

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»

Гуманітарно-правовий факультет

Кафедра психології

## Дипломна робота

Магістр

(освітній ступень)

на тему: «Індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агенства з різним рівнем професійної ефективності»

«ХАІ.704.760пМ.20О.053 719Пм01 ДР».

Виконав: студент 6 курсу групи №760пМ  
Спеціальність 053 «Психологія»

(код та найменування)

Освітня програма: «Психологічне  
консультування та психотерапія»

(найменування)

Блудова К.В.

(прізвище й ініціали студента)

Керівник: Калайтан Н.Л.

(прізвище й ініціали)

Рецензент: Большакова А. М.

(прізвище й ініціали)

Харків – 2020

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ DIGITAL-АГЕНСТВА.....	5
1.1. Основні підходи до визначення поняття і змісту професійної ефективності .....	5
1.2. Індивідуально-психологічні чинники професійної ефективності .....	12
1.3. Чинники професійної ефективності співробітників digital-агенства ....	22
РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	27
2.1 Характеристика вибірки.....	27
2.2 Характеристика методів дослідження .....	28
РОЗДІЛ 3. ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ DIGITAL-АГЕНСТВА З РІЗНИМ РІВНЕМ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ .....	33
3.1. Індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агенства з високим рівнем професійної ефективності.....	33
3.2. Індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агенства з низьким рівнем професійної ефективності .....	42
3.3. Порівняльний аналіз індивідуально-психологічних особливостей співробітників digital-агенства з різним рівнем професійної ефективності.	50
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	64
ДОДАТКИ.....	68

## ВСТУП

На тлі інтенсивного розвитку світової рекламної індустрії та її бурхливого зростання останніми роками особливо актуальним стає питання індивідуально-психологічних чинників професійної ефективності фахівців в цій сфері. Однією з проблем діяльності сучасних рекламних агентств є переважання стереотипів професійного рекламного мислення, наслідком чого є невелике число реально працюючої реклами та її соціальна незатребуваність. Для пошуку виходів з кризи маркетологи вимушені не лише вивчати різноманітний світовий практичний досвід, але і залучати до досліджень фахівців, працюючих в різних областях знань, передусім психологів.

В останніх дослідженнях відмічається, що саме індивідуальні особливості працівників мають вагомий вплив на ефективність їх роботи (В. О. Толочек, Н. О. Івахненко та ін. [37]). Численні дослідження з питань управління персоналом, технологіям формування команд, конфліктології, як правило, розкривають цю тему на основі зіставлення різних типів темпераменту, типів і підтипів осіб, ролей (Т. Ю. Базарів, Ч. М. Гаджиєв, В. Н. Гунін, Е. Б. Моргунов, Д. Офман, А.П. Репьев [31]). Основний принцип, який використовується при оцінці особистісних якостей співробітників digital-сфери, стосується взаємозв'язку між характеристиками особистості людини і її діяльністю.

Ефективність діяльності в digital-агентстві має свою специфіку, оскільки є важливим результатом спільної роботи співробітників з високими і низькими показниками професійної ефективності, їх комунікація і вплив один на одного, що призводить до високої результативності їх команди. У зв'язку з цим, особливе значення набуває дослідження взаємозв'язку індивідуально-психологічних особливостей та рівня професійної ефективності у співробітників digital-агентства з метою побудови більш ефективної стратегії професійного відбору та управління персоналом.

**Об'єкт дослідження:** професійна ефективність співробітників digital-агентства.

**Предмет дослідження:** індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агентства з різним рівнем професійної ефективності.

**Мета дослідження:** виявити індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агентства з різним рівнем професійної ефективності.

**Завдання дослідження:**

1. Провести теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження.

2. Визначити індивідуально-психологічні особливості фахівців digital-агентства з високим рівнем професійної ефективності.

3. Визначити індивідуально-психологічні особливості фахівців digital-агентства з низьким рівнем професійної ефективності.

4. Здійснити порівняльний аналіз індивідуально-психологічних особливостей фахівців digital-агентства з різним рівнем професійної ефективності.

**Методи дослідження:**

1. Теоретичний (аналіз наукової літератури та узагальнення теоретичного матеріалу)

2. Тестування (шкала дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера; шкала загальної самоефективності Р. Швацера і М. Єрусалема; опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна; п'ятифакторний особовий опитувач «Велика п'ятірка» Р. МакКрає і П. Коста; тест «Креативність» Н. Вишнякової).

3. Методи математико-статистичної обробки даних: U-критерій Манна-Уїтні, критерій кутового перетворення Фішера, метод багатовимірної статистики - факторний аналіз.

В дослідженні взяли участь 60 співробітників digital-агентства «Brand U!» (м. Харків) віком від 20 до 28 років, серед яких 28 чоловіків та 32 жінки. Розподіл за групами проводився згідно експертної оцінки.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ DIGITAL-АГЕНСТВА**

### **1.1. Основні підходи до визначення поняття і змісту професійної ефективності**

Використовуючи одну з основних своїх категорій - діяльність, вітчизняна психологія розглядає працю людини саме як діяльність, включену в систему громадських стосунків і не існуючу поза ними, сама суть якої, на думку В.П. Зинченко, "визначається тими формами і засобами матеріального і духовного спілкування, які породжуються розвитком виробництва і які не можуть реалізуватися інакше, як в діяльності конкретних людей" [13, с. 83].

У вітчизняній психології вважається загальноновизнаною концепція діяльності А.Н. Леонтьєва, названа "теорією діяльності", а пізніше - "діяльністним підходом" [24].

Діяльність розглядається А.Н. Леонтьєвим як система, включена в громадські стосунки, як процес, в якому відбувається взаємний перехід між полюсами "суб'єкт - об'єкт". Громадські умови життя людини задають мотиви і цілі його діяльності, її засоби і способи : "суспільство робить діяльність індивідів" [24, с. 82], що утворюють його. Психічне відображення предметного світу породжується тими процесами, за допомогою яких суб'єкт вступає у відносини з цим предметним світом, підкоряючись його властивостям, зв'язкам, стосункам. У рівневій концепції діяльності А.Н. Леонтьєва відзначається, що "реально ми завжди маємо справу з особливими діяльністним, кожна з яких відповідає певній потребі суб'єкта, прагне до предмета цієї потреби, згасає в результаті її задоволення і відтворюється знову, може бути в зовсім інших, умовах", що змінилися [13]. Концепція діяльності С.Л. Рубінштейна будується на складних зв'язках різнопланових компонентів схеми "рух - дія - операція вчинок" з цілями,

мотивами і умовами діяльності її суб'єкта [32]. У центрі усіх різнопланових стосунків знаходиться психічне, яке виступає не лише як обумовлене діяльністю, але і як що її, що обумовлює, регулює. Адекватність використання способів діяльності забезпечується індивідуально-психологічними механізмами і припускає процесуальність, "сорегуляцію індивіда з дійсністю".

Згідно з принципом "зовнішнє через внутрішнє", має місце не лише зміна об'єкту діяльності, але і постійна зміна самого суб'єкта. В.Д. Шадріков уточнює розуміння діяльності як "специфічної людської форми відношення до навколишнього світу, зміст якої складає його доцільну зміну і перетворення в інтересах людей. в процесі діяльності людина не лише перетворить навколишній світ, але перетворить і самого себе" [40, с. 21]. Важливим доповненням, внесеним В.Д. Шадріковим у визначення, являється пункт про перетворення людиною самого себе в процесі діяльності.

Особливим видом людської діяльності є праця, головні характеристики якої також визнаються характеристиками професійної (предметною) діяльності. Психологічні ознаки праці виділені В.А. Толочком: "1) свідоме передбачення соціально цінного результату, щоб діяльність можна було назвати трудовий результат, що передбачається діячем, повинен мислитися як позитивно цінний для ширшої групи людей, тобто, як соціально цінний; 2) свідомість обов'язковості і цілеспрямованості досягнення соціально фіксованої мети; 3) свідомий вибір, застосування, вдосконалення або створення знарядь, засобів діяльності; 4) усвідомлення міжособистісних виробничих залежностей і стосунків ("живих" і матеріалізованих)" [37].

Професія як система соціальних стосунків В.А. Толочком представлена в шести основних аспектах соціальних стосунків. Область додатка сил людини як суб'єкта праці, обмежений вид трудової діяльності (внаслідок історичного розподілу праці). Спільність людей, що виконують певні трудові функції, мають суспільно-корисний характер. Підготовленість (знання, уміння, навички, кваліфікація) людини, завдяки якій він здатний

виконувати відповідні трудові функції. Діяльність професіонала як процес реалізації трудових функцій, що виконуються професійно. Діяльність, що виконується за певну винагороду, моральну і матеріальну, таку, що дає людині можливість задовольняти свої насущні потреби, виступає необхідною умовою його усебічного розвитку. Діяльність, що дає людині певний соціальний і громадський статус.

В.Д. Шадріков відмічає єдність 3-х аспектів трудової діяльності предметно-дієвого, фізіологічного і психологічного. Під предметно-дієвим аспектом розуміється "процес, в якому людина за допомогою засобів праці викликає заздалегідь намічену зміну предмета праці" [37]. Під фізіологічним аспектом діяльності розуміється здійснення в діяльності "функції людського організму" [37]. Психологічний аспект - це "здійснення свідомої мети, прояв волі, уваги, інтелектуальних властивостей працівника і т. д".

Зasadничою характеристикою професійної діяльності є її соціальний характер. В ході професійної діяльності суб'єкт задовольняє не лише власні, але і соціальні потреби, відбувається інтеграція особистого (особового) і соціального значень діяльності. Як вказують у своїх роботах Е.М. Іванова, Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова, головною психологічною характеристикою професії є відношення суб'єкта праці до діяльності як до професії [15; 30].

У багатьох роботах діяльність вписується в ширший соціальний контекст, що описується по-різному: і максимально загально, широко, як суспільство в цілому, навколишній світ, як це робить, наприклад, Ю.К. Стрелков, і конкретніше і вузько, як деяке "співтовариство". Виходячи з цього, професійна діяльність може бути представлена як що протікає одночасно на декількох рівнях соціальної системи : суб'єкт праці, "команда" або трудовий колектив, професійне співтовариство, соціум як споживач праці суб'єкта діяльності.

Професійна діяльність соціально регламентована, що виражається, головним чином, в нормативності праці. У нормах знаходять вираження

соціальні очікування по відношенню до суб'єкта праці, продукту праці, процесу діяльності. В.Д. Шадріков відмічає, що суб'єкт праці засвоює систему соціальних норм професійної діяльності, але в ході накопичення особистого досвіду діяльності суб'єкт формує і власні критерії оцінки діяльності з опорою на особовий сенс професії [39].

Професія як соціально фіксована область можливого виконання трудових функцій існує у формі розподілених в суспільстві безлічі трудових постів, кожен з яких представлений конкретними робочими місцями з їх специфічними особливостями. Професія як спільність людей відносно незалежна від існуючої системи трудових постів - люди не перестають бути членами цієї спільності у вільний від роботи час, при зміні місця роботи і ін. Як представники цієї професії, люди характеризуються визначеним соціально і професійно- типовим складом свідомості, особи.

К.А. Абульханова-Славская [1] вважає, що важливою характеристикою діяльності (у тому числі професійною) є її процесуальність. Процес діяльності припускає постійне одночасне здійснення декількох дій, їх взаємопереходи і "зростання" один з одного. Формою процесу є час. У професійній діяльності можна виділити два тимчасові масштаби: локальний і глобальний. Професійна діяльність в локальному тимчасовому масштабі - це діяльність у рамках трудової ситуації, що протікає "тут і зараз", в глобальному тимчасовому масштабі - це діяльність за рамками безпосередньої трудової взаємодії, що охоплює значний період життя суб'єкта діяльності ("життя в професії").

Професійна діяльність дає людині певний соціально-економічний громадський статус. У діяльності професіонала утілюються різні складові професії, цілі, сенси діяльності людини як суб'єкта, його втілення в продуктах праці як особі, як індивідуальності.

Серед основних структурних компонентів професійної діяльності (предмет, засоби, умови, об'єкт, продукт та ін.). В.Е. Мільман як необхідний елемент виділяє оцінку діяльності [22]. Оцінка є відношенням до соціальних



явищ, встановленням відповідності соціальних явищ певним нормам. У професійній діяльності оцінка виступає як багатоаспектний феномен: оцінці піддається продукт (результат) діяльності, суб'єкт праці, сам процес праці. Усі аспекти оцінки взаємодоповнюють один одного. Комплексна оцінка діяльності професіонала здійснюється на кожному з рівнів соціального контексту професійної діяльності.

Необхідність здійснення оцінки діяльності припускає введення категорії ефективності діяльності, яку часто змішують з іншими, близькими їй по сенсу ("успішність", "продуктивність", "оптимальність", "результативність"). Необхідно уточнити значення цих термінів.

А.К. Маркова в книзі "Психологія професіоналізму" [22] розводить ці поняття. Результативність є орієнтацією діяльності на кінцевий продукт як її підсумок. Продуктивність - кількість випущеної в одиницю часу продукції, що відповідає стандартам. Успішність діяльності є наявністю "вдалих" дій, які можуть і не відбиватися прямо на продуктивності, але або вести до її підвищення в майбутньому, або позитивно відбиватися на діяльності партнерів по взаємодії. Оптимальність - це "досягнення найкращого результату в цих умовах при мінімальних витратах часу і зусиль учасників".

У Словнику іноземних слів поняття ефективний (від латів. - *effectivus*) - означає дієвий; у Словнику російської мови С.І. Ожегова ефективний – ефект, що дає, дієвий. Отже, ключовим елементом тут є термін дієвий - здатний діяти, активний; дія - прояв якої-небудь енергії, діяльності, а також сама сила, діяльність, функціонування; результат прояву діяльності чого-небудь, вплив, дія [26]. Інша складова поняття ефективний - ефект (від латів. *effectus* - виконання, дія), означає результат дії якої-небудь причини, сили, слідство чого-небудь; дія, вироблювана ким або чим-небудь, слідство чого-небудь [26, с. 895].

В.Д. Шадріков під ефективністю діяльності розуміє поєднання "кількісних і якісних показників, по яких оцінюється ефективність діяльності" [40]. Такими показниками є параметри діяльності, до яким В.Д.

Шадріков, спираючись на положення Б.Ф. Ломова [20] відносить продуктивність, якість і надійність діяльності [40, с 27].

Під ефективністю діяльності Е.Ф. Зеєр [11], Т.Л. Миронова [23], Ю.Е. Якуніна [41] розуміють співвідношення успішності і неуспішності діяльності в деякому періоді часу. Встановлення ефективності діяльності спирається на систему критеріїв.

Дослідники розділяють об'єктивну і суб'єктивну сторони професійної діяльності. Об'єктивна припускає доцільну зміну і перетворення навколишнього світу (тут об'єктивність розуміється як наявність об'єкту (-ів)); суб'єктивна відноситься до суб'єкта діяльності, працівника, застосовується відносно перетворення працівником самого себе. Відповідно, оцінка ефективності діяльності повинна припускати оцінку як об'єктивної, так і суб'єктивної складової діяльності.

Предметно-практичний аспект, що проявляється в "наміченій зміні предмета праці", відбиває об'єктивну сторону діяльності - зміна людиною предметів навколишнього світу. Об'єктивні критерії ЕПД є соціально закріпленими професійними стандартами. Вони нормативно задані суб'єктові, зовні оцінюють його працю, на їх основі виплачується матеріальна винагорода. Об'єктивні критерії враховують показники, що відносяться до результатів діяльності, оцінюються по певних нормах і оцінних шкалах.

Психологічний і фізіологічний аспекти відносяться до суб'єкта діяльності, оскільки відбивають перетворення людиною в діяльності самого себе. Суб'єктивні критерії ЕПД виробляються самими суб'єктами і професійними співтовариствами. Вони неформальні, ґрунтовані на професійній експертній думці і інтуїції. Здійснювана на їх основі оцінка не має жорсткої шкали і чітко встановленої норми.

У тих випадках, коли йдеться про оцінку ЕПД в системі "людина-людина", взаємодія суб'єкта і предмета діяльності ускладнюється. Міра ускладнення, на думку А.В. Карпова, така, що "аналіз найбільш складного

класу видів професійної діяльності - "суб'єкт-суб'єктного" дозволив зробити висновок, згідно з яким її психологічна структура включає дуже своєрідний, нередукований до інших рівнів, рівень організації - метадіяльнісний. Сама суть цього класу діяльностей, а особливо таких його видів, як управлінська, організаційна, педагогічна і інші полягає в тому, що з власне змістовного боку вона розгортається як процес взаємодії суб'єкта діяльності не з "об'єктом" в звичному розумінні, а з аналогічною їй за природою мабуть рівнопотужною системою - діяльністю інших членів організації (групи)" [16].

К.А. Абульханова-Славская, В.Д. Шадриков [1; 39; 40]. вказують на можливі трансформації об'єктивних критеріїв в суб'єктивні і навпаки. Суб'єкт засвоює соціальні норми, надаючи їм особові сенси, він переводить спочатку об'єктивні критерії в ранг суб'єктивних. Зовнішня оцінка ефективності може враховувати і суб'єктивні критерії. Експертно введений суб'єктивний критерій може закріплюватися нормативно, стаючи об'єктивним, придбаваючи шкалу і норми оцінки.

Аналіз літератури показує, що дослідники дотримуються двох протилежних позицій з приводу підходу до оцінки ЕПД.

Перша позиція ґрунтується на необхідності об'єктивування оцінки, зменшення міри її суб'єктивності. В.Д. Шадриков [39; 40] пропонує критерії ефективності, орієнтовані зовні параметри, що фіксуються : продуктивність, якість і надійність, міра досягнення поставлених цілей; В.А. Бодров [4] - рівень соціальних досягнень, кількість помилок або успішних дій суб'єкта діяльності.

Автори, що дотримуються іншої позиції, вважають за можливе поєднання об'єктивних і суб'єктивних критеріїв при оцінці ЕПД. Серед об'єктивних критеріїв В.П. Зинченко, А.К. Маркова, В.А. Толочек [14; 22; 37] частіше згадують якість і надійність; продуктивність, в якості суб'єктивних - задоволеність суб'єкта діяльності, фізична і психічна затратність діяльності, оцінка думки професійного співтовариства, адміністрації, споживачів праці, відповідність суб'єкта праці вимогам, що пред'являються до його особи.

## 1.2. Індивідуально-психологічні чинники професійної ефективності

В психологічній літературі дослідження проблеми особи має тривалу історію (У. Джеймс, В. Вундт, З. Фрейд та ін.). Як правило, ця проблематика розглядається в контексті того психологічного напрямку, до якого належить учений. Так, в зарубіжній психології це поняття можна зустріти в гуманістичному напрямі в працях К.Роджерса, диспозиційному напрямі у Г.Олпорта і Р.Кеттелла, біологічному напрямі, представленому в працях Г.Айзенка [38] та ін.

Г. Олпорт, розробляючи диспозиційну концепцію особи, для пояснення унікальності людини вводить поняття "бiса" (trait), яке є найбільш валідной "одиницею аналізу" психології людини і його відмітних ознак поведінки. Риса, з точки зору Олпорта це: "нейропсихічна структура, здатна перетворювати множину функціонально еквівалентних стимулів, а також стимулювати і направляти еквівалентні (значною мірою стійкі) форми адаптивної і експресивної поведінки" [38, с. 253]. Таким чином, риси – це стійкі особливості особи, які перетворюють стимули для виробництва безлічі еквівалентних реакцій у відповідь. Наявність риси гарантує однотипність реагування на різноманітні стимули, отже, поведінка людини відносна стабільно в часі і одноманітно.

Учений розділяє загальні і індивідуальні риси (особові диспозиції). Загальні риси - це характеристики, властиві певній категорії людей, які формуються в процесі адаптації до середовища і до інших людей. Це узагальнений спосіб реагування, ознака національного характеру. На відміну від загальних рис, індивідуальні риси або особові диспозиції (що називаються також морфогенними) розкривають характеристики людини, що не допускають його порівняння з іншими. Г.Олпорт визначав їх як "справжні нейропсихічні елементи, які управляють, направляють і мотивують певні види пристосованої поведінки" [50, с. 261]. Індивідуальні риси більшою мірою відбивають особову структуру. При цьому усі особові диспозиції не

рівноцінно представлені в структурі особи: є сенсозабудуючі, відповідальні за спрямованість особи; головні, такі, що визначають поведінку людини і другорядних, лише зрідка присутніх в структурі осіб. Г.Олпорт назвав їх кардинальні, центральні і вторинні відповідно.

