

УДК 159.9

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ СВОЙСТВ ЛИЧНОСТИ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

©2003 М.Ю.Шейнис

Университет Российской Академии Образования. Самарский филиал

В статье изложены результаты исследования характеристик личности, детерминирующих ролевое поведение. Выборка составила 102 сотрудника самарской таможни. В качестве характеристик личности изучались установки (относительно группы, начальника, профессии), удовлетворенность различными аспектами трудовой деятельности, черты характера, свойства нервной системы. При обработке данных использовались методы статистического анализа.

Современные условия жизни требуют активизации человеческого фактора в сфере профессиональной деятельности. Психология стоит в одном ряду с другими многочисленными научными дисциплинами, призванными способствовать решению этой задачи. Однако способы ее решения специфичны для каждой из наук. Несомненно, что существует целый спектр непсихологических методов, посредством которых можно добиться совершенствования профессиональной деятельности сотрудника таможенных органов. Среди этих методов хорошо известные и давно разработанные экономические методы повышения производительности труда, организационные преобразования и т.д. Определение психологией своего собственного места в решении общей задачи требует обращения к *психологическим* средствам оптимизации деятельности работника, и вся совокупность психологических механизмов регуляции профессионального поведения представляет собой важный арсенал этих средств.

Одним из наиболее перспективных подходов к проблеме активизации человеческого фактора, по нашему мнению, является подход, основанный на ролевой теории.

Проблема регуляции социального поведения личности, является одной из основных проблем современной психологии. Усилия целой плеяды ученых – исследователей были направлены на анализ различных подходов к проблеме поведения человека. В.С.Агеев; Г.Айзенк(G.Aysenk);С.А.Арутюнов;А.К.Байбурин;А.Добрович;Л.М.Дробижева;А.Г.Здравомыслов; А.М.Козулин; Р.Кеттелл (R.Cattell); Т.И.Кулапина;Г.Олпорт(G.Allport);П.В.Симонов;Г.М.Солдатова;Б.Ф.Скиннер(B.F.Skinner) Г.В.Старовойтова;А.А.Сусоколов; Э.Фромм

(E.Fromm); П.М.Якобсон. Предпринимались попытки построения теоретической модели, структуры, схемы, системы, механизма социального поведения индивида. (А.Г.Асмолов; А.Бандура (A.Bandura); М.И.Бобнева; Д.Б.Богоявленская;Г.Олпорт (G.Allport); Б.Ф.Скиннер(B.F.Skinner);С.Я.Чернавский; А.Г.Вардомацкий; В.В.Водзинская; О.И.Зотова;Ш.А.Надирашвили;И.Ю.Истощин;Л.Г.Почебут;О.С.Советова; Е.В.Шорохова; В.А.Ядов).

Анализ соотношения категорий «роль» и «ролевое поведение» показывает неоднозначность подходов к этому вопросу различных научных школ. Ряд авторов (Р.Л.Биддл и Е.И.Томас (R.L.Biddle, E.I.Tomas) [19]; С.Л.Рубинштейн [13]; Т.Парсонс (T.Parsons) [20]; Э.Гоффман [4]; Ж.Годфруа [3]; Н.Смелзер [14]; Б.Д.Парыгин [12]; Н.Н.Обозов [11]; А.В.Филиппов [15] в понятие «роли» вкладывают только предписания, проявляемые во внешнем поведении, другие (И.С.Кон [5]; В.В.Давыдов, А.В.Запорожец, Б.Ф.Ломов [8]; Л.П.Буева [1], указывают на внутреннее содержание роли. Нами социальная роль понимается как нормативная система действий, ожидаемая от индивида в соответствии с его социальной позицией (положением), т.е. местом в конкретной системе социальных отношений.

Профессионально-функциональная роль работника определяется должностными инструкциями,

в которых указаны цели данной деятельности, обязанности и права работника, его ответственность, официальные взаимосвязи с другими членами коллектива, основные требования к его профессиональным характеристикам.

