

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

_____ А.В. Лейфа

« _____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь черт личности и социального интеллекта сотрудников са-
лона красоты

Исполнитель
студент группы 464узб

А.Д. Земченкова

Руководитель
доцент, канд.псих.наук

Н.А. Кора

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Социальных наук
Кафедра Психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.В. Лейфа
«11» сентября 2017 г.

ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студента Земченковой Алены Дмитриевны

1. Тема бакалаврской работы: Взаимосвязь черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы 11.01.2018 г.

3. Исходные данные к бакалаврской работе:

Врожденные или приобретенные особенности характера человека можно отнести к чертам личности. Одни могут меняться в течение жизни, особенно под влиянием социума, другие остаются неизменными. Среди психологов распространено мнение, что многие личностные особенности формируются в первые пять лет жизни, а впоследствии они только корректируются. К врожденным личностным особенностям можно отнести разные особенности характера. Например, Р. Кеттелл относит к ним уровень интеллекта, особенности восприятия и памяти, талант к музыке, рисованию, а также основополагающие характеристики темперамента.

В настоящее время много внимания уделяется изучению черт личности. Существует большое количество исследований и методик, посвященных данной теме. Исследованием черт личности занимались такие отечественные и зарубежные ученые, как А.Н. Леонтьев, А.В. Петровский, С.Л. Рубинштейн,

А.Г. Ковалёв, А.Г. Асмолов, Г. Олпорт, В. Мак-Дугалл, З. Фрейд, А. Адлер, А. Маслоу, К. Роджерс.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1) Проанализировать литературу по проблеме взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты;

2) Определить доминирующие черты личности и уровень развития социального интеллекта сотрудников салона красоты;

3) Выявить характер взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.).

Данная бакалаврская работа содержит 71 страницу текста, 2 главы, 6 рисунков, 1 таблицу, 3 приложения, 52 литературных источников.

6. Дата выдачи задания 11 сентября 2017 года.

Руководитель бакалаврской работы: Кора Наталия Алексеевна, кандидат психологических наук, доцент.

Задание принял к исполнению 11.09.2017 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Данная бакалаврская работа содержит 71 страницу текста, 2 главы, 6 рисунков, 1 таблицу, 3 приложения, 52 литературных источника.

ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ, ЛИЧНОСТНЫЕ СВОЙСТВА,
ЛИЧНОСТНЫЕ ЧЕРТЫ, СОЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, ЭМПАТИЯ,
СОТРУДНИК СФЕРЫ УСЛУГ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В теоретической части исследования отражены теоретические основы изучения взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты. Описана роль социального интеллекта в проявление черт личности сотрудников салона красоты

Цель исследования: изучение взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты.

Во второй главе бакалаврской работы представлены результаты исследования взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты	9
1.1 Понятие черт личности в психологической литературе	9
1.2 Общая характеристика социального интеллекта	18
1.3 Роль социального интеллекта в проявление черт личности сотрудников салона красоты	31
2 Исследование взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты	44
2.1 Организация и методы исследования	44
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	51
Заключение	65
Библиографический список	67
Приложение А Методика изучения социального интеллекта Дж. Гилфорда, М. Саливена	72
Приложение Б Методика 16-факторный личностный опросник Р. Кэттелла (форма А)	84
Приложение В Таблицы данных по методикам	95

ВВЕДЕНИЕ

В последнее время интерес к проблеме социального интеллекта и черт личности возрастает среди специалистов различного профиля, в том числе и психологов. Социальная сущность человека проявляется во всех сферах его жизни. Именно социальный интеллект является ведущим компонентом успешности включения человека в социальную жизнь общества, становления его как специалиста и участника процессов коммуникации и интеракции. Особую актуальность проблема социального интеллекта приобретает для представителей профессий типа «человек – человек», осуществляющих работу с людьми и коллективами с учетом знаний и представлений о человеческой личности и поведении. Так, в своих работах Е. А. Климов не раз указывал, что представители данных профессий нуждаются в способности представлять и моделировать варианты возможных последствий действий людей.

Способность правильно понимать свое поведение и поведение других людей называется социальным интеллектом. Эта способность необходима для эффективного межличностного взаимодействия и успешной социальной адаптации. Социальный интеллект реализует познавательные процессы, связанные с отображением человека как партнера по общению и деятельности. Уровень развития социального интеллекта сотрудников во многом определяет особенности взаимодействия человека в группе и взаимоотношения с клиентами.

От личности работника во многом зависит эффективность деятельности организации. Личностные качества сотрудника являются важнейшим фактором оптимизации его профессиональной деятельности. Социальный интеллект как психологическая характеристика личности представляет собой важнейшую составляющую профессионально важных качеств сотрудника в сфере обслуживания.

Психологические требования к личности сотрудников в сфере обслуживания в психологической литературе представлены в виде списков профессионально важных качеств. При этом в настоящее время место социального интел-

лекта в системе профессионально важных качеств сотрудников не определено, хотя межличностная коммуникация является профессиональной функцией и занимает до 80 % его рабочего времени.

Изучению феномена социального интеллекта в разное время посвятили свои исследования такие зарубежные ученые как: Э. Торндайк, Г. Олпорт, Дж. Гилфорд, Г. Айзенк и другие.

Врожденные или приобретенные особенности характера человека можно отнести к чертам личности. Одни могут меняться в течение жизни, особенно под влиянием социума, другие остаются неизменными. Среди психологов распространено мнение, что многие личностные особенности формируются в первые пять лет жизни, а впоследствии они только корректируются. К врожденным личностным особенностям можно отнести разные особенности характера. Например, Р. Кеттелл относит к ним уровень интеллекта, особенности восприятия и памяти, талант к музыке, рисованию, а также основополагающие характеристики темперамента.

В настоящее время много внимания уделяется изучению черт личности. Существует большое количество исследований и методик, посвященных данной теме. Исследованием черт личности занимались такие отечественные и зарубежные ученые, такие как А.Н. Леонтьев, А.В. Петровский, С.Л. Рубинштейн, А.Г. Ковалёв, А.Г. Асмолов, Г. Олпорт, В. Мак-Дугалл, З. Фрейд, А. Адлер, А. Маслоу, К. Роджерс.

Цель исследования: изучение взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты.

Объект исследования: черты личности.

Предмет исследования: взаимосвязь черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты.

Задачи исследования:

- 1) Проанализировать литературу по проблеме взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты;
- 2) Определить доминирующие черты личности и уровень развития соци-

ального интеллекта сотрудников салона красоты;

3) Выявить характер взаимосвязи черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь черт личности и социального интеллекта сотрудников салона красоты.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы статистической обработки данных.

База исследования: Сеть салонов красоты «КомпроМИСС», г. Благовещенск.

Выборка исследования: 23 сотрудника салона.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ЧЕРТ ЛИЧНОСТИ И СОЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ САЛОНА КРАСОТЫ

1.1 Понятие черт личности в психологической литературе

Черты личности (свойства личности, личностные черты) – черты и характеристики человека, описывающие его внутренние, глубинные особенности. То, что нужно знать об особенностях его поведения, общения и реагирования на те или иные ситуации не конкретно сейчас, а при долговременных контактах с человеком.

Совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность можно отнести к личностным чертам. Они проявляются в чертах темперамента, характера, в специфике интересов, качеств перцептивных процессов. Они характеризуются не только неповторимыми свойствами, но и своеобразием взаимосвязей между ними [3, с. 141].

В психологии термин «черты личности» употребляется при описании двух явлений:

- индивидуально-психологических различий (индивидуальность как своеобразие психологических свойств человека);
- иерархической организации психологических свойств человека (индивидуальность как высший уровень этой организации по отношению к индивидуальному и личностному).

Во втором случае личностные особенности определяются единством свойств человека, а в первом – только отличительными его свойствами. Сегодня психология трактует черты личности как социально-психологическое образование, которое формируется благодаря жизни человека в обществе. Поскольку черты личности чаще всего определяют человека в совокупности его социальных, приобретенных качеств, это значит, что к числу личностных не относятся такие особенности человека, которые природнообусловлены и не зависят от его жизни в обществе. К числу личностных не относятся психологические

качества человека, характеризующие его познавательные процессы или индивидуальный стиль деятельности, за исключением тех, которые проявляются в отношениях к людям в обществе. В понятие личностных особенностей обычно включают такие свойства, которые являются более или менее устойчивыми и свидетельствуют об индивидуальности человека, определяя его значимые для людей черты и поступки.

По определению Р.С. Немова, черты личности – это взятая в системе психологических характеристик личность, которые социально обусловлены, проявляются в общественных по природе связях и отношениях, являются устойчивыми и определяют нравственные поступки человека, имеющие существенное значение для него самого и окружающих. К основным психологическим особенностям личности можно отнести темперамент, характер, направленность, способности. К чертам личности относят те внутренние особенности, которые кажутся более глубокими, глубинными, стабильными (долговременными) и влияющими на все другие особенности человека. Это не только и не столько способности, темперамент, психологический характер и рисунок тела, сколько мотивы людей, их стремления и воля, их личностная устойчивость и личностная идентичность [3, с. 171].

Теории черт личности – направление в психологии, базирующееся на идее о том, что люди предрасположены вести себя определенным образом в различных ситуациях. Такого рода предрасположенность, сформировавшаяся в процессе развития конкретной личности, в рамках данного направления обычно и называют свойствами личности.