Кардинальні диспозиції підпорядковує собі усі вчинки людини. Вони направляють дії людини і найбільш виразні в структурі особи. При цьому присутність кардинальної диспозиції не завжди характерна для кожної особи. Центральні диспозиції - це яскраві характеристики людини, свого роду портрет особи. Їх кількість невелика - від п'яти до десяти і вони виразно проявляються в поведінці. І вторинні диспозиції, які найменш помітні і стійкі. Вони виражаються у вигляді смаків і переваг людини і можуть бути виявлені тільки після тривалого з ним знайомства.

Таким чином, психологічні особливості, на думку Г.Олпорта, це незмінні, стійкі структури, які надають можливість, з одного боку, асимілюватися, пристосуватися до середовища, а з іншою, підкреслити власну унікальність [37; 38].

Традицію розглядати особу за допомогою рис продовжив знаменитий англійський вчений Раймонд Кеттелл. На його думку, риса - це відносно постійна ментальна суть, що відповідає за узгодженість поведінки. Риси спонукають діяти людини схожим чином і є стійкими характеристиками особи. Згідно Р. Кеттеллу, в особовій структурі можна виділити два типи рис: початкові і поверхневі. Перші є так званими блоками особи. Це реальні внутрішні сили, які визначають зовнішні поведінкові реакції людини. Кеттелл виділяє 16 початкових рис у людини. У відмінність же від початкових, поверхневі риси простіше піддаються діагностуванню внаслідок своєї видимості і відкритості. За твердженням Р. Кеттелла, це ті риси, які лежать на поверхні поведінки і є продуктом взаємодії початкових рис [12; 37; 38].

Кеттелл пропонує різні варіації ділення початкових рис особи залежно від джерела придбання, а також від напрямку і якості прояву. Так, початкові

риси він ділить на конституціональні (тобто що передаються у спадок) і формовані середовищем. По модальності учений розрізняє риси: динамічні (Dynamic trait), які направляють поведінку в певну сторону (їх можна назвати риси-мотиватори); здібності (Ability trait), відповідальні за уміння людини і ефективність в досягненні бажаної мети; і темпераментальні риси (Temperament trait), пов'язані з емоційними і стилістичними якостями поведінки. У свою чергу динамічні риси діляться на три групи: аттитюди (Attitude) (певній інтенсивності інтереси до чого-небудь), ерги (Erg) (інстинкти, такі як, наприклад: голод, стадність, цікавість, забіякуватість і так далі) і почуття (Feeling) (динамічні утворення, що формуються під дією довкілля). Взаємозв'язок різних груп динамічних рис можна представити схематично у вигляді динамічних грат. Її базисом є ерги або інстинкти, в центрі розташовуються почуття, кожне з яких взаємозв'язане з декількома ергами; і на вершині представлена структура аттитюдов, що відповідає лініям певних дій. Таким чином, кожен аттитюд пов'язаний з рядом почуттів і через них є вираженням ергів, що пролягають нижче. Р.Кеттелл услід за Г.Олпортом в структурі особи виділяє також загальні і унікальні риси, зберігаючи в цілому таке ж розуміння цих рис, що і колега.

Послідовники ідей Р.Кеттелла і одночасно прибічники застосування факторного аналізу В. Норман, Л. Голдберг, П. Коста, Р. МакКрэй та ін. для обґрунтування цих ідей розробили, так звану, "Велику п'ятірку" особових чинників [38]. П'ять чинників мають значну надійність і валідністю і стабільні впродовж життя: нейротизм (N), екстраверсія (E), відкритість (O), доброзичливість (A), свідомість (C). Ці чинники або психологічні особливості дістали скорочену назву ОСЕАН. Кожна риса включає безліч конкретніших рис. Так, нейротизм автори розкривають через широкий спектр негативних емоцій, таких як: дратівливість, печаль, тривожність, нервова напруга. Відкритість досвіду означає глибину, широту і складність думок і переживань людини : творчий, допитливий, оригінальний, з багатою уявою. Екстраверсія і доброзичливість розкривають міжособистісні риси:

товариський, м'якосердий, довірливий, великодушний і так далі. Останній параметр - свідомість пов'язаний з цілеспрямованістю і наполегливістю, припускає контроль над власними імпульсами. Ця модель є культурно вільною, тобто, розкрита одними і тими ж індивідуально-психологічними особливостями для різних представників етносів.

Німецький учений Г.Айзенк розглядав особові особливості через певні суперриси, такі як екстраверсія-інтроверсія (по теорії К. Юнга), нейротизм-стабільність, психотизм-сила Суперего, яке робить визначальне значення для опису поведінки. Виявлені за допомогою факторного аналізу перші два виміри є ортогональними і побудовані за принципом нормального розподілу у вигляді континууму з досить широким діапазоном. Усі комбінації вираженості рис утворюють типи особи, місце яких звичайне схематично зображують на площині за допомогою двох шкал, що перехрещуються. По Г.Айзенку типи особи не повинні піддаватися моральній оцінці, тому їх не можна порівнювати.

Третій вимір - психотизм він розглядав як міру асоціальності людини. Воно є особовим континуумом, на якому можна розташувати усіх людей. Такі люди неспокійні, імпульсивні, несприйнятливі до стану інших, егоцентричні, схильні порушувати громадські засади. Г.Айзенк стверджує про нейрофізіологічну детерміацію рис особи і в обґрунтування своєї позиції приводить ряд переконливих аргументів.

Вищезгадані риси особи виражаються у вигляді поверхневих, наочно реєстрованих, складених рис, які включають звичні і специфічні реакції людини. Таким чином, конструкція риси в теорії Г. Айзенка представлена багатоконпонентною освітою, що визначає причетність людини до того або іншого типу особи.

Представник феноменологічного підходу К.Роджерс проблему психологічних особливостей розглядає у рамках проблеми Я-концепції [12; 37]. Самозвеличання або Я-концепція Роджерс визначає як: "Організований, послідовний концептуальний гештальт, складений із сприйнять властивостей

"Я", або "мене" і сприйнять взаємовідносин "Я", або "мене" з іншими людьми і з різними аспектами життя, а також цінності, пов'язані з цими сприйняттями. Це гештальт, який доступний усвідомленню, хоча не обов'язково усвідомлюваний". Я-концепція - це характеристики як їх сприймає людина: наприклад, розумний, веселий, добрий і так далі. За твердженням К.Роджерса, Я-концепція конкретизується через ті ролі, які грає людина в житті : батька, студента, службовця, керівника, і складається із злиття "Я-образов". Бажану частину Я-концепції К.Роджерс назвав "Я-идеальное". Я-концепції відрізняється наступними ознаками: усвідомленістю, мінливістю, але в той же час, логічною послідовністю і цілісністю. Психологічні особливості, які людина розкриває в процесі свого життя, перебувають під впливом вітальної тенденції до самоактуалізації. Таким чином, те, що закладено природою, людина прагне реалізувати.

У вітчизняній психології проблема особових особливостей була піднята ученими у рамках дискусії про роль біологічного і соціального і їх співвідношенні [3; 37]. Ряд учених дотримувалися думки про багаторівневу структуру особи (С.Л.Рубінштейн, К.К.Платонов), нижнім елементом якої є біологічний базис. Теза про біологічну обумовленість психологічних особливостей, а саме індивідуально-психологічних відмінностей, одним з перших у вітчизняній психології висловив Б.М.Теплов [12]. Надалі його ідеї були розвинені в працях його учнів : В.С.Мерлина, В.Д.Небилицина, Н.С.Лейтеса [24; 37]. А.Н. Леонт'єв, навпаки, провідну роль у формуванні і розвитку особистості бачив в соціальних чинниках.

Таким чином, проблема особових особливостей неоднозначно розглядається в психології. Виходячи з контексту різних поглядів учених, вона може придбавати різні науково-дослідні лиця, тим самим надаючи стимул для нових наукових відкриттів.

Фахівці приділяють велику увагу вивченню особових особливостей суб'єкта діяльності, які являються, з одного боку, константними, базисними характеристиками конкретного індивіда, з іншої - в повнішій мірі визначають



індивідуальні поведінкові реакції і психологічні стани, що впливають на ефективність і надійність діяльності. "Оцінка особових особливостей - необхідна умова і продуктивний напрям вивчення індивідуальних стратегій психічної регуляції діяльності, а також ефективний засіб виявлення осіб, які по особливостях своїх пізнавальних процесів, характеру, темпераменту, по домінуючих психічних станах найбільш або найменш придатні до конкретної професійної діяльності" [34].

У психології праці накопичений великий досвід виявлення індивідуально-особових особливостей (ІОО), що обумовлюють успішність професійної діяльності. "'Золоте правило" психології праці свідчить, що праця ефективна, якщо ІОО суб'єкта відповідають вимогам, що пред'являються до них самою професією як системою функцій". Сукупність ІОО людини, що визначає ефективну реалізацію функцій, позначається поняттям "Професійно-важливі якості" (ПВЯ).

На основі загальних уявлень про функції і процеси професійної діяльності виділяються гіпотетичні ІОО, які розглядаються як чинники ефективності діяльності. Емпірично встановлюється міра зв'язку ІОО з ефективністю, а також взаємний зв'язок самих ІОО, що розглядається як основа для побудови системи якостей, що інтерпретуються як ПВЯ. Відповідно до визначення ПВЯ як необхідних і достатніх критеріїв для прогнозування успішності діяльності необхідно змінити стратегію виявлення ПВЯ: порівняння ІОО успішних і неуспіхів професіоналів. Якщо спостерігається значима відмінність, то оцінювана якість є достатньою для прогнозування успішності професійної діяльності, а значить і професійно-важливим. Нині намітився комплексний підхід до проблеми забезпечення психологічної і педагогічної діагностики особи в різних видах діяльності. З метою оцінки її особових і професійно-важливих властивостей увага акцентується вже не на поведінкових характеристиках, а на глибших механізмах, що забезпечують цю поведінку (Чугунова із співавт., Раченко, Шакуров, Габдуллин) [16]. Цей підхід дає можливість отримати інформацію

за такими професійно важливими властивостями особи, як емоційна стійкість, бойовитість, тривожність, товарицькість, інтелект, мотиваційна сфера, конфліктність і поведінка в цій ситуації, виконавча і ін. [30]. Запропонована нова парадигма професійного розвитку, в якій на передній план висувається саморозвиток особи фахівця як професіонала. При цьому головним ресурсом ефективності професійної діяльності, на думку О. С.Анісімова і І. Н. Семенова, виступає особова потреба в професійному і творчому розвитку, самоорганізація рефлексії особи з використанням інтелектуальних і мотиваційних критеріїв [19]. Психологічна ефективність визначається С.А. Дружиловим "співвідношенням задоволеності працівника і "ціни" його діяльності (у вигляді соматичних розладів, нервово-психічної напруги, зниження мотивації та ін.). "Соціально-екологічна" (чи "клиентоцентрирована") ефективність визначається мірою орієнтації суб'єкта праці не на миттєву вигоду, а на довгострокові взаємовідносини із споживачем". Велику увагу учені приділяють дослідженню ролі мотивації досягнення в професійній діяльності, впливу мотивації досягнення на ефективність діяльності груп, на формування психологічного клімату в колективі. Вивчається зв'язок мотивації досягнення з особовими особливостями (самооцінкою, рівнем домагань, тривожністю та ін.) [21].

Як видно з багатьох досліджень, мотивація є істотним чинником в трудовій діяльності. Мотиви спонукають до постановки цілей, до дії і вони багато в чому визначають продуктивність праці. Тривалий час на заході в центрі уваги була теорія Ф. Тейлора. Провідним джерелом мотивації автор вважав матеріальне стимулювання. Інша лінія займає абсолютно інші позиції. Згідно з нею джерелом трудової активності виступає коректне, гуманне відношення керівника до підлеглих.

У інших моделях трудової мотивації були зроблені спроби показати залежність ефективності професійної діяльності від внутрішніх стимулів. Значну популярність здобула теорія ієрархії потреб А. Маслоу. Інша модель, розроблена К. Альфредом, також виходить з ієрархічної структури потреб,

але вона передбачає задоволеність і актуалізацію потреб у будь-якому варіанті.

Р. Вудвортс і А. Уайтс відмічають наявність двох мотиваційних систем - системи зовнішньої і внутрішньої мотивації. Система внутрішньої мотивації має ряд особливостей : прагнення до новизни, прагнення до рухової активності, прагнення до ефективного освоєння світу, тобто вибір найбільш ефективних форм активності, що призводять до кращих результатів, прагнення до самодетермінації, прагнення до самоактуалізації. На думку А. В. Карпова, для осіб з розвинутою внутрішньою мотивацією характерна поглиненість самим процесом діяльності. Наявність високої внутрішньої мотивації визначає підвищення ефективності діяльності [34].

Самооцінка (тобто те, як люди дивляться на свою поведінку, можливості, здібності, зовнішність і тому подібне), робить вплив на професійну ефективність фахівця. Адекватна самооцінка сприяє прагненню до професійного зростання. Люди з високою самооцінкою краще себе контролюють, рідше поводяться тривожно, збуджено. Опиняючись в складних ситуаціях, стикаючись з труднощами, фахівці з високою самооцінкою докладають значних зусиль для вирішення виниклих проблем, тоді як індивіди з низькою самооцінкою відступають від труднощів, що позначається на ефективності діяльності Свенцицкий А. Л. виділяє психологічну сумісність як чинник ефективності професійної діяльності. Можна виділити два основні види психологічної сумісності : психофізіологічну і соціально - психологічну. Психофізіологічна сумісність має на увазі певну схожість психофізіологічних характеристик людей, синхронізацію темпу спільної діяльності. Соціально-психологічна сумісність є наслідком поєднання типів поведінки людей, спільності їх соціальних установок, потреб і інтересів, ціннісних орієнтацій. А.Л. Свенцицкий відмічає, що не кожен вид професійної діяльності вимагає психофізіологічної сумісності, але соціально-психологічна сумісність є важливим чинником ефективності управління [8].

Дослідження Н. В. Голубевой і М. І. Іванюка показали, що психологічна сумісність сприяє підвищенню ефективності діяльності. Були виділені наступні типи комунікативної поведінки :

- 1) лідери, вирішальні завдання, підпорядковували собі інших;
- 2) індивідуалісти, вирішальні завдання самостійно;
- 3) пристосовуються до групи;
- 4) колективісти, що вирішують задачу спільними зусиллями, вони не лише приймають пропозиції інших, але і самі виступають з ініціативою. Експерименти показали, що ефективно вирішували завдання ті групи, члени яких були активні і обмінювалися інформацією, діючи колегіально [29].

Слабо освітленим питанням в літературі є питання про вплив на формування соціально-психологічного клімату колективу індивідуально-психологічних особливостей його членів. Відомо, що через внутрішні психологічні особливості працівника заломлюються усі зовнішні чинники, що впливають на нього. Відповідно стан, сформований на виході, в результаті такої дії виражатиметься в його настрої, висловлюваннях, діях і створюватиме фон психологічного клімату.

Між інтересом до професії і професійною підготовленістю існує тісний взаємозв'язок. Інтерес до професії сприяє готовності витратити на оволодіння нею необхідні зусилля. Темпи і рівень цього оволодіння свідчать про наявність відповідних здібностей. Розвиваючися способности, в свою очередь, укрепляют интерес к работе (когда человек не чувствует себя способным к какой-то работе, интерес к ней пропадает).

Проблема особових якостей, що становлять психологічний портрет успішних професіоналів, досліджуються зарубіжними і російськими соціологами і психологами в контексті розгляду найважливіших особових передумов. У широкому сенсі особові якості - це сукупність усіх властивостей, особливостей працівника, що дозволяють йому реалізувати свої функції. Рівень розвитку особового потенціалу, так само як і міра ефективності праці, що відповідає йому, залежить не стільки від якого-

небудь одного елементу, скільки від здатності інтеграції усіх елементів, внутрішньої їх збалансованості. Формування продуктивної здатності працівника здійснюється на основі діалектичної єдності загальних (психофізичних, інтелектуальних), спеціальних (професійно-кваліфікаційних) і особливих (організаторських творчих і так далі) особових здібностей.

При усьому різноманітті видів професійної діяльності учені називають ряд особових якостей, промовці як професійно важливі практично для будь-якого виду професійної діяльності. Це відповідальність, самоконтроль, професійна самооцінка, емоційна стійкість [5].

Спілкування в процесі продажу є структурним компонентом діяльності. Цілеспрямоване формування у працівників навичок спілкування - основне завдання їх професійної підготовки. Для взаємодії і спілкування в процесі продажу, як і для будь-якого ділового процесу, важливі три основні компоненти: уміння бачити і чути партнера (бути уважним до його поведінки, слів, жестів, інтонацій, помічати зміни в його зовнішньому вигляді); уміння розуміти партнера (здатність читати по зовнішній поведінці його думки і почуття, передбачати його наміри і бажання, т. е. бути проникливим); уміння поводитися (грамотно проявляти свої почуття, знаходити відповідні в цій ситуації словесні і несловесні аргументи).

Уміння поводитися безпосередньо пов'язане з культурою обслуговування і етичною культурою тих, хто обслуговує відвідувачів.

До числа властивостей особи, що визначають здібності і професійну придатність, слід віднести і хороші фізичні дані. Так, наприклад, навіть праця в аптечному бізнесі, що не відноситься до "фізичного" вимагає фізичної напруги, витривалості, чіткої координації рухів. От состояния человека зависят его возможности эффективно выполнять тот или иной вид деятельности. Многие авторы (Дикая, Зараковский, Прокоф'єва и др.) підкреслюють, що ефективність і надійність в роботі багато в чому визначаються станом суб'єкта діяльності. Нині вивчається багато форм станів

: передстартові, емоційна напруженість, передпатологічні, стомлення, стрес та ін. На думку Ю.Н. Лисенку функціональний стан є однією з категорій, що забезпечують ефективність діяльності. Ознакою стійкості функціонального стану є інтеграційна робота усіх систем організму і, передусім, єдність вегетативної, психічної і рухової функцій [6].

Таким чином, чинниками професійної придатності є: оволодіння знаннями, уміннями і навичками; здатність до професії (особисті якості фахівця); громадські цінності, які наслідує працівник; життєвий досвід.

### **1.3. Чинники професійної ефективності співробітників digital-агенства**

Створення агентством хорошого рекламного продукту - складний і багатоплановий процес, який, окрім творчої складової, включає і елементи наукових досліджень, і строге бізнес-планування, і правильну організацію праці, у тому числі підбір і розставляння кадрів з урахуванням індивідуальних особливостей і міжособистісних стосунків. Творчий процес в рекламному агентстві має специфіку: він обмежений завданнями клієнта, маркетинговими цілями, термінами і бюджетом.

Особлива увага в цій главі приділяється специфіці професійної діяльності і індивідуально-психологічним особливостям, зокрема, ПВК креативного директора, арт-директора і копирайтера - основних учасників творчого процесу в рекламному агентстві.

Під індивідуально-психологічним особливостям розуміються досить стійкі особливості психічних процесів, по яких люди розрізняються один від одного. Своєрідність індивідуально-психологічних проявів відмічена при вивченні чутливості і абсолютних порогів відчуттів, часу реакції, сприйняття, уваги, пам'яті, характеру, темпераменту, креативності, емоційності, стилів діяльності.

Професійно-важливі якості (ПВЯ) - це якості людини, здійснення праці, що впливають на продуктивність, за його основними характеристиками. Це поняття включає, передусім, відповідність професіонала умовам, що пред'являються специфікою діяльності.

Спеціальних робіт за визначенням ПВЯ для співробітників творчих відділів рекламного агентства, тим більше для різних його посад, дуже мало. Як правило, в літературі перераховується загальний набір якостей творчої людини в рекламній сфері: жива уява, широка ерудиція, здатність творчими прийомами викликати самі незвичайні асоціації; уміння працювати з ентузіазмом, володіння завзятістю, наполегливістю, уміння переконувати, почуття гумору; інтерес до людей і мотивів їх вчинків і ряд інших. Теоретичний аналіз творчого процесу в рекламному агентстві, інтерв'ю з директорами і провідними фахівцями, а також спостереження за діяльністю співробітників різного посадового рівня дозволив у результаті запропонувати модель ПВЯ креативного директора, копирайтера і арт-директора.

Продуктивність трудової діяльності є комплексною категорією, що включає такі важливі показники, як прибутковість, економічність, дієвість (досягнення цілей), відповідність встановленим (виробленим) стандартам, рівень трудової активності. Продуктивність творчої діяльності в рекламному агентстві в цілому може виражатися у високому ступені креативності отриманого результату.

Досліджуючи компоненти професійного мислення особистості, О. В. Тарасова виокремлює п'ять взаємопов'язаних компонентів: мотиваційно-цільовий, змістовий, процесуально-операційний, творчий, рефлексивно-оцінювальний [36].

