

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ДЕТЕРМИНАНТ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СТИЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИИ

STUDY OF PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF INDIVIDUAL STYLE OF THE ACTIVITIES OF STAFF OF TELECOMMUNICATION COMPANY

*E. Bartkevich
Ju. Badalyan
S. Zenina*

Abstract. The article actualizes the problems of the formation of an individual style of activity and its implementation in a social and professional environment. This problem is revealed by the author from the standpoint of improving the quality of functioning of organizations or enterprises on the basis of researching various aspects of the activities of employees. The article defines the concept of «style» and is justified by the author from the standpoint of formal features inherent in the manifestation of this phenomenon, which are presented in a specific classification reflecting aspects of the totality of ways and means of carrying out activities, a system of specific personal qualities and properties, as well as mechanisms for adapting to objective requirements of the performed activity. The article presents the results of experimental activities, showing the study of the features of the manifestation of the styles of professional-activity communication of employees in the conditions of the organization.

Keywords: individual style of activity, employees of the organization, professional activity, psychological determinants of individual style of activity.

Барткевич Екатерина Владимировна
Амурский государственный университет
katerinasedova@rambler.ru

Бадалян Юлия Валерьевна
К.псих.н., доцент, Амурский государственный
университет
sfinkc1978@rambler.ru

Зенина Светлана Рашидовна
К.псих.н., доцент, Амурский государственный
университет
s_zenina@mail.ru

Аннотация. В статье актуализируются проблемы формирования индивидуального стиля деятельности и его реализации в условиях социальной и профессиональной среды. Данная проблема раскрывается автором с позиций повышения качества функционирования организаций или предприятий на основе исследования различных аспектов деятельности сотрудников. В статье определено понятие «стиля» и обосновано автором с позиций присущих проявлению данного феномена формальных признаков, которые представлены в специфической классификации, отражающей аспекты совокупности способов и приемов осуществления деятельности, системы специфических личностных качеств и свойств, а также механизмов приспособления к объективным требованиям осуществляемой деятельности. В статье представлены результаты экспериментальной деятельности, показывающие исследование особенностей проявления стилей профессионально-деятельностного общения сотрудников в условиях организации.

Ключевые слова: индивидуальный стиль деятельности, сотрудники организации, профессиональная деятельность, психологические детерминанты индивидуального стиля деятельности.

Ракурс современной прикладной психологии на сегодняшний день прослеживается практически во всех сферах социальной жизни. Увеличивающаяся напряженность условий осуществления профессиональной деятельности, повышение интеллектуальной составляющей труда, а также возрастающие требования к повышению эффективности функционирования структуры организации, оптимальный профессиональный отбор и распределение профессиональных ролей предопределяют интеграцию в производственный процесс научно-психологического знания, опосредующего оптимальные управленческие решения, прогрессивно влияющие на деятельность организации в целом [1; 4].

Данная тенденция предвосхищает актуализацию психологического подхода в разработке эффективных мер повышения качества функционала предприятия или

организации, что подразумевает исследование различных аспектов деятельности сотрудников организации, анализа их индивидуального стиля профессиональной деятельности разработку и реализацию соответствующих психологических программ, регулирующих грамотность профессионального отбора на основе:

- ◆ специфики деятельности;
- ◆ индивидуального стиля деятельности;
- ◆ личностных характеристик;
- ◆ сформированности профессионально важных личностных качеств и пр.[2; 3; 4].

Помимо этого, эскалационную значимость в психологической науке приобретает выявление, изучение и учет психологических факторов, детерминирующих продуктивность и результативность профессиональной деятельности, а также особенностей самоактуализации

и самореализации личности в условиях изменяющейся внутренней и внешней среды.

