

В статье описаны данные эмпирического исследования психологических особенностей личности работников организаций сервисных центров. Представлены результаты сравнительного анализа психологических структур личности сотрудников с различной степенью успешности в профессиональной деятельности.

Ключевые слова: психологическая структура личности; степень успешности; сервисные центры.

The article describes the results of an empirical study of the psychological characteristics of the individual employees of service centers. It presents the results of the comparative analysis of the psychological structures of the personalities of employees with varying degrees of success in their professional activities.

Key words: psychological structure of personality; degree of success; service centers.

О. В. Филатова

Владимирский государственный университет им. А. Г. и Н. Г. Столетовых

E-mail: Ofilvladimir@rambler.ru

Психологические особенности личности работников организаций сервисных центров с различной степенью успешности

Научная статья

О. V. Filatova

Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs

E-mail: Ofilvladimir@rambler.ru

Psychological Personality Characteristics of Employees of the Restaurant Business with Varying Degrees of Success

Scientific article

Большинство людей зрелого возраста в качестве основы собственного развития личности называют профессиональную деятельность. Профессия для человека – и источник существования, и средство личностной самореализации. Удовлетворенность работой зависит от личностных факторов (возраста, состояния здоровья, стажа, эмоциональной стабильности, социального статуса, предпочтений, связанных с использованием свободного от работы времени, семейных и прочих социальных связей). Отношение к должностным обязанностям работника связано с мотивацией труда и ожиданиями в профессиональной сфере [1]. Эффективность профессиональной деятельности коррелирует с успехом личности в профессии и с ее карьерой. Большая вовлеченность в работу означает и большую удовлетворенность, и большую успешность [2]. Понятия «успешность» и «эффективность» профессиональной деятельности являются довольно популярными в научных исследованиях [3, 4]. Тем

не менее на данный момент существует достаточно много спорных вопросов, особенно относительно двух основных проблем. Первая заключается в определении сущности данных явлений и методологического подхода к их изучению, а вторая – в изучении аспектов успешности и эффективности сотрудника в профессиональной деятельности [5].

Сервисные центры играют важную роль в жизни человеческого общества. Успешная работа предприятия зависит от многих факторов, в частности от персонала организации, т. е. личностных характеристик сотрудников сервисных центров.

Целью нашего исследования стало изучение и описание особенностей психологических структур личности сотрудников сервисных центров с различной степенью успешности. Объект исследования – личность сотрудника сервисного центра. Предмет – психологические особенности структурной организации личности работников сервисных центров с различной степенью успешности.

Мы предполагали, что существуют принципиальные различия в компонентных взаимосвязях психологических структур личности сотрудников организаций сервисных центров, определяющих их степень успешности в профессиональной деятельности. Исследование проводилось в период с октября 2013 по май 2014 г. на базе ООО «Стопминкс»* г. Москвы. Общее число испытуемых составило 31 человек, из них 27 женщин и 4 мужчины в возрасте от 19 до 51 года.

* Название организации изменено.

На первом этапе эмпирического исследования нами была проведена диагностика общих групп испытуемых с разной степенью успешности в профессиональной деятельности по методикам, разделенным нами на четыре блока:

1. «Мотивация и ценности»
2. «Личностные свойства»
3. «Профессионально-важные качества»
4. «Удовлетворенность деятельностью и ее эффективность».

Результаты диагностики представлены на рисунках 1–3.