Значний інтерес для нашого дослідження становлять погляди досвідченого маркетолога О. П. Реп'єва щодо визначення особливостей маркетингового мислення [31]. Узагальнюючи поняття «маркетингове мислення», він зазначає, що це не тільки мислення, а поєднання вміння мислити і відчувати «помаркетинговому» з умінням приймати творчі

рішення. На його думку «маркетинговий мислитель» повинен володіти такими корисними якостями як творча жилка, здоровий глузд, досвід, уяву, інтуїція, винахідливість і сміливість [31]. Дослідник вважає, що сучасному маркетологу має бути властива така складова професійного мислення як ергономічність. Він пояснює цю необхідність тим, що маркетолог має мислити з позиції споживача (клієнта), використовувати знання фізіології, психології і соціології людини при проектуванні товарів і послуг та наголошує «подібно творчому маркетингу, ергономіка передбачає вміння мислити і відчувати від людини» [31].

Центральною ланкою в творчому процесі, первинним осередком і генератором нових ідей являється креативна команда, очолювана креативним директором. Саме тут відбувається народження нових ідей, здатних "рухати торгівлю", чинити дієву дію на поведінку, установки, потреби людей, а також отримувати престижні премії за творчі знахідки. Творчу команду рекламного агентства, як правило, що складається з арт-директора і копирайтера, можна описати по їх функціональних обов'язках.

Її основне завдання - створення ідеї, яка повинна лягти в основу рекламної комунікації. У цій парі немає ні головних, ні підлеглих. Під час підготовчого етапу по створенню рекламного продукту завдання арт-директора практично не відрізняються від завдань копирайтера. Але з тієї миті, як усі наявні ідеї зібрані воедино і показані клієнтові, настає момент розділення сфер відповідальності цих фахівців. Копирайтер працює над смисловою і текстовою частиною реклами і при необхідності адаптує зарубіжну рекламу для російського ринку.

Арт-директор виконує роботу над візуальним рядом реклами, несучи відповідальність за відповідність кінцевого дизайну первинному задуму і корпоративним вимогам клієнта (С. Пронин, 2003). Арт-директор має більше функціональних обов'язків, ніж копирайтер. Він не лише працює над створенням ідеї, але і спілкується з широким колом осіб, причетних до втілення ідеї : режисерами, продюсерами, сценаристами. Копирайтер часто



допрацьовує ідеї, надає їм закінченому вигляду. Якщо арт-директор працює з образами, то копірайтер "приземляє" їх, вербалізує те, що задумав арт-директор.

У великих міжнародних рекламних агентствах велика частина роботи доводиться на адаптацію іноземної реклами: переклад російською мовою роликів, тексту упаковок, інструкцій і так далі з урахуванням специфіки російського споживача. Цю монотонну і стереотипну роботу, що вимагає великої кількості часу, виконує копірайтер.

Необхідно відмітити, що креативна команда як діюча творча структура на практиці часто виявляється найменш стабільною ланкою в агентстві. Залежно від індивідуально-психологічних особливостей співробітників, що входять в неї, вона може несподівано понизити свою креативність, а може і зовсім розпастися. Висока плинність кадрів в творчих відділах є серйозною проблемою для рекламних агентств.

В ході вивчення цієї проблеми нами раніше була виявлена цікава закономірність. Більшість креативних директорів, з якими були проведені інтерв'ю, висловлювали думку про те, що складно пояснити, яким чином підбираються творчі співробітники. Практика показує, що зазвичай творчі групи формуються досить "стихійно", і потім вимагається деякий час на взаємне "притирання" співробітників і розкриття їх креативності. Нерідкі випадки, коли набір в творчу групу тільки яскравих креаторів призводить до зниження творчого потенціалу рекламного агентства.

На цій підставі було висловлено припущення, що робота творчого відділу рекламного агентства буде продуктивнішою, якщо підбирати співробітників, що відрізняються між собою за індивідуально-психологічними характеристиками, зокрема психоенергетичними, що пов'язано із специфікою діяльності цього підрозділу і конкретних ділянок його роботи. Це означає, що в творчому відділі можуть успішно працювати співробітники, що мають різні індивідуально-психологічні особливості. Це припущення розходить з існуючим як в психології, так і в рекламі

переконанням, що чим більше в групі яскравих рекламістів, тим це краще для творчого процесу.

### **Висновки до Розділу 1:**

Результат аналізу літератури та детальне ознайомлення з думкою дослідників демонструє, що виділяють дві протилежні позиції з приводу підходу до оцінки ефективності професійної діяльності.

Одні фахівці, до яких відносяться В.Д. Шадриков та В.А. Бодров вважають, що зменшення міри суб'єктивності оцінки та необхідність її об'єктивування є більш обгрунтованою. В.Д. Шадриков пропонує критерії ефективності, орієнтовані зовні параметри, що фіксуються: продуктивність, якість і надійність, міра досягнення поставлених цілей; В.А. Бодров - рівень соціальних досягнень, кількість помилок або успішних дій суб'єкта діяльності.

Прихильники іншої позиції вважають за можливе поєднання об'єктивних і суб'єктивних критеріїв при оцінці ефективності професійної діяльності. Такі автори як В.П. Зинченко, А.К. Маркова, В.А. Толочек [13; 22; 37] виділяють серед об'єктивних критеріїв якість і надійність; продуктивність, в якості суб'єктивних - задоволеність суб'єкта діяльності, фізична і психічна затратність діяльності, оцінка думки професійного співтовариства, адміністрації, споживачів праці, відповідність суб'єкта праці вимогам, що пред'являються до його особи.

За спостереженням до розуміння і будування ефективності професійної діяльності, як сучасна сфера маркетингу так й інші молоді сфери, організації схильні дотримуватися другої позиції авторів. Об'єктивні критерії є цілком логічною частиною взаємовідносин працівників з керівництвом та її інформативність не виходить за рамки фактичного показника результату. Власні ресурси, які працівник вкладає в свою діяльність не є стабільними. Тому коли організація звертає увагу не лише на результат, а й на ті показники що його передумовляють, то й керівництво має більше розуміння та можливості впливати на загальний результат.

## РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1. Характеристика вибірки

В дослідженні взяли участь співробітники digital-агенства «BrandU!» м. Харкова у кількості 60 чоловік віком 20-28 років. Серед співробітників, які пройшли дослідження були контент-маркетологи, менеджери з відділу продажів і комунікації з клієнтами, дизайнери і таргетологи.

Фахівців було поділено на 2 групи в залежності від рівня професійної ефективності. Розподіл за групами проводився згідно експертної оцінки групи експертів, до складу яких увійшли генеральний директор, керівник відділу та студент-психолог (на посаді фахівця комунікації з клієнтами в агенції). Критеріями професійної ефективності, за якими здійснювалося експертне оцінювання фахівців, були KPI (числові показники діяльності), якість та інформативність звітів, спостереження за співпрацею в команді та окремо, здатність налаштовувати комунікацію з клієнтами та участь у вирішуванні конфліктних ситуацій. Відповідність професійних здібностей фахівця зазначеним критеріям оцінювалася за системою KPI.

1 групу склали 30 співробітників із високим рівнем професійної ефективності.

2 групу склали 30 співробітників із низьким рівнем професійної ефективності.

Співробітники з середнім рівнем ефективності були виключені з подальшого дослідження.

На підготовчому етапі було проведено аналіз вітчизняної та зарубіжної наукової літератури з проблеми дослідження, визначені актуальність, об'єкт, предмет, мета та завдання дослідження, сформовано план дослідження, підібраний відповідний психодіагностичний інструментарій. Підготовлено стимульний матеріал для проведення дослідження.

На основному етапі було здійснено тестування (листопад 2019 р. – січень 2020 р.), збір, обробка та аналіз отриманих даних. Учасникам дослідження було запропоновано заповнити бланки наступних методик: шкала дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера; шкала загальної самооефективності Р. Швацера і М. Єрусалема; опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна; п'ятифакторний особовий опитувач «Велика п'ятірка» Р. МакКрає і П. Коста; тест «Креативність» Н. Вишнякової.

Детальніший опис методик розміщено в підрозділі 2.2. Час дослідження респондентів склав від 40 до 60 хвилин.

На підставі отриманих даних був здійснений кількісний та якісний аналіз результатів дослідження, які наведено в Розділі 3.

## 2.2. Характеристика методів дослідження

Для досягнення мети та завдань дослідження був використаний наступний комплекс психодіагностичних методик: шкала дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера; шкала загальної самооефективності Р. Швацера і М. Єрусалема; опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна; п'ятифакторний особовий опитувач «Велика п'ятірка» Р. МакКрає і П. Коста; тест «Креативність» Н. Вишнякової.

*Шкала дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера (адаптація Н.В. Амяга)* спрямована на оцінку самоконтролю в спілкуванні та розроблена американським психологом М. Снайдером. Шкала складається з 25 тверджень, з кожним з яких респондент повинен виразити міру своєї згоди або незгоди. Частина пунктів інтерпретується в прямих значеннях, частина - в зворотних. За шкалою підраховується один загальний бал, який може бути переведений в стандартні оцінки.

Методика може бути застосована в професійному відборі, кадровому консультуванні, психологічній роботі - в усіх випадках, коли виникають питання діагностики взаємовідносин особи і соціуму.

*Шкала загальної самоефективності Р. Швацера і М. Єрусалема (переведена і стандартизована Ромеком В.Г.)* представляє з себе самоопитувальник, спрямований на вимір суб'єктивного відчуття особової ефективності. Містить 10 тверджень, які оцінюються по мірі згоди з даними твердженнями. Загальний результат отримують простим підсумовуванням балів по усіх десяти твердженнях. Показники до 27 балів свідчать про низьку самоефективності; 27-35 - показники середньої самоефективності, більше 35 високою.

Пропонована російська версія шкали загальної самоефективності за основними психометричними показниками відповідає початковій німецькій версії і може бути використана в цілях психологічних досліджень. Статистичні показники свідчать про те, що шкала загальної самоефективності є одновимірним, гомогенним і достатньою мірою надійним психологічним вимірювальним інструментом.

*Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна* у своїй основі має трактування як здібності до розуміння своїх так і чужих емоцій і управлінню ними. Методика складається з 46 тверджень, по відношенню до яких випробовуваний повинен виразити міру своєї згоди, використовуючи чотирибальну шкалу (зовсім не згоден, швидше не згоден, швидше згоден, повністю згоден). Ці твердження об'єднуються в п'ять субшкал, які, у свою чергу, об'єднуються в чотири шкали загальнішого порядку:

1. Шкала МЕІ - міжособистісний емоційний інтелект
  2. Шкала ВЕІ - внутрішньоособовий емоційний інтелект
  3. Шкала РЕ - розуміння емоцій
  4. Шкала УЕ - управління емоціями
1. Субшкала МР - розуміння чужих емоцій
  2. Субшкала МУ - управління чужими емоціями
  3. Субшкала ВР - розуміння своїх емоцій
  4. Субшкала ВУ - управління своїми емоціями
  5. Субшкала ВЕ - контроль експресії

Значення по шкалах MEI і BEI виходять шляхом простого підсумовування відповідних субшквал, тобто  $MEI = MP + MU$   $BEI = VP + VU + VE$

Інший спосіб підсумовування субшквал дає ще дві шкали - PE і UE.  $PE = MP + VP$   $UE = MU + VU + VE$ .

Можна також використати інтегральний показник загального емоційного інтелекту OEI.  $OEI = MP + MU + VP + VU + VE$ .

Слід мати на увазі, проте, що інтерпретація окремих шкал більше інформативна, оскільки вони відносно незалежні (кореляція між MEI і BEI складає 0,447, кореляція між PE і UE складає 0,529).

*П'ятифакторний особистісний опитульник «Велика п'ятірка» Р. МакКрая і П. Коста (у адаптації А.Б. Хромова)* є набором з 75 парних, протилежних за своїм значенням, стимульних висловлювань, що характеризують поведінку людини. Стимульний матеріал має п'ятиступінчасту оцінну шкалу Лайкерта (-2; -1; 0; 1; 2), за допомогою якої можна вимірювати міру вираженості кожного з п'яти чинників (екстраверсія - інтроверсія; прихильність - відособленість; самоконтроль - імпульсивність; емоційна нестійкість - емоційна стійкість; експресивність - практичність). На думку авторів виділених на основі факторного аналізу п'яти незалежних змінних (нейротизм, екстраверсія, відкритість досвіду, співпраця, сумлінність) цілком достатньо для адекватного опису психологічного портрета особи.

П'ять фундаментальних чинників, що дозволяють охарактеризувати структуру особи людини, було визначено у результаті наукових досліджень психологів різних країн (М. Олпорт, Д. Гілфорд, Р. Кеттелл, Г. Айзенк, Р. МакКрэй, П. Коста та ін.) упродовж п'яти десятиліть. До цих чинників відносяться: "нейротизм" (neuroticism, N), "екстраверсія" (extraversion, E), "відкритість досвіду" (openness to experience, O), "згода" (agreeableness, A), "свідомість" (conscientiousness, C).

Р. МакКрає і П. Коста використали для позначення п'яти чинників наступні терміни: 1. нейротизм, 2. екстраверсія, 3. відкритість досвіду, 4. співпраця, 5. сумлінність.

Бальні оцінки проставляються у бланк відповідей в праві осередки відповідних висловлювань. Кожен з основних (вторинних) п'яти чинників складається з п'яти первинних чинників. Приміром, основний чинник "екстраверсія - інтроверсія" складається з первинних чинників 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5.

У кількісному вираженні первинні чинники визначаються підсумовуванням трьох бальних оцінок. Приміром, первинний чинник 1.1 "активність - пасивність" оцінюється сумою балів, отриманих на висловлювання 1, 6, 11.

Підсумовування бальних оцінок первинних чинників по вертикалі визначає кількісну вираженість відповідного основного чинника. Приміром, сума балів первинних чинників 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 визначає кількісну вираженість першого основного (вторинного) чинника "екстраверсія - інтроверсія"

*Тест «Креативність» Н. Вишнякової* складається з 80 питань, які дозволяють виявити рівень творчих схильностей особистості і побудувати психологічний креативний профіль. Рефлексуєючи креативний компонент образу «Я - реальний» і уявлення про образ «Я-ідеальний». Порівняння двох образів креативності «Я-реальний» і «Я-ідеальний» дозволяє визначати креативний резерв і творчий потенціал особистості.

Кількість балів по кожному індексу креативності визначається по ключу тесту при підсумовуванні отриманих балів. Якщо у випробовуваного відповідь на питання співпадає з ключем тесту, він отримує один бал за цим індексом показником: "Я-реальный" і "Я-идеальный".

Реальне і ідеальне уявлення про креативність і творчі схильності виконує функцію регулятора самооцінки і рефлексії. Проте слід враховувати,

що у усіх людей різне ідеальне уявлення про свої творчі можливості і вони часто бувають завищеними або заниженими.

*Методи математико-статистичної обробки матеріалу.*

Для виявлення прихованих закономірностей и характеру зв'язків між досліджуваними змінними були використані такі методи математико-статистичної обробки даних як факторний аналіз (метод головних компонент обертання Varimax), методи перевірки достовірності відмінностей незв'язаних вибірок (Uр - метод кутового перетворення Фішера, U-критерій Манна-Уїтні).

Факторний аналіз як форма багатовимірного кореляційного аналізу, який застосовується при дослідженні статистично пов'язаних ознак з метою виявлення певного числа прихованих від безпосереднього спостереження факторів. За допомогою факторного аналізу можна визначити сукупність внутрішніх взаємозв'язків, можливих причинно-наслідкових зв'язків, що існують в експериментальному матеріалі. В результаті такого аналізу виявляються фактори – причини, що пояснюють безліч приватних (парних) кореляційних залежностей. В даному випадку застосовувався факторний аналіз з використанням методу головних компонент (метод головний компонент, обертання Varimax, нормалізація Кайзера), що дозволяє зробити компактний змістовний опис досліджуваного явища на основі формалізації великих інформаційних масивів.

U-критерій Манна-Уїтні є непараметричною альтернативою t-критерію Стьюдента для незалежних вибірок и застосовується для оцінки відмінностей між двома вибірками за рівнем якої-небудь вимірної кількості. Чим менше значення критерію, тим імовірніше, що відмінності між значеннями параметра у вибірках достовірні. U-критерій – найбільш потужна (чутлива) непараметрична альтернатива t-критерію Стьюдента для незалежних вибірок.

Математико-статистична обробка даних дослідження проводилась комп'ютерним методом з використанням пакета статистичної програми IBM SPSS Statistics 22.0.



## РОЗДІЛ 3. ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ DIGITAL-АГЕНСТВА З РІЗНИМ РІВНЕМ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

### 3.1. Індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агентства з високим рівнем професійної ефективності

Для визначення індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агентства з високим рівнем професійної ефективності був використаний комплекс психодіагностичних методик, опис яких наведено в підрозділі 2.2.

За результатами шкали дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера у співробітників з високим рівнем професійної ефективності були отримані наступні дані (рис. 3.1.).

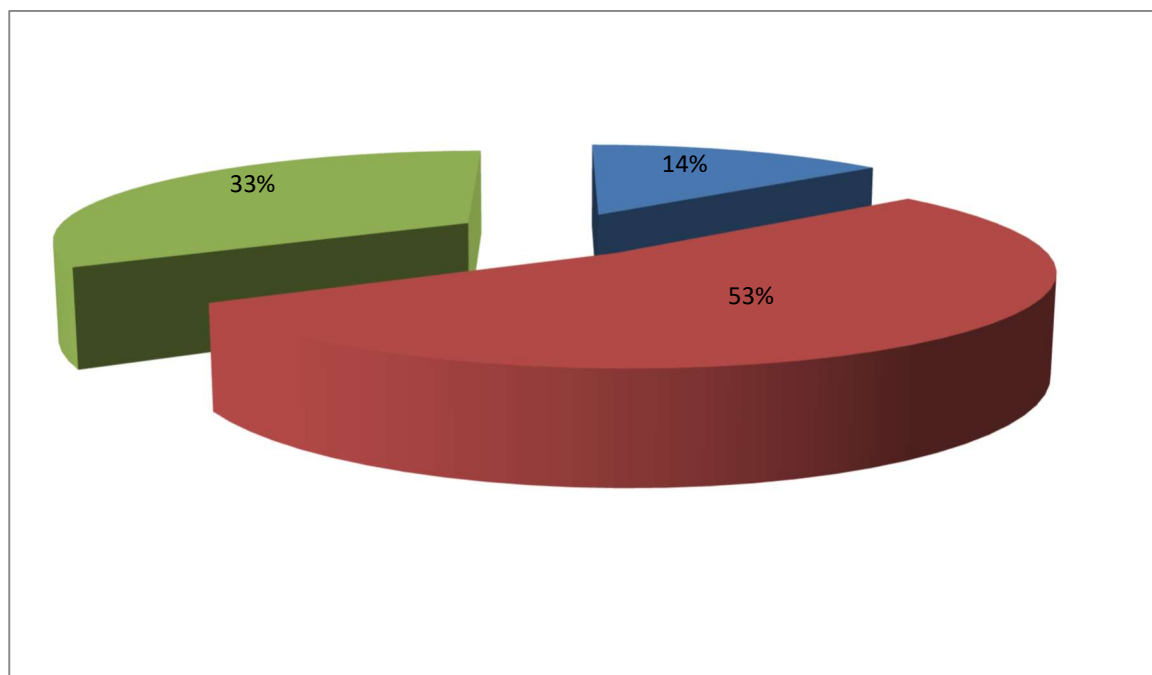





Рис.3.1. Результати дослідження соціального самоконтролю з високим рівнем професійної ефективності, %:

-  - Низький комунікативний контроль;
-  - Середній комунікативний контроль;
-  - Високий комунікативний контроль.

У працівників з високим рівнем професійної ефективності переважає високий комунікативний контроль (53%), решта: середній комунікативний контроль – 33% та низький – 14%.

Отже, показники більшої половини опитуваних свідчать про їх схильність чуйно сприймати емоційні, поведінкові прояви оточення і орієнтовані на них в тих випадках, коли не знають, як реагувати. Осіб з високим рівнем соціального самоконтролю відрізняє заклопотаність соціальною придатністю своєї поведінки, чутливість до експресивної поведінки інших. Такі люди ефективно контролюють свою поведінку і без зусиль можуть створити у оточення потрібне враження про себе.

Результати, отримані за допомогою шкали загальної самоефективності Р. Швацера і М. Єрусалема у співробітників з високим рівнем професійної ефективності були отримані наступні дані (рис. 3.2.).