Обращаясь к этимологии понятия «стиль», отмечаем, что данная категория отображает в сознании индивидуальность и своеобразие процесса, а также результатов деятельности конкретного человека, что является отличительной особенностью и выделяет данного индивида среди других людей. Данная категория имеет статус междисциплинарной, что позволяет ей быть специфической дефиницией, определяющей как индивидуальные явления, так и явления социально-типичного характера.

Изучению данного явления посвящали свои труды Е. С. Алешина, Б. Я. Вяткин, О. С. Дейнека, И. А. Зимняя и др. Подробный анализ функциональных возможностей изучаемого явления присутствует в работах В. С. Мерлина, Д. В. Сочивко, М. А. Холодной, В. Э. Чудновского и др.

Исследование индивидуальных характеристик проявления этого феномена достаточно полно представлено в работах многих психологов, уделявших свое внимание типологии психологических черт личности. Так, наиболее полная и обоснованная концепция индивидуальных личностных характеристик представлена в рамках диспозиционного направления работ таких исследователей как Г. Айзенк, Р. Кеттел и др. С совершенно новой стороны рассмотрен этот вопрос К. Леонгардом, привнесшим в психологическую науку понятие акцентуаций личности.

Известно, что процесс формирования индивидуального стиля деятельности коррелирует с темпераментом личности, что объясняет индивидуальность и универсальность пути приспособления и адаптации темперамента к специфическим требованиям конкретной деятельности. Это достаточно полно характеризует тот факт, когда именно особенности темперамента помогают различным людям эффективно выполнять одну и ту же работу [3; 5; 6].

Индивидуальный стиль деятельности (далее ИСД) может быть позиционирован как индивидуально-специфическая система психологических средств, с помощью которых личность сознательно или стихийно способна наилучшим образом уравновесить свою типологически обусловленную индивидуальность с внешними условиями осуществляемой деятельности.

ИСД является стихийно проявляемым свойством личности, а, напротив, формируется, исходя из конкретных условий среды воспитания и образования, а также аспектов социализации личности. Самые первые проявления характеристик ИСД можно отметить уже в до-

школьном возрасте, когда ребенок начинает находить и осуществлять решение достаточно простых игровых задач.

Среди всей совокупности общепризнанных формальных признаков ИСД можно выделить следующую их классификацию:

- ◆ устойчивая система способов и приемов осуществления деятельности;
- ◆ система, обусловленная специфическими личностными качествами и свойствами;
- ◆ система, выступающая в качестве средства эффективного приспособления и адаптации к объемным требованиям осуществляемой деятельности.

Таким образом, понятие «стиля» деятельности призвано отразить индивидуальную специфику процесса осуществления конкретной деятельности и своеобразие ее результатов, что будет делать данного человека отличным от других людей в данных конкретных условиях. Так, на основе этого различают индивидуальный стиль писателя или художника, способ работы профессионала и пр.

Междисциплинарность рассматриваемой категории раскрывает также и своеобразие социально-типичных явлений, к которым относят, к примеру, архитектурный стиль, национальный стиль одежды и пр.

Проблема стиля в отечественной психологии была рассмотрена в работах В. С. Мерлина, Е. А. Климова и др. [3; 4; 5].

Так, с точки зрения В. С. Мерлина, ИСД, характеризующий особенности учебной, трудовой, спортивной и других видов деятельности, был опосредован функцией так называемого системообразующего звена, формирующего интегральную личностную индивидуальность. Следуя концепции Б. Г. Ананьева, раскрывающей вопросы целостности в рамках изучения индивидуальности человека, В. С. Мерлин синтезировал многочисленные частные данные, характеризующие индивидуально-психологические различия и на данной основе выделил следующие уровни индивидуально-личностных свойств:

- ◆ уровень организма, характеризующийся биохимическими свойствами проявления индивидуальных свойств личности, уникальность которых основывается на специфике обменных процессов, структуре белковых соединений, гормональной формулой и пр.; к данному уровню относятся и свойства общесоматического характера (вес, рост, давление и др.), а также нейродинамические свойства, определяющие скорость воз-

