

Демидюк Марина Станиславовна, г. Одесса,

студентка ОНУ им. И.И. Мечникова

## **ПРОБЛЕМА ДИАГНОСТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ РЕАЛИЗАТОРА**

Профессия реализатора относится к социономическим профессиям, т.е. к таким, где доминирующим является взаимодействие с людьми (менеджер, продавец и т.п.). Для этих профессий очень необходимы и важны определенные черты, среди которых можно выделить коммуникативную креативность, психологическую проницательность, общительность. Рассмотрим их более подробно.

Для успешной реализации деятельности специалиста, где доминирующим является взаимодействие с другими людьми, является создание адекватного представления о другом человеке, что вносит немаловажную роль. Известно, что проницательность рассматривается как сложное свойство личности, проявляющееся в умении быстро и точно составлять суждение о человеке, о переживаниях, состояниях, чертах характера, намерениях. Люди, обладающие этим качеством, легче и точнее понимают и интерпретируют поведение других людей. Люди, обладающие проницательностью, вполне свободно чувствуют себя в любой среде, т.к. легко могут спрогнозировать возможные действия и поступки, и не только произвести сильное впечатление, но и оказать сильное влияние на других людей.

Анализируя работы Богоявленской Д.Б., Гинзбурга М.Р.(2004), в которых выделяются личностные образования, интегрирующие в себе влияние внешних и внутренних факторов, они являются ведущими в актуализации творческого потенциала человека.

Выделяются специфические черты характера, которые способствуют проявлению творческой активности. Под коммуникативной креативностью исследователи понимают некое свойство личности, характеризующее ее творческий потенциал, включающий комплекс интеллектуальных,

эмоциональных и личностных особенностей индивида. Все это способствует нестандартному, нешаблонному решению ситуаций, возникающих в повседневном общении с клиентами. Коммуникативная креативность складывается из таких личностных характеристик, как: легкость в общении, склонность к самопрезентации, независимость, конфликтность, эмоциональная устойчивость в общении, склонность к манипуляции, экспрессивность, коммуникативная компетентность.

Другим не менее важным для работы реализатора качеством является общительность (Санникова О.П., 2003) которая определяется как сильно развитое устойчивое стремление к общению, к личному контакту с людьми, выражающееся в разговорчивости, инициативности, выразительности и др. Ильиной А.И. (1967) были выделены и описаны параметры, характеризующие динамику общительности. Выраженная общительность определяется наличием следующих динамических качеств: потребность в общении, инициативностью, быстротой реакции, широтой круга общения, легкостью вступления в контакт, устойчивостью и выразительностью общения.

Следует отметить, что, безусловно, проявление общительности во многом зависит от ситуации, от отношения индивида к окружающим, от результата его общения - в этом заключается адекватность его поведения. Безусловно, в определенных условиях любой человек может быть общительным и необщительным, испытывать потребность в общении и не испытывать ее и т.д. И все же отдельным людям свойственны индивидуально-типические формы общительности. В общительности существует склонность к определенным предпочтениям, что сказывается на стиле поведения, на восприятии окружающего мира. Общительность выражает вступление в социальный контакт, желание знакомиться с новыми людьми, ощущение легкости и свободы в незнакомой обстановке, отсутствие свойства теряться, а также способность легко приспосабливаться к новым обстоятельствам.

В работах Моляко В.А., Козленко В.Н., Шрагиной Л.И. говорится о том, что под склонностью к самопрезентации подразумевается стремление к самовыражению, а также высокая самооценка, речевая активность, потребность в общении, экстраверсия, активность, чувство юмора, инициативность подчеркивания своего "Я".

С точки зрения Стернберга Р. Дж., Бэррона Ф, Маслоу А., Моляко В.А., независимость - это способность идти на разумный риск, готовность преодолевать препятствия, толерантность к неопределенности, готовность противостоять мнению окружающих позволяют реализатору "выживать" в столь сложных условиях работы.