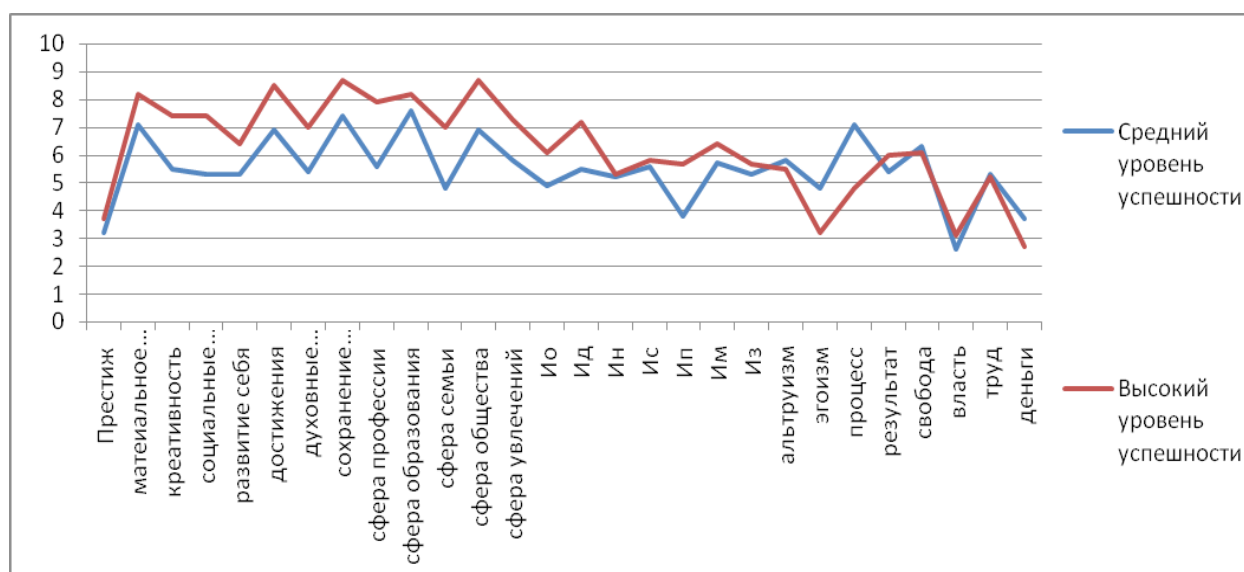


Рис. 1. Результаты диагностики особенностей мотивационно-ценностной сферы личности работников сервисных центров с различной степенью успешности в профессиональной деятельности

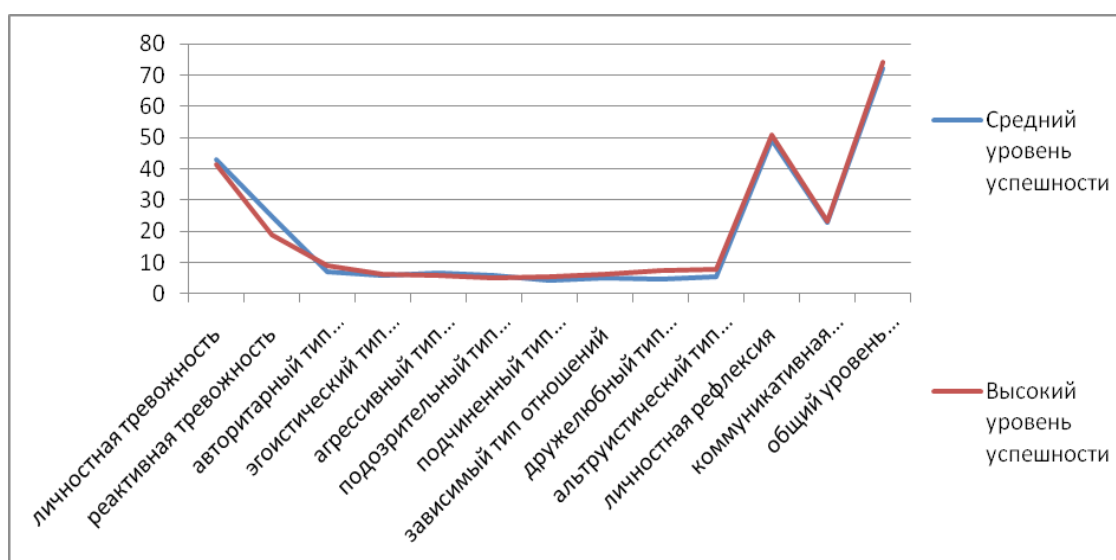


Рис. 2. Результаты диагностики личностных свойств работников сервисных центров с различной степенью успешности в профессиональной деятельности

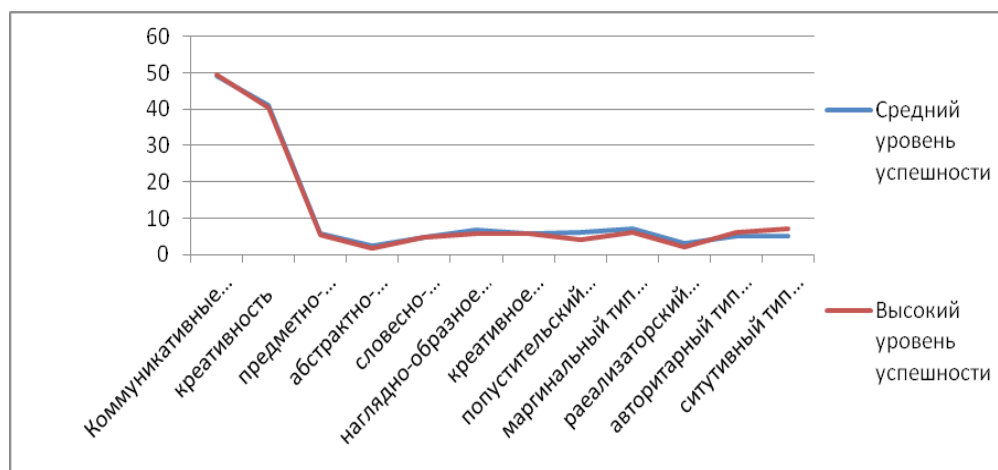


Рис. 3. Результаты диагностики профессионально-важных качеств работников сервисных центров с различной степенью успешности в профессиональной деятельности