Образцы поведения, ожидаемого от личности в коллективе, обусловлены как организационно-технической, так и социальной сторонами деятельности. Организационно-технические требования непосредственно диктуются орудиями, технологией, конечными продуктами деятельности и социальной организацией. Социальные требования исходят от окружающих людей. Их содержание, в значительной мере, является выражением организационно-технических требований, но не сводится к ним. Социальные требования возникают в результате отражения в общественном сознании организационно-технических условий деятельности и представляют собой идеальную модель социальной роли.

Ролевое поведение является результатом объективации этих требований в деятельности отдельной личности. Индивидуальное поведение включает в себе элементы социальной роли, но и отличается от нее, т.к. содержит уникальные компоненты, отражающие индивидуальное своеобразие данной личности и специфику условий ее деятельности. Социальная роль относится к ролевому поведению отдельного человека как общее к частному.

На всех уровнях психическая регуляция социальной деятельности или поведения субъекта в социальной среде регулируется ее диспозиционной системой, однако в каждой отдельной ситуации, в зависимости от цели, ведущая роль принадлежит определенному уровню диспозиций или даже конкретному диспозиционному образованию.

Анализ социально-психологической литературы, позволил выделить ряд личностных факторов, определяющих ролевое поведение.

Знание роли является необходимым условием начала деятельности и совершенствуется по мере овладения профессией.

Качество выполнения человеком той или иной социальной роли во многом обусловлено тем, в какой степени данная роль им принимается и усваивается, иначе говоря, интернализуется. Интернализация работниками

своих официальных ролей в производственном коллективе предполагает понимание официальных целей данного коллектива и согласие с ними.

Немаловажным условием соответствия ролевого поведения требованиям роли является также степень включенности субъекта в деятельность. Она характеризуется уровнем его ориентированности в системе специфических для определенной ситуации требований, мерой внутренней, психической, идентификации, т.е. уподоблением данной деятельности, и, в частности, готовностью к слиянию с ней и максимальной отдачей.

Кроме того, на формы поведения, мотивацию, построение поведения и возникновение эмоций влияет самооценка эффективности.

Целью нашего исследования является выявление личностных характеристик, детерминирующих ролевое поведение.

Характеристика выборки.

Изучение проблемы взаимовлияния личности и ее профессиональной роли проводилось на базе Самарской таможни. Численность работников таможни, до 1991 года составлявшая по стране не более 10 тысяч человек, в 1995 году составила около 55 тысяч человек. Возникла практическая проблема эффективного обучения и воспитания с целью повышения продуктивности деятельности каждого сотрудника.

Хотя повышение продуктивности профессиональной деятельности сотрудника таможни является одной из основных задач психологического обеспечения в системе Государственного таможенного комитета Российской Федерации, научных исследований в этой области проводилось очень мало. В.В.Немирич [10] выделяет следующие особенности выполнения сотрудниками таможни своих профессиональных функций:

- большая значимость выполнения возложенных на должностное лицо обязанностей (валютный контроль, борьба с

контрабандой, начисление таможенных пошлин);

- наличие органов, контролирующих работу таможенного специалиста и точная идентификация допустившего нарушение;

- деятельность осуществляется в условиях постоянной смены нормативных документов;

- взаимодействие осуществляется в непосредственном контакте с лицом, проводящим таможенный контроль, в отношении психического противоборства с ним, в состоянии морального давления и высокой нервно-психической напряженности.

Причем в настоящее время во многих отделах таможенного оформления, последняя особенность устраняется введением промежуточного звена - таможенного брокера. Для осуществления деятельности в условиях постоянной смены нормативных документов, необходим определенный уровень интеллекта. Интеллект относится к общим способностям. Поэтому, в данном случае, правомерным представляется вывод о том, что для профессиональной деятельности сотрудника отдела таможенного оформления, специальных способностей не требуется.

Еще одной особенностью изучаемой выборки является то, что прием на работу в таможенную службу осуществляется на основании психологического обследования на профессиональную пригодность. В настоящий момент такое обследование состоит в отборе кандидатов на замещение вакантных должностей в таможене по принципу соответствия норме их личностных характеристик.