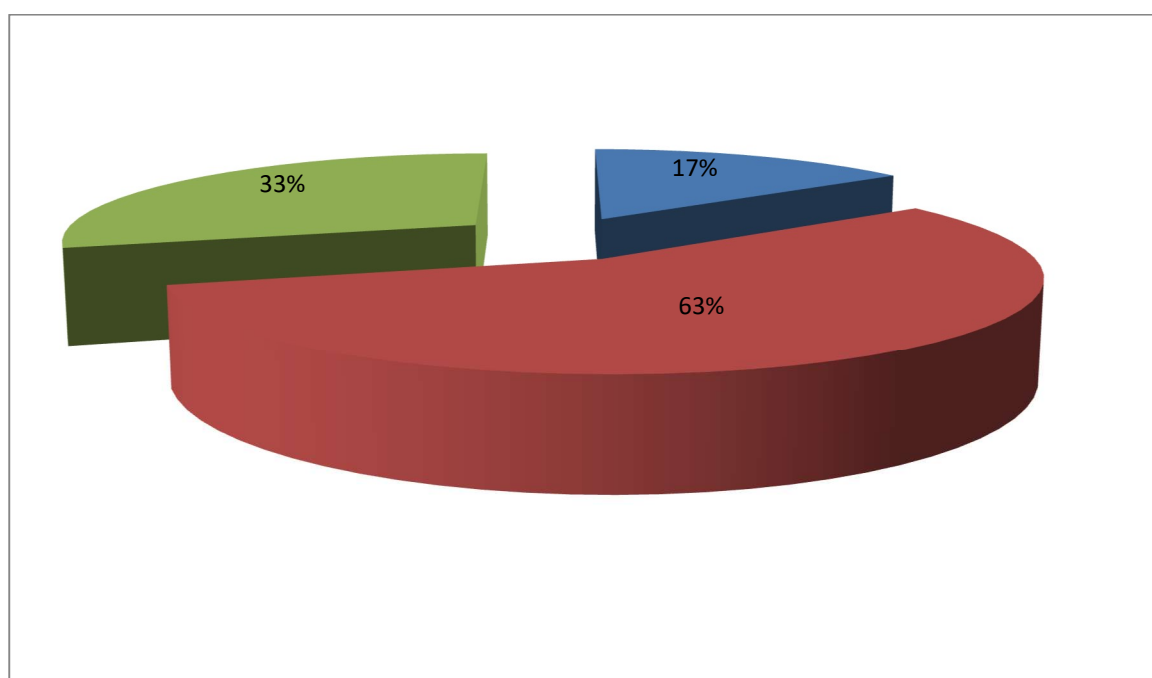





Рис.3.2. Результати дослідження загальної самоефективності з високим рівнем професійної ефективності, %:

-  - Низький рівень самоефективності;
-  - Середній рівень самоефективності;
-  - Високий рівень самоефективності.

За результатами дослідження, високий рівень самоефективності – 63% є найбільш вираженим у групі опитуваних з високим рівнем професійної ефективності.

Авторі методики вважають, що висока самоефективність полегшує процес ухвалення рішень і проявляється в різноманітних загальних здібностях, включаючи академічні досягнення.

Отже, самоефективність може підвищити або понизити мотивацію до здійснення активних дій, особливо у важких ситуаціях. Люди з високою самоефективністю вважають за краще братися за складніші завдання, вони ставлять перед собою більш високі цілі і наполегливіше їх домагаються. Оптимістичні або песимістичні сценарії розвитку подій у людей також виникають відповідно до рівня їх самоефективності.

За допомогою опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна отримані наступні результати, які наведені на рис. 3.3.

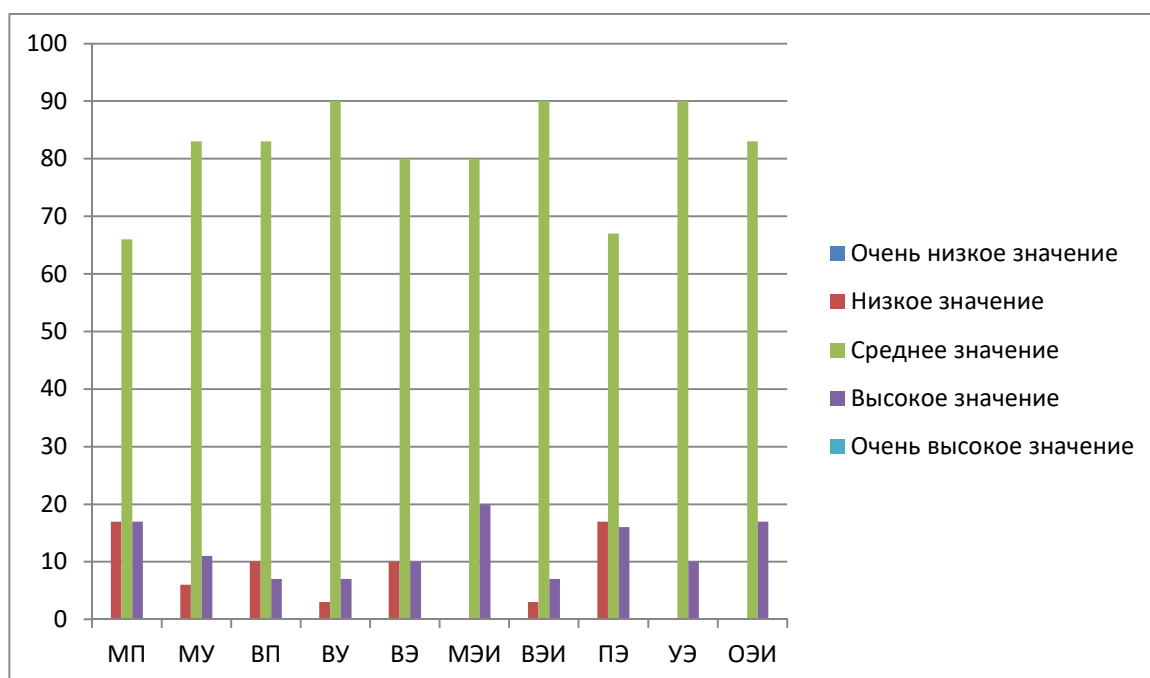


Рис. 3.3. Результати дослідження емоційного інтелекту у співробітників з високим рівнем професійної ефективності, %.

Аналіз результату дослідження вказує, що загалом здатність до розуміння своїх і чужих емоцій в цій групі на рівні середнього значення. Це свідчить про здатність до управління емоціями, означає, що людина може

контролювати інтенсивність емоцій, передусім приглушати надмірно сильні емоції; може контролювати зовнішнє вираження емоцій; може при необхідності довільно викликати ту або іншу емоцію. І здатність до розуміння, і здатність до управління емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так на емоції інших людей.

За допомогою п'ятифакторного особового опитувача «Велика п'ятірка» Р. МакКреє і П. Коста отримані наступні результати, які наведені на рис. 3.4.

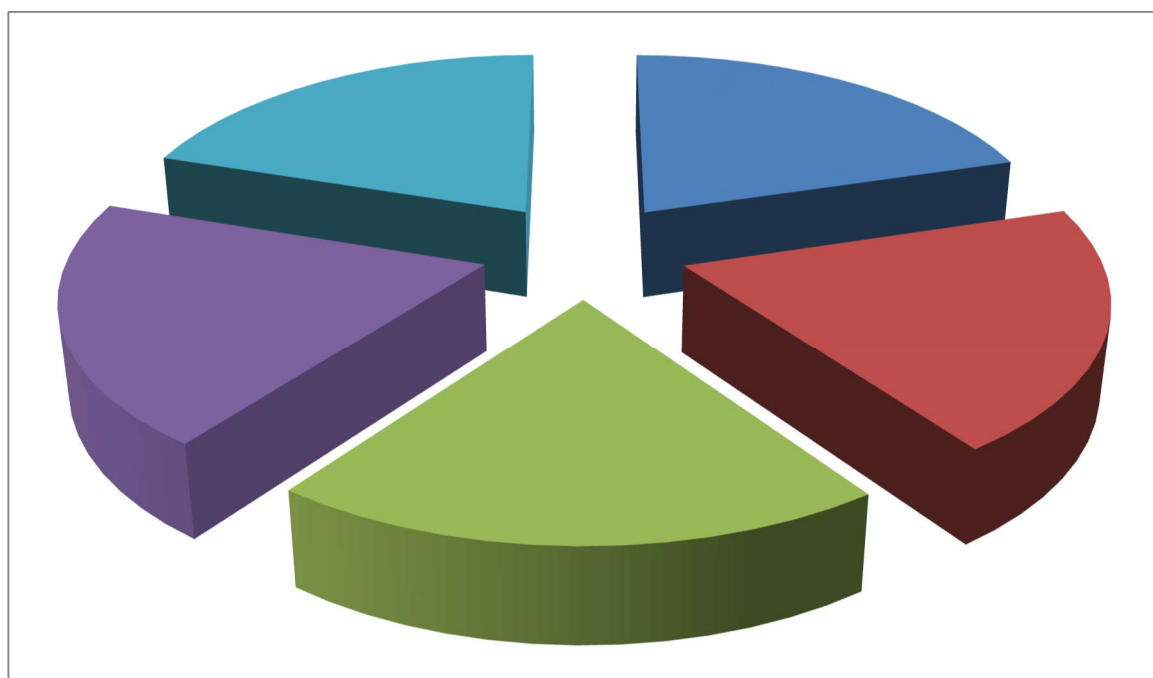







Рис.3.4. Результати дослідження за психологічною моделлю, що описує структуру особистості у співробітників з високим рівнем професійної ефективності (сер.знач.)

-  - Екстраверсія – інтроверсія
-  - Прихильність – відособленість
-  - Самоконтроль - імпульсивність
-  - Рівень емоційної стійкості
-  - Експресивність - практичність

За результатами дослідження, які наведені на рис.3.4. всі п'ять основних факторів мають приблизно рівні значення. Тобто ті відмінності між опитуваними в групи по її спільним показникам. Проте, це значить, що

опитуваним в той, або іншій мірі характерні прояви цих факторів, але менш виражено.

Фактор «Екстраверсія – інтроверсія» у незначній кількості переважає, що вказує на більш характерний для цієї групи показник – екстраверсію. Що може впливати на комунікацію в колективі, швидкість роботи в команді та підтримують колективні події. Проте, оскільки немає суттєвої вираженості, то типовий для екстравертів послаблений контроль над почуттями та діями усуває ризик конфліктів.

За результатами методики «Креативність» Н. Вишнякової були отримані наступні дані (рис. 3.5).

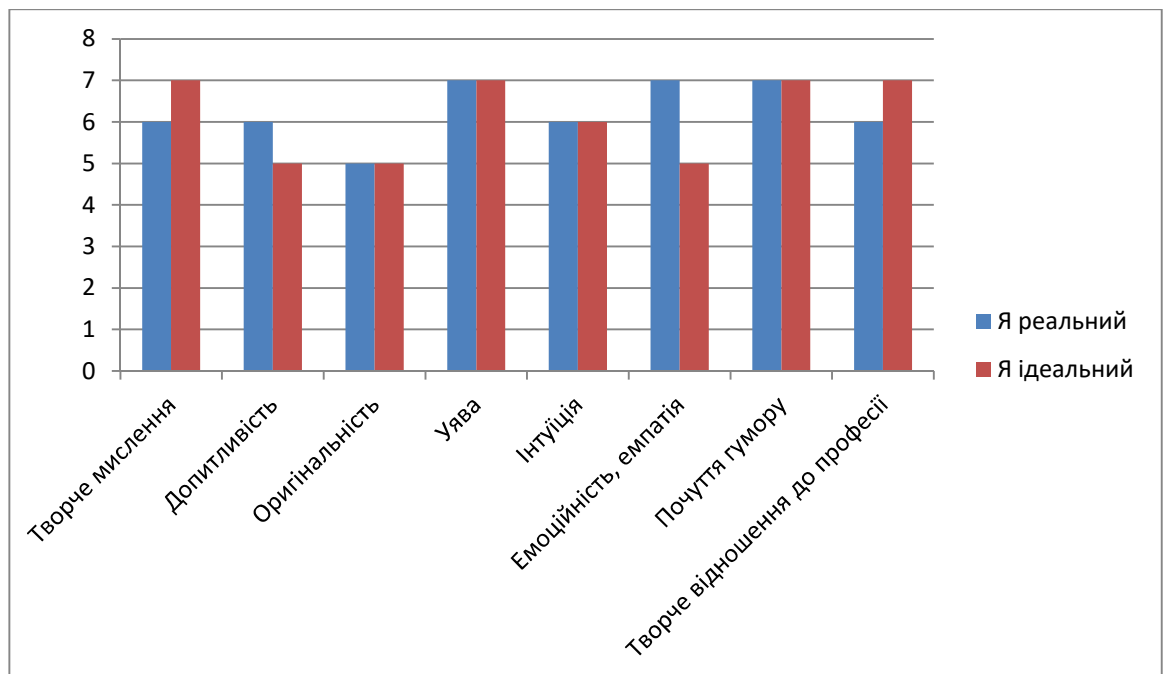


Рис.3.5. Результати дослідження по виявленню рівня творчих схильностей особистості у співробітників з високим рівнем професійної ефективності.

За результатами дослідження, які наведені на рис.3.5. варто звернути увагу, що всі шкали приблизно на середньому рівні.

Шкали «творче мислення» та «творче відношення до професії» мають незначну перевагу в показниках «Я ідеальний», що може свідчити про стремління до більшого прояву в роботі саме через творчість. А «емоційність

та емпатія» з «допитливістю» навпаки мають невелику переваги «Я реального». Саме ці якості, в котрих переважає реальне, в більшій мірі доводиться проявляти співробітникам щодня по відношенню до клієнтів агентства.

Реальне і ідеальне уявлення про креативність і творчі схильності виконує функцію регулятора самооцінки і рефлексії. Проте слід враховувати, що у усіх людей різне ідеальне уявлення про свої творчі можливості і вони часто бувають завищеними або заниженими.

Таблиця 3.1

Факторна структура індивідуально-психологічних особливостей співробітників з високим рівнем професійної ефективності

<b>Повернена матриця компонентів<sup>a,b</sup></b>				
	Компоненти			
	Фактор 1 «Амбіцій- ність» (19,68%)	Фактор 2 «Контроль» (12,43%)	Фактор 3 «Емпатія» (10,01%)	Фактор 4 «Екстравер- сія» (9,32%)
Загальний емоційний інтелект	0,946	-	-	-
Внутрішньоособо- вий емоційний інтелект	0,876	-	-	-
Управління емоціями	0,839	-	-	-
Розуміння емоцій	0,808	-	-	-
Контроль експресії	0,722	-	-	-
Міжособистісний емоційний інтелект	0,722	0,571	-	-
Розуміння своїх емоцій	0,704	-	-	-

Продовження таблиці 3.1

Повернена матриця компонентів <sup>a,b</sup>				
	Компоненти			
	Фактор 1 «Амбіцій- ність» (19,68%)	Фактор 2 «Контроль» (12,43%)	Фактор 3 «Емпатія» (10,01%)	Фактор 4 «Екстравер- сія» (9,32%)
Розуміння чужих емоцій	0,674	-	-	-
Оригінальність (Я - ідеальний)	0,654	-	-	-
Творче мислення (Я - ідеальний)	-	0,571	-	-
Творче відношення до професії (Я - ідеальний)	-	0,542	-	-
Управління чужими емоціями	-	0,525	-	-
Творче відношення до професії (Я - реальний)	-	-	-0,573	-
Почуття гумору (Я - ідеальний)	-	-	-0,557	-
Уява (Я - ідеальний)	-	-	0,536	-
Почуття гумору (Я - реальний)	-	-	0,536	-
Емоційність, емпатія (Я - ідеальний)	-	-	0,521	-
Емоційна стійкість - емоційна нестійкість	-	-	-	0,792
Екстраверсія - інтроверсія	-	-	-	0,658

## Продовження таблиці 3.1

Повернена матриця компонентів <sup>a,b</sup>				
	Компоненти			
	Фактор 1 «Амбіцій- ність» (19,68%)	Фактор 2 «Контроль» (12,43%)	Фактор 3 «Емпатія» (10,01%)	Фактор 4 «Екстравер- сія» (9,32%)
Творче мислення (Я - реальний)	-	-	-	-0,572
Метод виділення чинників: метод головних компонент.				
Метод обертання: варімакс з нормалізацією Кайзера.				
а. Обертання зійшлося за 12 ітерацій.				
б. У фазі аналізу використовуються тільки спостереження, для яких група 1 = 1.				

Фактор «Амбіційність», який пояснює 30,23% дисперсії, є монополярним та об'єднує на одному полюсі шкали: «Загальний рівень емоційного інтелекту», «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект», «Управління емоціями», «Розуміння емоцій», «Контроль експресії», «Міжособистісний емоційний інтелект», «Міжособистісний емоційний інтелект», «Розуміння своїх емоцій», «Розуміння чужих емоцій», «Оригінальність (я-ідеальний)». При вираженому рівні емоційного інтелекту, спостерігається підвищення його показників та показників креативності Оригінальність (Я - ідеальний), це можемо пояснити наступним чином: група високоефективних співробітників орієнтовані на розуміння емоцій та вміння ними керувати. Для даної групи важливе розуміння емоційного стану оточуючих. Проте усвідомлення власних емоційних станів відходить на перший план. Також є зв'язок з показниками «Оригінальність (Я - ідеальний)», тобто з урахуванням емоційного стану оточуючих є стрімке бажання бути оригінальним при взаємодії в колективі та з клієнтами агентства.



Фактор «Контроль», який пояснює 12,43% дисперсії, є монополярним та об'єднує на одному полюсі шкали: «Міжособистісний емоційний інтелект», «Творче мислення (Я - ідеальний)», «Творче відношення до професії (Я - ідеальний)», «Управління чужими емоціями». Це можна пояснити тим, що фахівці цієї групи сприймають процес своєї роботи, як творчий, де можна вільно орієнтуватися в тій, або іншій ситуації. Оскільки робота пов'язана з активною комунікацією для досягнення результату, то й творчі амбіції цієї групи відносяться до управління чужими емоціями.

Фактор «Емпатія», який пояснює 10,01% дисперсії, є біполярним, та об'єднує в собі на одному полюсі такі шкали: «Творче відношення до професії (Я - реальний)», «Уява (Я - ідеальний)», «Почуття гумору (Я - ідеальний)», «Почуття гумору (Я - реальний)» «Емоційність, емпатія (Я - ідеальний)». Це може свідчити про стиль взаємодії співробітників. Чітко прослідковується зв'язок творчої професійної реалізації у здатності до розуміння хвилювань та потреб клієнта – емоційності та емпатії; здатність комунікативно орієнтуватися через почуття гумору, проте цій якості не надається професійно суттєвого значення.

Фактор «Екстраверсія», який пояснює 9,32% дисперсії, є біполярним, та об'єднує в собі на одному полюсі такі шкали: «Емоційна стійкість - емоційна нестійкість», «Екстраверсія – інтроверсія», «Творче мислення (Я - реальний)». Це можна пояснити тим, що виражена екстраверсія за показниками дослідження може впливати на комунікацію в колективі, швидкість роботи в команді та підтримку колективних подій. Проте, оскільки немає суттєвої вираженості, то типовий для екстравертів послаблений контроль над почуттями та діями усуває ризик конфліктів. Та й емоційна стійкість на середньому рівні це підтверджує. Але по відношенню до професії, творче мислення за цим фактором не виражене.

### 3.2. Індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агентства з низьким рівнем професійної ефективності

Для визначення індивідуально-психологічних особливостей співробітників digital-агентства з низьким рівнем професійної ефективності був використаний комплекс психодіагностичних методик, опис яких наведено в підрозділі 2.2.

За результатами шкали дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера у співробітників з низьким рівнем професійної ефективності були отримані наступні дані (рис. 3.6.).

