**Содержание**

Введение

Глава 1. Проблема влияния индивидных свойств человека на эффективность трудовой деятельности

1.1 Профессиональная и трудовая деятельность

1.2 Особенности профессии системы «человек-человек»

1.3 Индивидные свойства личности, влияющие на эффективность трудовой деятельности

1.4 Понятие о стилях деятельности и их характеристика

Выводы по главе 1

Заключение

Литература

**Введение**

**Актуальность проблемы**. Выбор профессии можно считать оправданным лишь в том случае, если есть надежда, что активность личности приведет к такому взаимоотношению между личностью и трудом, при котором будет успешно происходить дальнейшее развитие творческих и нравственных сил человека. Соответствие интересов основному содержанию избираемой профессии – не единственная предпосылка возможности найти в этой деятельности свое призвание. Многое будет зависеть и от характерологических особенностей личности, и от качественного своеобразия и уровня развития ее способностей. Однако в этой взаимосвязи профессиональных интересов, индивидуальных особенностей, черт характера и способностей, ведущая роль принадлежит индивидным особенностям. Отсутствие биологически обусловленных предпосылок не является непреодолимым препятствием на пути к профессии. Однако задача состоит в том, чтобы выбор профессии оказывался логическим следствием уникальной неповторимости субъекта, чтобы выбранная профессия представляла собой наиболее благоприятные условия для раскрытия данного от рождения творческого потенциала субъекта. Характер, способности человека и как следствие – отношение к труду, развиваются при жизни вследствие взаимодействия с окружающим миром, в условиях профессиональной деятельности, при условии деятельностно - смыслового единства - совпадения ценностно-смыслового (формирование жизненных смыслов) и предметно-действенного аспектов деятельности. Самое же существенное в том, что в деятельности способности не только проявляются, но и создаются. Природные возможности являются анатомо-физиологическими особенностями, которые прежде всего необходимо учитывать уже на этапе выбора профессии.

Тип темперамента зависит от врожденных анатомо-физиологических особенностей. И.П. Павлов и его последователи научно доказали непосредственную и прямую зависимость типа темперамента от общего типа нервной системы. Как для темперамента, так и для способностей характерна высокая стабильность. Конечно, в формировании способностей (Б.М.Теплов) большую роль играют задатки, система воспитания, сенситивный возраст. Способности проявляются в динамике формирования знаний, умений и навыков в условиях конкретной деятельности.

Темперамент – природно обусловленная склонность индивида к определенному стилю поведения. В нем проявляются чувствительность индивида к внешним воздействиям, эмоциональность его поведения, импульсивность или сдержанность, общительность или замкнутость, легкость или затрудненность социальной адаптации.

К.Роджерс психологически характеризует человека как феномен, как уникальное, от рождения наделенное творческим потенциалом существо. Будет ли реализован творческий потенциал личности - зависит от тех условий жизни и деятельности, в которых он окажется.

Согласно Е.А.Климову наилучшее осуществление данной деятельности, индивидуальный стиль деятельности в узком смысле обусловлены типологическими особенностями человека.

Таким образом, изучив труды знаменитых психологов, мы старались охватить характерные особенности данной проблемы, что даст возможность более компетентно разбираться в закономерностях развития и становления профессионала.

**Цель исследования**: теоретическое и практическое изучение влияния индивидных особенностей на эффективность трудовой деятельности.

**Объектом исследования**: выступили продавцы магазина «Квинта» г. Стерлитамак (20 человек).

**Предметом исследования**: явилась эффективность труда, индивидные особенности – свойства темперамента, тип темперамента и нервной системы, тип мышления.

**Гипотеза исследования:** Наибольшей эффективности труда достигают продавцы с сильным типом нервной системы, холерики, сангвиники, имеющим неригидное мышление, с высокими показателями свойств темперамента - эргичности (ЭР) и эргичности социальная (СЭР), пластичности предметной (П) и пластичности социальной (СП), скорости (темпа) предмет­ной (Т) и скорости (темпа) социальной (СТ), эмоциональной чув­ствительности предметной (ЭМ) и эмоциональной чувствитель­ности социальной (СЭМ).

**Методы исследования**:

1. Анализ работ известных психологов Е.А.Климова, В.С.МерлинаТ.А. Матис, Орлова А.Б., Леонтьева А.А.), в которых отражены различные взгляды и подходы по данной проблеме.
2. Сбор и обобщение данных, полученных в психологии, имеющих отношение к исследуемой проблеме.
3. Анкетирование и тестирование для выявления индивидных особенностей и эффективности трудовой деятельности.
4. Методы количественной и качественной обработки полученных результатов.

В ходе написания дипломной работы нами решались следующие **задачи исследования**:

1. Изучить состояние проблемы в психологической литературе.

2. Рассмотреть и проанализировать эффективность трудовой деятельности.

3. Подобрать и разработать методики для изучения индивидных особенностей и эффективности трудовой деятельности.

4. Провести экспериментальное исследование с использованием разработанных и подобранных методик для выявления влияния индивидных особенностей на эффективность трудовой деятельности.

**Научная и практическая значимость исследования**: В работе проанализированы и обобщены теоретические аспекты поставленной проблемы; проведенное экспериментальное исследование позволило подтвердить гипотезу о неоднозначности влияния индивидных особенностей на эффективность трудовой деятельности. Выявлены закономерные связи свойств темперамента с уровнем эффективности труда. Результаты исследования могут быть использованы руководителями предприятий, практическими психологами, так как они дают возможность более компетентно разбираться в закономерностях развития и становления профессионализма, а также разработать рекомендации по ее оптимизации.

**Глава 1 Проблема влияния индивидных свойств человека на эффективность трудовой деятельности**

**1.1 Профессиональная и трудовая деятельность**

Труд осуществляется в разных видах и формах человеческой деятельности: материальной и духовной, внешней и внутренней, индивидуальной и коллективной, умственной и физической, производственной, учебной, спортивной и др. Все формы общественно-полезной деятельности по своей сути являются трудовой деятельностью. Деятельность – это форма активного отношения субъекта к действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей и связанная с созданием общественно значимых ценностей или освоением социального опыта.

Трудовая деятельность предполагает получение какого-либо общественно значимого продукта результата, создание так называемых потребительных стоимостей.

В целом можно выделить следующие основные этапы в эволюции представлении о труде: 1 – труд как необходимость выживания; 2 – труд как обязанность и долг (человек – как элемент социальной системы); 3 – труд как производственная и технологическая необходимость (человек как «фактор» эффективного производства); 4 – труд как социально-экономическая потребность (как условие развития человека); 5 – труд как личностная потребность и условие развития человека.

Таким образом, наблюдается общая тенденция развития представлений о труде, т.е подчеркивается постоянное повышение роли самого человека в выполняемой работе.

В «Краткой философской энциклопедии» труд определяется как «процесс, где сталкиваются энергия человека и сопротивление вещи». Труд рассматривается как «стремление стать над вещью», как «способ познания вещи и самого себя» (12 ). В «Философском энциклопедическом словаре» труд определяется как «целенаправленная деятельность человека, в процессе которой он при помощи орудий труда воздействует на природу и использует ее в целях создания предметов, необходимых для удовлетворения своих потребностей» (40).