Первая развернутая концепция черт личности была разработана на рубеже 30-х – 40-х гг. XX века в статье о гуманистическом направлении в психологии американским психологом Гордоном Олпортом.

Согласно Г. Олпорту, личностные особенности или черты личности не связаны с небольшим числом специфических стимулов или реакций; они являются генерализованными и устойчивыми. Обеспечивая сходство ответов на многочисленные стимулы, личностная особенность придает значительное по-

стоянство поведению. Черты личности - это то, что обуславливает постоянные, устойчивые, типичные для разнообразных равнозначных ситуаций особенности нашего поведения. Это жизненно важная составляющая нашей «личностной структуры». В то же самое время личностные особенности могут быть и определяющими в рисунке поведения человека [9, с. 57].

Г. Олпорт определяет личностную черту как образующий блок психологической организации, служащий объединению реакций на различные стимулы.

Основные параметры личностной черты:

- степень выраженности;
- транситуативность;
- потенциальная измеримость.

Особенности личностных черт:

- реальны, действительно проявляются у людей;
- являются более обобщенными качествами, чем привычки.
- является движущим или, по крайней мере, определяющим элементом

поведения.

Наличие черт личности можно установить эмпирически. Черта лишь относительно независима от остальных черт, не является синонимом моральной или социальной оценки, ее можно рассматривать либо в контексте личности, у которой она обнаружена, либо по ее распространенности в обществе.

То, что поступки или даже привычки не согласуются с чертой личности, не является доказательством отсутствия данной черты. Г. Олпорт делит черты личности на общие и индивидуальные, или персональные, диспозиции.

Он выделяет три типа диспозиций:

- кардинальные;
- центральные;
- вторичные.

Соотношение черт, аттитюдов и привычек, а так же их сравнение важно потому, что все они похожи, относясь к классу установочных явлений, являясь продуктом сочетания наследственности и обучения, отличаясь уникальностью

и иницирующей функцией. Черта наиболее обобщена по отношению к двум другим явлениям и является аспектом личности. Аттитюд вырабатывается по отношению к среде. Привычка есть частный ответ на частный стимул.

Г. Олпорт считал черту самой значительной единицей анализа для понимания и изучения личности. В его системе черта личности определяется как предрасположенность к реагированию сходным образом на различные виды стимулов [7, с. 134].

Значительно позже, в 1966 г. последователь Г. Олпорта – Дж. Пейдж, осуществил анализ «писем Дженни» с помощью стандартизированных процедур. Для этого «он использовал компьютерную программу, специально разработанную для выделения определенных прилагательных, встречающихся в письмах во взаимосвязи друг с другом. Например, некоторые обороты, используемые Дженни для выражения агрессии, враждебности, сопротивления, попали под одну категорию со смысловым значением «нападение». Программа осуществила также частотный анализ для выделенных категорийных слов со всеми другими словами в письмах. На основе подобной компьютеризированной оценки документа было получено восемь в высшей степени устойчивых факторов – черт личности, описывающих именно Дженни. Эти черты, выявленные при факторном анализе, оказались совершенно сходными со списком Г. Олпорта. Г. Олпорт интерпретировал сходство этих двух списков (полученных по двум различным типам анализа) как показатель достоверности его субъективных впечатлений о структуре личности Дженни.

Работы Г. Олпорта и его последователей все же оставили совершенно открытым, пожалуй, наиболее существенный с практической точки зрения вопрос, а именно – о наличии универсальных личностных черт, присущих всем или во всяком случае большинству людей и позволяющих в зависимости от степени их выраженности в структуре личности того или иного индивида проводить сравнительные исследования и делать прогностические выводы. На решение этой проблемы были направлены усилия многих психологов и среди них Р. Кеттела и Г. Айзенка.

В своих исследованиях Р. Кеттел пытался выявить взаимосвязь трех типов переменных: зафиксированных реальных фактов из жизни индивида (L – данных), таких как оценки успеваемости в школе, динамика профессиональной карьеры, оценки коллег по работе, результаты внешнего наблюдения за поведением в реальной жизни и т. п.; результатов, полученных в ходе заполнения различных опросников, по сути дела, самоотчетов (Q – данные) и данных объективных тестов, то есть таких, которые, как предполагается, исключают возможность сознательного влияния испытуемого на конечный результат (T – данные). Примером данных последнего типа могут служить результаты, полученные в ходе любого социально-психологического эксперимента, истинные цели которого в соответствии с «законами жанра» не только не сообщаются испытуемым до его завершения, но и сознательно маскируются соответствующей легендой, акцентирующей внимание на псевдоцелях.

Как известно, основным средством, позволяющим свести огромный массив данных, полученных на многотысячных выборках испытуемых, к универсальным чертам (факторам) Р. Кеттел считал факторный анализ. Первоначально Кеттел подвергал факторному анализу только L – данные. Он обнаружил 15 факторов, которые, как представлялось, наилучшим образом объясняли индивидуальность человека. Затем он вместе с коллегами попытался определить, будут ли подобные факторы получены на основе Q – данных. Были разработаны буквально тысячи пунктов опросника, которые предлагались для заполнения очень большому количеству людей, после чего данные были подвергнуты факторизации с целью выявления совпадающих пунктов. Результатом этих колоссальных исследовательских усилий явился «16 PF» (известный в нашей стране как «Шестнадцатифакторный личностный опросник Кеттела Р.). В целом, факторы, обнаруженные с помощью Q – данных, совпадали с факторами, выявленными с использованием L – данных; только некоторые из них оказались единственными в своем роде для обоих видов данных» [9, с. 74].

С точки зрения психологии особый интерес представляют собой попытки Р. Кеттела выявить степень влияния на формирование черт личности генетиче-

ских и средовых факторов. Для этого он использовал статистический метод известный как многофакторный дисперсионный анализ (в англоязычном оригинале – Multiple Abstract Variance Analysis (MAVA)).

Исследовательская программа, осуществленная Р. Кеттелом и его сотрудниками, включала сбор и анализ данных о проявлениях сходства и различий у четырех категорий испытуемых:

- между однояйцевыми близнецами, выросшими и воспитывавшимися в одной семье;
- между однояйцевыми близнецами, воспитывавшимися в разных семьях;
- между родными братьями и сестрами, выросшими и воспитывавшимися в одной семье;
- между родными братьями и сестрами, выросшими в разных семьях.

В результате анализа полученных данных с помощью многофакторного дисперсионного анализа было установлено, что «...значение генетических и средовых влияний существенно меняется от черты к черте. Например, данные указывают на то, что около 65 – 70 % вариаций в оценках интеллекта и уверенности в себе можно приписать влиянию генетических факторов, в то время как генетическое воздействие на такие черты, как самосознание и нейротизм, окажется, по всей вероятности, наполовину меньше. В целом, по оценке Кеттела, около двух третей характеристик личности определяется влияниями окружающей среды и одна треть – наследственностью». Дальнейшие исследования этой проблемы, проведенные как психологами, так и специалистами в области генетики, в частности, Дж. Лоэлином, в целом подтвердили выводы Р. Кеттела.

Еще более важными с практической точки зрения представляются проведенные Р. Кеттелом исследования взаимосвязи черт личности индивида и особенностей групп его членства. По мнению Р. Кеттела, «посредством черт личности можно описать не только отдельных людей, но еще и социальные группы, членами которых они являются. Диапазон черт, с помощью которых могут быть объективно охарактеризованы группы, называется синтальностью

(syntality). Используя факторный анализ, Р. Кеттел изучал синтальность различных религиозных, учебных и профессиональных групп. Он исследовал также группу черт, составляющих синтальность целых наций. Основные черты, идентифицирующие синтальность стран, включают величину ее территории, моральное состояние, достаток и степень индустриализации».

Как считают Л. Хьелл и Д. Зиглер, «ни один другой персонолог не сделал столько, сколько Кеттел в направлении детального описания черт, характеризующих общество в целом, а также изучения влияния этих черт на поведение человека» [11, с. 127].

Суть теории Г. Айзенка состоит в том, что элементы личности могут быть расположены иерархически: суперчерты, составные черты, привычные реакции (ПР), специфические реакции (СР).

В его системе присутствуют определенные суперчерты или такие типы, как экстраверсия, которые оказывают мощное влияние на поведение. В свою очередь каждую из этих суперчерт он видит построенной из нескольких составных черт. Эти составные черты представляют собой либо более поверхностные отражения основополагающего типа, либо специфические качества, присущие этому типу. И наконец, черты состоят из многочисленных привычных реакций (ПР), которые в свою очередь формируются из множества специфических реакций.

В отличие от Р. Кеттелла, Г. Айзенк видит лишь два основных типа (суперчерт), лежащих в основе структуры личности: интроверсия – экстраверсия и стабильность – нейротизм. Особенности же поведения личности являются результатом комбинации этих двух типов.

Первоначально Г. Айзенк интерпретировал экстраверсию – интроверсию на основе соотношения процессов возбуждения и торможения: для экстравертов характерны медленное формирование возбуждения, его слабость и быстрое формирование реактивного торможения, его сила и устойчивость, для интровертов же – быстрое формирование возбуждения, его сила (это связано с лучшим образованием у них условных рефлексов и их обучением) и медленное

формирование реактивного торможения, слабость и малая устойчивость. Что же касается нейротизма, то Г. Айзенк считал, что невротические симптомы представляют собой условные рефлексы, а поведение, представляющее собой избегание условно-рефлекторного раздражителя (сигнала опасности) и устраняющее тем самым тревожность, является самоценным.