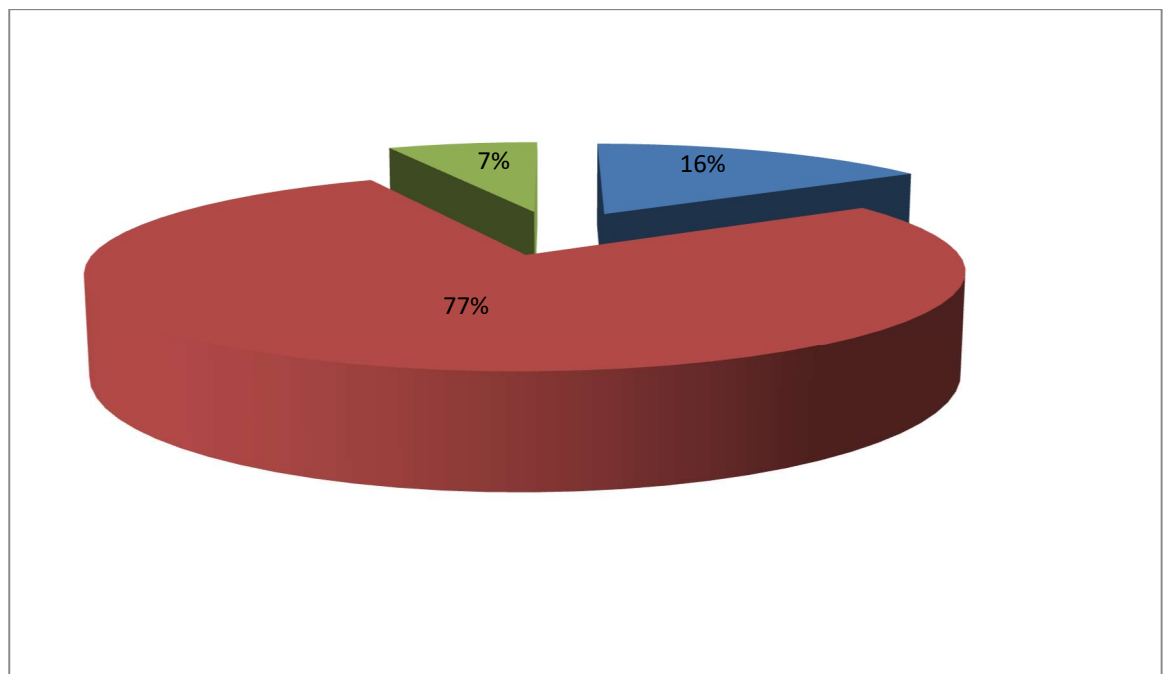





Рис.3.6. Результати дослідження соціального самоконтролю з низьким рівнем професійної ефективності, %:

-  - Низький комунікативний контроль;
-  - Середній комунікативний контроль;
-  - Високий комунікативний контроль.

У працівників з низьким рівнем професійної ефективності переважає високий комунікативний контроль (77%), інші опитувані розділили середній комунікативний контроль – 16% та низький – 7%.

Отже, аналізуючи показники можна зробити висновок, що більшість опитуваних схильні чуйно сприймати емоційні, поведінкові прояви оточення і орієнтовані на них в тих випадках, коли не знають, як реагувати. Осіб з високим рівнем соціального самоконтролю відрізняє заклопотаність соціальною придатністю своєї поведінки, чутливість до експресивної поведінки інших. Вони схильні до контролю своєї поведінки та здатні створити у оточення потрібне враження про себе.

Результати, отримані за допомогою шкали загальної самоефективності Р. Швацера і М. Єрусалема у співробітників з низьким рівнем професійної ефективності були отримані наступні дані (рис. 3.7.).

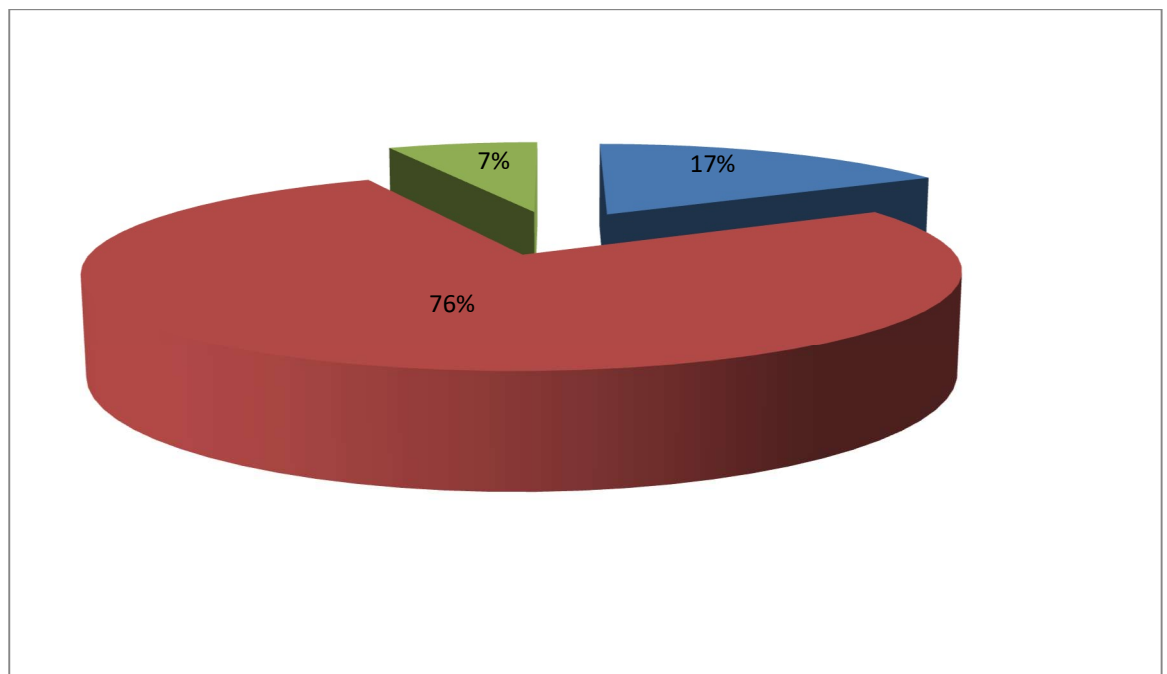


Рис.3.7. Результати дослідження загальної самоефективності з низьким рівнем професійної ефективності, %:

- Низький рівень самоефективності;
- Середній рівень самоефективності;
- Високий рівень самоефективності.

За результатами дослідження, високий рівень самоефективності – 76% є найбільш вираженим у групі опитуваних з низьким рівнем професійної ефективності.

Оскільки висока самоефективність здатна полегшати процес ухвалення рішень і проявляється в різноманітних загальних здібностях, може підвищити або понизити мотивацію до здійснення активних дій, особливо у важких ситуаціях. Такий результат свідчить, що вплинути на професійну ефективність групи з низьким рівнем цілком можливо, але їх потрібно додатково спонукати.

За допомогою опитувальника емоційного інтелекту Д. Люсіна отримані наступні результати, які наведені на рис. 3.8.

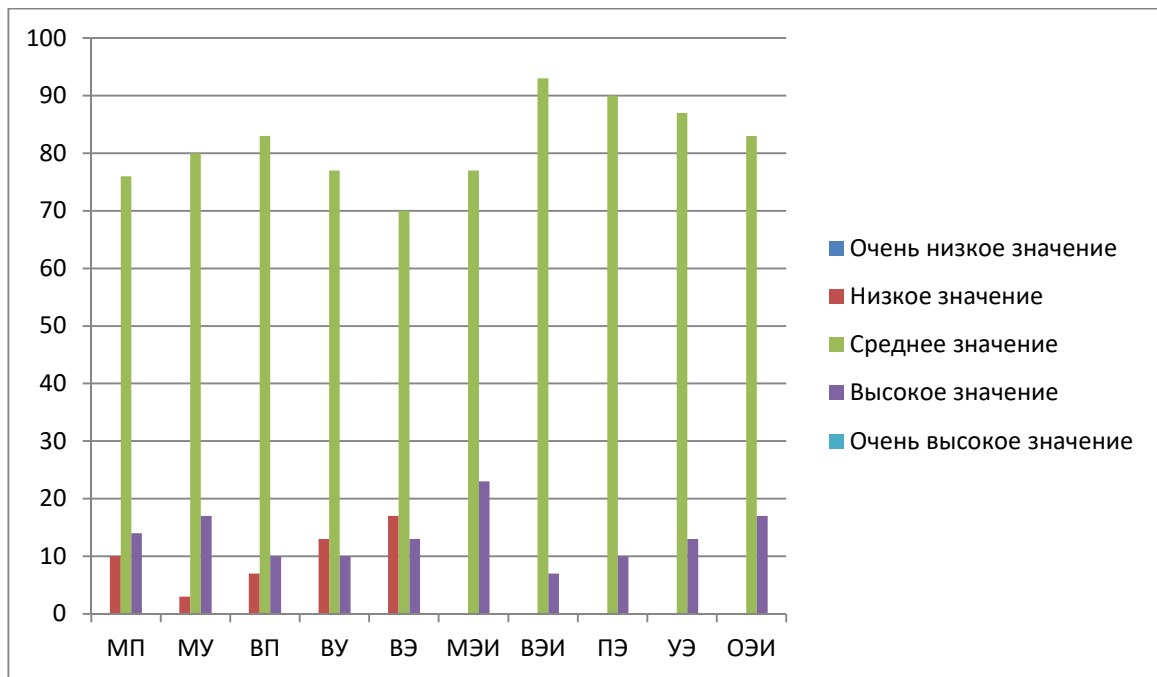


Рис. 3.8. Результати дослідження емоційного інтелекту у співробітників з низьким рівнем професійної ефективності, %.

Аналіз результату дослідження вказує, що загалом здатність до розуміння своїх і чужих емоцій в цій групі на рівні середнього значення. Це свідчить про здатність до управління емоціями, означає, що людина може контролювати інтенсивність емоцій, передусім приглушати надмірно сильні емоції; може контролювати зовнішнє вираження емоцій; може при необхідності довільно викликати ту або іншу емоцію. І здатність до розуміння, і здатність до управління емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так на емоції інших людей.

За допомогою п'ятифакторного особового опитувача «Велика п'ятірка» Р. МакКрає і П. Коста отримані наступні результати, які наведені на рис. 3.9.

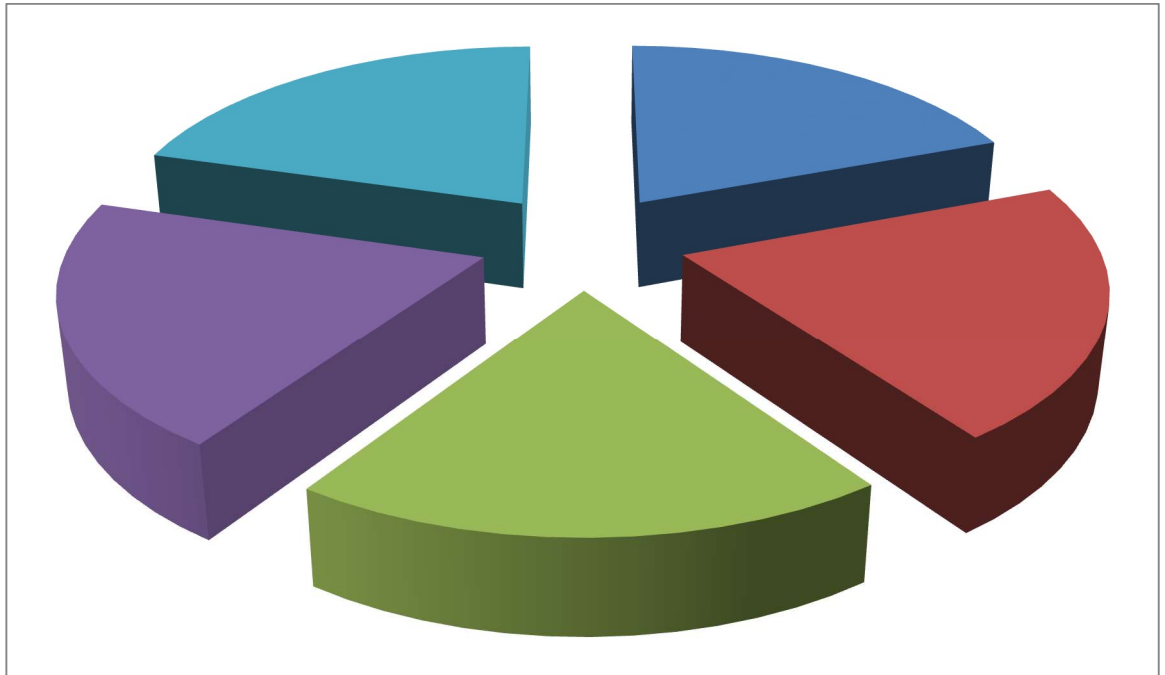


Рис.3.9. Результати дослідження за психологічною моделлю, що описує структуру особистості у співробітників з низьким рівнем професійної ефективності (сер. знач.).

- Екстраверсія – інтроверсія
- Прихильність – відособленість
- Самоконтроль - імпульсивність
- Рівень емоційної стійкості
- Експресивність - практичність

На рис. 3.9 наведені результати дослідження, проаналізувавши які можна зробити відповідні висновки: всі п'ять основних факторів мають приблизно рівні значення, тобто ті відмінності між опитуваними в групі по її спільним показникам. Проте, це значить, що опитуваним в той, або іншій мірі характерні прояви цих факторів, але менш виражено.

Фактор «Прихильність – відособленість» виражений найбільше, що вказує на важливість знаходитися серед людей, мати колективну підтримку та відповідальність за спільну працю. Також не люблять конкуренцію та намагаються уникнути конфліктів, схильні мати почуття відповідальності за

інших, що є дуже цінним у роботі з клієнтами, а не лише в колективі.

За результатами методики «Креативність» Н. Вишнякової були отримані наступні дані (рис. 3.10).

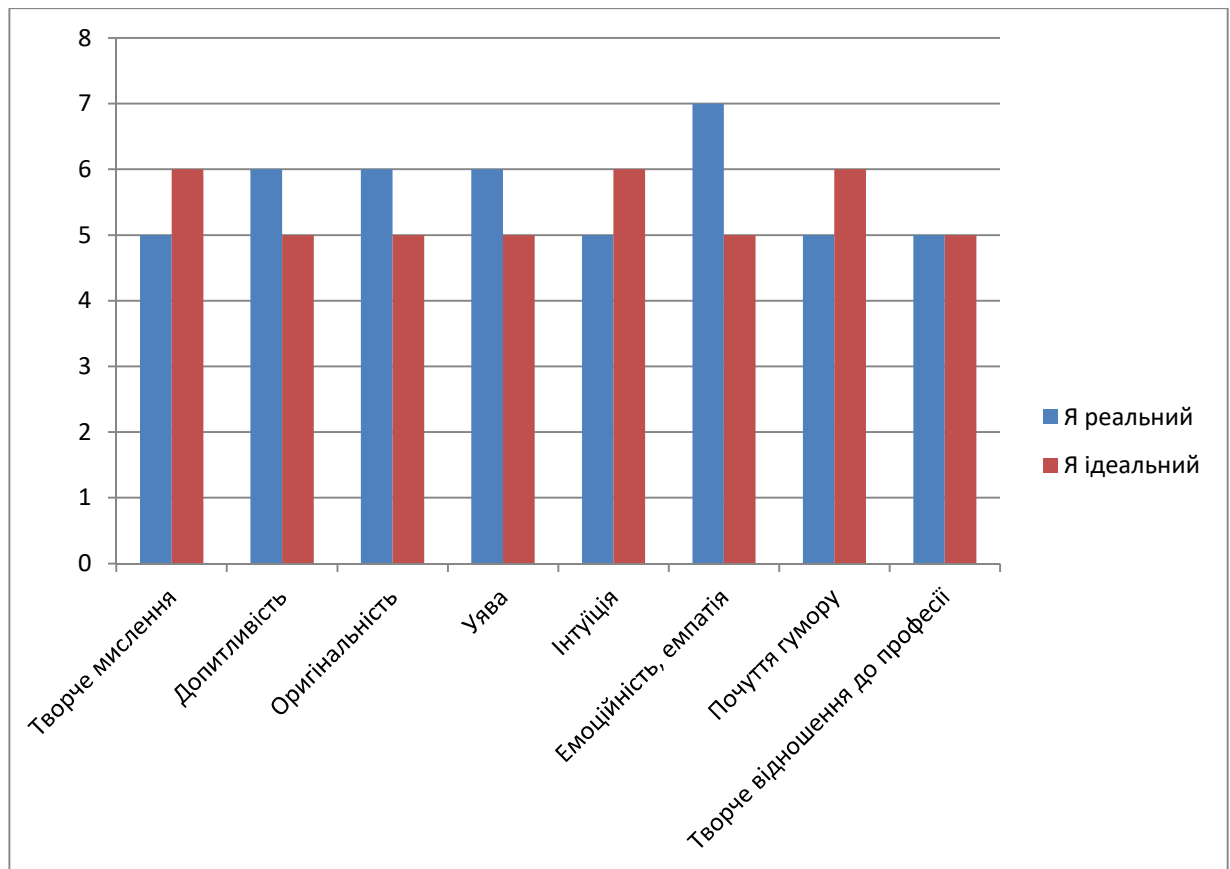


Рис. 3.10. Результати дослідження по виявленню рівня творчих схильностей особистості у співробітників з низьким рівнем професійної ефективності (сер. знач.).

Аналізуючи результати дослідження, які наведені на рис.3.10. можна зробити висновок, що опитувані мають середні показники по всім шкалам. Проте, також немає суттєвої різниці в балах «Я реальний» та «Я ідеальний». Реальне і ідеальне уявлення про креативність і творчі схильності виконує функцію регулятора самооцінки і рефлексії. Проте слід враховувати, що у усіх людей різне ідеальне уявлення про свої творчі можливості і вони часто бувають завищеними або заниженими.

Таблиця 3.2.

Факторна структура індивідуально-психологічних особливостей  
співробітників з низьким рівнем професійної ефективності

<b>Повернена матриця компонентів<sup>a,b</sup></b>			
	Компонент		
	Фактор 1 «Професійна легкість» (18,86%)	Фактор 2 «Прямоліній ність» (16,54%)	Фактор 3 «Професійна активність» (13,52%)
Контроль експресії	-0,700	-	-
Емоційність, емпатія (Я - реальний)	0,695	-	-
Творче відношення до професії (Я - реальний)	0,602	-	-
Самоефективність	0,580	-	-
Творче мислення (Я - ідеальний)	0,522	-	-
Допитливість (Я - ідеальний)	-0,496	-	0,413
Почуття гумору (Я - реальний)	0,492	-	-
Управління чужими емоціями	-0,450	-	-
Інтуїція (Я - ідеальний)	-0,441	-	-
Оригінальність (Я - реальний)	-0,427	0,402	-
Інтуїція (Я - реальний)	0,419	-	-
Управління своїми емоціями	-	-0,735	-
Внутрішньоособовий емоційний інтелект	-	0,682	-
Оригінальність (Я - ідеальний)	-	0,681	-
Творче відношення до професії (Я - ідеальний)	-	-0,459	-
Допитливість (Я - реальний)	-	0,414	-

Продовження таблиці 3.2.

<b>Повернена матриця компонентів<sup>a,b</sup></b>			
	Компонент		
	Фактор 1 «Професійна легкість» (18,86%)	Фактор 2 «Прямоліній ність» (16,54%)	Фактор 3 «Професійна активність» (13,52%)
Експресивність - практичність	-	-0,408	-
Екстраверсія - інтроверсія	-	-	0,809
Розуміння своїх емоцій	-	-	0,587
Емоційна стійкість - емоційна нестійкість	-	-0,400	0,470
Міжособистісний емоційний інтелект	-	-0,410	0,456
Самоконтроль	-	-	-0,437
Управління емоціями	-	-	0,422
Загальний емоційний інтелект	-	-	0,414
Метод виділення чинників : метод головних компонент.			
Метод обертання: варімакс з нормалізацією Кайзера.			
а. Обертання зійшлося за 5 ітерацій.			

Фактор «Професійна легкість», який пояснює 18,86% дисперсії, є біполярним, та містить в собі на одному полюсі такі шкали: «Контроль експресії», «Емоційність, емпатія (Я - реальний)», «Творче відношення до професії (Я - реальний)», «Самоефективність», «Творче мислення (Я - ідеальний)», «Допитливість (Я - ідеальний)», «Почуття гумору (Я - реальний)», «Управління чужими емоціями», «Інтуїція (Я - ідеальний)», «Оригінальність (Я - реальний)», «Інтуїція (Я - реальний)». За цими шкалами слідує висновок, що для цієї групи характерне творче ставлення до професії



та емпатичні прояви в контексті професійної взаємодії також це відбувається за рахунок розвиненої інтуїцію та почуття гумору. Зменшення показників «Оригінальність (Я - реальний)», «Контроль експресії», «Допитливість (Я - ідеальний)» та «Інтуїція (Я - ідеальний)» свідчить про зменшення креативних рис, а розрахунок націленості саме на емоційні прояви. Реально присутнє почуття гумору не стимулює увагу на його ідеалізованому прояві, бажання бути більш допитливим та емоційно контролюючим також відсутні.

Фактор «Прямолінійність», який пояснює 16,54% дисперсії, є біполярним, та містить в собі на одному полюсі такі шкали: «Оригінальність (Я - реальний)», «Управління своїми емоціями», «Внутрішньоособовий емоційний інтелект», «Оригінальність (Я - ідеальний)», «Творче відношення до професії (Я - ідеальний)», «Допитливість (Я - реальний)», «Експресивність - практичність», «Емоційна стійкість - емоційна нестійкість», «Міжособистісний емоційний інтелект». За другим фактором характерна емоційна направленість на себе, через що підвищені показники присутньою допитливості в цій групі та є бажання мати більше проявів оригінальності в роботі. Зменшені показники «Управління своїми емоціями», «Емоційна стійкість - емоційна нестійкість», «Експресивність – практичність» та «Міжособистісний емоційний інтелект» свідчать про ця група схильна давати волю своїм емоціям, що може мати наслідки в ефективності їх діяльності. Та під час нестабільної ситуації у власних показниках можуть на це близько реагувати не беручи до уваги емоції інших.