Очень интересны взгляды на природу труда К. Маркса, положившие основу не только современному пониманию трудовой деятельности, но и ставшие во многом основой для развития отечественных представлений о человеческой деятельности в более широком плане.

К. Маркс рассматривал труд в двух аспектах: 1) качество труда (это конкретный труд, его содержание); 2)количество труда (это «всеобщий труд», «абстрактный труд», который можно выразить в его общеприемлемой «стоимости»);

Если по К. Марксу труд опредмечивается в капитале, по Э. Фромму главной особенностью трудящегося человека становится его идентичность своему делу.

Перспективным здесь представляется выделение такого понятия как «ощущение собственной значимости», которое возникает у человека в результате успешного выполнения какого-то определенного дела, в частности, в результате успешного труда. Только успешно создавая что-то, человек осознает себя в качестве настоящего субъекта, а также осознает улучшение самого себя, ведь известно, что улучшая окружающий мир, мы улучшаем себя в этом мире.

Введение понятия «ощущение собственной значимости» позволяет выделить новые смыслы трудовой деятельности конкретных людей. Важно также подчеркнуть, что человек в своем труде стремиться к лучшему, а в идеале - стремиться к самому лучшему, к элитному. При этом ощущение собственной значимости позволяет по-новому анализировать и проблемы, возникающие при распределении благ, получаемых в труде

А.Н. Леонтьев связывал с возникновением и развитием коллективного труда появление человеческого сознания.

Е.А. Климов выделил основные психологические регуляторы труда: 1) образ объекта труда (чувственный образ; репрезентативный образ, например, память, воображение…); 2) образ субъекта труда (актуальный «образ Я»; обобщенный «Я-образ» - представление себя представителем профессии, членом общества…); 3) образ субъект-объективных и субъект-субъективных отношений (потребности, эмоции, характер, направленность личности и ее мировоззрение…). ( )

Е.А. Климовым выделены были также более конкретные психологические признаки труда:

1) сознательное предвосхищение социально ценного результата (знание о продукте – результате труда; осознание его социальной значимости; аффективный тон соответствующего знания – отношение к этому знанию);

2) сознание обязательности достижения заданного результата (понимание ответственности; переживание ответственности);

3) владение внешними и внутренними средствами деятельности (знание средств деятельности; практическое владение средствами деятельности; переживание, связанные с применением средств деятельности);

4) ориентировка в межлюдских производственных отношениях (понимание-знание вариантов взаимоотношений; переживание взаимоотношений).

Е.А. Климовым выделены также основные «эргатические функции», которые являются основой для различных видов трудовой и профессиональной деятельности. Напомним, что под эргатической системой понимается взаимодействие субъекта и объекта труда, а в более развернутом виде – это система «человек – машина – среда – социум – культура». Сама эргатическая функция определяется как «любое уменьшение неопределенности связи элементов внутри эргатической системы и ее связей с внешними обстоятельствами, рассматриваемыми с точки зрения тех целей, ради которых эта система создана, то есть – это любая трудовая функция (функция эргатической системы).

Можно выделить следующие основные группы эргатических функций:

1 – духовное производство (построение идеологий, образование, искусство, наука…);

2 – производство упорядоченности социальных процессов (законотворчество, средства массовой информации – СМИ, планирование – экономика, управление крупными социально-экономическими и политическими системами…);

3 – производство полезных действий обслуживания (жизнеобеспечение субъектов труда, организация трудовой деятельности, медицинское обслуживание, ремонтное обслуживание, совершенствование эргатических систем…);

4 – материальное производство (оперативно-гностическое – обработка информации, принятие решения; оперативно-практическое – организация рабочего места, организация социальной среды; оперативная самоорганизация субъекта труда – транспортирование, управление средствами труда, воздействие на предметы труда…).

Выделение и рассмотрение понятия «трудовой пост и его структура» важно для уточнения производственного «смысла» данной профессиональной деятельности.

Трудовой пост – это не то, что можно «очертить конкретно».., - это «многомерное, разно- и многопризнаковое системное образование, основными составляющими которого являются:

1 – цели, представление о результате труда;

2 – заданный предмет труда;

3 – система средств труда;

4 – система профессиональных служебных обязанностей;

5 – система прав работника;

6 – производственная среда (предметные и социальные условия труда)

При психологическом рассмотрении труда важно определить, в чем заключается особенность понятий: профессия, специальность, квалификация и должность. Е.А. Климов выделил следующие значения употребления понятия «профессия»: 1 – область приложения сил человека (как субъекта труда); 2 - общность людей – профессионалов; 3 – подготовленность человека, позволяющая выполнять определенную работу; 4 – деятельность, сам процесс реализация трудовых функций.

Можно выделить следующие основные характеристики профессии:

1 – это ограниченный вид трудовой деятельности (вследствие разделения труда);

2 – деятельность должна быть общественно-полезной;

3 – профессиональная деятельность предполагает специальную подготовку;

4 – это деятельность, выполняемая за определенное вознаграждение, моральное и материальное, дающее человеку возможность не только удовлетворять свои насущные потребности и являющееся условием его всестороннего развития;

5 – наконец, это деятельность, дающая человеку определенный социальный и общественный статус.

Примечательно, что у американцев различаются понятие труд, трудовые занятия, связанные с различными уровнями выполнения работы и понятие профессия, с которой связывают относительно высокие уровни выполнения данной работы. (11)

В современном мире рыночных отношении цель коммерческой организации достигается удовлетворенностью потребителя. Такова мировоззренческая основа современного рынка. Такой высоты достигло хозяйственное и духовное развитие человечества. Все крупные современные фирмы придерживаются концепции суверенитета потребителя. Прибыльным стало максимальное удовлетворение нужд человека.

Коммерческая организация, фирма «Квинта» - это пять современных магазинов, расположенных во всех районах города, склады с железнодорожными путями и огромный двухэтажный супермаркет на Раевском тракте, 1К. Сегодня «Квинта» - это огромный выбор всей гаммы строительно-отделочных материалов, ассортимент, рассчитанный на покупателя с разными возможностями и запросами, грамотное и профессиональное обслуживание и репутация профессионалов своего дела.

Фирма отслеживает и учитывает такие факторы, как удобство времени - экспонирование и обеспечение наличия товара в период актуализированной покупательской потребности; удобства места – размещение товара в наиболее доступных для клиентов местах и удобство процедуры приобретения товара - обеспечение доступности и комфортных условий приобретения товара.

**1.2 Особенности профессии системы «человек-человек»**

В настоящее время число специальностей стало чрезвычайно обширным и многообразным, происходит стремительная перестройка профессиональной деятельности в пределах отдельных специальностей. Для успешного решения вопроса о профессиональной пригодности необходим системный подход.

При анализе психологического содержания различных видов профессиональной деятельности могут быть выделены несколько компонентов, разделяющих специальности на те, где критическими являются следующие профессионально важные качества:

1.Личностный компонент деятельности, т.е. характеристики эмоциональной, волевой и мотивационной сфер, организаторские способности.

2. Сенсорно-перцептивный компонент деятельности, т.е. характеристики восприятия и внимания.