Необходимо отметить, что Г. Айзенк переосмыслил термины экстраверт и интроверт, введенные К.Г. Юнгом – изначально они имели иное содержание. Согласно К. Юнгу, экстраверсия проявляется в направленности либидо человека на внешний мир, в том, что экстраверт предпочитает социальные и практические аспекты жизни, операции с реальными внешними объектами, а интроверт предпочитает погружения в мир воображения и размышлений.

В результате дальнейших исследований с применением факторного анализа Г. Айзенк сформулировал «трёхфакторную теорию личности».

Эта теория опирается на определение черты личности как способа поведения в определенных жизненных областях:

- на низшем уровне анализа рассматриваются изолированные акты в специфических ситуациях (например, проявляющаяся в настоящий момент манера вступать в разговор с незнакомым человеком);

- на втором уровне – часто повторяющееся, привычное поведение в содержательно похожих жизненных ситуациях, это – обычные реакции, диагностируемые как поверхностные черты;

- на третьем уровне анализа обнаруживается, что повторяющиеся формы поведения могут объединяться в некоторые содержательно однозначно определяемые комплексы, факторы первого порядка (обыкновенно бывать в компании, тенденция активно вступать в разговор и дают основания постулировать наличие такой черты как общительность);

- на четвёртом уровне анализа содержательно определенные комплексы сами объединяются в факторы второго порядка, или типы, не имеющие явного поведенческого выражения (общительность коррелирует с физической активностью, отзывчивостью, пластичностью,), но основанных на биологических ха-

раактеристиках [18].

На уровне факторов второго порядка Г. Айзенк выделил три личностных измерения: психотизм (P), экстраверсию (E) и нейротизм (N), которые рассматривает как генетически обусловленные активностью ЦНС, что свидетельствует о их статусе черт темперамента.

В огромном числе прикладных исследований, которые Г. Айзенк провел для доказательства своей теории, чаще всего вместе со специалистами в соответствующих областях, была показана важность различий по этим факторам в статистике преступности, при душевных заболеваниях, в предрасположенности к несчастным случаям, в выборе профессий, в выраженности уровня достижений, в спорте, в сексуальном поведении и т. д. Так, в частности, было показано, что по факторам экстраверсии и нейротизма хорошо дифференцируются два типа невротических расстройств: истерический невроз, который наблюдается у лиц холерического темперамента (нестабильные экстраверты) и невроз навязчивых состояний – у лиц меланхолического темперамента (нестабильные интроверты). Также им были проведены многочисленные фактор-аналитические исследования различных психологических процессов – памяти, интеллекта, социальных установок [19, с. 271].

Проанализировав вышесказанное можно сделать вывод, что черты личности формируются и развиваются в процессе деятельности личности. В труде, учении, игре формируются и проявляются все стороны психики. Но не все психическое содержание действия или поступка человека, не всякое психическое состояние в равной мере может быть отнесено к сколько-нибудь устойчивым свойствам личности, которые характеризовали бы какую-нибудь сторону ее психического облика. Некоторые акты в своем психическом содержании характеризуют скорее обстоятельства какой-нибудь преходящей ситуации, не всегда существенной и показательной для личности.

Каждое психическое свойство формируется постепенно в процессе отражения и закрепляется в практике. Оно, следовательно, является результатом отражательной и практической деятельности. Таким образом, под личностными

чертами следует понимать устойчивые образования, обеспечивающий определенный качественно-количественный уровень деятельности и поведения, типичный для данного человека. Личностные черты не сосуществуют вместе, они синтезируются и образуют сложные структурные образования личности.

Изучение черт личности является неотъемлемой составляющей деятельности психолога, поскольку без ясного представления об устойчивых личностных характеристиках членов курируемого сообщества попросту невозможно решение таких задач, как подбор кандидатов в те или иные целевые группы, разработка полноценных программ социально-психологических тренингов, программ развития лидерского потенциала и так далее [29, с. 76].

Не менее важно с практической точки зрения и то, что оценка индивида посредством личностных черт в наибольшей степени отвечает атрибуциям здравого смысла и другим стереотипам массового сознания, связанным с межличностным восприятием и взаимодействием. Поэтому интерпретация в логике теорий черт личности результатов прикладных социально-психологических и персонологических исследований является эффективным средством подготовки итогового отчета для заказчика в процессе организационного консультирования. При этом, психолог обязан помнить об ограничениях, присущих теориям черт, и оставаться в рамках строго научного, объективного подхода.

Проанализировав все вышесказанное можно сделать вывод о том, что личностные черты формируются в ходе жизни, в том числе и в профессиональной деятельности. Врожденные особенности организма являются лишь задатками – весьма многозначными, которые обуславливают, но не определяют психические свойства человека. На основе одних и тех же задатков у человека могут выработаться различные свойства – способности и черты личности в зависимости от хода его жизни и деятельности не только проявляются, но и формируются.

1.2 Общая характеристика социального интеллекта

Социальный интеллект является ведущим компонентом успешности включения человека в социальную жизнь общества, становления его как специ-

алиста и участника процессов коммуникации и интеракции. Особую актуальность проблема социального интеллекта приобретает для представителей профессий типа «человек – человек», осуществляющих работу с людьми и коллективами с учетом знаний и представлений о человеческой личности и поведении. Так, в своих работах Е.А. Климов не раз указывал, что представители данных профессий нуждаются в способности представлять и моделировать варианты возможных последствий действий людей [13, с. 47].

В течение продолжительного времени изучение социального интеллекта велось в двух направлениях: тестологическом и экспериментально-психологическом. С точки зрения тестологической парадигмы изучение социального интеллекта велось по двум направлениям. Первая линия основана на идее целостности интеллекта и представлена работами Г. Айзенка, Ж. Пиаже, Э. Торндайка, Дж. Гонда. Вторая линия базируется на положении о множественности сторон интеллекта. Этой точки зрения придерживались Дж. Маейрс, Дж. Гилфорд, Г. Олпорт [14, с. 154].

Первое направление имеет достаточно прочные теоретические обоснования и доказательную базу экспериментальных исследований. При рассмотрении психологической сущности социального интеллекта с данной позиции ведущим является понятие «интеллект», а слово «социальный» – уточняющим.

Впервые в 1920 году Э. Торндайком был использован термин «социальный интеллект». Данным понятием автор обозначил дальновидность в межличностных отношениях и приравнивал его к способности мудро поступать в человеческих отношениях.

Согласно Э. Торндайку, существует три вида интеллекта:

- абстрактный интеллект как способность понимать абстрактные вербальные и математические символы и проводить с ними какие-либо действия;
- конкретный интеллект как способность понимать вещи и предметы материального мира и производить с ними какие-либо действия;
- социальный интеллект как способность понимать людей и взаимодействовать с ними [19, с. 61].

Э. Торндайк определил социальный интеллект как часть общего интеллекта и при его исследовании значительное внимание уделял познавательным процессам, таким как социальное восприятие.

По мнению Г. Айзенка социальный интеллект гораздо шире, чем биологический, мало от него зависим и является результатом развития общего интеллекта под влиянием социокультурных условий, другими словами это способность индивида использовать психометрический интеллект в целях адаптации к требованиям общества [13, с. 50].

Среди факторов, влияющих на уровень развития социального интеллекта, Г. Айзенк выделил социоэкономический статус, мотивацию, культурные факторы, уровень образования и так далее. Р. Кеттелл выделял в работе интеллекта две стороны: одна из них обуславливалась особенностями строения и функционирования головного мозга (потенциальный интеллект), другая – влиянием окружающей среды (кристаллический интеллект). Потенциальный интеллект является основой нашей способности к мышлению и служит базисом для формирования кристаллического интеллекта [19, с. 56].

Ж. Пиаже рассматривал суть интеллекта в гибком и устойчивом приспособлении к физической и социальной действительности. Р. Селман рассматривал становление социального интеллекта в контексте социализации личности. Он проследил развитие социального интеллекта в онтогенезе и выделил четыре линии социального взаимодействия: понимание себя, близкие дружеские отношения, отношения в группе сверстников и с родителями. Концепция интеллекта Р. Селмана во многом схожа с концепциями Ж. Пиаже и Л. Колберга. В данном направлении так же работали и представители отечественной психологии.

В рамках структурно-динамической теории Д.В. Ушакова социальный интеллект является одним из видов интеллекта, который совместно образуют способность к познавательной деятельности. Д.В. Ушаков считает, что показатели социального интеллекта должны быть связаны с личностными особенностями людей [33, с. 128].

А.Л. Южанинова выделяет интеллект как одну из трех характеристик ин-

теллектуальной структуры. Она рассматривает социальный интеллект как особую умственную способность, от которой зависит эффективность межличностного общения и адаптации человека к социокультурным условиям [54, с. 121].

Таким образом, большинство представителей данного направления определяют социальный интеллект как составную часть общего интеллекта, представленной в виде общей способности, практического мышления либо особой формой социальной адаптации.

Второе направление трактует социальный интеллект как некую автономную совокупность способностей, определяющих уровень социально-психологической адаптации индивида.

Г. Олпорт, изучая способность «хорошо разбираться в людях», описал восемь «личностных качеств», в которые включил социальный интеллект. По его мнению «социальный интеллект» представляет собой «особый дар» сохранения тонкого равновесия поведения и обеспечивающий гладкость в отношении с людьми, но его продуктом является не глубина понимания, а социальное приспособление, проявляющееся через способности прогнозирования вероятных реакций другого человека и высказывания быстрых, автоматических суждений о людях.