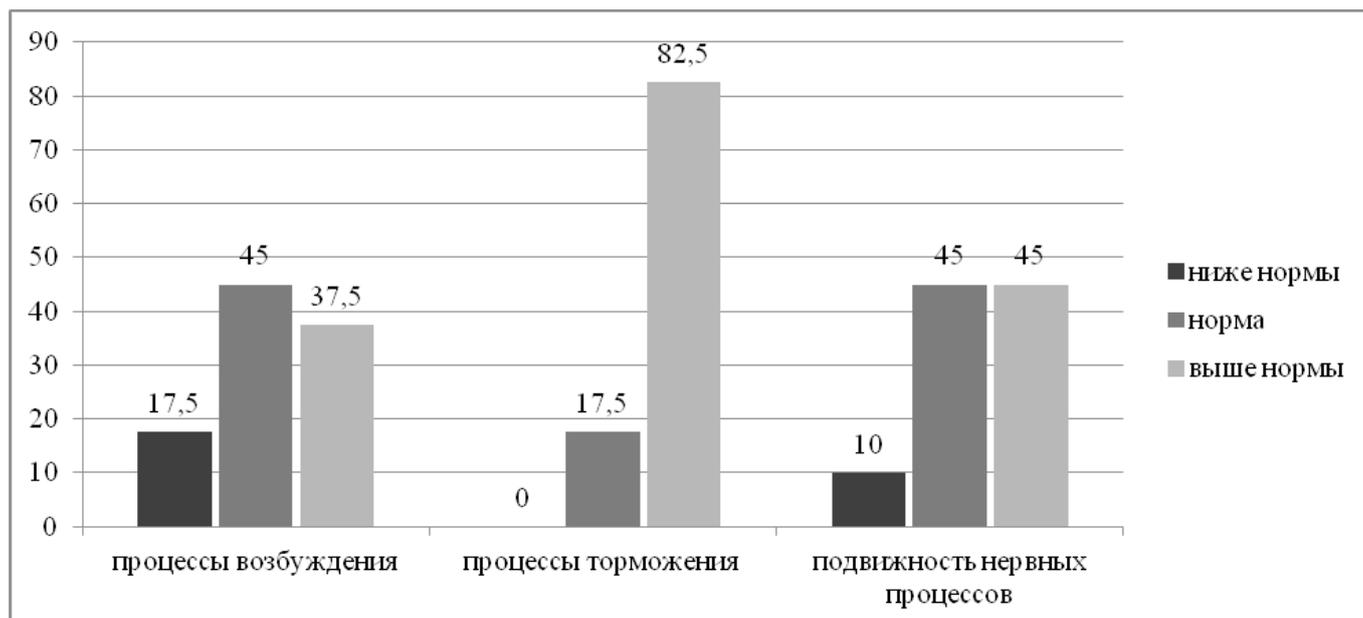


Рис. 1. Процессы возбуждения, торможения и подвижности нервных процессов испытуемых

никновения, развития и протекания нервных процессов, их силу и лабильность; помимо этого, к данному уровню относят и характеристики функциональной асимметрии мозга, опосредующую работу анализаторов;

- ◆ уровень индивидуально-личностных свойств, который характеризует психические свойства личности и свойства темперамента как вторичного индивидуального свойства, в основе которых лежит устойчивая динамика особенностей поведения человека; в системе признаков данного уровня рассматривается и характер, определяемый спецификой индивидуального сочетания устойчивых психических особенностей личности, задающих типичный для конкретного человека способ поведения и эмоционального реагирования, который, в отличие от темперамента, может быть изменен в процессе воспитания и самовоспитания;
- ◆ уровень субъекта социальных отношений, когда личность с ее специфическими особенностями интегрируется в систему социальных отношений и проявляется себя в контексте устойчивых связей и форм, характеризующих ее индивидуальность [4; 5; 7].