3. Гностический, или интеллектуальный компонент деятельности, т.е. характеристики процесса обработки информации, принятия решения и т.п.

4. Моторный компонент деятельности, т.е. характеристики психомоторных качеств и речи.

Приведенное выше выделение критических для эффективности профессиональной деятельности наборов профессионально важных качеств не противоречит и разделению профессий по системам взаимодействия субъект-объект труда.

Профессия (специальности), где взаимодействие происходит в системе «человек-человек» в решающей степени обусловлена сформированностью у него таких качеств как:

- стремление к общению;

- умение легко вступать в контакт с незнакомыми людьми;

- устойчивое хорошее самочувствие при работе с людьми;

- доброжелательность, отзывчивость;

-выдержка, умение сдерживать эмоции;

- способность анализировать поведение окружающих, понимать намерения и настроения других людей, способность разбираться во взаимоотношениях других людей, умение улаживать разногласия между ними, организовывать их взаимодействие;

- умение слушать, учитывать мнение другого человека;

- способность владеть речью, мимикой, жестами;

- аккуратность, пунктуальность, собранность;

- знание психологии людей.

Профессионально важными качествами специалиста в системе «человек-человек» являются прежде всего личностные компоненты деятельности. То есть для составления прогноза в этой системе необходимо оценить эмоционально-волевую сферу, коммуникативную и организаторские способности.

Профессии этого типа деятельности связаны с обслуживанием, обучением, воспитанием, правовой защитой человека.

В данном случае мы рассматриваем профессию, связанную со сферой обслуживания; профессию продавца.

Продавец должен адекватно отражать свойства своего товара. Лучшая реклама – довольный клиент. Разочарованный клиент становится источником отрицательной личной информации, существенно влияющим на поведение потенциальных покупателей. Продавец много теряет, приобретая неудовлетворенного покупателя. Продавцу должно быть небезынтересным, как поступает покупатель с приобретенным товаром – эффективно использует по назначению, использует не по назначению, хранит его в бездействии, выбрасывает или выгодно перепродает. С целевым рынком можно успешно взаимодействовать, лишь познав механизмы его целеобразования и целедостижения.

При внедрении на рынок товара-новинки необходимо учитывать индивидуальные особенности людей в их готовности к восприятию новшеств. Некоторые люди быстро и охотно воспринимают новшества, другие становятся их ранними последователями. Многие люди выжидают. Часть людей настолько привязываются к привычным вещам, что всю жизнь отвергают все новое. Энтузиасты-новаторы составляют примерно 3% потенциального количества покупателей, а ранние последователи – около 15%. Все новаторы – люди, склонные к риску. Мнение же ранних последователей новаторов более значимо для большинства покупателей. Они-то и оказывают основное личное влияние на большинство потенциальных покупателей.

Деятели маркетинга должны знать, что содействует возникновению этого психического образа, что вызывает повышенную ориентировочную реакцию потенциального покупателя на конкретный товар. С этой целью должны проводиться соответствующие исследования. Формирование покупательского побуждения – стратегическая задача маркетинга. У покупателя должно возникнуть чувство положительного отношения к определенному товару и желание действовать в целях его приобретения. Возникает мотивационное побуждение ориентирует покупателя на сбор необходимой информации. Задача маркетинга – преподнести эту информацию в удобной для покупателя форме. Покупатель может воспользоваться как личными, так и коммерческими информационными источниками. Коммерческие источники информируют, личные же источники убеждают. Необходимо всячески избегать негативной оценки товара со стороны личных источников. Комплект осведомленности покупателя может быть значительно уже полного комплекта данного вида товара. Задача фирмы – ввести все свои товары в комплект осведомленности покупателя. Более того – фирма должна обеспечить комплект реального выбора товара. Как потребитель оценивает информацию о товаре и осуществляет свой выбор? Каждый потребитель оценивает товар как наиболее подходящий для него набор потребительских свойств.

Деятель маркетинга должен оценивать набор свойств товара не со своей точки зрения, а с позиции отдельных категорий покупателей. Так называемые марочные товары несут в себе эталон образа данного вида товара, сформированный на основе среднестатистического анализа покупательских предпочтений. На купленный товар у потребителя возникает определенная реакция, а затем и обоснованное, сознательное одобрение или неодобрение покупки. Работа деятеля торговли должна продолжаться и в послепродажном периоде. Удовлетворение покупкой возникает в случае соответствия товара ожиданиям покупателя. Товар может и превышать ожидания покупателя, вызывать его восхищение. Слишком высокие ожидания, сформированные недобросовестной рекламой, ведут к разочарованию товаром, что неизбежно понижает спрос на него.

Одна треть потребителей совершает покупки под влиянием информации, полученной в непосредственном общении. Темп принятия потребителем товара-новинки зависит: от резкого его превосходства над существующим аналогичным товаром (новая партия компьютеров была быстро раскуплена в США благодаря удобству в подсчете на них суммы подоходного налога), совместимость с опытом основной массы потребителей, облегченность понимания сущности товара-новинки, простота в его использовании, возможность первоначального апробирования в ограниченном объеме, коммуникативная доступность, функциональная наглядность.

На современном рынке распространены фирмы, которые закупают товары для дальнейшего их распространения в производстве и торговой сети. Покупателей здесь значительно меньше, но они крупнее и более компактно сосредоточены по различным регионам. Закупки здесь осуществляются профессионалами. Продавцу товаров следует знать, каковы основные критерии покупателя, кто оказывает решающее влияние на принятие закупочных решений, какие поправочные изменения в товаре могут обеспечить наиболее успешное его продвижение на рынке. Большую емкость имеет рынок государственных учреждений, которые осуществляют закупки исходя из жестких технических требований и стандартов. Большая часть этих закупок осуществляется способом открытых торгов или заключением контрактов по результатам переговоров. В США за деятельностью правительственных закупщиков установлен строжайший контроль со стороны Конгресса и Бюджетного бюро. Все агенты по закупкам товаров промышленного назначения имеют специальную профессиональную подготовку.

В настоящее время продавцы товаров переходят от методов массового и товарно-дифференцированного маркетинга к целевому маркетингу, позволяющему в большой мере выявлять рыночную конъюнктуру, создавать более эффективные товары и маркетинговые комплексы. Целевой маркетинг основан на сегментирование рынка – дифференциации рынка на определенные товары и услуги. В потребительском маркетинге существенное значение приобретает сегментирование по демографическим, географическим, психографическим и поведенческим признакам. Сегментирование товара промышленного назначения осуществляется по разновидностям потребителей и их географическому положению. Если фирма занимает на рынке позицию рядом с конкурентами, она должна уделить первостепенное внимание новизне и качеству своего товара и более низкой его цене. Дифференцированный маркетинг – работа в нескольких сегментах рынка с предложением на каждом из них отдельного товара. Действия по обеспечению товару конкурентоспособного положения на рынке образуют позиционирование товара на рынке. Производство и продвижение товаров с высокими потребительскими качествами не исключают деятельности по стимулированию сбыта – принятию специальных мер по продвижению товара или услуги. Средства стимулирования: реклама, пропаганда, личная продажа. Стимулировать потребителей и распространением образцов, красивой и удобной, премиями; стимулирование сферы торговли посредством проведения торговых конкурсов дилеров, бесплатного предоставления части товара и др., стимулирование торгового персонала фирмы премиями, конкурсами и др. Широкое распространение получили экспозиции и демонстрации товара в местах его продажи, специализированные выставки и встречи со специалистами, всевозможные конкурсы, лотереи и вознаграждаемые игры. Значительное внимание фирмы уделяют пропаганде своих товаров и услуг, средствами организации общественного мнения. Фирмы формируют свой имидж как организации с высокой гражданской ответственностью.(9)

Администрация Компании «Квинта», принимая на работу сотрудников, руководствуется потребностями в определенных категориях специалистов, а также их профессиональными и личностными качествами. Администрация Компании, нанимая сотрудников на работу, ожидает от них проявления следующих основных компетенций:

**Внимание к покупателю** – стремление уделять первостепенное внимание потребностям покупателей, предлагать помощь и пути решения, оставаясь неизменно дружелюбным и искренним.