Маслоу А. утверждает, что креативный подход к жизни требует от человека мужества и силы. Козленко В.Н. обращает внимание на те или иные варианты мужества: это могут быть упрямство, самодостаточность, независимость, своего рода нахальство, сила характера, сила Эго и т.д., что позволяет беспрекословно "подчиняться и следовать" профессиональному работнику.

Козленко В.Н. и Гуревич К.М. под конфликтностью понимают: агрессивность в защите своего "Я", критичность, скептицизм, смелость, мужество, отклонение от шаблона в поведении, прямота суждений, честность, упорство, самоотверженность, незаурядная энергичность, находчивость, уверенность при неопределенности и хаосе, подчеркивание своего "Я", высокая самооценка, гордость. Конфликтность может рассматриваться и как потенция разрушения, и как потенция созидания. Лук А.Н. пишет, что для создания нового необходима "смелость воображения, чтобы представить недостижимое, а потом попытаться достичь его, чтобы противопоставить свою идею мнению большинства и, если нужно, вступить с ними в конфликт".

Иванов А.Н., Заика Е.В., Мельников В.М. и Ямпольский Л.Т. выделили, что специалисты социоэкономической деятельности обладают таким качеством, как склонность к манипулированию, утверждая, что она

проявляется в способности к организаторству и сотрудничеству, способности правильно определять ценность явлений, быстро правильно этим пользоваться, легко изменяться и экспериментировать, легко отказываться от собственных нерезультативных идей, быстро и тонко ориентироваться в действительности.

В исследованиях Мельникова В.М., Ямпольского Л.Т., Грановской Р.М. было выделено, что индивиды с высоким уровнем сформированной коммуникативной креативности обладают такими качествами как, большой силой духа, стойкостью к помехам окружающей среды, к разного рода конфликтам, т. е. обладают эмоциональной устойчивостью.

Другим не менее важным качеством представителя социномической профессии является экспрессивность. Проявляется в успешном общении человека, который располагает богатым, разнообразным репертуаром, проявляющимся в его речи, мимике, во всем, что делает его индивидуальностью и позволяет действовать на окружающих.

И последним решением проблемы эффективной коммуникации при взаимодействии с людьми является коммуникативная компетентность. Люди, обладающие таким качеством отличаются большой восприимчивостью к знаниям психологического характера, черпая его из научных либо литературно-художественных источников, наблюдений над другими и самонаблюдений. Знания человеческой природы занимают в их активности ведущую роль.

### Решение проблемы

Для измерения трех наиболее важных характеристик, которыми должен обладать представитель социномической профессии мы используем оригинальные тест-опросники Санниковой О.П.

Впервые тест-опросник психологической проницательности и результаты его апробации были опубликованы авторами Санниковой О.П. и Киселевой Е.А. в 1997 году. При определении подхода к изучению психологической проницательности проницательности как интегрального

свойства индивидуальности опирались на общие представления о структуре личности. В качестве исходной модели была использована континуально-иерархическую структуру личности О.П. Санниковой. По ее представлениям структура личности включает следующие уровни:

1. формально-динамический уровень (совокупность всех свойств, отражающих динамику протекания психических явлений и индивидуальные свойства конституционального характера);

2. содержательно-личностный (собственно личностные свойства: направленность, потребностно-мотивационную сферу и т. п.);

3. социально-императивный, а также пограничные зоны между ними (включает тот класс характеристик, который отражает имеющиеся у личности представления об обществе, морали, нормах, культуре, знаниях и т. п., и саму мораль личности).

Принцип континуальности позволяет структурировать показатели отдельных черт в структуре личности, при этом рассматривать каждую черту как единое целостное образование. Санникова О.П. предложила многоуровневую структуру психологической проницательности, включающую следующие показатели: динамические (показатели, характеризующие процессуальную сторону психологической проницательности, особенности ее возникновения и протекания); качественные (показатели, отражающие психологическую сущность проницательности). Среди содержательных (показателей психологической проницательности можно выделить связанные с личностными ценностями и мотивационной направленностью субъекта, т.е. те ее аспекты, с помощью которых возникает избирательное восприятие отдельных сторон человеческой психики, определенных свойств личности воспринимаемого человека, его переживаний, черт характера, нравственных качеств, поступков, мотивов и т.д.); опыт общения (показатели, отражающие навыки, умения, подкрепляющие или маскирующие индивидуальную структуру психологической проницательности); социально-императивные (показатели

психологической проницательности, обусловленные включением субъекта в различные социальные связи, знаниями психологии людей, представлениями о проявлениях наблюдаемых психологических особенностях и т. д.).