Обращаясь к темпераменту и его роли в проявлении ИСД, необходимо отметить, что темперамент сам по себе не определяет уровня общих или специальных способностей. Люди, характеризующиеся различным темпераментом, могут выполнять одну и ту же работу с одинаковой эффективностью, а также быть неодинаково одаренными в одной и той же области.

Какие-либо из свойств темперамента в одних и тех же условиях профессиональной деятельности могут как способствовать достижению успеха, так и мешать ему проявиться. В том случае, если требования профессиональной деятельности противоречат какому-либо из свойств темперамента, то человек руководствуется выбором тех или иных способов, приемов и средств ее выполнения, нивелирующих влияние отрицательных проявлений свойств темперамента. Совокупность таких приемов, выработанных человеком в процессе деятельности, характеризует его индивидуальный стиль.

Приобретение определенного индивидуального стиля не изменяет самого темперамента, так как индивидуальный является совокупностью вариантов деятельности, наиболее удобных для человека при имеющемся у него темпераменте.

Формальными признаками индивидуального стиля деятельности являются устойчивая система приемов и способов деятельности. Индивидуальный стиль также обусловлен определенными личными качествами и выступает средством эффективного приспособления к объективным требованиям выполняемой деятельности.

Индивидуальный стиль деятельности является проявлением особенностей нервной системы, компенсированным под воздействием внешних факторов.

Эти теоретические предпосылки позволили организовать и провести исследование с целью выявить инди-

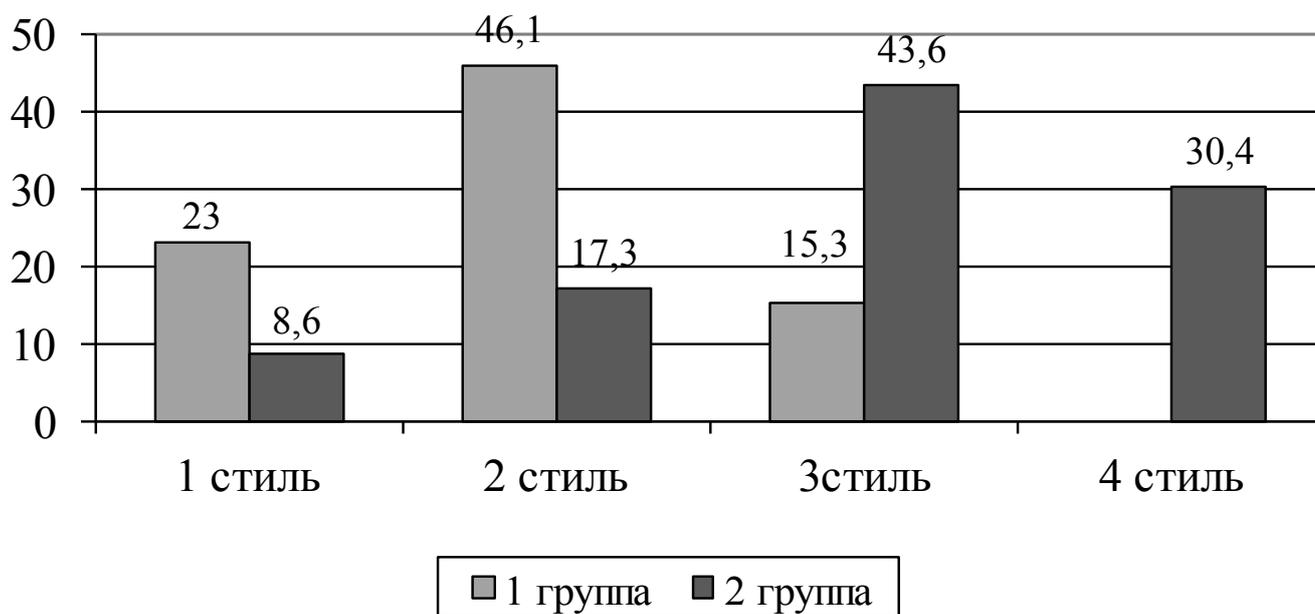


Рис. 2. Стили профессионально-деятельностного общения сотрудников

видуальные стилевые особенности сотрудников с разными особенностями нервной системы [7; 8].