Всего в обследовании приняло участие 102 человека, работающих в 9 отделах.

Для диагностики показателей, выделенных в ходе анализа научной литературы, нами использовались следующие методы: 1. Групповая оценка личности. Путем экспертной оценки были выделены качества, необходимые для работы в таможене. На основе этих качеств проводилась самооценка Я-социального, Я-реального, Я-идеального и идеала роли. 2. Созданная нами «Комплексная методика». Эта методика направлена на выявление установок относительно группы, начальника, профессии. 3. Методика изучения степени неудовлетворенности условиями труда и методика ранжирования целей, стоящих перед таможеней в целом по степени их

важности. Методики адаптированы к условиям деятельности таможенника. 4. Опросник терминальных ценностей И.Сенина. 5. Для изучения согласия индивида с организационно-техническими требованиями роли по пяти - балльной шкале была выявлена степень его согласия с каждым пунктом должностной инструкции. 6. Личностные особенности изучались при помощи методик Р.Кеттелла (16-PF) и Г.Айзенка (EPI). 7. Социометрический опрос.

Для выявления связи между перечисленными факторами, нами использовался коэффициент корреляции Спирмена.

Для определения факторов, у которых только одна, или несколько частей шкалы значений связаны с продуктивностью, нами использовался критерий ϕ^* - угловое преобразование Фишера.

В самом простом случае критерием для разделения выборки на «успешных» и «неуспешных» будет средняя величина по показателю успешности. Однако такое деление является довольно грубым. Чтобы сделать различия между группами более заметными, мы выделили группы «успешных» и «неуспешных» специалистов более строго. В первую группу были включены только те, чьи значения превышают среднюю величину не менее чем на 0,5 стандартного отклонения, а во вторую группу - только те, чьи значения не менее чем на 0,5 ниже средней величины. При этом все, кто оказывается в зоне средних величин, $M \pm 0,5 \sigma$, выпадают из дальнейших сопоставлений. Группа «успешных» составляется из сотрудников, имеющих показатели более $M+0,5\sigma$ по всем блокам методики ГОЛ. «Неуспешные» - это сотрудники, имеющие по всем блокам показатели менее $M-0,5\sigma$. Группа успешных сотрудников составила 48 человек, а неуспешных - 26.

Выделение наиболее и наименее успешных проводилось отдельно в каждой группе. Это является следствием ограничений методики ГОЛ.

Таблица №1

Анализ результатов эмпирического исследования

Черты характера (факторной структуры Р.Кеттела), по которым успешные сотрудники значительно отличаются от неуспешных

Успешные	Неуспешные
точность и аккуратность в делах, любят порядок и не нарушают правила, даже если они им кажутся пустой формальностью, обладают хорошим самоконтролем.	Проявляют слабый интерес к общественным стандартам и не прилагают усилий для выполнения общественных норм.
Мягкость, доброта, они зависимы и нуждаются в любви, внимании и помощи других людей.	Независимы. Свойственная им черствость иногда может доходить до степени цинизма.
Это творчески одаренные лица, не зависимо от рода деятельности.	Умеют разбираться в житейски важных вещах. Наличие широких интеллектуальных и эстетических интересов для них не характерно (возможен и активный отказ от них). В неожиданных ситуациях им часто не хватает воображения и находчивости.
В момент тестирования не смогли отвлечься от своих проблем на достаточно долгое время для того, чтобы давать социально желаемые ответы.	Отличаются расслабленностью, отсутствием сильных побуждений и желаний.
Организованны, умеют хорошо контролировать свою жизнь. Как правило, хорошо осознают социальные требования и заботятся о своей репутации.	Они в меньшей степени контролируются своим интеллектом и, следовательно, более подвержены влиянию эмоций.
Тревожны и ригидны	Обладают низким интеллектом.
Они любят работать с людьми, легко приспосабливаются к распорядку других людей, а не требуют, чтобы те приспосабливались к ним.	Для них характерны пассивность и кроткое подчинение своим обязанностям, они не верят в себя и свои возможности, склонны брать вину на себя..