**Инициативность** – Стремление выдвигать ценные для бизнеса идеи, браться за их исполнение и воплощать в реальность. Делать все для выполнения и перевыполнения задач, не дожидаясь дополнительных указаний.

**Работа в команде** – стремление эффективно работать вместе, помогая и поддерживая друг друга.

**Стремление к успеху** – неудовлетворенность существующим положением дел, стремление к новому, установление высоких стандартов и сложных задач и постоянное стремление к их перевыполнению.

Цель компании «Квинта» стремление к лидерству на рынке строительно-отделочных материалов и получение прибыли посредством продаж товаров для дома, ремонта и строительства с предоставлением максимально комфортных условий обслуживания покупателей.

**1.3 Индивидные свойства личности, влияющие на эффективность трудовой деятельности**

Темперамент – закономерное соотношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующих различные стороны динамики психической деятельности.

Понятие темперамент возникло на основе учения древнегреческого врача Гиппократа (VI в. до н.э), утверждающего, что пропорция четырех элементов, из которых якобы состоит человеческое тело, определяет течение физических и душевных болезней. Свойства темперамента – индивидуальный темп и ритм психических процессов,степень устойчивости чувств, напряженность волевого усилия и др.,относящиеся ко всем сторонам психической деятельности а следовательно, и указанные выше свойства темперамента могут быть связаны с другими психологическими условиям – настроением, мотивами деятельности, поставленной задачей и т.п. Вместе с тем свойства темперамента – это наиболее устойчивые индивидуальные особенности, сохраняющиеся многие годы, часто всю жизнь,а динамические особенности, зависящие не от темперамента, гораздо менее устойчивы.

Различные сочетания закономерно связанных между собой свойств темперамента называют типами темперамента. В психологии принято пользоваться гиппократовой классификацией типов темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик.

Представление о темпераменте человека складываются на основе характерных для него психологических особенностей. Сангвиник – человек живой, подвижный, быстро отзывающийся на окружение события, сравнительно легко переживающий неудачи и неприятности. Медлительного, невозмутимого человека с устойчивыми стремлениями и более или менее постоянным настроением, со слабым внешним выражением душевных состояний называют флегматиком. Холерик – человек быстрый, порывистый, способный отдаваться делу с исключительной страстностью, но не уравновешенный, склонный к бурным эмоциональным вспышкам. Резким сменам настроения. Меланхоликом же называют человека, легко ранимого, склонного глубоко переживать даже незначительные неудачи, но внешне вяло реагирующего на окружающее.

У людей одного и того же типа темперамента степень выраженности отдельных его свойств может быть различной. Типичны в темпераменте, во-первых, те крайние полюса, между которыми возможны различия по степени выраженности каждого свойства, и, во-вторых, соотношение различных свойств темперамента. Поэтому, хотя каждого человека можно отнести к определенному типу темперамента, индивидуальные различия между людьми по свойствам темперамента бесконечно разнообразны.

Тип темперамента зависит от врожденных анатомо-физиологических особенностей. И.П. Павлов и его последователи научно доказали непосредственную и прямую зависимость типа темперамента от общего типа нервной системы. Имеются факты, говорящие о косвенной зависимости типа темперамента и от анатомо-физиологических особенностей всего организма в целом. Каждое отдельное свойство темперамента зависит от нескольких физиологических свойств общего типа нервной системы. Точно так же от какого-либо одного физиологического свойства общего типа нервной системы зависит несколько различных свойств темперамента. Лишь типу нервной системы в целом соответствует определенный тип темперамента. Поэтому, чтобы охарактеризовать человека, недостаточно испытать физиологические свойства его общего типа нервной системы; необходимо провести психологическое исследование.

Тип темперамента, как и врожденный тип нервной системы, от которого он зависит. Может несколько измениться в зависимости от условий жизни и воспитания.

Темперамент человека не предопределяет социально-нравственной ценности его как личности. Люди совершенно различного темперамента могут обладать одной и той же социально-нравственной ценностью, и наоборот: люди одинакового темперамента могут быть очень различными по своей социально-нравственной ценности.

Динамическая характеристика психической деятельности не имеет формального характера. Она зависит от содержания и конкретных условий деятельности, от отношения индивида к тому, что он делает, и к тем условиям в которых он находиться. Темпы моей деятельности будут, очевидно различными в том случае, когда направление ее вынуждено идет вразрез с моими склонностями, интересами, умениями и способностями, с особенностями моего характера, когда я чувствую себя в чуждом мне окружении и в том случае, когда я захвачена и увлечена содержанием моей работы и чувствую, что нахожусь в созвучной мне среде.

Даже динамика выразительных движений человека не обусловлена только врожденными органическими особенностями темперамента, тонусом органической жизнедеятельности. Она обусловлена всем образом жизни человека, в которую тонус органической жизнедеятельности включается как зависимый момент.

В реальном образе жизни конкретного человека, в динамических особенностях его индивидуального поведения тонус его жизнедеятельности и регуляция динамических особенностей его поведения, которая исходит из общественных условий (темпов общественно-производственной жизни, нравов, быта, приличий и т.п.), образуют неразложимое единство иногда противоположных, но всегда взаимосвязанных моментов. Регуляция динамики поведения, исходящая из общественных условий жизни и деятельности человека, может конечно, иногда затронуть лишь внешнее поведение, не затрагивая еще саму личность, ее темперамент, при этом внутренние особенности темперамента человека могут находиться в противоречии с динамическими особенностями поведения, которого он внешне придерживается. Но в конечном счете особенности поведения, которого длительно придерживается человек, не могут не наложить раньше или позже своего отпечатка – хотя и не механического, не зеркального, а иногда даже компенсаторно – антагонистического – на внутренний строй личности, на ее темперамент.