В настоящий момент наиболее расширенная концепция интеллекта была представлена Дж. Гилфордом. Модель Дж. Гилфорда позволяет разработать процедуры диагностики психических феноменов, открытых описательной психологией, но еще не измеренных психологией экспериментальной. Согласно его концепции, социальный интеллект объединяет и регулирует познавательные процессы, связанные с отражением социальных объектов. Благодаря исследованиям Дж. Гилфорда термин «социальный интеллект» стал измеряемым конструктом.

Новые методические разработки в области социального интеллекта принадлежат М. Форду и М. Тисак. Они определили социальный интеллект как группу ментальных способностей, связанных с обработкой социальной информации для успешного решения проблемных ситуаций. Было доказано, что со-

циальный интеллект не тождественен общему интеллекту и развивается в социальной среде [36, с. 124].

В. Штерн определял социальный интеллект как приспособительный акт, осуществляемый посредством действий с ментальным эквивалентом объекта при доминирующей роли сознания либо бессознательного.

В.Н. Куницына предложила свое определение социального интеллекта как глобальной способности, возникающей на базе комплекса интеллектуальных, личностных, коммуникативных и поведенческих черт, включая уровень энергетической обеспеченности процессов саморегуляции. Эти черты обуславливают прогнозирование межличностных ситуаций, интерпретации поведения и информации [40, с. 43].

В последние годы внимание специалистов в области психологии одаренности и творчества привлекла проблематика, прежде разрабатывавшаяся далеко за пределами этой отрасли. Новое направление получило наименование «исследование эмоционального интеллекта». Эти изыскания также реанимировали весьма давние рассуждения и исследования проблем социального интеллекта, начатые еще Эдвардом Ли Торндайком в начале XX века.

С точки зрения разговорного языка и русской версии использования психологических терминов словосочетание «эмоциональный интеллект», равно как и «социальный интеллект», крайне неудачно. Слово «интеллект» прочно связано в сознании психологов с когнитивной сферой, а определения «эмоциональный» и «социальный» относятся к аффективной сфере и характеризуют несколько иные грани развития личности [2, с. 34].

Однако можно согласиться с данной терминологией, приняв ее как некоторую условность, вполне допустимую при создании новых терминов. Вероятно, что слово «интеллект» в данном случае выполняет знаковую функцию. Оно служит опознавательным сигналом для специалистов.

Если пользоваться традиционными понятиями и под «социальным интеллектом» понимать диагностику и развитие аффективной сферы или психосоциальное развитие личности, а вместо «эмоционального интеллекта» говорить об

эмоциях, их выражении и регуляции, то возникнет ощущение, что специалисты в области психологии одаренности предали проблему и ушли в другую сферу. Именно использование слова «интеллект» позволяет им удержаться в традиционном содержательном поле и дает возможность идентифицировать «своих» по проблематике.

Возникновение этих на первый взгляд странных словосочетаний, вероятно, вызвано тем, что обсуждение проблематики эмоционального и социального интеллекта инициировано специалистами в области одаренности и творчества, которые увидели в данных показателях высокую прогностическую ценность. Вопрос был бы закрыт, если бы дело было только в терминах. Обращает на себя внимание факт, что специалисты, чье внимание традиционно притягивала когнитивная сфера, вдруг резко повернулись к изучению аффективной сферы личности.

Причина кроется в том, что в функции психологии одаренности входит функция прогнозирования развития личности (в частности, прогнозирование «жизненной успешности»), и какое бы определение одаренности мы ни взяли – Б.М. Теплова, из «Рабочей концепции одаренности» (Богоявленская Д.Б., Шадриков В.Д.) или Дж. Рензулли, – несложно заметить, что одаренность везде рассматривается как потенциальная возможность высоких достижений.

В.С. Юркевич, ссылаясь на собственные исследования и работы других авторов, отмечают трудности функционирования эмоционального интеллекта. В.С. Юркевич особо подчеркивает, что у этой категории детей наблюдаются «ярко выраженная инфантильность в эмоциональном отношении», сниженный интерес к деятельности, не связанной с получением знаний, «трудности общения со сверстниками» [39, с. 38].

По утверждению американского психолога Д. Голмена, примерно 80 % жизненного успеха человеку обеспечивает то, что можно назвать некогнитивными факторами, в число которых входит и эмоциональный интеллект. Впервые внимание исследователей и практиков к проблеме эмоционального интеллекта Д. Голмен привлек в начале 90-х годов. Под этим непривычным словосо-

четанием он предлагает понимать самомотивацию, устойчивость к разочарованиям, контроль над эмоциональными вспышками, умение отказываться от удовольствий, регулирование настроения и умение не давать переживаниям заглушать способность думать, сопереживать и надеяться. Инструментов для выявления этих критериев эмоционального интеллекта сам Д. Голмен не предложил, но другие исследователи разработали относительно простые и доступные процедуры их измерения и оценки.

Многие современные исследователи, разделяя необходимость изучения проблемы эмоционального интеллекта, предлагают при этом ставить задачу шире и обсуждать эту проблематику в более широком контексте. Речь идет о рассмотрении эмоционального интеллекта через призму общих социальных способностей как их неотъемлемой части. Следовательно, говорить следует о явлении, которое точнее может называться «социальным интеллектом», а эмоциональный интеллект рассматривать как его часть.

В отличие от эмоционального интеллекта, изучение социального интеллекта имеет давнюю, насыщенную событиями и открытиями историю. По мнению большинства специалистов, понятие «социальный интеллект» (social intelligence) было введено Э. Торндайком еще в 1920 году. Он рассматривал социальный интеллект как «способность понимать других людей и действовать или поступать мудро в отношении других». В дальнейшем эти представления были уточнены и развиты многими исследователями.

В разное время сторонники различных психологических школ по-своему трактовали понятие «социальный интеллект»:

- 1) как способность уживаться с другими людьми (Moss F., Hunt T., 1927);
- 2) как способность иметь дело с окружающими (Hunt T., 1928); знания о людях (Strang R., 1930);
- 3) способность легко сходиться с другими, умение входить в их положение, ставить себя на место другого (Vernon P.E., 1933);
- 4) способность критически и правильно оценивать чувства, настроение и

мотивацию поступков других людей (Wedeck J., 1947).

Суммируя эти представления, известный американский психолог Дэвид Векслер предложил определять социальный интеллект как приспособленность индивида к человеческому бытию (Vechsler D., 1958). Активно интересовались этим явлением многие психологи и в середине XX века.

Создавший многофакторную модель интеллекта Дж. Гилфорд отводит в ней особое место социальному интеллекту. Его модель была разработана как открытая система, и в момент создания автор еще не знал всех входящих в нее элементов. Он предполагал, что их около 120. По этому поводу он шутливо заметил, что нашел 120 способов быть умным, и тут же добавил: «к сожалению, есть гораздо больше способов, чтобы быть глупым». Сейчас этих элементов найдено более 180, но шутливое утверждение Дж. Гилфорда о том, что способов, чтобы быть глупым, еще больше продолжает оставаться верным.

Он предсказывает, что в его модели интеллекта не менее 30 способностей, относящихся к социальному интеллекту. Некоторые из них относятся к пониманию поведения, некоторые к продуктивному мышлению в области поведения и некоторые – к его оценке. Важно и то, что Дж. Гилфорд особо подчеркивает, что понимание поведения других людей и самого себя имеет в значительной степени невербальный характер [5, с. 79].

Перед исследователями всегда стояла задача определения границ социального интеллекта. Ее решение требовало отделить социальный интеллект от абстрактного (IQ) и академического. Но работа по созданию методических инструментов для измерения социального интеллекта не приводила к нужным результатам. Как правило, эти попытки терпели неудачу.

Главная причина, видимо, кроется в том, что основной в обследованиях социального интеллекта выступала его вербальная оценка. При диагностических обследованиях специалисты преимущественное внимание уделяли когнитивным характеристикам, таким, как восприятие других людей, понимание мотивов их поведения и т.п. Причем выявлялось все это лишь в результате вербальных измерений, и даже оценка поведенческих аспектов социального интел-

лекта также осуществлялась с помощью вербальных методов (самоотчет, интроспекция) [7].

Между тем общеизвестно, что вербальная оценка собственной эмоциональной или социальной сферы и реальные поведенческие характеристики далеко не всегда совпадают. Поэтому постепенно все большее место в изучении социального интеллекта стали занимать исследования, базировавшиеся на поведенческих, невербальных способах оценки социального интеллекта. Одними из первых объединили два этих подхода к рассмотрению и диагностике социального интеллекта С. Космитский и О.П. Джон (Kosmitzki S., John O.P., 1993), предложив концепцию социального интеллекта, включающую семь составляющих. Эти составляющие они укомплектовали в две относительно самостоятельные группы: «когнитивные» и «поведенческие» [5, с. 85].

К когнитивным элементам социального интеллекта ими были отнесены оценка перспективы, понимание людей, знание специальных правил, открытость в отношениях к окружающим. К элементам поведенческим: способность иметь дело с людьми, социальная приспособляемость, теплота в межличностных отношениях.

Тем самым подчеркивалась мысль о том, что социальный интеллект – это область, где тесно взаимодействует когнитивное и аффективное. Как несложно заметить, эта модель довольно полно отражает суть явления и определенно указывает на то, что подлежит диагностике и развитию. Пользуясь ею, можно разрабатывать программу диагностики и формулировать цели педагогической работы по развитию социального интеллекта. Эта модель вполне способна служить базой для решения прикладных вопросов [2, с. 123].