По терминальным ценностям, в которых отражается приоритетность определенных жизненных целей, преобладающими у сотрудников с высоким уровнем успешности являются материальное положение (ср. гр. зн. = 8,2 балла), достижения (ср. гр. зн. = 8,5 балла) и сохранение собственной индивидуальности (ср. гр. зн. = 8,7 балла). Они пытаются реализовать свои терминальные ценности в таких жизненных сферах, как обучение, образование (ср. гр. зн. = 8,2 балла) и общественная жизнь (ср. гр. зн. = 8,7 балла). При анализе событий, происходящих в их жизни, они считают, что всего хорошего они добились сами и способны с успехом достигать свои цели и в будущем. Показатель по шкале интернальности в области достижений (ср. гр. зн. = 7,2 балла) соответствует высокому уровню субъективного контроля над эмоционально положительными событиями и ситуациями. Испытуемые первой группы ориентированы на результат (ср. гр. зн. = 6 баллов) и свободу (ср. гр. зн. = 6,1 балла). Они могут достигать результата деятельности самостоятельно, без дополнительного контроля.

У испытуемых второй выборки преобладают терминальные ценности: материальное положение (ср. гр. зн. = 7,1 балла) и сохранение собственной индивидуальности (ср. гр. зн. = 7,4 балла), реализуемые в таких жизненных сферах, как обучение и образование (ср. гр. зн. = 7,2 балла) и общественная жизнь (ср. гр. зн. = 6,8 балла). При анализе происходящего в их жизни выяснилось, что сотрудники со средним уровнем успешности не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями. Они полагают, что большинство дей-

ствий являются результатом случая или действий других людей. В области социально-психологических установок вторая группа ориентирована на процесс (ср. гр. зн. = 7,1 балла). Такие сотрудники меньше задумываются над достижением результата.

Для сотрудников первой и второй групп характерно преобладание личностной тревожности (ср. гр. зн. = 41,4 и 42,8 баллов соответственно), лучше развита личностная рефлексия, направленная на собственное «Я» и собственную деятельность (ср. гр. зн. = 51 и 49,6 баллов соответственно). В межличностных отношениях на работе испытуемые с высоким уровнем успешности предпочитают авторитарный (ср. гр. зн. = 9 баллов) или альтруистичный (ср. гр. зн. = 8,1 балла) типы взаимодействий, в то время как сотрудники со средним уровнем успешности – авторитарный (ср. гр. зн. = 7 баллов) и агрессивный (ср. гр. зн. = 6,7 балла).

У сотрудников первой и второй групп хорошо развиты коммуникативные умения и креативность; преобладающими типами мышления выступают предметно-действенное (ср. гр. зн. = 5,5 и 5,9 баллов соответственно) и наглядно-образное мышление (ср. гр. зн. = 5,9 и 6,9 баллов соответственно), креативность (ср. гр. зн. = 5,7 и 5,6 баллов соответственно). Принципиальные различия наблюдаются между выборками в стилях принятия решений. Сотрудники с высоким уровнем эффективности используют в своей работе ситуационный стиль принятия решений (ср. гр. зн. = 0,7 балла), сотрудники второй группы – маргинальный тип принятия решений (ср. гр. зн. = 0,7 балла).

По результатам диагностики были составлены психологические профили. Для группы работни-

ков сервисных центров с высокой успешностью характерны: доминирование терминальной ценности достижение в социальной сфере, сохранение собственной индивидуальности, преобладание общей интернальности и ценностной ориентации на власть, удовлетворенность физическими и общими условиями работы и возможностью продвижения по службе, высокая продуктивность, а также склонность оценивать общий климат в трудовом коллективе как благоприятный.

Для группы работников сервисных центров со средним уровнем успешности характерны: эгоизм, агрессивный тип поведения, материальная заинтересованность (стимулирующим фактором выступает премия) и желание сменить рабочую смену, перейти в другой коллектив.