Анализ результатов, представленных в таблице №1 позволяет сделать вывод о том, что успешных сотрудников от неуспешных отличает, прежде всего, способность и желание выполнять социальные нормы. Кроме того, высокая потребность в любви, внимании и помощи других, легкое приспособление к распорядку других людей, свидетельствуют о большей конформности успешных сотрудников. Успешных сотрудников характеризуют также высокие показатели креативности и тревожности.

При изучении характеристик нервной системы, было выяснено, что успешных сотрудников характеризуют средние и выше средних показатели нейротизма, т.е. преобла-

дание процессов возбуждения над процессами торможения в коре головного мозга. (Высокие и очень высокие значения отсутствуют). Кроме того, им свойственна интроверсия, т.е. это спокойные, застенчивые люди, склонные к самоанализу. Они сдержаны и отдалены от всех, кроме близких друзей. Планируют и обдумывают свои действия заранее, не доверяют внезапным побуждениям, серьезно относятся к принятию решений, любят порядок во всем. Для неуспешных характерны низкие значения по шкале нейротизма, т.е. преобладание процессов торможения над про-

цессами возбуждения в коре головного мозга.

При анализе этих результатов, необходимо учитывать, что индивидуальные различия по стабильности-нейротизму отражают силу реакции автономной нервной системы на стимулы. Интро-экстраверсия тесно связана с уровнями корковой активации. Айзенк [17] использует термин «активация» для обозначения степени возбуждения (от сна до состояния паники). Он полагает, что интроверты чрезвычайно возбудимы и, следовательно, в высшей степени чувствительны к поступающей стимуляции. По этой причине, они избегают ситуаций, чрезмерно сильно действующих на них. Именно интроверсией можно объяснить напряженность сотрудников, которая отмечена в таблице №1. Экстраверты – наоборот, постоянно выискивают ситуации, которые могут их возбудить. Комбинация интроверсии и нейротизма предполагает у индивидуума тенденцию проявлять в поведении больше беспокойства, пессимизма и замкнутости. Следовательно, можно сделать вывод о том, что нейротизм и интроверсия обуславливают такие черты характера, как тревожность, стремление выполнять социальные нормы и конформность. Результаты изучения установки относительно себя самого, отличающие успешных и неуспешных сотрудников следующие. Успешных сотрудников характеризует большая разница в оценке своего реального и максимально возможного профессионального уровня и большая реальность самооценки. Неуспешным свойственна небольшая разница в оценке своего реального и максимально возможного профессионального уровня, а также малая реальность самооценки, малая реальность Я-социального, низкая самооценка. Собственная личность оценивается ими как неспособная достичь требований идеала роли, даже при благоприятных условиях.

Анализируя результаты изучения установок на самих себя, мы обнаружили, что у неуспешных – низкая самооценка и собственная личность оценивается как неспособная достичь требований идеала роли даже при благоприятных условиях. У успешных – наоборот. Уровень притязаний тесно связан со степенью включенности «Я» в данную социальную роль. Если роль не интернализирована, то притязания могут быть чрезвычайно

низкими и не повышаются даже в случае успеха. Ф.Хоппе [19] экспериментально обнаружил, что одни лица адекватно оценивают свои возможности, другие склонны к их постоянной переоценке, а третьи к столь же постоянной недооценке. В последнем случае достигнутый личностью успех не приводит к повышению уровня ее притязаний. Таким образом, очевидным становится связь уровня включенности в деятельность и степень реальности самооценки в этой деятельности. Результаты нашего исследования, не подтверждают данные исследования Г.И.Метельского [9] о положительной корреляции самооценки с уровнем экстраверсии и отрицательной корреляцией самооценки с личностной тревожностью. При этом они совпадают с представлениями А.Бандуры (A.Bandura) [18] о том, что самоподкрепление (уровень притязаний) оказывает регулятивное воздействие на деятельность в то время, как внешнее воздействие выполняет лишь информативную и побудительную функции.