Особого внимания заслуживает аргументация сторонников противоположного этому подхода. Так, в работе российского психолога Д.В. Ушакова отмечается, в частности, что определение социального интеллекта должно быть ограничено. «Социальный интеллект, если мы понимаем его как интеллект, – отмечает Д.В. Ушаков, – это способность к познанию социальных явлений, которая составляет лишь один из компонентов социальных умений и компетент-

ности, а не исчерпывает их».

Только при этих условиях социальный интеллект, по мнению Д.В. Ушакова, становится в один ряд с другими видами интеллекта, «образуя вместе с ними способность к высшему виду познавательной деятельности – обобщенной и опосредованной» [33, с. 218].

С этим утверждением можно согласиться в том случае, если ставить перед собой задачу чистоты использования термина «интеллект», но стремление решать более масштабные задачи, связанные с проблематикой прогнозирования степени успешности личности на дальнейших этапах ее развития, диктует иные подходы.

Теоретические модели создаются для решения прикладных проблем, в первую очередь это проблемы диагностики и развития. Поэтому используемые разными авторами методики диагностики социального интеллекта хорошо иллюстрируют понимание ими сути данного явления.

Одним из первых специальных измерительных инструментов, направленных на решение этой задачи, следует считать тест Джорджа Вашингтона – GWSIT. Он включал ряд субтестов, оценивающих критические решения в социальных ситуациях. Входящие в тест задания определяют психическое состояние человека после выполнения заданий, оценивают память на имена и лица, определяют человеческое поведение и чувство юмора. В нашей стране этот тест не использовался.

В исследованиях Р.И. Риггио (Riggio R.E., 1991) при тестировании социального интеллекта его оценку предлагалось проводить по шести социальным навыкам: эмоциональная выразительность, эмоциональная чувствительность, эмоциональный контроль, социальная выразительность и социальный контроль. Данным автором использовался также тест на скрытые этические навыки (когда оцениваются знания правильного поведения в социальных ситуациях). Несложно заметить, что Р.И. Риггио предлагает называть социальным интеллектом то, что многие называют «интеллектом эмоциональным». Это, конечно же, неслучайно, их неразрывная связь очевидна [1, с. 73].

Любопытный термин предложил американский исследователь Ф.С. Чапин (Chapin F.S., 1967) – «социальная интуиция». Особенно ценно то, что он предложил тест для ее оценки. Испытуемых просили прочесть о проблемных ситуациях и выбрать, на их взгляд, лучшее описание каждой ситуации из четырех альтернативных.

Р. Розенталь (Rosenthal R., 1979) и его коллеги разработали тест, названный ими «профиль невербальной чувствительности (PONS)». Испытуемым показывали изображение одной и той же женщины, но в различных ситуациях. Их просили расшифровать скрытую информацию, которую они видят на представленной картинке, и из двух альтернативных описаний ситуации выбрать то, которое, на их взгляд, лучше характеризует увиденное или услышанное.

Успешную попытку разработки теста альтернативного PONS предприняли Д. Арчер и Р.М. Акерт (Archer D., Akert R.M., 1980). Свою методику они назвали «тестом социальной интерпретации» (SIT). Испытуемым предлагалась визуальная и звуковая информация о какой-либо ситуации. Например, они видят изображение женщины, которая говорит по телефону, и слышат часть разговора. Затем их просят оценить, говорит ли женщина с другой женщиной или с мужчиной. Другое задание: оценить, знакомы ли друг с другом женщины, изображенные на картинке. Являются ли они хорошими подругами или просто знакомыми. При тестировании с использованием SIT внимание уделялось заключениям, сделанным испытуемыми на основе вербальных версий невербальной информации.

Используя этот тест (SIT), Р. Стернберг и Дж. Смит разработали методику, названную ими «способом определения расшифрованных знаний». Они предлагали участникам тестирования два типа фотографий. Например, на одной были показаны мужчина и женщина. Их поза говорила о том, что они находятся в очень близких отношениях. Принимавших участие в обследовании просили сказать, действительно ли эти люди связаны семейными отношениями, или только играют роль. На других фотографиях были изображены наставник и его подчиненный. Испытуемых просили сказать, кто из двух наставник. Иссле-

дователи пришли к заключению, что способность точно расшифровывать невербальную информацию является одним из важных показателей социального интеллекта [11].

Особый интерес представляет идея К. Джонс и Дж.Д. Дэй (1997). Они предложили сконцентрировать внимание на другой важной проблеме. В их работе представлена взаимосвязь между двумя характерными факторами социального интеллекта: «кристаллизованными социальными знаниями» (декларативные и опытные знания о хорошо знакомых социальных событиях) и «социально-когнитивной гибкостью» (способность применять социальные знания при решении неизвестных проблем).

Р. Кантор и Р. Харлоу (Cantor N., Harlow R., 1994), обратив внимание на переходные периоды в жизни человека, сумели найти способ оценки индивидуальных различий в определении людьми жизненных задач. Этих исследователей, в частности, заинтересовал этап перехода от колледжа к высшей школе. Ими было установлено, что люди формулируют планы действий, отслеживают свое развитие, оценивают результаты собственной деятельности, обращаются к своей биографической памяти, чтобы понять разные причины, приведшие к достижению полученных результатов, и альтернативные действия, какие были возможны. Когда выполнение жизненной задачи сталкивается с серьезными трудностями, люди должны пересмотреть свои планы или наметить себе новые.

Очевидно, что интеграция представленных выше решений способна дать общее представление о том, что следует считать социальным интеллектом. С этой точки зрения заслуживает особого внимания характеристика структурных особенностей социального интеллекта, данная Д.В. Ушаковым.

Социальный интеллект, по его справедливому утверждению, обладает рядом следующих характерных структурных особенностей:

- континуальным характером;
- использованием невербальной репрезентации;
- потерей точного социального оценивания при вербализации;
- формированием в процессе социального научения;

- использованием «внутреннего» опыта» [7, с. 17].

Вероятно, можно утверждать, что разделение эмоционального интеллекта и интеллекта социального непродуктивно. Эмоциональный интеллект вполне можно рассматривать как элемент социального интеллекта. Также можно выделить два фактора социального интеллекта.

Первый – это «кристаллизованные социальные знания». Имеются в виду декларативные и опытные знания о хорошо знакомых социальных событиях. Под декларативными в данном случае следует понимать знания, полученные в результате социального научения, а под опытными те, что получены в ходе собственной исследовательской практики.

Второй – социально-когнитивная гибкость. Здесь речь идет о способности применять социальные знания при решении неизвестных проблем. Всем известно, что «знать» о чем-либо очень важно, но не следует путать сами знания с готовностью и способностями их применять.

Характеризуя концепцию социального интеллекта, можно выделить три группы, описывающих его критериев: когнитивные, эмоциональные и поведенческие.

Содержательно каждая из этих групп может быть представлена следующим образом:

1) Когнитивные:

- социальные знания – знания о людях, знание специальных правил, понимание других людей;

- социальная память – память на имена, лица;

- социальная интуиция – оценка чувств, определение настроения, понимание мотивов поступков других людей, способность адекватно воспринимать наблюдаемое поведение в рамках социального контекста;

- социальное прогнозирование – формулирование планов собственных действий, отслеживание своего развития, рефлексия собственного развития и оценка неиспользованных альтернативных возможностей.

2) Эмоциональные:

- социальная выразительность – эмоциональная выразительность, эмоциональная чувствительность, эмоциональный контроль;

- сопереживание – способность входить в положение других людей, ставить себя на место другого (преодолевать коммуникативный и моральный эгоцентризм);

- способность к саморегуляции – умение регулировать собственные эмоции и собственное настроение.

3) Поведенческие:

- социальное восприятие – умение слушать собеседника, понимание юмора;

- социальное взаимодействие – способность и готовность работать совместно, способность к коллективному взаимодействию и как к высшему типу этого взаимодействия – коллективному творчеству;

- социальная адаптация – умение объяснять и убеждать других, способность уживаться с другими людьми, открытость в отношениях с окружающими [7, с. 24].

Таким образом, проанализировав существующие подходы к пониманию социального интеллекта, можно сделать вывод, что социальный интеллект – это способность человека понимать и предсказывать поведение других людей в различных жизненных ситуациях, а также уметь распознать чувства, намерения и эмоции по их вербальным и невербальным качествам.

1.3 Роль социального интеллекта в проявление черт личности сотрудников салона красоты

Термин «социальный интеллект» был введен в психологию Э. Торндайком в 1920 году для обозначения способности понимать других и мудро, адекватно вести себя по отношению к ним. Многие известные психологи внесли свой вклад в интерпретацию этого понятия.

Согласно Э. Торндайку, существует три вида интеллекта:

- абстрактный интеллект как способность понимать абстрактные вербальные и математические символы и проводить с ними какие-либо действия;

- конкретный интеллект как способность понимать вещи и предметы материального мира и производить с ними какие-либо действия;

- социальный интеллект как способность понимать людей и взаимодействовать с ними [4, с. 61].

Э. Торндайк определил социальный интеллект как часть общего интеллекта и при его исследовании значительное внимание уделял познавательным процессам, таким как социальное восприятие.

По мнению Г. Айзенка социальный интеллект гораздо шире, чем биологический, мало от него зависим, и является результатом развития общего интеллекта под влиянием социокультурных условий, другими словами это способность индивида использовать психометрический интеллект в целях адаптации к требованиям общества. Среди факторов, влияющих на уровень развития социального интеллекта, Г. Айзенк выделил социоэкономический статус, мотивацию, культурные факторы, уровень образования и так далее.