Таким образом, во всех проявлениях темперамент опосредован, обусловлен всеми реальными условиями и конкретным содержанием жизни человека. Темперамент – пустая абстракция вне личности, которая формируется, совершая свой жизненный путь. Будучи динамической характеристикой всех проявлений личности, темперамент в своих качественных свойствах впечатлительности, эмоциональной возбудимости импульсивности является вместе с тем чувственной основой характера. Образуя основу свойств характера, свойства темперамента, однако не предопределяют их. Темперамент надо строго отличать от характера, Темперамент ни в коей мере не характеризует содержательную сторону личности (мировоззрение, взгляды, убеждения, интересы и т.п.), не определяет ценность личности или предел возможных для данного человека достижений. Он имеет отношение лишь к динамической стороне деятельности. Характер же неразрывно связан с содержательной стороной личности. Включаясь в развитие характера, свойства темперамента претерпевают изменения, в силу которых одни и те же исходные свойства могут привести к различным свойствам характера в зависимости от того, чему они субординируются, - от поведения, убеждений, волевых и интеллектуальных качеств человека. Так на основе импульсивности как свойства темперамента, в зависимости от условий воспитания и всего жизненного пути, могут выработаться волевые различные качества характера, в одном случае на основе большой импульсивности у человека который не приучился контролировать свои поступки размышлением над их последствиями, могут легко развиться необдуманность, безудержность, привычка рубить с плеча, действовать под влиянием аффекта, в других случаях на основе той же импульсивности разовьются решительность, способность без лишних промедлений и колебаний идти к поставленной цели. В зависимости от жизненного пути человека, от всего хода его общественно-морального, интеллектуального и эстетического развития впечатлительность как свойства темперамента может в одном случае привести к значительной уязвимости, болезненной ранимости, отсюда к робости и застенчивости, в другом – на основе той же впечатлительности могут развиться большая душевная чуткость, отзывчивость и эстетическая восприимчивость, в третьем – чувствительность в смысле сентиментальности.

Во всех проявлениях темперамент опосредован и обусловлен всеми реальными условиями и конкретным содержанием жизни человека. Например отсутствие выдержки и самообладание не обязательно говорит о холерическом темпераменте. Оно может быть следствием недостатков воспитания. Непосредственно темперамент проявляется в том, что у одного человека легче, у другого труднее вырабатываются необходимые реакции поведении, что для одного человека нужны одни приемы выработки тех или иных психических качеств, для другого – другие.

Бесспорно, что при любом темпераменте можно развить все общественно ценные свойства личности. Однако конкретные приемы развития этих свойств существенно зависит от темперамента. Поэтому темперамент - важное условие с которым надо считаться при индивидуальном подходе к воспитанию и обучению, к формированию характера, к всестороннему развитию умственных и физических способностей.

Наблюдения за поведение людей показывают, что природный тип темперамента далеко не всегда однозначно проявляется в их деятельности, и особенно в их социальном поведении. Культура накладывает определенные ограничения на социальное поведение человека. В итальянской культуре разрешается громко разговаривать, совершать активные телодвижения и размахивать руками при общении, в английской это запрещается делать. В японской культуре считается неэтичным открыто выражать свои эмоции и т.д.

Культура, обучение и воспитание, несомненно, накладывают определенный отпечаток на внешние проявления темперамента человека. В результате этого в наблюдаемых извне динамических особенностях социального поведения человека мы имеем дело не с так называемым чистым темпераментом, а с чем-то иным, обозначаемым как индивидуальный стиль деятельности.

Индивидуальный стиль деятельности можно определять по-разному, и относительно самостоятельно, и в его сравнении с темпераментом человека. Самостоятельное определение индивидуального стиля деятельности выглядит следующим образом. Это – характерный для человека способ поведения в типичных жизненных ситуациях, которые, в свою очередь, могут быть двух видов, ситуации деятельности и ситуации общения.

Индивидуальный стиль деятельности, хотя и зависит от свойств нервной системы человека и, возможно, от генотипа, врожденным не является. Зная свойства нервной системы, которыми обладает человек с рождения, невозможно предсказать, каким станет его индивидуальный стиль деятельности.

Индивидуальный стиль деятельности человека способен меняться в течение его жизни, а темперамент нет. Скажем, если человек выбирает новую для себя специальность или поступает на работу, где от него требуется иной стиль деятельности по сравнению с тем, к которому он привык, то для того, чтобы получить соответствующую специальность и не потерять вновь приобретенную работу, человек вынужден изменить свой стиль индивидуальной деятельности. Изменить темперамент человека при всем желании невозможно.

Вместе с тем темперамент и индивидуальный стиль деятельности человека тесным образом связаны друг с другом.

Их связь проявляется в следующем. Индивидуальный стиль деятельности человека по своим динамическим особенностям обычно соответствует его темпераменту. Но такое соответствие наблюдается не всегда. Между динамическими особенностями темперамента и индивидуального стиля деятельности могут существовать расхождения. Например, будучи флегматиком, человек, может быть вынужденным заниматься деятельностью, выполнение которой требует от него проявления динамических особенностей, свойственных сангвинику. Бывает и наоборот, сангвиник, занимаясь чем-либо, вынужден вести себя как флегматик. В этих случаях человек, выполняя соответствующую работу, будет чувствовать себя напряженно и неуютно и скорее всего, будет быстро утомляться, допускать в работе немалое число ошибок. Если темперамент и индивидуальный стиль деятельности человека соответствуют друг другу, то человек в работе чувствует себя достаточно комфортно, получает от нее удовлетворение и демонстрирует повышенную работоспособность.

Индивидуальный стиль деятельности, с другой стороны, не может быть полностью независимым от темперамента, и тот основной тип темперамента, который свойственен данному человеку, так или иначе, но обязательно проявиться в его индивидуальном стиле деятельности. Поясним сказанное, вспомнив, что у большинства людей имеются смешанные типы темперамента и тип темперамента человека условно определяется по доминирующим свойствам нервной системы. Они-то имеются в виду, когда говорится об основном типе темперамента данного человека. Именно этот тип проявляется в индивидуальном стиле деятельности человека.

Какие же факторы влияют на формирования и развитие индивидуального стиля деятельности. Таких факторов несколько, и они могут действовать, оказывая влияние на индивидуальный стиль деятельности, в разные периоды жизни человека. В то время, когда индивидуальный стиль деятельности человека только еще начинает формироваться, он складывается и под влиянием видов деятельности, которыми занимается ребенок, и под воздействием наблюдения со стороны ребенка за деятельностью взрослых людей, ребенок просто подражает им, вовсе не думая и не заботясь о том, чтобы его индивидуальный стиль деятельности соответствовал особенностям его же темперамента. И только со временем, с накоплением жизненного опыта, методом проб и ошибок ребенок приходит к тому, что динамические особенности его индивидуального стиля деятельности начинают соответствовать особенностям его темперамента. Обычно это происходит уже в школьные годы.

У взрослых людей индивидуальный стиль деятельности складывается под воздействием их профессиональной деятельности, в частности, успехов и неудач в этой деятельности, те особенности индивидуального деятельности, которые приводят человека к успехам в работе, отражаются и закрепляются в индивидуальном стиле его деятельности; те особенности, которые порождают неудачи, напротив, со временем устраняются. Оптимальным, соответствующим особенностям темперамента, индивидуальный стиль деятельности человека становится обычно уже в зрелые годы, когда человек накапливает достаточно большой жизненный опыт и перед ним встает задача максимально оптимизировать свою деятельность, добиться в ней наилучших результатов при минимальных затратах энергии, усилий и времени (18)

Наряду с характером, направленность личности, индивидуальным стилем деятельности существует и с другими свойствами личности, такими, как способности и мотивация. В совокупности эти свойства определяют (наряду с темпераментом) индивидуальные различия, которые порождаются многочисленными и сложными взаимодействиями между наследственностью индивида и его средой (2).