Н.В.Кузьмина [6], изучая мотивацию учителей, отмечает, что по мере роста мастерства вырастает и самолюбие, как стимул самосовершенствования. Средняя и высокая оценка самоэффективности и небольшая разница Я-идеального и идеала роли, позволяют сделать вывод о том, что самолюбие – один из ведущих мотивов успешных сотрудников. У сотрудников неуспешных эти показатели – прямо противоположные. О высоком самоуважении успешных сотрудников говорит и то, что в качестве наиболее важных условий труда, они выделяют низкую напряженность работы и хорошие условия труда (температурный режим, освещенность рабочего места и т.д.). Учитывая данные Г.Паула и А.Стевена (G.Paul, A.Steven) [21], которые установили, что способность к точному социальному сравнению значимо коррелирует с нейротизмом и интроверсией, мы можем прийти к заключению о том, что темперамент обуславливает такие черты характера,

как тревожность, конформность, чувствительность к внешней стимуляции. Эти характеристики обеспечивают высокую реальность оценки себя и других.

Данные корреляционного анализа показывают, что прямая положительная корреляционная зависимость существует между успешностью трудовой деятельности и такими показателями, как уровень нейротизма (силой реакции нервной системы на внешние стимулы) и реальность самооценки. Причем в показателях нейротизма отсутствуют высокие и очень высокие значения. С учетом результатов исследования В.А.Ганзена [2], который, на основе опросника Кеттела выделил факторы, имеющие отношение к критичности и самокритичности (уровень недоверия, консерватизма, конформности, нейротизма, сомнений, осторожности, стремление к точности и расчетливости), мы можем сделать вывод о том, что прямая корреляционная связь степени нейротизма (за исключением высоких и очень высоких показателей) с успешностью профессиональной деятельности, является проявлением особенностей работы в таможене. Высокая корреляционная зависимость между показателем социометрического опроса по фактору «профессиональное доминирование» и успешностью профессиональной деятельности свидетельствует о валидности методики определения успешности.

Результатом изучения установок относительно ситуации, отличающих успешных и неуспешных сотрудников, явился вывод о том, что успешных отличают: небольшая разница оценки важности целей, стоящих перед таможеней в целом, со средним значением группы, небольшая разница со средними в группе значениями установок, относительно профессии, начальника и группы, низкое значение разницы оценки важности сфер жизни со средним значением в группе; низкое значение разницы оценки важности терминальных ценностей в профессиональной сфере со средним значением в группе. Для неуспешных сотрудников характерны: высокое значение разницы со средним в группе значением оценки важности целей, стоящих перед таможеней в целом, большая разница со средней в группе оценкой удовлетворенностью условиями труда.

Эти данные позволяют сделать вывод о том, что успешные сотрудники значимо отличаются от неуспешных степенью принятия групповых норм ценностей. Е.С.Кузьмин [7] отмечает, что включение в деятельность происходит через становление отношения субъекта к целям деятельности. Носителем ролевых требований является группа, следовательно, успешные сотрудники, отличающиеся от неуспешных большой степенью принятия целей деятельности, являются более включенными в деятельность.

Изучение понимания целей таможни, ранжирования условий труда и терминальных ценностей по степени важности, отличающих успешных и неуспешных сотрудников, показало следующее:

-успешные сотрудники при оценке важности целей, стоящих перед таможеней в целом, выделяют, как наиболее важные, такие цели, как правильное оформление таможенных документов и выявление нарушений таможенных правил. Наименее важными они считают разъяснение порядка и правил перемещения товаров и грузов через границу РФ, повышение уровня культуры работы с клиентами и содействие улучшению психологического климата в коллективе. При оценке важности условий работы, наиболее важными они считают низкую напряженность работы. Наименее важны для них большая самостоятельность при выполнении работы и обеспеченность в полной мере необходимой техникой. В профессиональной сфере наиболее важными для них являются такие терминальные ценности, как активные социальные контакты и сохранение собственной индивидуальности. А наименее важной - высокое материальное положение. Они считают сферу общественной жизни наименее значимой.