Р. Кеттелл выделял в работе интеллекта две стороны: одна из них обуславливалась особенностями строения и функционирования головного мозга (потенциальный интеллект), другая – влиянием окружающей среды (кристаллический интеллект). Потенциальный интеллект является основой нашей способности к мышлению и служит базисом для формирования кристаллического интеллекта [5, с. 150].

Г. Оллпорт описывал социальный интеллект как особое умение верно, судить о людях, прогнозировать их поведение и обеспечивать адекватное приспособление в межличностных взаимодействиях. Он выделял восемь качеств, которые обеспечивают лучшее понимание окружающих:

1) Опыт. Для того, чтобы хорошо разбираться в людях, прежде всего, необходим жизненный опыт.

2) Сходство. Это требование того, чтобы человек, который пытается судить о людях, по своей природе был похож на того человека, которого он хочет понять.

3) Интеллект. Умение понимать людей – это в значительной степени за-

дача уяснения связей между прошлыми и нынешними поступками, между экспрессивным поведением и внутренними свойствами, между причиной и следствием.

4) Глубокое понимание себя. Слепота и ошибочность в понимании нашей собственной природы будет автоматически перенесена на наши суждения о других.

5) Сложность. Как правило, люди не могут глубоко понять тех, кто сложнее и тоньше их самих.

6) Отстраненность. Человек, который остается в стороне от событий, но внимательно наблюдает за ними, сможет высказать более ценные суждения, чем участник событий.

7) Эстетические склонности. При высоком своем развитии эстетический склад ума может до определенной степени возместить ограниченность опыта, интеллекта, глубокого понимания себя, сходства и сложности.

8) Социальный интеллект [26].

По мнению Г. Оллпорта, социальный интеллект – это способность, необходимая для тонкого равновесия в поведении, обеспечивающая гладкость в отношениях с людьми. Для того, чтобы тактично говорить и поступать, необходимо прогнозировать наиболее вероятные реакции другого человека. Поэтому социальный интеллект связан со способностью высказывать быстрые, почти автоматические, суждения о людях. Вместе с тем социальный интеллект имеет отношение скорее к поведению, чем к оперированию понятиями.

А.Л. Южанинова (1984) также выделяет социальный интеллект как третью характеристику интеллектуальной структуры, в дополнение к практическому и логическому интеллекту. Последние отражают сферу субъект – объектных отношений, а социальный интеллект – субъект – субъектных. Она рассматривает социальный интеллект как особую социальную способность в трех измерениях: социально-перцептивных способностей, социального воображения и социальной техники общения [51, с. 78].

Социально-перцептивные способности – это такое целостно-личностное

образование, которое обеспечивает возможность адекватного отражения индивидуальных, личностных свойств реципиента, особенностей протекания его психических процессов и проявления эмоциональной сферы, а также точность в понимании характера отношений реципиента с окружающими. С другой стороны, учитывая связь рефлексивных процессов с социально-перцептивными, следует дополнить психологическое содержание данного феномена способностью самопознания (осознание своих индивидуально-личностных свойств, мотивов поведения и характера восприятия себя другими) [16].

Социальное воображение – это способность адекватного моделирования индивидуальных и личностных особенностей людей на основе внешних признаков, а также способность прогнозирования характера поведения реципиента в конкретных ситуациях, точного предвидения особенностей дальнейшего взаимодействия.

Социальная техника общения – это «действенный» компонент, проявляется в способности принять роль другого, владеть ситуацией и направлять взаимодействие в нужном для личности русле, в богатстве техники и средств общения. И высшим критерием проявления социально-интеллектуального потенциала личности является способность воздействовать на психические состояния и проявления других людей, а также оказывать влияния на формирование психических свойств окружающих.

Е.С. Михайлова определяет социальный интеллект как интегральную интеллектуальную способность понимать и прогнозировать поведение людей в разных житейских ситуациях, распознавать намерения, чувства и эмоциональные состояния человека, по невербальной и вербальной экспрессии. К процессам, его образующим, автор относит социальную сензитивность, социальную перцепцию, социальную память и социальное мышление. Социальный интеллект, по утверждению Е.С. Михайловой, является когнитивной составляющей коммуникативных способностей личности и профессионально важным качеством в профессиях типа «человек – человек», а также некоторых профессиях «человек – художественный образ» [28, с. 12].

А.А. Бодалев под социальным интеллектом понимает совокупность психических образований человека, проявляющихся в способности успешно общаться с другими людьми, а именно:

- мотивационно-потребностная и эмоциональная сферы, несущие в себе конкретные характеристики;
- воля, отличающаяся определенными качествами;
- набор психических свойств личности, соответствующих коммуникативной активности (общение) человека;
- богатый репертуар чисто поведенческих реакций при осуществлении общения [9, с. 112].

Таким образом, очевидно, что социальный интеллект способствует общению с другими людьми, дает возможность и вне непосредственного взаимодействия с ними решать задачи, где непременным условием достижения нужного результата выступает учет человеческого фактора. Более того, социальный интеллект позволяет самому человеку оценивать собственные достоинства и недостатки, соотносить свои поступки с требованиями оформившихся у него нравственных и профессиональных норм, а также является необходимым условием эффективного межличностного взаимодействия и успешной социальной адаптации личности.

По утверждению ряда авторов (Ананьев Б.Г., Бодалев А.А., Харднер Х., Мясищев В.Н., Леонтьев А.А., Петровская Л.А., Ковалев Г.А.), социальный интеллект человека проявляется во внимании, восприятии, памяти, воображении, мышлении, функционирующих как единая, целостная система и актуализирующихся в теснейшей взаимосвязи друг с другом.

Близким в какой-то степени понятию социального интеллекта является используемое В.А. Лабунской понятие «социально-перцептивная способность», под которой понимается способность, формирующаяся в общении и обеспечивающая возможность адекватного отражения психических состояний человека, его свойств и качеств, способность предвидеть свое воздействие на этого человека.

В настоящий момент наиболее расширенная концепция интеллекта была представлена Дж. Гилфордом. Модель Дж. Гилфорда позволяет разработать процедуры диагностики психических феноменов, открытых описательной психологией, но еще не измеренных психологией экспериментальной. Согласно его концепции, социальный интеллект объединяет и регулирует познавательные процессы, связанные с отражением социальных объектов. Благодаря исследованиям Дж. Гилфорда термин «социальный интеллект» стал измеряемым конструктом.

Можно сделать вывод, что социальный интеллект обеспечивает понимание поступков и действий людей, понимание речевой продукции человека, а также его невербальных реакций (мимики, поз, жестов). Он является когнитивной составляющей коммуникативных способностей личности. В онтогенезе социальный интеллект развивается позднее, чем эмоциональная составляющая коммуникативных способностей – эмпатия.

Эмпатия является основой сенситивности – особой чувствительности к психическим состояниям других, их стремлениям, ценностям и целям, которая в свою очередь формирует социальный интеллект. Ученый подчеркивает, что с годами эмпатическая способность тускнеет, вытесняется символическими средствами представленности. Таким образом, социальный интеллект выступает относительно независимым праксеологическим образованием [16].

Можно выделить следующие источники развития социального интеллекта:

а) жизненный опыт, ему принадлежит ведущая роль в развитии коммуникативной компетенции. Важен опыт межличностного общения. Его характеристики следующие: он социален, включает интериоризированные нормы и ценности конкретной общественной среды; он индивидуален, т.к. основывается на индивидуальных особенностях и психологических событиях личной жизни.

б) искусство, эстетическая деятельность двусторонне обогащает человека: и в роли творца и в роли воспринимающего произведения искусства. Оно способствует развитию коммуникативных умений.

в) общая эрудиция – это запас достоверных и систематизированных гуманитарных знаний, относящиеся к истории и культуре человеческого общения, которыми располагает данный индивид.

г) научные методы – предполагают интеграцию всех источников коммуникативной компетенции, открывают возможность описания, концептуализации, объяснения и прогноза межличностного взаимодействия с последующей разработкой практических средств повышения коммуникативной компетенции на уровне индивида, групп и коллективов, а также всего общества [48].

С началом активного употребления термина социальный интеллект в отечественной психологической литературе, данная категория все чаще встречается в профессиограммах профессий типа «человек – человек», к которым в том числе относится профессия медицинского работника, где обозначается как одно из профессионально важных качеств. Еще Е.А. Климовым было отмечено, что человек профессии этого типа должен обладать «своеобразной душеведческой направленностью ума», т.е. особой чувствительностью к проявлениям душевной деятельности другого человека, его ума и характера [30, с. 79].

Так, в исследовании Р.Д. Кавериной, посвященном психологической систематике профессий типа «человек – человек», к числу профессионально важных качеств помимо направленности на тип деятельности в области межличностных взаимодействий, общительности, эмпатии, развитой речи и умения управлять собой и другими людьми, значительная роль отводится социальному интеллекту [28].

Таким образом, социальный интеллект – интегральная интеллектуальная способность, определяющая успешность общения и социальной адаптации. Социальный интеллект объединяет и регулирует познавательные процессы, связанные с отражением социальных объектов (человека как партнера по общению, группы людей). К процессам, его образующим, относятся социальная сензитивность, социальная перцепция, социальная память и социальное мышление. Социальный интеллект обеспечивает понимание поступков и действий людей, понимание речевой продукции человека, а также его невербальных реакций

(мимики, поз, жестов). Он является когнитивной составляющей коммуникативных способностей личности и профессионально важным качеством в профессиях типа «человек – человек».