Тип темперамента зависит от врожденных анатомо-физиологических особенностей. И.П. Павлов и его последователи научно доказали непосредственную и прямую зависимость типа темперамента от общего типа нервной системы. Как для темперамента, так и для способностей характерна высокая стабильность. Конечно, в формировании способностей большую роль играют задатки, система воспитания, сенситивный возраст. Способности проявляются в динамике, формирования знаний, умений и навыков в условиях конкретной деятельности.

Б.М. Теплов, признанный авторитет в области исследования проблем способностей, так определил их основные признаки (39):

1) индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого;

2) не всякие индивидуальные особенности, а лишь, которые имеют отношение к успешности выполнения какой-либо конкретной деятельности;

3) способность не сводима к психологическим образованиям, т.е. к знаниям, умениям, навыкам.

Исходя из данных признаков, дается следующее определение способностей. Способности – это индивидуально-психологические особенности, являющиеся условием успешного выполнения той или иной продуктивной деятельности.

Я. Стреляу исследовались взаимосвязи между уровнями интеллектуальных способностей и свойств темперамента (37). Исследование дало отрицательный результат. Корреляционных связей между уровнями интеллектуальных способностей и свойствами темперамента не выявлено. Это означает, что среди индивидов с высоким уровнем интеллектуальных способностей можно встретить как сангвиников, так и флегматиков, как холериков, так и меланхоликов.

Способности обнаруживаются в процессе овладения деятельностью. Они тесно связаны с общей направленностью личности и склонностями человека к той или иной деятельности.

Мотивация – это побуждение, вызывающие активность организма и определяющие ее направленность. В мотивационной сфере поведение индивида объясняется совокупностью внутренних и внешних причин психологического характера. Когда говорят о внутренних причинах, то имеют в виду психологические свойства субъекта поведения (мотивы, потребности, цели, намерения, желания, интересы и т.п.) и мотивацию называют диспозиционной. Когда говорят о внешних причинах, то имеют в виду внешние условия и обстоятельства деятельности субъекта поведения (ситуационные стимулы) и мотивацию называют ситуационной.

Разновидностью мотивации деятельности является мотивация достижений. Она связана с потребностью индивида добиваться успехов или избегать неудач.

Теория мотивации достижения успехов в различных видах деятельности разработана Д. Макклеландом и Д. Аткинсонном. Согласно этой теории люди мотивированные на успех ставят перед собой цели, достижение которых однозначно расценивается ими как успех. Они стремятся во что бы не стало добиться успеха в своей деятельности, они смелы и решительны, рассчитывают получить одобрение за действия направленные на достижение поставленных целей. Для них характерны мобилизация всех ресурсов и сосредоточенность внимания на достижении поставленных целей. Совершенно иначе ведут себя люди, мотивированные на избегание неудачи. Для них выраженная цель в деятельности заключается не в том, чтобы добиться успеха, а в том чтобы избежать неудачи. Человек, изначально мотивированный на избегание неудачи, проявляет неуверенность в себе, не верит в возможность добиться успеха, боится критики, не испытывает удовольствия от деятельности, в которой возможны и временные неудачи.

Из сказанного следует, что индивиды, ориентированные на достижение успеха, способны правильно оценивать свои возможности, успехи и неудачи, адекватно оценивая себя. У них выявляется реалистический уровень притязаний. Напротив, люди, ориентированные на избегание неудачи, неадекватно оценивают себя, что в свою очередь, ведет к нереалистическим притязанием (завышенном или заниженном). В поведении это проявляется в отборе лишь трудных или слишком легких целей, в повышенной тревожности, неуверенности в силах, в тенденции избегать соревнования, соперничества, они некритичны в оценке достигнутого.

Темперамент и отчасти способности относятся к тем особенностям индивидуальных различий, которые в значительной степени обусловлены наследственностью, изначально закреплены генетически. Как для темперамента, так и для способностей характерна относительно высокая стабильность. Однако если свойства темперамента практически не поддаются изменению, то способности, характер формируются на протяжении всей жизни индивида, особенно в сенситивном возрасте и на первых стадиях социализации личности. Формирование же направленности и мотивационной сферы личности происходит на более поздних стадиях социализации, в процессе становления личности и под влиянием воспитания, жизненного уклада и образа жизни.

В общем, темперамент, характер, способности и мотивация личности относятся к тем же индивидуально-психологическим особенностям, по которым люди существенно отличаются друг от друга. В совокупности эти индивидуально- психологические особенности составляют предмет психологии индивидуальных различий.

М.К. Тутушкина отмечает, что тип темперамента – «это не только источник сложности для человека, но и потенциал сильных сторон его личности». Как могут проявляться эти сильные стороны в различных жизненных ситуациях? «Если Вы чувствительный меланхолик, значит, Вы прекрасный друг и, как показывает статистика, чаще других способны на жертвенный героический поступок; если Вы флегматик, то за вами «как за каменной стеной могут спрятаться Ваши друзья и подчиненные, ведь Вы очень надежны; если холерик, то можно надеяться на успешность Вашего пути, Вы хорошо умеете ставить цели и добиваться их достижения. Ну а если Вы сангвиник, то тогда от Вас исходит теплый солнечный свет, что тоже необходимо людям в нашей нелегкой жизни. И этих потенциалов личности, заложенных в любом темпераменте, намного больше, чем подозревает сам человек. Любая деятельность характеризуется определенным стилем. Стиль деятельности – «это обусловленная типологическими особенностями устойчивая система способов, которая складывается у человека, стремящегося к наилучшему осуществлению данной деятельности, … индивидуально-своеобразная система психологических средств, к которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравновешивания своей индивидуальности с предметными внешними условиями деятельности» [19;246]. В этом определении особенно подчеркивается, что это индивидуальное своеобразное сочетание приемов и способов, обеспечивающее наилучшее выполнение деятельности.

**1.4 Понятие о стилях деятельности и их характеристика**

История изучения стиля начинается, наверное, с того самого момента, когда человек задумался о причинах индивидуального своеобразия собственного бытия. Сфера применения категории «стиль» так широка, что в различных областях знания стиль (впрочем, также как и характер) считается понятием междисциплинарным, входящим в категориальный аппарат философии, психологии, литературы, искусствоведения, лингвистики, биологии.

Психологические исследования стиля в ХХ веке стали проводиться в трех направлениях, использовавших различные начальные системы координат: личностные диспозиции; характеристики когнитивных процессов параметры поведения.

Как показывают исследования, функционирование стиля обеспечивается действием механизмов, опосредующих взаимосвязь параметров разных психологических образований: темперамента-интеллекта, характера-способностей, способностей-темперамента, темперамента-характера. Специфика сопряженности проявляется на разных уровнях организации индивидуальности – от биохимического до межличностного. Можно сказать, что изучение статуса стиля в структуре индивидуальности показало его промежуточное положение между вышеназванными психологическими образованиями.

В целом, во взаимосвязи понятий «стиль», «темперамент», «характер» А.В. Либинвыделяет следующие закономерности.