Фактор «Професійна активність», який пояснює 13,52% дисперсії, є біполярним, та містить в собі на одному полюсі такі шкали: «Допитливість (Я - ідеальний)», «Екстраверсія – інтроверсія», «Розуміння своїх емоцій», «Емоційна стійкість - емоційна нестійкість», «Міжособистісний емоційний інтелект», «Самоконтроль», «Управління емоціями», «Загальний емоційний інтелект».

За цим фактором групу можна охарактеризувати як професійно активну, схильну до розуміння своїх емоцій, управління ними та загальну

здатність відчувати емоції інших й свої власні при професійній взаємодії. Це може кращім чином відобразитися на роботі проте, зменшений показник самоконтролю та підвищений в допитливості може заважати стираючи відчуття міри у взаємодії, що знижує загальну професійну ефективність.

### 3.3. Порівняльний аналіз індивідуально-психологічні особливості співробітників digital-агенства з різним рівнем професійної ефективності

Для виявлення відмінностей за вивчаємими показниками між групами співробітників з високим та низьким рівнями професійної ефективності був використаний U – критерій Манна-Уїтні для незалежних вибірок.

Результати порівняльного аналізу по шкалі дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера у співробітників з високим та низьким рівнем професійної ефективності були отримані наступні дані рис.3.11.

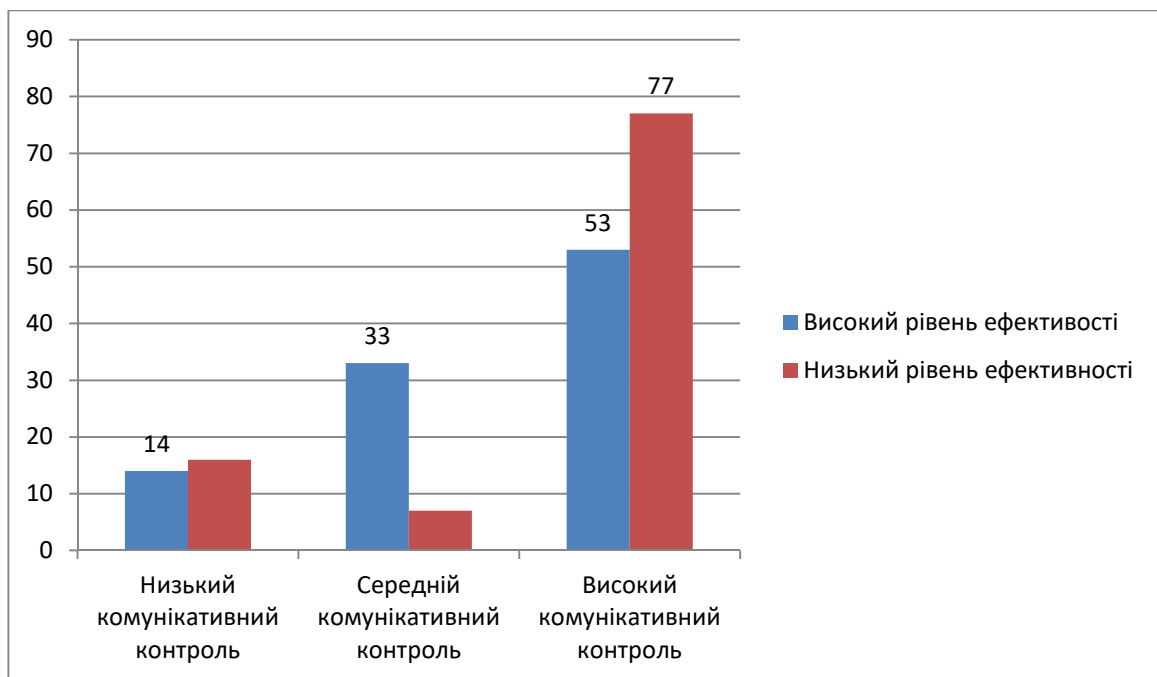


Рис.3.11. Результати порівняльного аналізу соціального самоконтролю, %.

За порівняльним аналізом дослідження спостерігається динаміка між групами. Високоєфективні по показникам середнього рівня комунікативного контролю випереджають у своїй кількості.

В низькоєфективній групі високий показник комунікативного контролю має значна частина опитуваних.

Можна зробити висновок, що загалом низько ефективна група більш схильна до контролю своєї поведінки та вони більш заклопотані соціальною придатністю, чутливіші до поведінки інших.

Таблиця 3.3

Значущі відмінності у вираженості соціального самоконтролю у співробітників digital-агенства

Назва шкали	Частота у сер.знач.				Значення ф- критерію	
	N=30 (1)		N=20 (2)			
	Високий показник	Низький показник	Високий показник	Низький показник	Високий показник	Низький показник
Самоконтроль	3	1	2	0	0,469	1,422

Примітка 1: \*  $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ .

Примітка 2: (1) – фахівці з високим рівнем професійної ефективності; (2) – фахівців з низьким рівнем професійної ефективності.

Як видно з результатів таблиці 3.3 суттєвих відмінностей не виявлено. Це свідчить про те, що рівень самоконтролю в обох групах знаходиться в діапазоні середніх значень та є приблизно рівним. Тобто рівень самоконтролю не впливає на рівень ефективності конкретної групи особливим чином.

Результати порівняльного аналізу по шкали загальної самоєфективності Р. Швацера і М. Єрусалема у співробітників з високим та низьким рівнем професійної ефективності були отримані наступні дані рис.3.12.

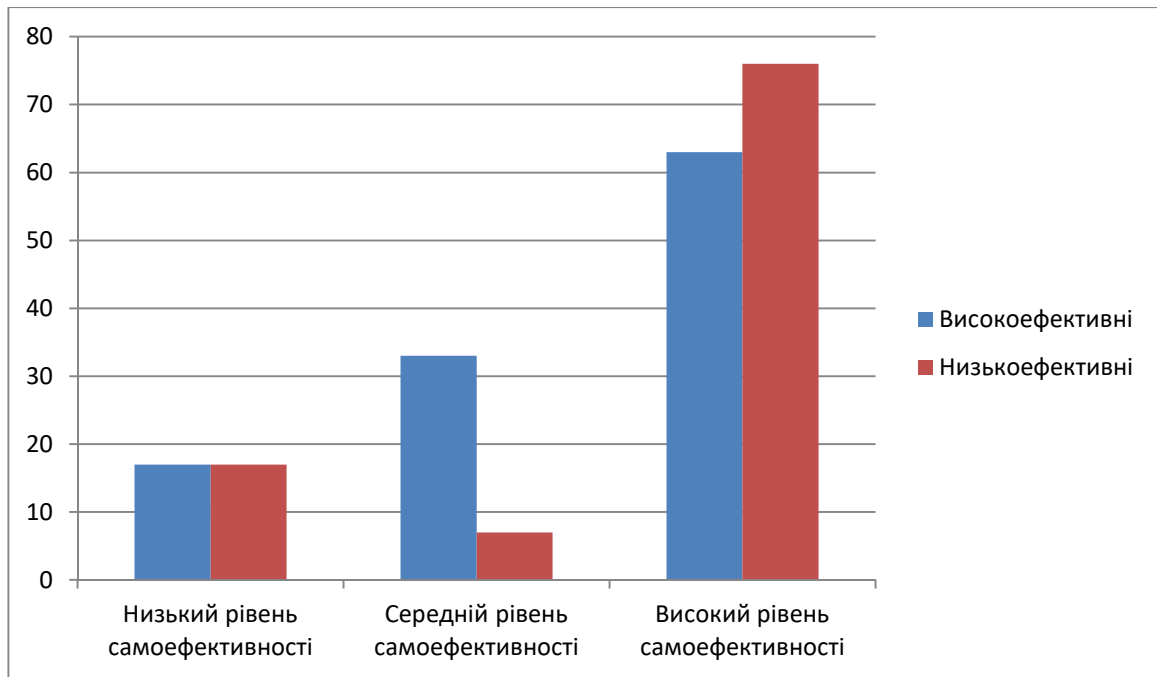


Рис. 3.12. Результати порівняльного аналізу загальної самоєфективності у співробітників з високим та низьким рівнем професійної ефективності, %.

Аналізуючи показники по двом групам помітно, що обидві групи в своїй більшості мають високий рівень само ефективності, у низько ефективних він навіть трохи вищий. Висока самоєфективність здатна полегшати процес ухвалення рішень і проявляється в різноманітних загальних здібностях, може підвищити або понизити мотивацію до здійснення активних дій, особливо у важких ситуаціях. За результатом можна зробити висновок, що вплинути на професійну ефективність групи з низьким рівнем цілком можливо, але їх потрібно додатково мотивувати або переглянути їх навантаження в групі і окремо.

Середній рівень загальної само ефективності більш виражений в групі вискоєфективних співробітників, і загалом їх показники стабільніші. Адаже у групі низько ефективних співробітників середній рівень виражений найменше, трохи більше низький та значний відрив з високого рівню. Серед низькоєфективних більше показників з високого рівня загальної само ефективності. Це свідчить про те, что група низько ефективних працівників

схильна надавати кращій результат працюючи індивідуально, хоча сфера діяльності вимагає командної співпраці.

Таблиця 3.4.

Значущі відмінності у вираженості самоефективності у співробітників digital-агенства

Назва шкали	Частота у сер. знач.				Значення ф-критерію	
	N=30 (1)		N=20 (2)			
	Виражений показник	Не виражений показник	Виражений показник	Не виражений показник	Виражений показник	Не виражений показник
Самоефективність	10	5	7	5	0,862	0

Примітка 1: \* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ .

Примітка 2: (1) – фахівці з високим рівнем професійної ефективності; (2) – фахівців з низьким рівнем професійної ефективності.

З аналізу результатів таблиці 3.4. можна спостерігати, що значних відмінностей не виявлено. Це свідчить про те, що самоефективність у значній мірі не впливає на професійну ефективність однієї з груп.

Проте група високоєфективних співробітників має в незначній мірі більш стабільніший показник на групу.

Результати порівняльного аналізу за опитувальником емоційного інтелекту Д. Люсіна отримані наступні результати, які наведені на рис.3.13.

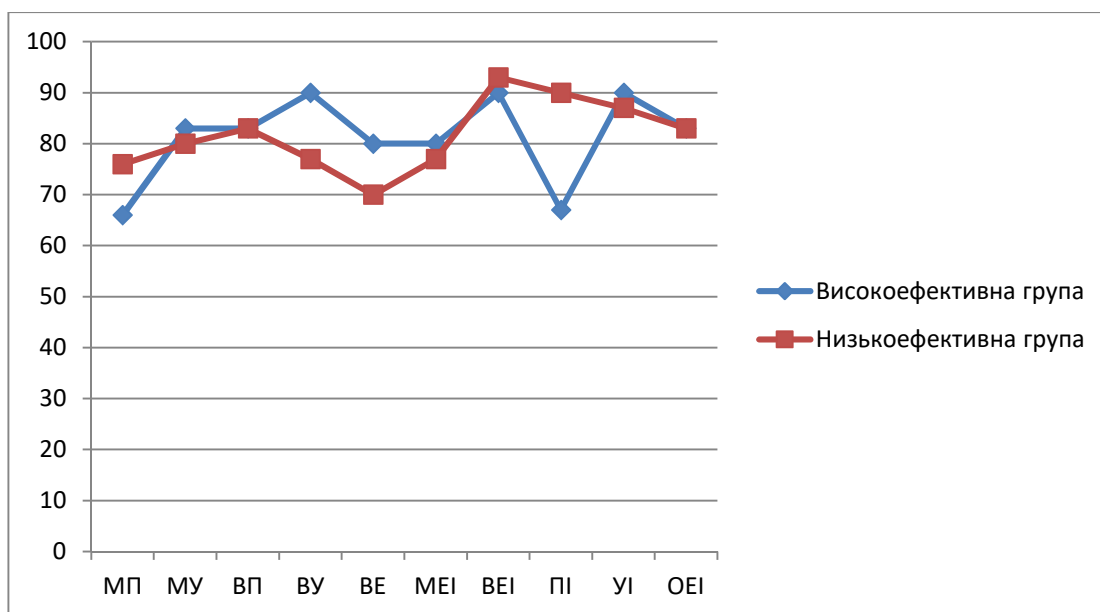


Рис. 3.13. Результати порівняльного аналізу емоційного інтелекту (середніх показників) у співробітників з високим та низьким рівнем професійної ефективності, %.

Порівняльний аналіз на діаграмі проводиться саме по середнім показникам оскільки вони більш за всі інші представлені в кожній групі й представляють собою більшість з відповідей опитуваних в обох групах.

Можемо спостерігати, що група низькоєфективних співробітників має найбільші показники з внутрішньоособового емоційного інтелекту, та вони трохи більші ніж в іншій групі. Це свідчить про те, що ця група має більшу схильність до розуміння, впливу на контроль саме своїх емоцій.

Група вискоєфективних співробітників показала однаково високі рівні вираженості по шкалам: «Управління своїми емоціями», «внутрішньоособовий емоційний інтелект», «управління емоціями». Ці показники дуже схожі з попередньою групою, проте більш стабільно з урахуванням середнього показника на групу. Це свідчить про їх схильність до управління як своїми емоціями так й емоціями інших.

Далі був використаний критерій U – Манна-Уїтні для підтвердження значущих відмінностей у показниках емоційного інтелекту співробітників digital-агенства. Результати розрахунку представлені у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Значущі відмінності у показниках емоційного інтелекту співробітників  
digital-агенства

Параметри, що порівнюються	Група 1, Сер. знач.	Група 2, Сер.знач	$\rho$
Міжособистісний емоційний інтелект	44	44	0,413
Внутрішньоособовий емоційний інтелект	44	44	0,976
Розуміння емоцій	44	43	0,749
Управління емоціями	44	45	0,571
Загальний рівень емоційного інтелекту	88	88	0,558
Розуміння чужих емоцій	25	24	0,648
Управління чужими емоціями	19	20	0,143
Розуміння своїх емоцій	19	19	0,874
Управління своїми емоціями	14	14	0,829
Контроль експресії	11	11	0,830

Примітка 1: \*-p < 0,05

Примітка 2: група 1 – фахівці з високим рівнем професійної ефективності; група 2 – фахівців з низьким рівнем професійної ефективності.

За аналізом результату, які наведені в таблиці 3.5. значущі відмінності між групами виявлені не були. Це свідчить про те, що за тими параметрами, котрі перевірялися в дослідженні, обидві групи надали дуже схожі показники в середньому по кожній з груп. Проте середні та невелика кількість високих значень у дослідженні емоційного інтелекту може говорити про те, що співробітники обох груп схильні відчувати та розуміти свої емоції й емоції інших, що є суттєвим у постійній роботі з людьми та орієнтації на розуміння потреб клієнтів. З цього можна зробити висновок, що емоційний інтелект не

є тим фактором, що відрізняє та впливає на професійну ефективність кожної з груп.

Результати порівняльного аналізу за п'ятифакторним особовим опитувачем «Велика п'ятірка» Р. МакКрає і П. Коста отримані наступні результати, які наведені на рис. 3.14.

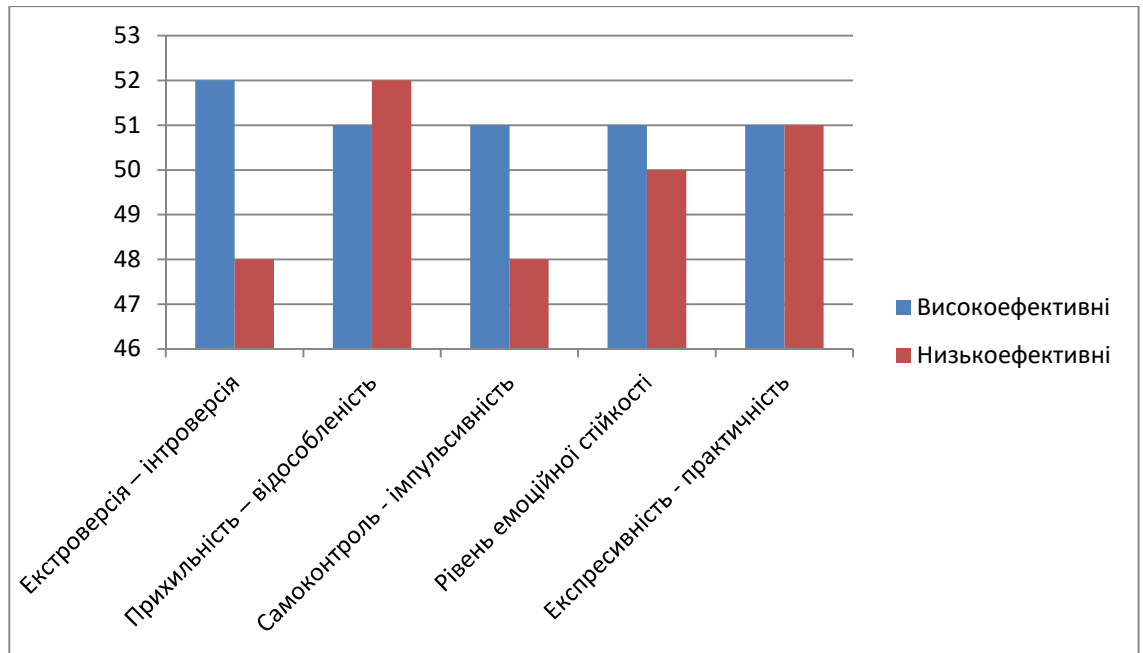


Рис.3.14. Результати порівняльного аналізу за психологічною моделлю, що описує структуру особистості (сер. знач.).

За результатами дослідження, які наведені на рис.3.4. всі п'ять основних факторів мають приблизно рівні значення. Проте, при порівнянні динаміка спостерігається краще.

У високоєфективних більш високі показники в факторах екстраверсії та самоконтролю. Але різниця перебуває в середніх показниках, тому не можна казати про певну різницю. Тобто переважно, п'ять основних факторів не мають значний вплив на різницю в ефективності груп.

В ході дослідження був використаний критерій U – Манна-Уїтні для підтвердження значущих відмінностей за психологічною моделлю, що описує структуру особистості співробітників digital-агенства. Результати розрахунку представлені у таблиці 3.6.



Таблиця 3.6.

Значущі відмінності у показниках індивідуально-психологічних чинників співробітників digital-агенства

Параметри, що порівнюються	Середні ранги в групах		$\rho$
	Група 1, Сер. знач.	Група 2, Сер.знач	
Екстраверсія – інтроверсія	52	48	0,72
Прихильність – відособленість	51	52	0,514
Самоконтроль – імпульсивність	51	48	0,86
Рівень емоційної стійкості	51	50	0,609
Експресивність - практичність	51	50	0,745

Примітка 1: \*  $p < 0,05$ .

Примітка 2: група 1 – фахівці з високим рівнем професійної ефективності; група 2 – фахівців з низьким рівнем професійної ефективності.

За аналізом результатів, які наведені у таблиці 3.6. не спостерігається значущої відмінності при порівнянні показників обох груп.

Це свідчить про те, що ті параметри, котрі порівнювалися при дослідженні, не впливають значним чином на професійну ефективність кожної з опитуваних груп. Проте ці параметри є важливими в роботі й обидві групи мають середні показники.

Результати порівняльного аналізу методики «Креативність» Н. Вишнякової у групах з високим та низьким рівнем професійної ефективності були отримані наступні дані (рис. 3.15-3.16.)