В исследовании приняли участие 40 сотрудников ПАО Мегафон г. Благовещенска.

Исследование проводилось с помощью следующих методик:

- 1) методика диагностики темперамента Яна Стреляу;
- 2) методика «Ориентационные стили профессионально-деятельностного общения»;
- 3) методика «определение когнитивно-деятельностного стиля» (Л. Ребекка).

На рисунке 1 представлены данные о свойствах нервной системы испытуемых.

Из рисунка 1 видно, что 37,5% испытуемых имеют высокие значения по шкале «возбуждение». Они быстро включаются в работу, достигают высокой производительности, высокой работоспособности, выносливы, имеют низкую утомляемость.

Для 17,5% сотрудников характерна слабая и запоздалая реакция на возбуждение. Они быстро достигают запредельного торможения, вплоть до ступора, отказа в работе. Для них характерны медленная включаемость в работу, вработываемость и невысокая производительность.

По шкале «торможение» 82,5% имеют значения выше нормы. Это значит, что эти сотрудники имеют высокий самоконтроль, собранность, хладнокровие в поведенческих реакциях. Способны быстро погасить возникающее возбуждение и выполнять деятельность.

По шкале «подвижность» 45% имеют высокие значения. Это говорит о легкости переключения нервных процессов от возбуждения к торможению и наоборот; быстрый переход от одних видов деятельности к другим; быстрая переключаемость, решительность.

Для 10% сотрудников характерна иная тенденция. Они склонны работать по стереотипу, не любят быстрых и неожиданных изменений в деятельности, инертны, проявляют, как правило, низкую способность переключаться на новые виды деятельности. Таким сотрудникам сложно работать в быстро меняющихся условиях. Они любят стабильность.

Кроме выделенных шкал, методика предполагает вычисление уравновешенности нервных процессов по силе.

Из рисунка видно, что у 57,5% испытуемых преобладает неуравновешенность в сторону торможения. Это говорит о том, что процессы торможения не уравновешивают собою процессы возбуждения. При существенном сдвиге баланса нервных процессов в сторону торможения

ния вероятны уравновешенное поведение, устойчивое настроение, слабые эмоциональные переживания, хорошее терпение, сдержанность, хладнокровие, невозмутимое отношение к опасности, реальная оценка своих способностей, хорошая помехоустойчивость.

Неуравновешенность в сторону возбуждения наблюдается у 32,5% испытуемых. Процессы возбуждения не уравновешивают собою процессы торможения. Вероятны неуравновешенное поведение, сильные кратковременные эмоциональные переживания, неустойчивое настроение, слабое терпение, агрессивное поведение, переоценка своих способностей, хорошая адаптация к новому, рискованность, стремление к цели сильное с полной отдачей, плохая помехоустойчивость.

Для 10% свойственна уравновешенность. Это означает, что у данных испытуемых существует баланс между процессами торможения и процессами возбуждения. Они обладают уравновешенным поведением, устойчивым настроением и хорошей адаптацией.

По результатам диагностики свойств нервной системы все сотрудники разделены были на две группы:

- ◆ первую группу составили сотрудники с преобладанием такого свойства нервной системы как торможение;
- ◆ вторую группу составили сотрудники с преобладанием такого свойства нервной системы как возбуждение.

Дальнейшие результаты обрабатывались для каждой группы отдельно.

На рисунке 2 представлены результаты диагностики стилей профессионально-деятельностного общения сотрудников.

Данные рисунка 2 показывают наличие различной стилевой направленности в профессиональном общении у сотрудников разных групп. Так, сотрудники с преобладающими процессами торможения, в профессионально-деятельностном общении ориентированы на процесс (46,1%) и действие (23%). Для них более важным является обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность во всем.