Профессия сотрудника салона красоты относится к типу «человек – человек» (Климов Е.А., 2005). В любом из направлений сферы «человек – человек» специалист помимо сугубо профессиональных знаний и умений должен обладать знаниями и умениями по работе с людьми. Более того, успешное выполнение профессиональных обязанностей окажется невозможным, если не будет услышан и понят другой человек, не будут учтены его особенности и пожелания, не будет установлен контакт. Для успешного труда в профессиях этого типа нужно научиться устанавливать и поддерживать контакты с людьми, понимать людей, разбираться в их особенностях, а также овладеть знаниями в соответствующей области производства, науки, искусства.

Важнейшими составляющими профессиональной деятельности сотрудника в сфере услуг, являются черты его личности. Их развитие и интеграция в процессе профессионального становления приводят к формированию системы профессионально-значимых качеств.

Под профессионально значимыми качествами понимаются индивидуальные качества субъекта труда, влияющие на эффективность профессиональной деятельности и успешность ее усвоения. К профессионально значимым качествам относят и способности, но они, не исчерпывают всего объема значимых качеств. М.А. Дмитриева в качестве профессионально значимых свойств выделяет индивидуально-психологические свойства и отношения личности. К индивидуально-психологическим свойствам относятся сенсорные, перцептивные, attentionные, мнемические, мыслительные, речевые, эмоциональные, волевые, коммуникативные свойства человека. Отношения личности включают отношения человека к себе, к другим людям, к труду, к своей профессии, тем или иным профессиональным задачам.

Основные характеристики нервных процессов также накладывают свои отпечатки на профессиональную деятельность в любой области, однако разные

профессии предъявляют свои требования к различным свойствам нервной системы [17].

Каждая профессия и специальность предполагает наличие специализированных и профессионально важных черт и качеств. Под профессионально значимыми качествами понимается индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на эффективность деятельности. Конкретный перечень этих качеств для каждой деятельности специфичен и определяется по результатам психологического анализа деятельности.

Личностные черты мало изменяются на протяжении профессионального пути и относятся к наиболее стабильным характеристикам. При этом одно и то же типологическое свойство может иметь как положительные, так и отрицательные (с точки зрения профессиональной успешности) проявления.

Трудовая деятельность в сфере услуг тесно связана с вопросами психологии личности. Личностные черты сотрудников в сфере услуг оказывают непосредственное влияние на процесс и результаты трудовой деятельности. Труд эффективен, если личностные черты субъекта труда соответствуют требованиям профессии.

Личностные черты сотрудников в сфере услуг оказывают непосредственное влияние на процесс и результаты трудовой деятельности. Профессии требуют от работника понимания состояния людей, проявления выдержки, спокойствия и доброжелательности, речевых способностей.

Благодаря формированию и развитию специфических у сотрудников в сфере услуг профессионально значимых качеств можно достичь оптимальной трудовой мотивации и высокой эффективности труда. Представляется возможным на основании вышеприведенного анализа выделить следующие группы профессионально важных качеств сотрудников:

- морально-нравственные качества: трудолюбие, ответственность, сострадательность, эмпатия, терпение, альтруизм, доброжелательность, внимательность, решительность, отзывчивость, коммуникабельность;
- умственные качества и профессиональные способности: профессио-

нальная эрудированность, последовательность, логичность, аналитический склад ума;

- эстетические качества: опрятность, аккуратность, небрежливость.

Рассмотрим более подробно, ключевые качества личности сотрудников в сфере услуг.

Личностные черты, которые обеспечивают успешность в профессии, это ярко выраженные коммуникативные способности.

Коммуникативные способности – это способности человека, которые проявляются в его общении с людьми. Включают в себя умение слушать и понимать людей, оказывать на них влияние, устанавливать с ними хорошие личные и деловые взаимоотношения. Специфика профессионального общения с клиентами обусловлена многообразием индивидуальных личностных особенностей клиентов. Сотрудник должен уметь выбрать и эффективно использовать наиболее подходящую для каждого конкретного случая модель взаимодействия с клиентом.

Коммуникативные способности это обширный блок способностей, включающий в себя три основных направления (Леонтьев А.А., 2007):

- информационно-коммуникативные способности (способность начать, поддержать и завершить беседу, а также привлечь внимание собеседника, использовать вербальные и невербальные средства общения);
- аффективно-коммуникативные способности (способность заметить эмоциональное состояние партнера и правильно на него отреагировать, проявлять уважение и отзывчивость к собеседнику);
- регуляционно-коммуникативные способности (способность помогать партнеру в беседе и принимать помощь от других, уметь решать конфликты, используя адекватные методы).

При более детальном анализе коммуникативных способностей можно выделить следующие коммуникативные способности необходимые сотруднику в сфере услуг – аффективно-коммуникативные способности. Эти способности относятся в первую очередь к аффективной стороне личности, а значит, связан-

ны с эмоциональной сферой. Сотруднику требуются такие проявления коммуникации как: отслеживание эмоций, доброжелательность, приветливость, тактичность, чуткость [35, с. 153].

Следующая личностная черта это эмпатия. Эмпатия является ведущей социальной эмоцией и определяется, как способность индивида эмоционально отзываться на переживание других людей. Считается, что в сферу услуг, как и в другие социономические профессии, должны идти люди с высоким уровнем эмпатии (Ильин Е.П., 2007). Полагают, что высокая эмпатийность врача помогает лучше прочувствовать состояние пациента. Требования, предъявляемые к эмоциональной сфере сотрудников, довольно противоречивы. Наряду с эмпатичностью, сотрудники должны быть и эмоционально устойчивыми. Как чрезмерная эмоциональность, так и эмоциональная заторможенность могут быть препятствием для осуществления четких и быстрых действий.

Феномен эмпатии тесно связан с коммуникативными способностями. Помимо трансляции своего расположения к клиенту, сотрудник должен отслеживать его эмоциональное состояние, понимать и уметь грамотно реагировать на различные эмоциональные проявления клиента: страх, тревога, тоска. Без эмпатии, невозможно достижение полноценного взаимопонимания сторон в коммуникативном взаимодействии субъектов (Юсупов И.М., 1995).

Эмпатия – явление, возникающее при взаимодействии человека с человеком, результатом которого является понимание эмоций познаваемого объекта. Эмпатия необходима не только для более глубокого понимания переживаний клиента, эмпатия необходима в первую очередь для установления с клиентом более тесного и глубокого психологического контакта. Что бы клиент доверял, чувствовал заинтересованность сотрудников оказать услугу высокого качества. Эмпатия показатель профессионализма сотрудников в сфере услуг с одной стороны, а с другой причина профессионального выгорания и какая грань должна быть соблюдена, является по-прежнему актуальной проблемой психологии и определении профессиональной успешности [32, с. 456].

Следующая личностная черта это толерантность. Толерантность – это

установка на либеральное, уважительное отношение и принятие поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми. Коммуникативная толерантность характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по мнению человека, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

В.В. Бойко выделяет следующие виды коммуникативной толерантности:

- ситуативная коммуникативная толерантность: она проявляется в отношениях данной личности к конкретному человеку;
- типологическая коммуникативная толерантность: проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей (представителей определенной расы, национальности, социального слоя);
- профессиональная коммуникативная толерантность: проявляется в процессе осуществления профессиональной деятельности (терпимость врача или медицинской сестры к капризам больны);
- общая коммуникативная толерантность: это тенденция отношения к людям в целом, обусловленная свойствами характера, нравственными принципами, уровнем психического здоровья; общая коммуникативная толерантность влияет на другие виды коммуникативной толерантности, которые рассмотрены выше [22, с. 266].

Помимо личностных характеристик в структуру индивидуально-типологических особенностей личности входят и особенности нервной системы личности, обеспечивающие определенный уровень познавательных процессов.

Требования того или иного вида профессиональной деятельности к способностям человека приводят к тому, что остаются работать в течение нескольких десятилетий в данной профессии только лица с определенными типологическими особенностями нервной системы, отвечающими характеру деятельности (Мерлин В.С., 1973).

Сотрудники сферы услуг относятся к типу социальных профессий ориен-

тированных на общение и взаимодействие с людьми. Личностные особенности сотрудников оказывают непосредственное влияние на процесс и результаты трудовой деятельности. Профессии требуют от работника понимания состояния людей, проявления выдержки, спокойствия и доброжелательности, речевых способностей. Сотруднику требуются такие проявления коммуникации как: отслеживание эмоций пациента, доброжелательность, приветливость, тактичность, чуткость. Эти способности максимально проявляются в общении с клиентами.

Сотрудникам сферы услуг необходимы знания психологии. При профессиональном общении сотрудников с клиентами большое значение имеет чуткость, то есть умение внимательно выслушать клиента, и стремление понять его переживания сотрудник должен всегда учитывать психические особенности, эмоции и чувства [27].

Этика труда сотрудников сферы услуг несовместима и с такими резко негативными явлениями человеческих взаимоотношений, как черствость и грубость, бюрократизм и чванливость, эгоизм и стяжательство. А также и с такими чертами, как рационализм и жестокость в общении, которые, нередко, приобретаются со временем [32, с. 89].

Наряду с соблюдением этических норм и высоким профессионализмом сотрудник должен обладать особыми личностными качествами: состраданием, гуманностью, терпением, сдержанностью, добросовестностью, честностью.