Неуспешные сотрудники при ранжировании по степени значимости целей профессиональной деятельности для таможни в целом, выделяют такую цель, как разъяснение порядка и правил

перемещения товаров и грузов через границу РФ в качестве наиболее важной. Из условий работы наиболее важными для них являются большая самостоятельность в ходе работы и возможность общения в процессе работы. При этом очень низкое значение придается такому условию как высокая оплата труда.

Анализ этих результатов, показывает, что успешные сотрудники в качестве ведущих выделяют цели-задания, а неуспешные – цели системы.

При обработке результатов эмпирического исследования были установлены значимые прямые положительные корреляционные связи специальных знаний с уровнем интеллекта и с важностью для сотрудника профессиональной сферы.

Отсутствие прямой корреляционной связи между уровнем профессиональных знаний, умений и успешностью работы, говорит о том, что влияние знаний на продуктивность является опосредованным.

В результате, нами были сделаны следующие выводы:

1. Успешность деятельности сотрудника таможи описана путем нахождения разницы между оценкой выраженности у него профессионально-необходимых качеств (при помощи методики групповой оценки личности) и степенью выраженности этих качеств у идеального сотрудника данного отдела (оценка идеального сотрудника при помощи методики групповой оценки личности).

2. Успешные сотрудники отличаются от неуспешных по ряду показателей.

Они оцениваются сотрудниками того отдела, в котором работают, как более референтные и эмоционально привлекательные. У них, по оценке коллег, сильнее выражена способность руководить. Эта группа сотрудников имеет высокие показатели по профессиональному лидерству.

Успешных сотрудников отличает более высокий суммарный показатель выраженности комплекса профессионально-необходимых качеств.

От неуспешных сотрудников успешные отличаются более высоким уровнем профессиональных знаний и умений.

Успешные сотрудники более общительны, легче приспосабливаются к людям. Это более ответственные, обязательные, добросо-

вестные люди. У них большая групповая конформность. Они более мягки, снисходительны к себе и другим, стараются избегать ситуаций, включающих в себя элементы враждебности. При этом успешные сотрудники более, чем неуспешные, тревожны и недоверчивы. Они отличаются большей продуманностью действий, организованностью, самоконтролем, настойчивостью, обладают высокой креативностью и сильно погружены в свои проблемы (им тяжело от них отвлечься).

По свойствам темперамента успешные сотрудники значительно отличаются преобладанием процессов возбуждения над процессами торможения в коре головного мозга и сильной возбудимостью, чувствительностью к поступающей стимуляции.

Для Я-концепции успешных сотрудников характерна высокая реальность самооценки своей профессиональной деятельности. Их самооценка отличается большим резервом профессионального роста (модуль разницы Я-реального и Я-социального).

В качестве наиболее важных они выделяют цели-задания, а в качестве наименее важных – цели системы.

При сравнении ценностных ориентаций сотрудников со средними значениями этих показателей в группе, было выявлено, что успешные сотрудники отличаются низким значением разницы оценки важности сфер жизни, терминальных ценностей в профессиональной сфере, целей, стоящих перед таможней в целом, со средними в группе значениями этих показателей. Их отличают низкие значения разницы со средними в группе показателями установок относительно группы и профессии.

3. Неуспешные сотрудники таможни от успешных отличаются по ряду показателей.

У них низкий суммарный показатель выраженности комплекса профессионально-необходимых качеств.

Это люди с низким уровнем интеллекта, большей, чем у успешных сотрудников, пассивностью, неверием в

свои силы. Их отличает слабый интерес к общественным стандартам, нежелание выполнять общественные нормы и требования. Они более черствы и независимы, обладают низкой креативностью. Поведение этих людей сильно подвержено влиянию эмоций. При этом, они отличаются отсутствием сильных желаний, побуждений.