В качестве показателей психологической проницательности рассматривается восемь параметров с двумя полюсами (максимальной степенью выраженности и минимальной степенью выраженности).

1. Психологическая "зоркость" (ПЗ+) - отсутствие психологической зоркости (ПЗ-) - способность глубоко проникать во внутренний мир, способность видеть проблемы другого человека.

2. Социальная интуиция (СИ+) - отсутствие социальной интуиции (СИ-) - способность создавать адекватный образ человека, с помощью особенности чувственного познания, жизненного опыта и природного чутья.

3. Направленность (НП+) - отсутствие направленности (НП) - понимать другого человека, анализировать психические состояния понимать внутренний мир, переживания, особенности характера, поступков.

4. Склонность к психологической интерпретации (ПИ+) - отсутствие склонности к психологической интерпретации (ПИ-) - анализ и синтез различной информации.

5. Самостоятельность суждений (СС+) - отсутствие самостоятельности (СС-) - образ складывается на основе собственных знаний, опыта, собственных суждений.

6. Беспристрастность (Б+) - предубежденность (Б-) - способность складывать мнение беспристрастно, без предубеждений, толерантность, терпимость.

7. Склонность к созданию целостного, свернутого (Ц+) - дробность, развернутость (Ц-) психологического образа - обобщение черт, свойств, реакций поведения, глобальность, интегрированность, кодирование, свернутость и т.п.

8. Гибкость образа (ГО+) - косность образа (ГО-) - рациональная коррекция образа другого в процессе общения.

Психологическая проницательность как одно из важнейших социально-перцептивных свойств личности большинством авторов рассматривается как некоторый комплекс черт личности. При этом выделяемые исследователями качества (черты) не являются рядоположенными, нет четких критериев выделения и сгруппированности их в единую систему. Как правило, они диагностируются разными методиками, а затем сводятся воедино для интерпретации.

В большинстве теоретических и практических исследований показано, что психологическая проницательность как профессионально-важное свойство личности имеет сложную структуру, однако эти данные не дают исчерпывающих представлений ни о самой структуре изучаемого феномена, ни об индивидуальных особенностях психологической проницательности и ее составляющих показателей у отдельных людей.

Коммуникативная креативность определяется рядом факторов, одним из которых является система требований, предъявляемых к реализаторам. Был создан оригинальный тест-опросник "Коммуникативная креативность". Необходимость была вызвана отсутствием психодиагностического инструментария, который позволял бы исследовать коммуникативную креативность как самостоятельное свойство. Также следует отметить, что существует целый ряд методик, направленных на диагностику отдельно коммуникативности и креативности. В связи с этим возникла необходимость в разработке оригинальной методики, направленной на диагностику коммуникативной креативности.

Была разработана система утверждений, направленных на выявление определенных особенностей коммуникативной креативности. Были сгруппированы 8 шкал. Каждый параметр (шкала) представляет собой биполярный континуум, положительный полюс которого насыщен чертами, несущими информацию о высоком уровне показателей коммуникативной креативности, отрицательный полюс свидетельствует о наличии качеств, противоположных по своему психологическому содержанию.

1. "Легкость в общении - трудность в общении" (Л) - легкость вступать в новые контакты с людьми, легкость общения с большой аудиторией, поддержание беседы.

2. "Склонность к самопрезентации - равнодушие к самопрезентации" (Сп) – легкость эффективной подачи самого себя.

3. "Независимость - зависимость" (Н) - критическое восприятие чужого и господствующего мнения, игнорирование чужих суждений, если они по его мнению неправильны, с трудом поддается групповому давлению.