Сотрудники, ориентированные на действие прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы. Для них важно обсуждение достигнутого результата, конкретных вопросов, четкое разграничение ответственности.

Ведущими стилями сотрудников второй группы являются ориентация на людей (43,6%) и ориентация на перспективу (будущее) (30,4%). Люди такого стиля эмоциональны, чувствительны, они способны сопереживать и демонстрируют сформированную психологическую ориентированность. Для них характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств. Предпочитают в профессиональном взаимодействии сотрудничать с коллегами.

Ориентацию на перспективу как стиль профессионального взаимодействия характеризует наличие больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Сотрудники с таким стилем обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Статистически достоверные различия обнаружены по шкалам «ориентация на процесс» ($U = 77$ при $p=0,01$) и «ориентация на людей» ($U = 78$ при $p=0,01$).

Таким образом, сотрудники с преобладанием процессов торможения чаще в профессионально-деятельностном общении ориентированы на процесс, а сотрудники с преобладанием процессов возбуждения ориентированы на другого человека. Эти стилевые особенности определяют специфику их функционирования в организации.

На формирование индивидуального стиля деятельности каждого сотрудника оказывает влияние и его когнитивный стиль. Используемая методика позволила выявить:

- 1) в группе сотрудников с доминированием процессов возбуждения экстравертов больше чем интровертов и больше чем в группе сотрудников, с преобладающими процессами торможения ($U = 80$ при $p=0,02$);
- 2) сотрудники с доминированием процессов торможения оказываются более склонными к логическим рассуждениям ($U = 77$ при $p=0,01$);
- 3) различия между группами испытуемых по параметру «стремление к регламентации» обнаружены не были ($U = 106$ при $p=0,06$), что может объясняться работой компенсаторных механизмов и связано с тем, что условия деятельности регламентированы из вне;
- 4) для сотрудников с доминированием процессов торможения оказался более характерен аналитический тип обработки информации ($U = 82$ при $p=0,02$).

Таким образом, свойства нервной системы во многом определяют индивидуальный стиль деятельности сотрудников. Способы действий в познавательной, профессиональной и повседневной жизни людей с доминированием процессов возбуждения и торможения различны и требуют учета в процессе организации их труда.

ЛИТЕРАТУРА

1. Анцыферова, Л. И. Некоторые теоретические проблемы психологии личности / Л. И. Анцыферова // Вопросы психологии. — 2008. — № 1. — С. 37–50.
2. Асмолов, А. Г. О предмете психологии личности / А. Г. Асмолов // Вопросы психологии. — 2003. — № 3. — С. 12–15.
3. Борисова, Е. М. Индивидуальность и профессия / Е. М. Борисова, Г. П. Логинова. — М.: Знание, 2005. — 78 с.
4. Климов, Е. А. Путь в профессию / Е. А. Климов. — Л.: Лениздат, 2004. — 190 с.
5. Мерлин, В. С. Индивидуальный стиль деятельности и его системообразующая функция [Электронный ресурс] / В. С. Мерлин. — 2012. — Режим доступа: <http://www.psychology-online.net/articles/doc-1843.html>
6. Толочек, В. А. Стили профессиональной деятельности / В. А. Толочек. — М.: Смысл, 2006. — 199 с.
7. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. — М., Изд-во Института Психотерапии, 2002. — 490 с.
8. Щукин, М. Р. О структуре индивидуального стиля трудовой деятельности / М. Р. Щукин // Вопросы психологии. — 2004. — № 6. — С. 26–28.

© Барткевич Екатерина Владимировна (katerinasedova@rambler.ru),
Бадалян Юлия Валерьевна (sfink1978@rambler.ru), Зенина Светлана Рашидовна (s_zenina@mail.ru).
Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»