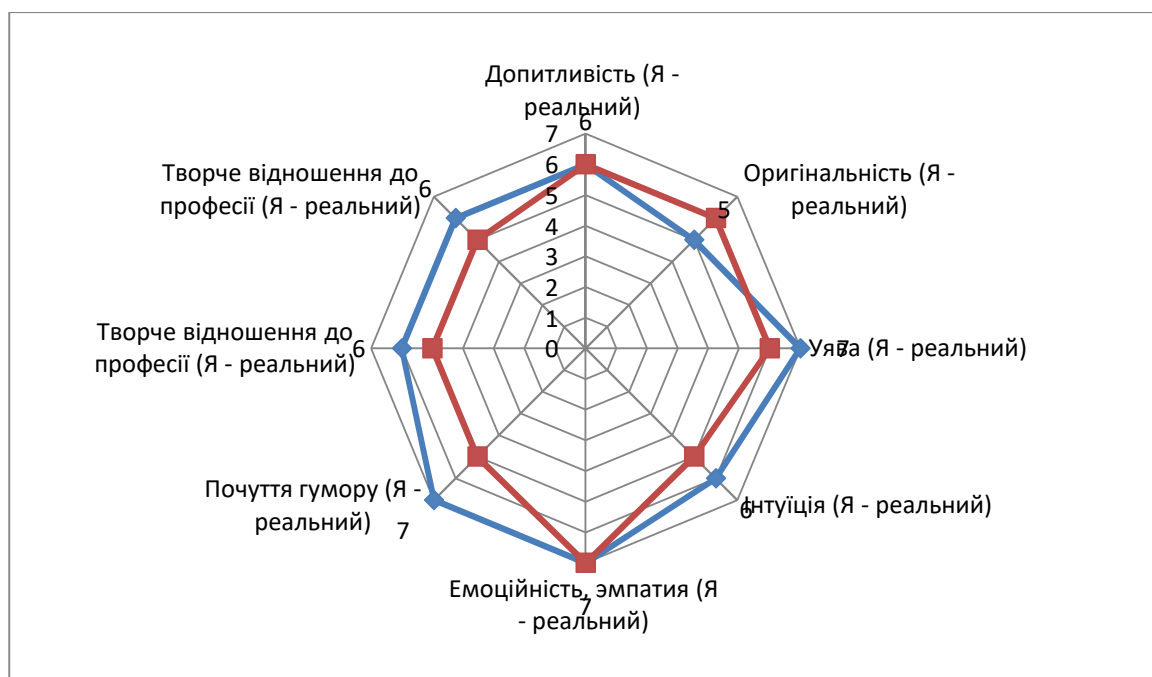


Рис.3.15. Результати порівняльного аналізу з креативності (Я - реальний) співробітників з високим і низьким рівнем професійної ефективності в обох групах, (сер. знач):

- високоєфективні фахівці;
- низькоєфективні фахівці.

За результатами порівняльного аналізу двох груп за показниками шкали «Я – реальний» можна спостерігати, що у високоєфективної групи високі показники з почуття гумору й уяви. Рівні показники в обох групах з емоційності, емпатії та допитливості, а ці якості є суттєвими у роботі більшості опитуваних та суттєво впливають на ефективність їх діяльності. Проте, в низькоєфективної групи більш виражена оригінальність, що може впливати на їх спроби оптимізувати свою роботу, але саме це може впливати на індивідуальний результат співробітників з цієї групи та ставлення робочих процесів «на потік».

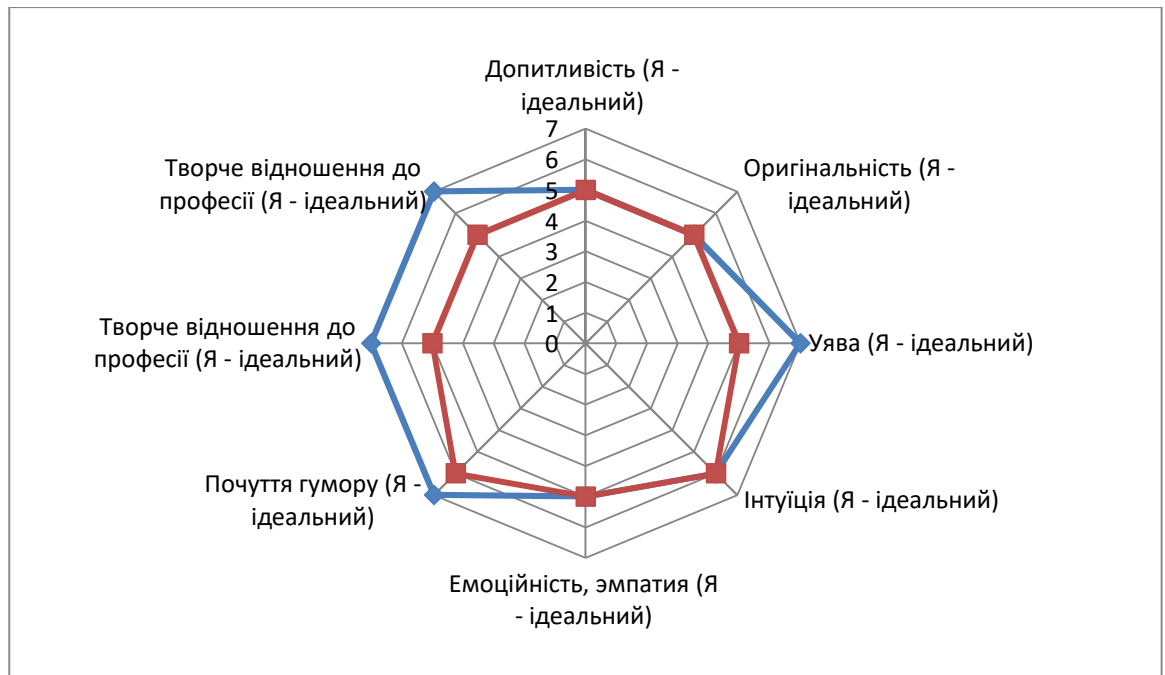


Рис.3.16. Результати порівняльного аналізу з креативності (Я - ідеальний) співробітників з високим і низьким рівнем професійної ефективності в обох групах, (сер. знач):

- Високоєфективні;
- Низькоєфективні

З результатів порівняльного аналізу двох груп за показниками шкали «Я – ідеальний» можна спостерігати, що в групі з високоефективними співробітниками значно вищі результати у творчому відношенні до професії та уяві. Це може свідчити, що їх відношення до професії має вплив на загально професійну ефективність групи. Також є різниця у показниках почуття гумору та творчому мисленні. Це може свідчити про те, що вищі вимоги до уявлення, як має бути задають більш високі вимоги до власної працездатності. Тобто високоефективні мають уявлення які показники вони б хотіли в мобі покращити.

Був використаний критерій U – Манна-Уїтні для підтвердження значущих відмінностей по виявленню рівня творчих схильностей особистості співробітників digital-агенства. Результати розрахунку представлені у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Значущі відмінності у показниках по виявленню рівня творчих схильностей особистості співробітників digital-агенства

Параметри, що порівнюються	Середні ранги в групах		$\rho$
	Група 1, Сер. знач.	Група 2, Сер.знач	
Творче мислення "Я - реальний"	6	5	0,049*
Творче мислення "Я - ідеальний"	7	6	0,008*
Допитливість "Я - реальний"	6	6	0,137
Допитливість "Я - ідеальний"	5	5	0,498
Оригінальність "Я - реальний"	5	6	0,015
Оригінальність "Я - ідеальний"	5	5	0,078
Уява "Я - реальний"	7	6	0,058
Уява "Я - ідеальний"	7	5	0,001*
Інтуїція "Я - реальний"	6	5	0,251
Інтуїція "Я - ідеальний"	6	6	0,927
Емоційність, емпатія "Я - реальний"	7	7	0,444
Емоційність, емпатія "Я - ідеальний"	5	5	0,236
Почуття гумору "Я - реальний"	7	5	0,037*
Почуття гумору "Я - ідеальний"	7	6	0,133
Творче відношення до професії "Я - реальний"	6	5	0,003*
Творче відношення до професії "Я - ідеальний"	7	5	0,001*

Примітка 1: \*  $p < 0,05$ .

Примітка 2: група 1 – фахівці з високим рівнем професійної ефективності; група 2 – фахівців з низьким рівнем професійної ефективності.

За аналізом результатів, наведених у таблиці 3.7. між групами спостерігаються значущі відмінності у показниках по виявленню рівня творчих схильностей особистості. Хоча за середніми значеннями різниця між групами не велика, проте можна стверджувати, що в групи фахівців з

високим рівнем професійної ефективності більш високо оцінюють свої здібності, які відповідають наступним шкалам: «Творче мислення (Я - реальний)», «Почуття гумору (Я - реальний)», «Творче відношення до професії (Я - реальний)». Також їх уявлення про прояв творчих схильностей більше наближене до ідеалу за шкалами: «Творче мислення (Я - ідеальний)», «Уява (Я - ідеальний)», «Творче відношення до професії (Я - ідеальний)».

З цього можна зробити висновок, що група з високим рівнем ефективності схильна до більш творчого сприйняття робочого процесу і це може мати своє відображення в їх професійній ефективності. Група з низьким рівнем професійної ефективності може бути охарактеризована, як та, що ставить робочих процес «на потік», і як наслідок – їх професійна ефективність нижча.

## ВИСНОВКИ

1. Теоретичний аналіз проблеми дослідження показав, що існують дві протилежні позиції у підході в оцінюванні ефективності професійної діяльності. Перша заснована на зменшенні міри суб'єктивності оцінки та необхідності її об'єктивування, тобто на аналізі критеріїв ефективності, орієнтованих зовні параметрів, що фіксуються: продуктивність, якість і надійність, міра досягнення поставлених цілей. Друга позиція поєднує об'єктивні і суб'єктивні критерії при оцінці ефективності професійної діяльності. До об'єктивних критеріїв відносять якість і надійність, продуктивність. В якості суб'єктивних розглядають задоволеність суб'єкта діяльності, фізична і психічна затратність діяльності, оцінка думки професійного співтовариства і споживачів праці, відповідність фахівця тим вимогам, що висуваються до нього. В сучасній сфері маркетингу схильні дотримуватися другої позиції. Тому коли організація звертає увагу не лише на результат, а й на ті показники, що його передумовлюють, то й керівництво має більше розуміння та можливості впливати на загальний результат.

2. В групі фахівців digital-агентства з високим рівнем професійної ефективності виявлено значно вищі показники при оцінці творчих схильностей та творчого ставлення до професії, що є важливою складовою продуктивності їх діяльності. Також з невеликою перевагою за результатами дослідження, в порівнянні з колегами з більш низким рівнем професійної ефективності, для них характерні більш розвинені комунікативні навички, швидкість в командній роботі та підтримка колективних подій. В цій групі фахівців вищі результати з самоефективності, що свідчить про їх готовність братися за складніші завдання, ставити перед собою більш високі цілі і наполегливіше їх досягати. Факторна структура індивідуально-психологічних особливостей співробітників з високим рівнем професійної ефективності представлена «амбіційністю», «контролем», «емпатією» та «екстраверсією».

3. Група фахівців digital-агентства з низьким рівнем професійної ефективності хоча й має за більшістю критеріїв дослідження середні показники, може бути охарактеризована, як та, що ставить робочих процес «на потік», і як наслідок – їх професійна ефективність нижча. За результатами дослідження стає очевидним, що вплинути на професійну ефективність групи з низьким рівнем цілком можливо, але їх потрібно додатково мотивувати або переглянути їх навантаження в групі і окремо. Емоційно вони більш схильні контролювати свої емоції й менше звертають увагу на емоції інших, що є дуже суттєвим при постійній роботі в колективі та регулярній комунікації з клієнтами агентства. Проте для них характерним є високий рівень комунікативного контролю, що свідчить про їх схильність чуйно сприймати емоційні, поведінкові прояви оточення. Факторна структура індивідуально-психологічних особливостей співробітників з низьким рівнем професійної ефективності представлена «професійною легкістю», «прямолінійністю» та «професійною активністю».

4. Загалом, порівняльний аналіз обох груп фахівців digital-агентства з різним рівнем професійної ефективності показав, що за більшістю показників вони не мають значущою різниці, що свідчить про загальні риси співробітників як представників цієї сфери діяльності. При цьому виявлені значущі відмінності за показниками творчого мислення, творчого ставлення до професії та почуття гумору, які більш характерні для фахівців із високим рівнем професійної ефективності. Ключовою відмінністю є саме ставлення до роботи, адже в групі вискоефективних співробітників частину складають лідери команд та менеджери, які активно взаємодіють з представниками іншої групи опитуваних. Отже низька ефективність є відносною в порівнянні цих груп і не свідчить про професійну нездатність. Скоріш поєднання представників кожної групи в одній команді призводить до гідного професійного результату й оптимізації процесу діяльності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абульханова-Славская, К.А. Категория деятельности в советской психологии / К. А. Абульханова-Славская Психологический журнал. - 1980. - № 4. - С. 11-27.
2. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. М. : МГУ, 1980. - 216 с.
3. Белобрыкина, О.А. Психологические условия и факторы развития самооценки личности на ранних этапах онтогенеза: автореф. канд. психол. наук / О.А. Белобрыкина. – Н., 2000. - 168 с.
4. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособие для вузов / В. А. Бодров. - М. : ПЕР СЭ, 2001. - 511 с.
5. Борисова Е. А. Индивидуальность и профессия.- М.: Знание, 1991.- 78с.
6. Гуревич, К.М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. - М.: Профиздат, 1970. – 215с.
7. Дворцова, Е. В. Эффективность деятельности как индикатор вторичной адаптации // Наука и молодежь : труды регион. науч. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых. - Новокузнецк : СибГИУ, 2001. - С. 434-435.
8. Деркач А.А. и др. Психологические основы эффективности профессиональной деятельности кадров управления и их непрерывного образования [Электронный ресурс] . – 2008. – Режим доступа: [akmelog.narod.ru](http://akmelog.narod.ru)
9. Дмитриева, М. А. Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала / М. А. Дмитриева, С. А. Дружилов // Сибирь. Философия. Образование. - Альманах (вып. 4). - Новокузнецк : СО РАО; ИПК, 2000. - С.18-30. 9.
10. Дмитриева, М. А. Наблюдение как метод оценки уровня профессионализма М. А. Дмитриева, Е. В. Дворцова Практикум по



психологии менеджмента и профессиональной деятельности. - Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. - СПб. : Речь, 2001. - С. 28-39.

11. Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. - М. : Академический проект, 2005. - 336 с.

12. Зинченко В.П. Миры сознания и структура сознания // Вопросы психологии / В.П. Зинченко. – М. 1991. № 2. С. 15–36.

13. Зинченко, В. П. Психологические проблемы эффективности и качества труда / В. П. Зинченко, В. М. Мунипов, В. Ф. Рубахин // Психологический журнал. - 1984. - № 2. - С. 25-34.

14. Иванов, Д. А. Компетентностный подход в образовании : проблемы, понятия, инструментарий / Д. А. Иванов, К. Г. Митрофанов, О. В. Соколова. М. : АПКИППРО, 2008. - 188 с.

15. Иванова, Е. М. Психология профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. - М. : ПЕР СЭ, 2006. - 382 с.

16. Карпов, А. В. Две основные парадигмы разработки психологической теории деятельности / А. В. Карпов Ярославский психологический вестник. - 2009. - Вып. 25. - С. 14-22.

17. Климов, Е. А. Пути в профессионализм.- М.: Флинко, 2003.- 215с.

18. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. - М. : Политиздат, 1972. - 304 с. .

19. Личность и профессия: психологическая поддержка и сопровождение : учеб. пособие для вузов / Митина Л.М., Кореляков Ю.А., Шавырина Г.В. и др. - М. : Академия, 2005. - 335с.

20. Ломов, Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. - М. : Наука, 1984. - 444 с. .

21. Лукина, В.С. Исследование мотивации профессионального развития // Вопросы психологии.- 2004.- окт. (№5).- С.25-32.

22. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. - М. : Знание, 1996. - 308 с.

23. Минюрова, С. А. Саморазвитие человека в профессии : монография / С. А. Минюрова. - Екатеринбург : Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2006. - 260 с.
24. Молчанова, О.Н., Чурикова И.Ю. Самооценка лиц средней взрослости в контексте социальных изменений // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А.Некрасова. 2008. Том 14. № 5. С.157-161.
25. Немов, Р.С., Синягин Ю.В. Мотивация достижения, уровень притязаний и эффективность групповой деятельности // Психологический журнал, 1987. - Т.8. - № 1. - С. 46-54.
26. Педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / Н. В. Бордовская, А. А. Реан. - СПб. : Питер, 2011. - 299 с. .
27. Петровский, А.В. Проблемы развития личности с позиции социальной психологии/А.В. Петровский // Вопр. психол. - 1984. - № 4. - С.15-30.
28. Поваренков, Ю.П. Психологическое содержание профессионального становления человека. - М.: УРАО, 2002.- 345с.
29. Прокофьева ,Т. Психологические типы и способности к профессии: Особенности психологических типов, влияние их на выбор профессии // Абитуриент.- 2003.- 01 нояб. (№11). - С.22-26.
30. Пряжников, Н. С. Психология труда и человеческого достоинства / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. - М. ИПП; Воронеж : МОДЭК, 2001. - 312 с.
31. Репьев А. П. Маркетинговое мышление, или Клиентомания / А. П. Репьев. – М. : Изд-во Эксмо, 2006. – 384 с.
32. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. - СПб. : Питер, 2000. - 720 с.
33. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: ООО «Речь», 2004. – 350 с., ил.

34. Современная психология : справочное пособие.- М: Инфра-М, 1999.- 688с.
35. Стрелков, Ю. К. Инженерная и профессиональная психология / Ю. К. Стрелков. - М. : Академия; Высшая школа, 2001. - 360 с.
36. Тарасова, О. В. Психологічний зміст професійного мислення особистості: [Електронний ресурс] / О. В. Тарасова. – Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/8\\_DN\\_2011/Psihologia/8\\_82491.doc.htm](http://www.rusnauka.com/8_DN_2011/Psihologia/8_82491.doc.htm).
37. Толочек, В. А. Современная психология труда / В. А. Толочек. - СПб. : Питер, 2005. - 479 с.
38. Чеснокова И.И. Проблема самосознания в психологии / И.И. Чеснова. - М., 2007. 225 с.
39. Шадриков, В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. - М. : Логос, 2007. - 192 с.
40. Шадриков, В. Д. Психология деятельности и способности человека / В. Д. Шадриков. - М. : Логос, 1996. - 286 с.
41. Якунина, Ю. Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек» : дис. канд. психол. наук : 19.00.03 / Якунина Юлия Евгеньевна. - М., 2004. - 175 с.
42. Myers, J.H. (1992). Positioning products/services in attitude space. Marketing Research. March: 46-51.
43. Cateora P. R. International Marketing. Boston, 1990.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Шкала дослідження соціального самоконтролю М. Снайдера (адаптація Н.В. Амяга)

*Інструкція.* Прочитайте утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие «+» или несогласие «-» с каждым из них.

#### *Текст опросника*

- 1. Мне трудно имитировать поведение других людей.
- 2. Мое поведение обычно является выражением моих истинных чувств, установок и убеждений.
- 3. На вечеринках или собраниях я не пытаюсь делать или говорить то, что нравится другим.
- 4. Я могу отстаивать только те идеи, в которые верю.
- 5. Я могу произнести экспромтом речь даже о тех вещах, о которых я почти ничего не знаю.
- 6. Мне кажется, я притворяюсь, чтобы развлечь людей или произвести на них впечатление.
- 7. Когда я не знаю, как себя вести в некоторых ситуациях, я смотрю, как поступают другие.
- 8. Вероятно, я мог бы стать хорошим актером.
- 9. Я редко нуждаюсь в совете друзей, чтобы выбрать фильм, книгу или музыку.
- 10. Иногда со стороны кажется, что я испытываю более глубокие эмоции, чем есть на самом деле.
- 11. Я больше смеюсь, когда смотрю комедию в компании, чем когда нахожусь один.
- 12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
- 13. В различных ситуациях и с различными людьми я поступаю, как совершенно разные люди.
- 14. У меня не очень получается заставлять других людей любить меня.
- 15. Даже если я недоволен собой, я часто делаю вид, что прекрасно провожу время.
- 16. Я не всегда бываю таким, каким кажусь.
- 17. Я не стал бы менять свое мнение (или манеру поведения) для того, чтобы доставить кому-то удовольствие или заслужить чье-то расположение.
- 18. Я считаю себя человеком, вносящим оживление в компанию.
- 19. Чтобы ладить с окружающими и нравиться им, я склонен быть таким, каким меня хотят видеть.
- 20. Мне никогда не удавались такие игры, как шарады, импровизированные представления.
- 21. Мне трудно изменить свое поведение, чтобы приспособиться к разным людям и различным ситуациям.
- 22. На вечеринках я предоставляю другим право шутить и рассказывать истории.
- 23. В компании я чувствую себя немного скованно и не могу показать все, на что я способен.
- 24. Я могу смотреть человеку прямо в глаза и лгать с честным лицом (если это нужно для дела).

- 25. Я могу обманывать людей, демонстрируя дружеские отношения к ним, в то время как на самом деле они мне не нравятся.