Довольно часто понятия «темперамент» и «стиль», «темперамент» и «характер» (и даже «темперамент» и «личность») объединяются в рамках одной концептуально плоскости. При этом наиболее характерными «кодами» при анализе понятий являются следующие.

А. Отождествление понятий «стиль» и «темперамент». При этом вся стилевая сфера индивидуальности может сузиться до отдельных темпераментальных проявлений, например, тревожности и психотизма. Г.Оллпорт, связывая стиль с формой, а не с содержанием поведения, отождествлял его с темпераментом, т.е. восприимчивостью к эмоциональным стимулам, типичной силой и скоростью реакций, фоном преобладающего настроения и интенсивностью его колебаний. Интересно, что в основе темпераментальных проявлений Г. Оллпорт предполагал обнаружить общий конституциональный фактор, указывая на важнейший признак темпераментальных черт – наследуемость. Ян Стреляу также во многих своих работах специально отмечает, что темперамент образует стилевой аспект поведения, а личность – содержательный.

Б. Разделение стилевых и темпераментальных проявлений как отдельных психологических признаков индивидуальности, производных, однако, от общего, психодинамического фактора. Вопрос: «Как?», относящийся, по общему мнению, к формальной стороне поведения и деятельности, имеет существенную роль для определения самих формальных характеристик и поэтому оказывается не столь важным, какие конструкты объясняют анализируемую феноменологию поведения.В. Стиль, также как и темперамент, понимается как подкласс психических свойств личности и имеет ряд отличительных признаков, в соответствии с которыми занимает промежуточное положение между темпераментальными (конституциональными) факторами и другими личностными образованиями, такими как темперамент, характер, способности.

Г. В некоторых концепциях стилю, в отличие от темперамента, приписывается важнейшая, иногда и определяющая роль по отношению к остальным психологическим подструктурам. Так, по мнению Дж.Ройса, стиль – это ядро личности. В.С.Мерлин, вслед за А.Адлером, также считал стиль важнейшим интегрирующим механизмом в структуре человеческой индивидуальности.

По Е.А.Климову, индивидуальный стиль деятельности в узком смысле – это обусловленная типологическими особенностями устойчивая система способов, которая складывается у человека, стремящегося к наилучшему осуществлению данной деятельности… индивидуально-типологическая система психологических средств, к которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравновешивания своей индивидуальности с предметными внешними условиями деятельности.

Любая деятельность характеризуется определенным стилем. В широком смысле слова *стиль деятельности* – устойчивая система способов, приемов, проявляющаяся в разных условиях ее осуществления. Он обуславливается спецификой самой деятельности, индивидуально-психологическими особенностями ее субъекта. В узком смысле индивидуальный стиль деятельности – «это обусловленная типологическими особенностями устойчивая система способов, которая складывается у человека, стремящегося к наилучшему осуществлению данной деятельности, … индивидуально-своеобразная система психологических средств, к которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравновешивания своей индивидуальности с предметными внешними условиями деятельности» [19;246]. В этом определении особенно подчеркивается, что это индивидуальное своеобразное сочетание приемов и способов, обеспечивающее наилучшее выполнение деятельности. Стиль деятельности включает ее операциональный состав, умения и навыки, выявляя способности самого объекта и определяясь его индивидуально-психологическими и личностными особенностями.

Стиль деятельности связан со стилем саморегуляции. Оба рассматриваются как две взаимосвязанные стороны целостного индивидуального стиля активности, деятельности человека. В последнее десятилетие в это образование включается понятие когнитивного стиля, определяющего особенности познавательной деятельности и характеризующегося поленезависимостью. В настоящее время понятие «стиль» трактуется в очень широком контексте, как стиль поведения, стиль деятельности, стиль общения … и т.д. Как подчеркивает психолог Андреева Г.М.: «Определенные стили поведения относились к типу принятия решения руководителями. Были обозначены три стиля руководства: авторитарный, демократический и попустительский» [1;212]. В последующих исследованиях были введены такие его определения, как директивный, коллегиальный и разрешительный. В стиле выделяются две стороны: содержательная и техническая, то есть формальная (приемы, способы). Ниже приводится полная характеристика формальной и содержательной сторон трех стилей по Андреевой Г.М. [1 ; 210].

|  |  |
| --- | --- |
| Формальная сторона | Содержательная сторона |
| **Авторитарный стиль** | |
| Деловые, краткие распоряжения  Запреты без снисхождения, с угрозой  Четкий язык, неприветливый тон  Похвала и порицание субъективны  Эмоции не применяются в расчет  Показ приемов – не система  Позиция лидера – вне группы | Дела в группе планируются заранее  Определяются лишь непосредственные цели, дальние – неизвестны  Голос руководителя - решающий |
| **Демократический стиль** | |
| Инструкция в форме предложений  Не сухая речь, а дружеский тон  Похвала и порицание – с советами  Распоряжения и запреты с дискуссиями  Позиция лидера – внутри группы | Мероприятия планируются не заранее, а в группе  За реализацию предложений отвечают все  Все разделы работы не только предлагаются, но и все обсуждаются |
| **Попустительский стиль** | |
| Тон – конвенциональный  Отсутствие похвалы, порицаний  Никакого сотрудничества | Дела в группе идут сами собой  Лидер не дает указаний |

Можно сделать вывод, что применительно к поведению, деятельности, общению наиболее общими являются определения типов стиля (в совокупности его формальной и содержательной сторон).

Исследования к. Левина показали, что, хотя в группе, руководимой лидером с демократическим стилем руководства, уровень общей удовлетворенности работой и благоприятными отношениями был наивысший, также как и стремление к творчеству, в группе лидера с авторитарным стилем показатели продуктивности были самыми высокими, по сравнению с остальными группами. Благодушно-попустительский стиль руководства приводил к беспорядкам, увеличению фрустрированности и конфликтам, что неизбежно сказывалось на снижении объема и качества выполняемой работы по сравнению с двумя другими группами.

Современный анализ природы стилевого своеобразия человека именно сейчас начинает приобретать черты целостной и непротиворечивой теории. Существование десятков параметров индивидуальности, называемых стилевыми проявлениями, представляет собой отображение одной и той же психологической реальности, обозначаемой различными терминами. В то же время, устойчивость этих проявлений заставляет думать о существовании общих факторов, латентных переменных, с помощью которых возможно создание адекватных объяснительных моделей. Кажется своевременным внести и новый термин для изучаемого феномена – стиль человека. Тем самым подчеркивается целостность этой уникальной характеристики взаимодействия субъекта с окружающим миром.

Как может выглядеть определение стиля человека, отражающее соединение общепсихологического – непривычно звучащего в этом контексте – и традиционного дифференциально-психологичекого подходов. Например, так. Стиль человека – это устойчивый целостный паттерн индивидуальных проявлений, выражающийся в предпочтении конкретной формы взаимодействия субъекта с физической и социальной средой. Структура стиля представляет собой определенный тип связей между разными параметрами индивидуальности, с одной стороны, и между этими параметрами и ситуативными переменными – с другой.

