: (30, 36, 42, 48) x 3; (6, 12) x 2; (18, 24, 25) x 1; «нет»: 23 x 1.

Обработка результатов. Ответ в соответствии с ключом оценивается от 1 до 3 баллов.

1. Подсчитать сумму баллов по каждой шкале опросника.

2. Определить искренность ответов по шкале «искренность». Если показатель по этой шкале 13-20 баллов, то надежность результатов высокая, 8-12 - средняя, 1-7 - низкая.

### Таблица интерпретации результатов

	Очень высокая	Высокая	Средняя	Высокая	Очень высокая	
Экстраверсия	22-26	17-21	12-16	7-11	0-6	Интроверсия
Ригидность	16-23	12-15	7-11	3-6	0-2	Пластичность
Эмоциональная возбудимость	18-20	14-17	8-12	4-7	0-3	Эмоциональная устойчивость
Быстрота реакции	20-22	14-19	9-13	5-8	0-4	Медлительность
Активность	24-26	21-23	14-20	9-13	0-8	Пассивность

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.П. АСТАФЬЕВА  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого - педагогического образования

Кафедра социальной психологии

Направление подготовки 37.03.01. Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психология трудовой  
деятельности

### ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

на ВКР бакалавра **Кузьминой Татьяны Михайловны**

по теме **Особенности проявлений темперамента в профессиональной  
деятельности операторов call-центра**

В процессе подготовки к защите Выпускной квалификационной работы Татьяна Михайловна была внимательна к вопросам и пожеланиям научного руководителя, задания представляла в срок, проявляла достаточную инициативу и самостоятельность.

Бакалавр показала базовую сформированность общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Научный руководитель  
к.псх.н., доцент,  
КГПУ им.В.П.Астафьева



Т.Ю. Годышева

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Сибирский государственный университет науки и технологий  
имени академика М. Ф. Решетнева»**  
(СибГУ им. М.Ф. Решетнева)

**ОТЗЫВ  
на выпускную квалификационную работу**

Вид ВКР бакалаврская работа  
бакалаврская работа/дипломная работа/дипломный проект/магистерская диссертация  
студента Кузьминой Татьяна Михайловны  
фамилия, имя, отчество  
группы 3701-51 направление (специальность) 37.03.01 Психология  
направленность (профиль, специализация, магистерская программа) Психология трудовой  
деятельности  
на тему Особенности проявлений темперамента в профессиональной деятельности  
операторов колл-центра  
руководителя ВКР Портнягина Анастасия Михайловна, ст. преподаватель кафедры  
психологии труда и инженерной психологии  
фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, должность

Работа содержит: 117 страниц, 11 рисунков, 16 таблиц, 4 приложения, 16 слайдов.

**СОДЕРЖАНИЕ ОТЗЫВА:**

- тема выпускной квалификационной работы Кузьминой Татьяны Михайловны достаточно актуальна, имеет теоретическую и практическую значимость;
- полное соответствие содержания работы заданию;
- достоинство ВКР заключается в глубоком анализе особенностей темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра;
- работа выполнена на достаточном самостоятельном уровне, Кузьмина Т.М. показала хороший уровень владения методами сбора, хранения и обработки информации;
- результаты исследования достоверны, выводы обоснованы и носят самостоятельный характер;
- в период выполнения ВКР Кузьмина Т.М. проявила себя как добросовестный и ответственный исполнитель;
- качество оформления ВКР соответствует методическим требованиям;
- результат проверки на объем заимствования, наличие неправомерных заимствований. При проверке работы с использованием системы «Антиплагиат» (<https://www.antiplagiat.ru>) указывается результат проверки (оригинальность текста составляет 84.66 %) неправомерных заимствований не выявлено, все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.
- выпускная квалификационная работа Кузьминой Татьяны Михайловны отвечает необходимым требованиям, может быть представлена к защите, заслуживает хорошей оценки.

Подпись руководителя ВКР



/А.М. Портнягина/  
И.О. Фамилия

« 07 » июль 2018 г.





# Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: [tanyusha\\_kuzmina@mail.ru](mailto:tanyusha_kuzmina@mail.ru) / ID: 5451221

Проверяющий: [tanyusha\\_kuzmina@mail.ru](mailto:tanyusha_kuzmina@mail.ru) / ID: 5451221)

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://www.antiplagiat.ru>

## ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 11  
 Начало загрузки: 07.06.2018 05:42:27  
 Длительность загрузки: 00:00:03  
 Имя исходного файла: Кузьмина Т.М.  
 Особенности проявлений темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра  
 Размер текста: 1345 кБ  
 Символов в тексте: 182127  
 Слов в тексте: 21641  
 Число предложений: 1002

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)  
 Начало проверки: 07.06.2018 05:42:30  
 Длительность проверки: 00:00:04  
 Комментарии: не указано  
 Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
15,34%	0%	84,66%

**Заимствования** — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.  
**Цитирования** — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.  
**Текстовое пересечение** — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.  
**Источник** — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.  
**Оригинальность** — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.  
 Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.  
 Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	4,55%	6,36%	не указано	<a href="http://proza.ru">http://proza.ru</a>	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	34	41
[02]	0%	6,36%	Трансоанализ Теория лично...	<a href="http://proza.ru">http://proza.ru</a>	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	0	41
[03]	2,2%	2,69%	Скачать/bestref-183400.doc	<a href="http://bestreferat.ru">http://bestreferat.ru</a>	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	16	18

Еще источников: 13  
 Еще заимствований: 8,58%

*Кузьмина А.М.*

Согласие  
на размещение текста выпускной квалификационной работы обучающегося  
в ЭБС КГПУ им. В Л. Астафьева

Я, Кузнецова Татьяна Михайловна  
(фамилия, имя, отчество)

разрешаю КГПУ им. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста / магистра / аспиранта

(нужное подчеркнуть)

на  
тему: Обезопасности правлений температура в профессиональной деятельности операторов call-центра

(название работы)

(далее - ВКР) з сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В .П Астафьева, расположенном по адресу <http://elib.kspu.ru> таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на ВКР.

Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

8.06.2018  
(дата)

Кузнецова  
(подпись)

И.В. Ковалеву

660037, г. Красноярск, пр. им. Газеты  
«Красноярский рабочий», 31

О согласовании размещения текста  
выпускной квалификационной работы  
в электронно-библиотечной системе СибГУ им. М.Ф. Решетнева

По результатам рассмотрения выпускной квалификационной работы на тему:  
« Особенности проявления темперамента в профессиональ-  
ной деятельности операторов кот-центра »,  
(название темы полностью)

выполненной студентом Кузнецкой Татьяной Михайловной,  
(ФИО студента полностью)

с использованием информации и материалов, представленных  
Обществом с ограниченной ответственностью «Перцы Взлетка»,  
(полное наименование предприятия/организации)

сообщаем, что текст представленной выпускной квалификационной работы не содержит  
производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в  
том числе сведений о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической  
сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют  
действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их  
третьим лицам. В соответствии с вышеизложенным

Обществом с ограниченной ответственностью «Перцы Взлетка»  
(полное наименование предприятия/организации)

согласовывает размещение в электронно-библиотечной системе СибГУ им. М.Ф.  
Решетнева текста выпускной квалификационной работы, выполненной по теме  
« Особенности проявления темперамента в профессиональ-  
ной деятельности операторов кот-центра »,  
(название темы полностью)

студентом Кузнецкой Татьяной Михайловной,  
(ФИО студента полностью)

Управляющий  
(должность руководителя/уполномоченного лица)

Иванов В.В.  
(подпись) (ФИО)



Ректору СибГАУ  
Ковалеву И. В.

## ХОДАТАЙСТВО

ООО «Перцы Взлетка» ходатайствует о выполнении научного исследования в рамках подготовки Выпускной Квалификационной Работы по теме «Особенности проявлений темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра» на примере ООО «Перцы Взлетка» группы 3701-51 ИЭДО Кузьминой Татьяны Михайловны.

Дата 8.06.2018

Управляющий  
ООО «Перцы Взлетка»  
Ивашкова В. В.  
М. П.



## АКТ О ВНЕДРЕНИИ

Результаты научного исследования Кузьминой Татьяны Михайловны, выполняемого в рамках Выпускной Квалификационной Работы по теме «Особенности проявлений темперамента в профессиональной деятельности операторов колл-центра» на примере ООО «Перцы Взлетка» - приняты в деятельность филиала ООО «Перцы Взлетка».

Дата 8.06.2018

Управляющий  
ООО «Перцы Взлетка»  
*Ивашкова* Ивашкова В. В.  
М. П.