Для Я-концепции неуспешных сотрудников характерна низкая самооценка и низкая реальность самооценки. Они считают себя неспособными достичь идеала роли даже при благоприятных условиях. Они также отличаются небольшим резервом профессионального роста (модуль разницы Я-реального и Я-идеального).

В качестве наиболее важной они выделяют одну из целей системы.

При сравнении ценностных ориентаций сотрудников со средними значениями этих показателей в группе, было выявлено, что неуспешные сотрудники значительно отличаются от успешных большей разницей оценки важности целей, стоящих перед таможней в целом со средним значением этого показателя в группе. Их также отличает большая разница со средней в группе оценкой удовлетворенности условиями труда.

4. Прямые положительные корреляционные связи были обнаружены между следующими показателями:

- продуктивности с нейротизмом (высокие и очень высокие значения нейротизма отсутствуют);
- продуктивности с адекватностью самооценки;
- уровня специальных знаний с интеллектом;
- уровня специальных знаний с важностью профессиональной сферы.

5. Продуктивность профессионально-ролевой деятельности определяется интернализацией ролевых требований. Это подтверждается фактом зависимости продуктивности от степени принятия установок группы, относительно целей профессиональной деятельности. Об этом же свидетельствует то, что успешные сотрудники правильно выделяют наиболее важные цели, стоящие перед организацией в целом. Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что уровень знаний влияет на продуктивность лишь в том случае, если эти знания интернализированы

6. Продуктивность профессионально-ролевой деятельности определяется способностью организовать свое поведение, согласно ролевым предписаниям. Этот вывод основан на эмпирически выявленной зависимости продуктивности от уровня саморегуляции, степени нормативности. А так как ролевые требования не являются статичными, то для выявления их изменений и степени соответствия наличной ситуации, необходимы такие качества, как креативность, интеллект. Вследствие специфики таможенной деятельности, необходимыми качествами для ее осуществления являются любовь к людям (общительность) и нейротизм (за исключением высоких и очень высоких значений). Это вызвано тем, что таможенное оформление происходит в процессе общения и тем, что люди с повышенным уровнем нейротизма обычно реагируют на стимулы быстрее, чем стабильные личности и у них обнаруживаются более длительные реакции, продолжающиеся после исчезновения стимула. Поэтому такие личности избегают рискованных, неопределенных ситуаций.

7. Продуктивность профессионально-ролевой деятельности определяется включенностью субъекта в деятельность. Этот вывод основан на том, что в нашем исследовании была выявлена зависимость продуктивности и степени принятия индивидом диспозиционно-установочной системы группы. А так как группа является носителем ролевых требований, то уровень принятия индивидом ее установок и будет являться его уровнем ориентированности в системе специфических для данной ситуации требований. Включенность в деятельность также характеризует и показатель «напряженности» (16-факторный опросник Р.Кеттела) и то, что успешные сотрудники помимо этого отличаются высоким уровнем притязаний в профессиональной сфере.

8. Предположение о том, что продуктивность профессионально-ролевой деятельности определяется самооценкой соответствия своей личности роле-

вым требованиям, необходимо конкретизировать. Продуктивность, в данном случае, определяется как степень самооценки, так и ее адекватностью. Об этом свидетельствует прямая положительная корреляционная связь между продуктивностью профессиональной деятельности и уровнем адекватности самооценки. В пользу такого вывода свидетельствует также зависимость продуктивности от степени самооценки и значения одного из факторов Р.Кеттела «стремление брать на себя ответственность, уверенность в собственных силах».

Дальнейшие перспективы исследований в данном направлении, связаны с разработкой и внедрением программы воздействия на выделенные нами факторы в целях увеличения продуктивности работников. Такая программа должна базироваться на дополнительных исследованиях, которые должны быть посвящены ответу на следующий вопрос, - в какой мере каждый из выделенных нами факторов влияет на продуктивность профессионально-ролевой деятельности? Уже сейчас, на уровне анализа литературы можно сделать вывод о большом влиянии характеристик темперамента на точность следования ролевым предписаниям. Исследования В.А.Ганзена [2], Г.Паула и А.Стена (G.Paul, A.Steven)[21] указывают на влияние сочетания нейротизма и интроверсии на точность социального сравнения. Айзенк [17] указывает на обусловленность темпераментом таких личностных черт, как тревожность, конформность, стремление выполнять социальные нормы.