Различия в психологических профилях нами были подтверждены и при математической обработке данных с применением критерия Фишера. При сравнительном анализе показателей у двух выборок работников сервисных центров с различной степенью успешности были выявлены значимые различия по следующим шкалам: достижения (фэмп = 1,64 при $p < 0,05$); сохранение собственной индивидуальности (фэмп = 2,6 при $p < 0,05$), общей интернальности (фэмп = 2,4 при $p < 0,05$); ориентация на эгоизм (фэмп = 2,1 при $p < 0,05$); ориентация на власть (фэмп = 1,9 при $p < 0,05$); тип отношений «агрессивный» (фэмп = 2,01 при $p < 0,05$); тип мышления «абстрактно-символический» (фэмп = 1,7 при $p < 0,05$); общие условия труда (фэмп = 1,7 при $p < 0,05$); физические условия труда (фэмп = 2,01 при $p < 0,05$); продвижение по службе (фэмп = 1,7 при $p < 0,05$); премия (фэмп = 1,6 при $p < 0,05$); смена отдела (фэмп = 1,8 при $p < 0,05$); продуктивность (фэмп = 1,7 при $p < 0,05$); благоприятная атмосфера межличностных отношений в коллективе (фэмп = 3,8 при $p < 0,05$); среднеблагоприятная атмосфера межличностных отношений в коллективе (фэмп = 2,2 при $p < 0,05$); неблагоприятная атмосфера межличностных отношений в коллективе (фэмп = 1,9 при $p < 0,05$).

На завершающем этапе исследования были проанализированы особенности структурной организации личности работников сервисных центров с различной степенью успешности. В структурной организации личности сотрудников с высокой успешностью выделяются 6 ядер, которые организуют всю психологическую структуру личности и их плеяды (см. табл. 1). Центральным «ядром» системы выступает «целеустремленность» (максимальный

удельный вес) – личностное качество, которое определяет и эффективность деятельности.

Таблица 1

Организирующие факторы психологической структуры личности высокоуспешных работников сервисных центров

Ядро	Удельный вес ядра	Количество положительных связей	Количество отрицательных связей
Социально-психологическая установка на эгоизм	21	13	8
Эгоистический тип отношений	21	17	4
Удовлетворенность содержанием труда	23	15	8
Удовлетворённость отношениями в коллективе	20	16	4
Удовлетворенность организацией	22	17	5
Целеустремленность	28	16	12

Таблица 2

Организирующие факторы психологической структуры личности среднеуспешных работников сервисных центров

Ядро	Удельный вес ядра	Количество положительных связей	Количество отрицательных связей
Целеустремленность	20	10	10
Удовлетворённость продвижением по службе	20	14	6
Удовлетворенность организацией	20	10	10
Социально-психологическая установка на результат	21	15	6
Удовлетворённость результатом деятельности	22	5	17
Желание сменить смену	22	7	15
Интернальность в области здоровья	22	18	
Интернальность в области профессии	22	13	9
Интернальность в области достижений	22	11	11
Оценка СПК в коллективе как неблагоприятного	23	13	10
Преобладание абстрактно-символического мышления	23	11	12
Преобладание наглядно-образного мышления	24	8	16
Желание сменить профессию	25	16	9
Личностная тревожность	25	16	9

Анализ ИКС = 589 ИДС = 446 ИОС = 143 указывает на сложившуюся устойчивую психологическую структуру личности работников сервисных центров с высоким уровнем успешности в профессиональной деятельности со множеством положительно коррелирующих связей внутри системы. Множество взаимосвязей объединяют ядра структуры и их плеяды.

В психологической структуре личности сотрудников со средним уровнем успешности было выявлено 14 ядер, что характеризует структуру как сложившуюся (см. табл. 2), однако подвергающуюся незначительным изменениям. ИКС = 673 ИДС = 545 ИОС = 128. Ядра друг с другом слабо взаимосвязаны, как и их плеяды. Принципиальным различием данных структур являются центральные ядра. В группе высоко успешных сотрудников центральным ядром является «целеустремленность», а в группе сотрудников со средним уровнем успешности данный компонент является последним из 14. Удельный вес элемента лишь 20 баллов. Доминируют же ядра: «желание сменить работу» и «личностная тревожность». Удельный вес элементов максимальный – по 25 баллов каждый.

Таким образом, полученные результаты могут быть использованы при организации целенаправ-

ленного и эффективного отбора необходимых кандидатов, уменьшив тем самым вероятность ошибок при подборе, расстановке кадров, аттестации и оценке персонала, а это указывает на практическую значимость проведенного исследования.

Ссылки

1. Greenberg J., Baron R. Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work. Pearson Education, Inc, 2003. 139 p.
2. Greenberg J. Organizational Behavior: The state of the science (second edition). Mahwah, NJ: Erlbaum, 2003. 264 p.
3. Психология: учебник для экономических вузов / под общ. ред. В. Н. Дружинина. СПб.: Питер, 2000. 672 с.
4. Психология труда: учебник для студентов высших учебных заведений / под ред. проф. А. В. Карпова. М.: ВЛАДОС-ПР1, 2003. 352 с.
5. Профессиональная карьера: подходы и исследования / В. А. Толочек [и др.] // Вестник Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2014. № 2 (28). С. 97–100.