4. "Конфликтность - покорность" (К) - стремление отстаивать свою точку зрения, обостренное чувство справедливости, прямолинейность, использование конфликта для личностного роста.

5. "Эмоциональная устойчивость в общении - эмоциональная неустойчивость в общении" (Эу о) - эмоционально зрелая личность, невозмутимая, здравомыслящая, способная управлять собой.

6. "Склонность к манипуляции - бесхитрость" (манипулятивность - М) - склонность манипулировать другими людьми, умение скрывать свое истинное намерение, чтобы добиться своей цели.

7. "Экспрессивность - невыразительность" (Э) - выразительность мимики, пантомимики, жестикуляции испытуемого, богатый интонационный репертуар и широкая палитра эмоциональных переживаний.

8. "Коммуникативная компетентность - коммуникативная некомпетентность" (КК) - способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, наличие адекватных знаний умений и навыков, обеспечивающих успешность общения.

Последним критерием, которым должен обладать реализатор является - общительность. Для индивидуальной специфики общительности был создан специальный психодиагностический инструмент, с помощью которого можно изучить структуру общительности и особенности.

Создание методики проходило в несколько этапов. В результате проделанной работе в 2003 году Санниковой О.П. был создан тест -



опросник. В опроснике оставлено 60 вопросов, которые диагностируют 6 динамических качеств общительности: потребность в общении (ПО), инициативность (И), широту (Ш), легкость (Л), устойчивость (У) и выразительность в общении (В), по 10 вопросов на каждую модальность. Процедура опроса заключается в следующем. Испытуемому предлагалась письменная инструкция, перечень вопросов и бланк для ответов. На этом бланке котором предусмотрено 4 варианта ответов на каждый вопрос: "безусловно, да", оцениваемый экспериментатором в 4 балла, "пожалуй, да" - 3 балла, "пожалуй, нет" - 1 балл, "безусловно, нет" - 0 баллов, и соответственно в обратном порядке оцениваются "перевернутые" вопросы. Вычисление индивидуальных оценок заключается в суммировании набранных баллов по каждому из параметров. Максимально высокая оценка по каждому показателю составляет 40, минимальная - 0 баллов.

В качестве центрального, стержневого показателя в описываемой системе признаков можно выделить ПО, поскольку потребность в общении является одной из ведущих потребностей с периода младенчества и влияет на весь эмоциональный склад личности.

Потребность в общении (ПО+) или потребность в обособлении (ПО-) является той движущей силой, которая обеспечивает комфортность в общении и определяет избирательность общения (сангвиник стремится удовлетворить потребность в общении в большом кругу людей, а флегматик предпочитает противоположные ситуации), и соответственно влияет на все остальные динамические параметры, общительности. На ведущую роль потребности в общении указывают ряд исследований, показавших, что ПО является источником индивидуальных сил, влекущих в группу. Выделяя в качестве центрального звена в общительности ПО, следует отметить, что индивидуальный стиль общения зависит также и от различных комбинаций (пропорций) остальных параметров общительности - И, Ш, Л и В.

## **Выводы**

Мы рассмотрели три основные ведущие свойства личности, обеспечивающие профессиональную успешность реализатора. Подводя итог сказанному мы остановимся на нескольких моментах.

Нами были проведены эксперименты по измерению психологических качеств у реализаторов, работающих в особых условиях торгового комплекса 7 км. Даже предварительная обработка, полученная в результате исследования показывает, что предположения высказанные нами о ведущих свойствах и качествах соответствуют нашей гипотезе. Кроме того, нам удалось подтвердить на реальных данных применимость выявленного инструментария для измерения этих качеств. Таким образом, подводя итог всему вышесказанному можно высказать несколько замечаний.

1. Психологическая проницательность, которая дает нам ответ об особенностях и составляющих, может быть измерена методикой Санниковой О.П. - Киселевой Е.А.

2. Коммуникативная креативность может быть измерена оригинальным тест-опросником Санниковой О.П. - Белоусовой Р.В.

3. Характеристики общительности, как динамические, так и содержательные, может быть измерены тест-опросником Санниковой О.П.