При экстраполяции полученных результатов на другие профессионально-функциональные роли необходимо учитывать особенности деятельности сотрудников таможенных органов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Буева Л.П. О методологии изучения сознания личности в социалистическом обществе // *Общественная психология и коммунистическое воспитание* / Под ред. Угринович Д.М. Сб. статей.- М.: Изд. Моск. Ун-та, 1967. - с.115-123.
2. Ганзен В.А. Контроль и самоконтроль в процессе работы с текстом // *Вест. С-Петербур. Унив., сер.6, - 1994, - №1. - с. 68-75.*
3. Годфруа Ж. Что такое психология / Перевод с франц. Н.Н. Алипова и В.В. Свечникова Под ред. Г.Г.Аракелова т.2.- М.: Мир, 1992 - 370 с.
4. Гоффман Э. Представление себя другим // *Современная зарубежная социальная психология.* - М.: МГУ, 1984. - с.188-197.
5. Кон И.С. Социология личности. - М.:Политиздат, 1967. - 383 с.
6. Кузьмина Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. - М.: Высшая школа, 1990 - 120 с.
7. Кузьмин Е.С., Русалинова А.А. Проблемы комплексного изучения социально-трудового климата в трудовых коллективах // *Социально-психологические проблемы в условиях развитого социалистического общества: Тез. докл. на V Всесоюз. съезде психологов.* М., 1977
8. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии - М.:Наука, 1984 - 444с.
9. Метельский Г.И. Психологические особенности гностической деятельности учителя. Л. 1979.
10. Немирич В.В. Основы психологии таможенной деятельности: курс лекций. - М.:РИО РТА, 1995. -60с.
11. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. - К.: Изд-во «Лыбидь» при Киев. ун-те, 1990. - 192 с.
12. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. - М.:Прогресс, 1971, -351с.
13. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. Изд. 2-е. Отв. ред. Е.В. Шорохова.- М.:Педагогика, 1976, - 365с.
14. Смелзер Н. Социология. Перевод с англ. З.П. Польской. Научн. ред. издания на русском языке проф. В.А.Ядов. - М.: Феникс, 1994 - 688 с
15. Филиппов А.В., Липинский В.К., Князев В.Н. Производственная социология, психология и педагогика:

- (Учебное пособие для средних специальных учебных заведений). - М.: Высшая школа, 1989. - 254 с.
17. Ajzen, I On behaving in accordance with one's attitudes. // M.P.Zanna, E.T.Higgins, & C.P.Herman (eds.). Consistency in social behavior: The Ontario Symposium, vol.2. Hillsdale, N.J.: Erlbaum, 1982. - p.146-162.
 18. Bandura A. Regulation of cognitive processes through perceived self-efficacy. // Developmental Psychology, - 1989 - №25, p.729-735.
 19. Biddle R.L. Tomas E.I. Role theory. - N.Y.: Wiley, 1966. - 564p.
 20. Parsons T. The Social System, the Free Press, - N.Y. 1965, - 125 p.
 21. Paul G., Steven A. Assertiveness, submissive behavior and social comparison // British Journal Clinical Psychology. - 1994, - 33, №3. - p. 295-306.

INFLUENCE OF PERSONAL QUALITIES ON LABOUR EFFICIENCY

© 2003 M.J.Shejnis

University of the Russian Academy of Education, Samara branch

The results of investigating personal characteristics (attitudes, directions, job satisfaction, personal characteristics, qualities of nervous system) which determine role behavior. The sample consists of 102 persons (Samara Custom-House staff). The statistic methods were used for results processing .