**Выводы по первой главе**

1. Трудовая деятельность – физическая и умственная деятельность, т.е. специфическая форма человеческого отношения к окружающему миру, содержание которой составляет целесообразное изменение и преобразование этого мира.
2. Темперамент имеет отношение лишь к динамической стороне деятельности. Изменить темперамент человека при всем желании невозможно, но, включаясь в развитие характера, свойства темперамента претерпевают изменения. Во всех своих проявлениях темперамент обусловлен всеми реальными условиями и конкретным содержанием жизни человека.
3. При любом темпераменте развиваются общественно ценные свойства личности. Конкретные приемы развития этих свойств существенно зависят от темперамента. Поэтому темперамент – важное условие, с которым надо считаться при индивидуальном подходе к воспитанию и обучению, к формированию характера, к всестороннему развитию умственных и физических способностей.
4. Таким образом, ни одна сторона личности – ее направленность, характер, уровень общих и специальных способностей – не предопределена темпераментом, однако динамические особенности проявления всех свойств личности в той или иной мере зависят от типа темперамента.
5. Те или иные свойства темперамента в одних обстоятельствах профессиональной деятельности могут способствовать достижению успеха в ней, в других при той же деятельности мешать ему. Когда требования деятельности противоречат какому-либо свойству темперамента, то человек выбирает такие приемы и способы ее выполнения, которые наиболее соответствуют его темпераменту и помогают преодолеть влияние отрицательных в данных условиях проявлений темперамента.

**Заключение**

Современная сфера обслуживания ставит многообразие задач, решение которых непосредственно связано с теми или иными особенностями работников. Так для того, чтобы реализовать одну из важнейших целей сферы обслуживания – обеспечивать наиболее удачно нужды населения, необходимо осуществлять эффективный подбор кадров торгового предприятия. Для решения задач торгового предприятия необходимо проводить систематическую диагностическую работу. Специальных методов изучения индивидных особенностей немного, тем не менее, психологи располагают определенной совокупностью достаточно надежных методик для изучения продавцов разного возраста. Наиболее проверенными являются тесты темперамента. Темперамент – это устойчивое состояние психодинамических свойств личности, проявляющихся в общении и деятельности. Таким образом, темперамент зависит от психофизиологических особенностей организма и типов высшей нервной системы. Темперамент изначально закреплен генетически и в процессе жизнедеятельности индивида постоянен. Свойства темперамента являются наследственными, поэтому чрезвычайно плохо поддаются изменению. Исходя из этого, усилия человека должны быть направлены, прежде всего, не на изменение, а на выявление и осознание особенностей своего темперамента. Это позволит выявить способы деятельности, которые в наибольшей степени соответствуют природным качествам, природному дарованию.

Особенности индивидуального стиля деятельности и его развития у продавцов с разным типом темперамента не вошли в предмет нашего исследования, однако представляет интерес проблема индивидуальных различий в развитии индивидуального стиля деятельности холериков, флегматиков, сангвиников и меланхоликов.

**Литература**

1. Ананьев Б.Г. Психология и проблема человекознания / Под ред. А.А. Бодалева. М.; Воронеж, 1996.

2. Асмолов А.Г. Психология личности: Учебник. М , 1990

3. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности. М., 1999.

4. Батаршев А.В. Психология индивидуальных различий: От темперамента к характеру и типология личности. М., 2000.

5. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. СПб., 1999

6. Выготский Л.С. Проблемы общей психологии. Соб. Соч – М. 1962

7. Гиппенрейтор Ю.Б. Психология индивидуальных различий. М., 1990

8. Глейтман Г, Фринлунд А. Райсберг Д. Основы психологии. СПб., 2000

9. Еникеев М.И. Социальная психология. М.,1981

10. Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. Казань, 1969.

11. Климов Е.А. Введение в психологию труда. М., 1988.

12. Козинец Краткая философская энциклопедия. М., 1994.

13. Купер К. Индивидуальные различия. М., 2000.

14. Мерлин В.С. Очерк теории темперамента. 3-е изд. М., 1964.

15. Мерлин В.С. Психология индивидуальности. М., 1969.

16. Небылицын В.Д. Основные свойства нервной системы человека. М., 1966

17. Небылицын В.Д. Темперамент // Психологическое исследование индивидуальных различий. М., 1976.

18. Немов Р.С. Психология: Учебник. В 3 кн.1. Общие основы психологии. 4-е изд., доп, и перераб, М., 2000.

19. Немов Р.С. Общая психология. М., 2003

20. Обозов Н.Н. Типы личности, темперамент и характер (Метод. Пособие). СПб., 1998.

21. Особенности обучения и психического развития школьников 13-17 лет (Педагогическая наука- реформе школы) / Под ред. И.В. Дубровиной, Б.С Круглова. М., 1988.

22. Павлов И.П. Полн. Собр. Соч. 2-е изд. Т.3. Кн.2. М.,Л., 1951.

23. Первин Л., Джон О. Психология личности: Теория и исследования. М.,2000.

24. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Учебник. М., 1998.

25. Пряжников Н.С. Психологический смысл труда. М.,1997.

26. Практическая психология: Учебник. 2-е изд., перераб,и доп./ Под ред. М.К. Тутушкиной. СПб., 1996.

27. Практическая психология для менеджеров / М.К. Тутушкина, С.А. Волков, О.В. Годлиник и др,; Под ред. М.К. Тутушкиной. М., 1996.

28. Психология и психоанализ характера. Хрестоматия по психологии и типология характера / Ред.- сост. Д.Я. Райгородский. Самара, 1997.

29. Рабочая книга школьного психолога / И.В. Дубровина, М.К. Акимова, Е.М. Борисова и др.; Под ред, И.В. Дубровиной. М., 1991.

30. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб.пособие. В2 кн. 3-е изд., перераб и доп. Кн.1. Система работы психолога с детьми разного возраста. М., 2000.

31. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб. Пособие, В 2кн. 3-е изд., перераб и доп. Кн.2. Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. М., 2000.

32. Русалов В.М. О природе темперамента и его месте в структуре индивидуальных свойств человека // Вопросы психологии. 1985. №11.

33. Симонов П.В., Ершов П.М. Темперамент, характер, личность. М., 1984

34. Смирнов Б.Н. Психологическая характеристика темперамента // Практическое занятия по психологии: Учеб. Пособие / Под ред. Д.Я. Богданова, И.П. Волкова. М., 1989.

35. Столяренко Л.Д. Основы психологии: Учеб. Пособие. Ростов н/Д., 1997.

36. Столяренко Л.Д. Основы психологии: Практикум. Ростов н/Д., 1999.

37. Стреляу Я. Роль темперамента в психологическом развит / Под общ. Ред. М.В. Равич-Щербо. М., 1982.

38. Теплов Б.М., Небылицын В,Д. Изучение основных свойств нервной системы и их значение для психологии индивидуальных различий // Вопросы психологии. 1963. №5

39. Теплов Б.М. Психология индивидуальных различий // Теплов Б.М. Избранные труды: в 2 т. Т.1. М., 1985.

40. Философский энциклопедический словарь. М., 1983.

41. Щукин М.Р. Некоторые типологически обусловленные различия в протекании ориентировочной и исполнительной деятельности при усвоении начальных трудовых умений // Типологические исследования по психологии личности и по психологии труда: Сб. ст./ Под ред. В.С. Мерлина. Пермь, 1964.