**Шкала загальної самоєфективності Р. Швацера і М. Єрусалема**  
(переведена і стандартизована Ромеком В.Г.)

**Інструкція:**

Оцените высказывания по степени своего согласия с ними и поставьте любой знак в графе с условными обозначениями:

- 1 – абсолютно неверно
- 2 – едва ли это верно
- 3 – скорее всего верно
- 4 – совершенно верно

Утверждение	Абсолютно неверно	Едва ли это верно	Скорее всего верно	Совершенно верно
1. Если я как следует постараюсь, то я всегда найду решение даже сложным проблемам.				
2. Если мне что-либо мешает, то я всё же нахожу пути достижения своей цели.				
3. Мне довольно просто удается достичь своих целей.				
4. В неожиданных ситуациях я всегда знаю, как я должен себя вести.				
5. При непредвиденно возникающих трудностях я верю, что смогу с ними справиться.				
6. Если я приложу достаточно усилий, то смогу справиться с большинством проблем.				
7. Я готов к любым трудностям, поскольку полагаюсь на собственные способности.				
8. Если передо мной встает какая-либо проблема, то я				

---

обычно нахожу несколько вариантов её решения.

---

9. Я могу что-либо придумать даже в безвыходных на первый взгляд ситуациях.

---

10. Я обычно способен держать ситуацию под контролем.

## Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна

## Инструкция

Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение.

№п/п	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1.	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть				
2.	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения				
3.	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица				
4.	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение				
5.	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника				
6.	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю				
7.	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди				
8.	Я не сразу замечаю, когда начинаю				



	злиться				
9.	Я умею улучшить настроение окружающих				
10.	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую				
11.	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов				
12.	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки				
13.	Я легко понимаю мимику и жесты других людей				
14.	Когда я злюсь, я знаю, почему				
15.	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации				
16.	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком				
17.	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии				
18.	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим				
19.	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть				

20.	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние				
21.	Я контролирую выражение чувств на своем лице				
22.	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство				
23.	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций				
24.	Если надо, я могу разозлить человека				
25.	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние				
26.	Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю				
27.	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это				
28.	Я знаю как успокоиться, если я разозлился				
29.	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса				
30.	Я не умею управлять эмоциями других людей				
31.	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда				

32.	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые				
33.	Мне трудно справляться с плохим настроением				
34.	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает				
35.	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям				
36.	Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями				
37.	Я умею контролировать свои эмоции				
38.	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно				
39.	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую				
40.	Если близкий человек плачет, я теряюсь				
41.	Мне бывает весело или грустно без всякой причины				
42.	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей				
43.	Я не умею преодолевать страх				

44.	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает				
45.	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить				
46.	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются				

## П'ятифакторний особистісний опитульник «Велика п'ятірка»

Р. МакКрєє і П. Коста (в адаптації А.Б. Хромова)

*Інструкція.* Перед Вами опросник, состоящий из 75-и противоположных по значению высказываний, каждое из которых выявляет важные свойства личности и особенности поведения человека в некоторых жизненных ситуациях.

В данном опроснике нет утверждений правильных или неправильных, так же как нет “хороших” или “плохих” черт личности, поэтому следует оценить все 75 высказываний.

Все стимульные фразы разделены оценочной шкалой. Прочтите внимательно высказывание и определите, какая его часть больше соответствует особенностям Вашей личности. Если Вы считаете, что левая, то используйте для оценки символы -2 и -1 шкалы, если Вы считаете, что правая, то используйте правую часть шкалы (+2 и +1). Цифрами Вы отразите степень выраженности оцениваемого признака: 2 - сильно выражено, 1 - слабо выражено, если Вы сомневаетесь в выборе, то выбирайте 0.

Все оценки заносятся в левую ячейку бланка ответов.

*Стимульный материал Теста большая пятерка (Big five).*

1. Мне нравится заниматься физкультурой	-2	-1	0	1	2	Я не люблю физические нагрузки
2. Люди считают меня отзывчивым и доброжелательным человеком	-2	-1	0	1	2	Некоторые люди считают меня холодным и черствым
3. Я во всем ценю чистоту и порядок	-2	-1	0	1	2	Иногда я позволяю себе быть неряшливым
4. Меня часто беспокоит мысль, что что-нибудь может случиться	-2	-1	0	1	2	«Мелочи жизни» меня не тревожат
5. Все новое вызывает у меня интерес	-2	-1	0	1	2	Часто новое вызывает у меня раздражение
6. Если я ничем не занят, то это меня беспокоит	-2	-1	0	1	2	Я человек спокойный и не люблю суетиться
7. Я стараюсь проявлять дружелюбие ко всем людям	-2	-1	0	1	2	Я не всегда и не со всеми дружелюбный человек
8. Моя комната всегда аккуратно прибрана	-2	-1	0	1	2	Я не очень стараюсь следить за чистотой и порядком
9. Иногда я расстраиваюсь из-за пустяков	-2	-1	0	1	2	Я не обращаю внимания на мелкие проблемы
10. Мне нравятся неожиданности	-2	-1	0	1	2	Я люблю предсказуемость событий
11. Я не могу долго оставаться в неподвижности	-2	-1	0	1	2	Мне не нравится быстрый стиль жизни
12. Я тактичен по отношению к другим людям	-2	-1	0	1	2	Иногда в шутку я задеваю самолюбие других
13. Я методичен и пунктуален во всем	-2	-1	0	1	2	Я не очень обязательный человек
14. Мои чувства легко уязвимы и ранимы	-2	-1	0	1	2	Я редко тревожусь и редко чего-либо боюсь
15. Мне не интересно, когда	-2	-1	0	1	2	Я не интересуюсь вещами,

ответ ясен заранее						которые мне не понятны
16. Я люблю, чтобы другие быстро выполняли мои распоряжения	-2	-1	0	1	2	Я не спеша выполняю чужие распоряжения
17. Я уступчивый и склонный к компромиссам человек	-2	-1	0	1	2	Я люблю поспорить с окружающими
18. Я проявляю настойчивость, решая трудную задачу	-2	-1	0	1	2	Я не очень настойчивый человек
19. В трудных ситуациях я весь сжимаюсь от напряжения	-2	-1	0	1	2	Я могу расслабиться в любой ситуации
20. У меня очень живое воображение	-2	-1	0	1	2	Я всегда предпочитаю реально смотреть на мир
21. Мне часто приходится быть лидером, проявлять инициативу	-2	-1	0	1	2	Я скорее подчиненный, чем лидер
22. Я всегда готов оказать помощь и разделить чужие трудности	-2	-1	0	1	2	Каждый должен уметь позаботиться о себе
23. Я очень старательный во всех делах человек	-2	-1	0	1	2	Я не очень усердствую на работе
24. У меня часто выступает холодный пот и дрожат руки	-2	-1	0	1	2	Я редко испытывал напряжение, сопровождаемое дрожью в теле
25. Мне нравится мечтать	-2	-1	0	1	2	Я редко увлекаюсь фантазиями
26. Часто случается, что я руковожу, отдаю распоряжения другим людям	-2	-1	0	1	2	Я предпочитаю, чтобы кто-то другой брал в свои руки руководство
27. Я предпочитаю сотрудничать с другими, чем соперничать	-2	-1	0	1	2	Без соперничества общество не могло бы развиваться
28. Я серьезно и прилежно отношусь к работе	-2	-1	0	1	2	Я стараюсь не брать дополнительные обязанности на работе
29. В необычной обстановке я часто нервничаю	-2	-1	0	1	2	Я легко привыкаю к новой обстановке
30. Иногда я погружаюсь в глубокие размышления	-2	-1	0	1	2	Я не люблю тратить свое время на размышления
31. Мне нравится общаться с незнакомыми людьми	-2	-1	0	1	2	Я не очень общительный человек
32. Большинство людей добры от природы	-2	-1	0	1	2	Я думаю, что жизнь делает некоторых людей злыми
33. Люди часто доверяют мне ответственные дела	-2	-1	0	1	2	Некоторые считают меня безответственным
34. Иногда я чувствую себя одиноко, тоскливо и все валится из рук	-2	-1	0	1	2	Часто, что-либо делая, я так увлекаюсь, что забываю обо всем
35. Я хорошо знаю, что такое красота и элегантность	-2	-1	0	1	2	Мое представление о красоте такое же, как и у других
36. Мне нравится приобретать новых друзей и знакомых	-2	-1	0	1	2	Я предпочитаю иметь только несколько надежных друзей

37. Люди, с которыми я общаюсь, обычно мне нравятся	-2	-1	0	1	2	Есть такие люди, которых я не люблю
38. Я требователен и строг в работе	-2	-1	0	1	2	Иногда я пренебрегаю своими обязанностями
39. Когда я сильно расстроен, у меня тяжело на душе	-2	-1	0	1	2	У меня очень редко бывает мрачное настроение
40. Музыка способна так захватить меня, что я теряю чувство времени	-2	-1	0	1	2	Драматическое искусство и балет кажутся мне скучными
41. Я люблю находиться в больших и веселых компаниях	-2	-1	0	1	2	Я предпочитаю уединение
42. Большинство людей честные, и им можно доверять	-2	-1	0	1	2	Иногда я отношусь подозрительно к другим людям
43. Я обычно работаю добросовестно	-2	-1	0	1	2	Люди часто находят в моей работе ошибки
44. Я легко впадаю в депрессию	-2	-1	0	1	2	Мне невозможно испортить настроение
45. Настоящее произведение искусства вызывает у меня восхищение	-2	-1	0	1	2	Я редко восхищаюсь совершенством настоящего произведения искусства
46. «Болея» на спортивных соревнованиях, я забываю обо всем	-2	-1	0	1	2	Я не понимаю, почему люди занимаются опасными видами спорта
47. Я стараюсь проявлять чуткость, когда имею дело с людьми	-2	-1	0	1	2	Иногда мне нет дела до интересов других людей
48. Я редко делаю необдуманно то, что хочу сделать	-2	-1	0	1	2	Я предпочитаю принимать решения быстро
49. У меня много слабостей и недостатков	-2	-1	0	1	2	У меня высокая самооценка
50. Я хорошо понимаю свое душевное состояние	-2	-1	0	1	2	Мне кажется, что другие люди менее чувствительны, чем я
51. Я часто игнорирую сигналы, предупреждающие об опасности	-2	-1	0	1	2	Я предпочитаю избегать опасных ситуаций
52. Радость других я разделяю как собственную	-2	-1	0	1	2	Я не всегда разделяю чувства других людей
53. Я обычно контролирую свои чувства и желания	-2	-1	0	1	2	Мне трудно сдерживать свои желания
54. Если я терплю неудачу, то обычно обвиняю себя	-2	-1	0	1	2	Мне часто «везет», и обстоятельства редко бывают против меня
55. Я верю, что чувства делают мою жизнь содержательнее	-2	-1	0	1	2	Я редко обращаю внимание на чужие переживания
56. Мне нравятся карнавальные шествия и демонстрации	-2	-1	0	1	2	Мне не нравится находиться в многолюдных местах
57. Я стараюсь поставить себя на место другого человека, чтобы его понять	-2	-1	0	1	2	Я не стремлюсь понять все нюансы переживаний других людей
58. В магазине я обычно долго	-2	-1	0	1	2	Иногда я покупаю вещи

выбираю то, что надумал купить						импульсивно
59. Иногда я чувствую себя жалким человеком	-2	-1	0	1	2	Обычно я чувствую себя нужным человеком
60. Я легко «вживаюсь» в переживания вымышленного героя	-2	-1	0	1	2	Приключения киногероя не могут изменить мое душевное состояние
61. Я чувствую себя счастливым, когда на меня обращают внимание	-2	-1	0	1	2	Я скромный человек и стараюсь не выделяться среди людей
62. В каждом человеке есть нечто, за что его можно уважать	-2	-1	0	1	2	Я еще не встречал человека, которого можно было бы уважать
63. Обычно я хорошо думаю, прежде чем действовать	-2	-1	0	1	2	Я не люблю продумывать заранее результаты своих поступков
64. Часто у меня бывают взлеты и падения настроения	-2	-1	0	1	2	Обычно у меня ровное настроение
65. Иногда я чувствую себя фокусником, подшучивающим над людьми	-2	-1	0	1	2	Люди часто называют меня скучным, но надежным человеком
66. Я привлекателен для лиц противоположного пола	-2	-1	0	1	2	Некоторые считают меня обычным и неинтересным человеком
67. Я всегда стараюсь быть добрым и внимательным с каждым человеком	-2	-1	0	1	2	Некоторые люди думают, что я самонадеянный и эгоистичный
68. Перед путешествием я намечаю точный план	-2	-1	0	1	2	Я не могу понять, зачем люди строят такие детальные планы
69. Мое настроение легко меняется на противоположное	-2	-1	0	1	2	Я всегда спокоен и уравновешен
70. Я думаю, что жизнь – это азартная игра	-2	-1	0	1	2	Жизнь – это опыт, передаваемый последующим поколениям
71. Мне нравится выглядеть вызывающе	-2	-1	0	1;	2	В обществе я обычно не выделяюсь поведением и модной одеждой
72. Некоторые говорят, что я снисходителен к окружающим	-2	-1	0	1	2	Говорят, что я часто хвастаюсь своими успехами
73. Я точно и методично выполняю свою работу	-2	-1	0	1	2	Я предпочитаю «плыть по течению», доверяя своей интуиции
74. Иногда я бываю настолько взволнован, что даже плачу	-2	-1	0	1	2	Меня трудно вывести из себя
75. Иногда я чувствую, что могу открыть в себе нечто новое	-2	-1	0	1	2	Я не хотел бы ничего в себе менять



## Тест «Креативність» Н. Вишнякової

*Інструкція.* Вам пропонується самостійно оцінити свої особистісні якості, відповідаючи на запитання тесту. Діагностично прочитайте запитання. При позитивній відповіді на запитання поставте знак "+", при негативній поставте знак "-" в графу "Я-реальний" і "Я-ідеальний". Довго над відповіддю не задумуйтеся, тому що перша відповідь імпульсивна і зазвичай правильна. Будьте щирі!

№ п/п	Індекс	Содержание вопроса	Образ "Я-реальный"	Образ "Я-идеальный"
1.	М	Задумываетесь ли вы, какие причины заставляют вас создавать что-либо новое?		
2.	Л	Бывают ли у вас неприятности из-за собственного любопытства?		
3.	О	Возникает ли у вас желание оригинально усовершенствовать хорошую вещь?		
4.	В	Мечтаете ли вы приобрести известность, создав что-либо социально новое?		
5.	И	В ситуациях риска вы доверяете интуиции?		
6.	Э	Вы считаете, что в конфликтных ситуациях возможно избежать эмоциональных переживаний?		
7.	Ю	Отвечаете ли вы шуткой, если вас разыгрывают?		
8.	П	Если представится случай, вы поменяете работу на более оплачиваемую, но менее творческую?		
9.	М	Вы продумываете последствия принимаемого вами решения?		
10.	Л	Познание нового перестает быть любопытным для вас, если оно связано с риском?		
11.	О	Приходилось ли вам удачно		

		использовать вещи не по назначению?		
12.	В	Бывает ли так, что когда вы рассказываете о каком-нибудь подлинном случае, то прибегаете к вымышленным подробностям?		
13.	И	В экстремальных ситуациях вы чаще прислушиваетесь к голосу разума, чем к интуиции?		
14.	Э	Доставляет ли вам эмоциональное удовлетворение процесс творческой деятельности?		
15.	Ю	Любите ли вы шутить и смеяться над собой?		
16.	П	Изобретали ли вы что-то новое в интересующей вас сфере деятельности?		
17.	М	Утомляет ли вас работа, требующая творческого мышления в нестандартных ситуациях?		
18.	Л	Отмечают ли окружающие, что вы во все вникаете?		
19.	О	Является ли редким ваше увлечение?		
20.	В	Бывает ли, что у вас возникают необычные образы, связанные с реальными событиями?		
21.	И	Вы иногда предчувствуете, кто звонит вам по телефону, еще не сняв трубку?		
22.	Э	Равнодушны ли вы к отрицательным проявлениям эмоций чужих детей?		
23.	Ю	Смеетесь ли вы над своими неудачами		
24.	П	Посещали бы вы ради новых знаний специальные занятия, даже если это связано с неудобствами?		
25.	М	Достаточно ли для вас мелкой детали, намек на проблему, чтобы увлечься ее		

		разработкой?		
26.	Л	На философские детские вопросы вы нашли ответы в зрелом возрасте?		
27.	О	Испытываете ли вы потерю интереса к оригинальным, рискованным предложениям ваших партнеров по работе?		
28.	В	Фантазируете ли вы сейчас, как бы вы жили в другом городе или в другом веке?		
29.	И	Вам трудно предвидеть последствия предстоящего события?		
30.	Э	Вы чувствуете эмоциональный подъем и вдохновение в начале нового дела?		
31.	Ю	Бывает ли так, что вы заранее готовили шутку или шуточные истории с целью развеселить компанию?		
32.	П	Утомляют ли вас неожиданности в профессиональной деятельности, требующие новых выходов из создавшейся ситуации?		
33.	М	Вы продумываете варианты решения трудных проблем, прежде чем сделаете выбор наиболее продуктивного?		
34.	Л	Когда вы долго не познаете новое, вас мучает чувство неудовлетворенности?		
35.	О	Вы любите работу, требующую смекалки, даже если она связана с трудностями реализации?		
36.	В	Сталкиваясь с необычными проблемами, вы предвидите перспективы их решения?		
37.	И	Снился ли вам когда-нибудь сон, который предсказал происшедшие потом события?		
38.	Э	Сочувствуете ли вы людям, которые не		

		достигли желаемого результата в творчестве?		
39.	Ю	Используете ли вы юмор для выхода из затруднительных ситуаций?		
40.	П	Вы выбирали профессию с учетом своих творческих возможностей?		
41.	М	Вам трудно продумать многие отрицательные последствия конфликтной проблемы?		
42.	Л	Сможете ли вы рискнуть карьерой ради познания нового?		
43.	О	Будете ли вы заниматься созданием чего-то необычного, если это связано с какими-то трудностями?		
44.	В	Вам трудно представить незнакомое место, в которое вы стремитесь попасть?		
45.	И	Случалось ли так, что вы вспомнили о человеке, с которым давно не встречались, а потом вдруг неожиданно он позвонил или написал вам письмо?		
46.	Э	Сочувствуете ли вы обманутому человеку?		
47.	Ю	Бывает ли так, что вы сами придумываете анекдоты и смешные истории?		
48.	П	Если вы лишитесь возможности работать, то жизнь для вас потеряет интерес?		
49.	М	Основательно ли вы продумываете все этапы своей творческой деятельности?		
50.	Л	Хочется ли вам порой разобрать вещь, для того чтобы узнать, как она работает?		
51.	О	Вы импровизируете в процессе реализации уже		

		разработанного плана действия?		
52.	В	Вы сочиняете сказки детям?		
53.	И	Бывает ли так, что вы по каким-то необъяснимым причинам не доверяете некоторым людям?		
54.	Э	Вы склонны сильно переживать, если вас обманули?		
55.	Ю	Раздражает ли вас шутка, выраженная в форме иронии?		
56.	П	Вы чувствуете, что ваша профессия позволит улучшить окружающий мир?		
57.	М	Думаете ли вы, какие тайные причины скрыты в творческой деятельности человека?		
58.	Л	Интересует ли вас, как живут соседи?		
59.	О	Предпочитаете ли вы общаться с людьми с необычными взглядами?		
60.	В	Фантазировали ли вы когда-нибудь о том, что можно было бы сделать, получив наследство?		
61.	И	Вам трудно определить характер человека с первого взгляда?		
62.	Э	Вы сочувствуете нищим людям?		
63.	Ю	Считают ли вас окружающие остроумным человеком?		
64.	П	В вашем профессиональном творчестве было много неудач?		
65.	М	Вы размышляете о причинах успехов и неудач в своей творческой деятельности?		
66.	Л	Если вы встречаете непонятное новое слово, то узнаете его смысл в справочниках?		

67.	О	Интересуют ли вас люди, которые придерживаются только традиционных взглядов на жизнь		
68.	В	Пишите ли вы стихи?		
69.	И	Глядя на знакомого человека, вам трудно предугадать, как сложится его жизнь?		
70.	Э	Вы редко выражаете свои эмоции при уличных скандалах?		
71.	Ю	Трудно ли вам с юмором выйти из затруднительной ситуации?		
72.	П	Можете ли вы в своей работе пойти на риск, если шансы на успех не гарантированы?		
73.	М	Достоверно ли вы восстанавливаете по случайным деталям целостный результат?		
74.	Л	Пытались ли вы проследить генеалогическое древо жизни?		
75.	О	Если бы ваши знакомые знали, о чем вы мечтаете, то считали бы вас чудаком?		
76.	В	Вам трудно представить себя в старости?		
77.	И	Бывает ли так, что вы опасаетесь идти на встречу с незнакомым человеком из-за интуитивного беспокойства?		
78.	Э	Наблюдая драматическое событие в жизни людей, чувствуете ли вы, что это происходило с вами?		
79.	Ю	Предпочитаете ли вы комедию всем остальным жанрам?		
80.	П	Обязательно ли творчество должно сопутствовать профессиональной деятельности?		