Таким образом, социальный интеллект и различные черты личности играют большую роль в деятельности сотрудников салона красоты. Чем больше набор необходимых сотруднику черт личности и высокий уровень развития социального интеллекта, тем профессиональнее, качественнее и успешнее сотрудник в сфере услуг будет выполнять свою профессиональную деятельность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность можно отнести к личностным чертам. Черты личности это черты и характеристики человека, описывающие его внутренние, глубинные особенности, то, что нужно знать об особенностях его поведения, общения и реагирования в различных ситуациях не конкретно сейчас, а при долговременных контактах с человеком. Они проявляются в чертах темперамента, характера, в специфике интересов, качеств перцептивных процессов и характеризуются не только неповторимыми свойствами, но и своеобразием взаимосвязей между ними.

Социальный интеллект и различные черты личности играют большую роль в деятельности сотрудников сферы услуг. Чем больше набор необходимых сотруднику черт личности и высокий уровень развития социального интеллекта, тем профессиональнее, качественнее и успешнее сотрудник будет выполнять свою профессиональную деятельность.

Результаты, полученные в ходе данного исследования, позволяют сделать следующие выводы:

1) Исследуемые сотрудники салона красоты имеют преимущественно средние значения по факторам, отражающим коммуникативные, интеллектуальные, эмоциональные и регулятивные черты личности. Они взаимоотношений с людьми не избегают, но собственной активности в установлении контактов с другими не проявляют. Мышление испытуемых практически ориентировано. К новому относятся настороженно. Эмоциональные черты сотрудников салона красоты характеризуются реалистичностью восприятия. Рискованные ситуации привлекают их тогда, когда риск оправдан и успех реально достижим. Тревожны преимущественно в незнакомых ситуациях. Способны быть организованными и настойчивыми в ситуациях, в которых они адаптировались.

2) Уровень развития социального интеллекта сотрудников салона красоты

средний. Данный уровень характеризуется наличием трудностей в понимании и прогнозировании поведения людей. Это усложняет взаимоотношения и снижает возможности социальной адаптации. Наиболее развитой способностью в структуре социального интеллекта является способность понимать изменения реакций человека в зависимости от ситуации. Испытуемые способны находить соответствующий тон общения с разными собеседниками в разных ситуациях.

3) Корреляционный анализ данных показал, что:

- существует прямая корреляционная связь между значениями по шкале «способность прогнозировать последствия поведения» и значениями по показателю «С – эмоциональная устойчивость»;

- существует прямая корреляционная связь между значениями по шкале «L – подозрительность» и значением по шкалам «способность понимать изменения реакций человека в зависимости от ситуации», «Общий показатель социального интеллекта»;

- существует прямая корреляционная связь между значениями по шкале «N – дипломатичность» и шкале «способность к выделению существенных признаков в различных реакциях человека».

4) Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь между чертами личности и социальным интеллектом у сотрудников салона красоты. С высоким уровнем социального интеллекта сотрудников салона красоты связаны как коммуникативные черты личности «подозрительность» и «дипломатичность», так и эмоциональные («эмоциональная устойчивость»).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Абульханова-Славская, К. А. Социальное мышление личности: проблемы и стратегии исследования / К. А. Абульханова-Славская // Психологический журнал. – 2008. – № 4. – С. 39-43.
- 2 Абульханова-Славская, К. А. Стратегия жизни / К. А. Абульханова-Славская. – М. : ПРЕСС, 2009. – 302 с.
- 3 Андреева, Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. – М. : Аспект-пресс, 2011. – 204 с.
- 4 Андриенко, Е. В. Социальная психология / Е. В. Андриенко. – М. : Академия, 2008. – 263 с.
- 5 Анурин, В. Ф. Интеллект и социум. Введение в социологию интеллекта / В. Ф. Анурин. – Н. Новгород : Издательство Н-городского университета, 2010. – 230 с.
- 6 Бакирова, Г. Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом: учеб. пособие / Г. Х. Бакирова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 592 с.
- 7 Батурин, Н. А. Универсальная методика для изучения уровня и структура интеллекта / Н. А. Батурин // Вопросы психологии. – 2012. – № 5. – С. 131-140.
- 8 Баранова, Г. Е. «Подходящие кадры» – ваш основной ресурс / Г. Е. Баранова // Ювелирный магазин. – 2012. – № 2. – С. 24-33.
- 9 Белинская, Е. П. Социальная психология личности / Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. – М. : Аспект Пресс, 2011. – 300 с.
- 10 Беляцкий, Н. П. Управление персоналом: учеб. пособие / Н. П. Беляцкий, С. Е. Велесько, П. Ройш. – Минск : Интерпрессервис, 2009. – 350 с.
- 11 Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособие / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2008. – 530 с.
- 12 Борисова, Е. М. Индивидуальность и профессия / Е. М. Борисова, Г. П. Логинова. – М. : Знание, 2011. – 340 с.

- 13 Бурнард, Ф. Социальный интеллект / Ф. Бурнард. – СПб. : Питер, 2010. – 164 с.
- 14 Васильчук, Ю. А. Фактор интеллекта в социальном развитии человека / Ю.А. Васильчук // Общественные науки и современность. – 2010. – № 1. – С. 69-78.
- 15 Вендров, Е. Е. Психологические проблемы управления / Е. Е. Вендров. – М. : Экономика, 2009. – 257 с.
- 16 Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – М. : ВЛАДОС, 2009. – 614 с.
- 17 Веснин, В. Р. Менеджмент: учеб. / В. Р. Веснин. – М. : Проспект: Велби, 2011. – 502 с.
- 18 Виханский, О. С. Поведение человека в организации. // Организационная психология / сост. и общ. редакция Л. В. Винокурова, И. И. Скрипюка. – СПб. : Питер, 2009. – С. 256-260.
- 19 Геранюшкина, Г. П. Социальный интеллект студентов – менеджеров и его развитие в условиях формирующего эксперимента: дис.... канд. псих. наук / Г. П. Геранюшкина. – Иркутск, 2011. – 194 с.
- 20 Головей, Л. А. Психология популярных профессий / Л. А. Головей. – СПб. : Речь, 2013. – 256 с.
- 21 Дмитриева, М. А. Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала / М. А. Дмитриева, С. А. Дружилов // Сибирь. Философия. Образование: Научно-публицистический альманах. Вып. 2000 (4). – Новокузнецк: Изд-во Института повышения квалификации, 2009. – С. 18-22.
- 22 Дмитриева, М. В. Психологический анализ системы «человек – профессиональная среда» / М. В. Дмитриева // Вестник ЛГУ. – Серия 6. – 2009. – Вып. 1. – № 6 – С. 82-90.
- 23 Душков, Б. А. Психология труда, профессиональной, информационной и организаторской деятельности / Б. А. Душков. – М. : Академ. проект, 2009. – 340 с.

- 24 Жариков, Е. С. Психология управления. Книга для руководителя и менеджера по персоналу / Е. С. Жариков. – М. : МЦФЭР, 2012. – 512 с.
- 25 Жмыриков, А. Н. Психология профессионального общения / А. Н. Жмыриков. – Н. Новгород, 2009. – 348 с.
- 26 Занковский, А. Н. Организационная психология / А. Н. Занковский. – М. : Инфра-М, 2009. – 566 с.
- 27 Зеер, Э. Ф. Психология профессий : учеб. пособие / Э. Ф. Зеер. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Академический Проект: Мир, 2008. – 331 с.
- 28 Иванова, Е. М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. – М., 2008. – 208 с.
- 29 Иванов, Д. А. Компетентностный подход в образовании : проблемы, понятия, инструментарий / Д. А. Иванов, К. Г. Митрофанов, О. В. Соколова. – М. : АПКиППРО, 2008. – 188 с.
- 30 Кабаченко, Т. С. Психология управления / Т. С. Кабаченко. – М. : Российское педагогическое агентство, 2010. – 410 с.
- 31 Климов, Е. А. Психология профессионала: избр. психол. тр. / Е. А. Климов. – М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2009. – 456 с.
- 32 Ковалев, А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства / А. Г. Ковалев. – М. : Экономика, 2008. – 360 с.
- 33 Ковалевский, С. Социальный интеллект в различных типах профессий / С. Ковалевский. – М. : Дело, 2013. – 386 с.
- 34 Котлер, Ф. Основы маркетинга / общ. ред. Е. М. Пеньковой. – М. : Прогресс, 2012. – 652 с.
- 35 Красовский, Ю. Д. Коммуникация в системе межличностного общения / Ю. Д. Красовский. – М. : ВЛАДОС, 2016. – 762 с.
- 36 Крысько, В. Г. Социальная психология: курс лекций / В. Г. Крысько. – М. : Омега-Л, 2009. – 352 с.
- 37 Кулагин, Б. В. Коммуникативные способности и методы их развития / Б.В. Кулагин. – СПб. : Питер, 2009. – 418 с.
- 38 Куницына, В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницына. – СПб. :

«Питер», 2011. – 544 с.

39 Куницына, В. Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение / В. Н. Куницына // Теоретические и прикладные вопросы психологии. – СПб. : СПбГУ, 2010. – 160 с.

40 Куницына, В. Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение / В. Н. Куницына // Сб. теоретические и прикладные вопросы психологии. – 2011. – № 1. – С. 195-200.

41 Ладанов, И. Д. Мастерство делового общения / И. Д. Ладанов. – М. : Дело, 2010. – 314 с.

42 Лаврова, Н. А. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек – человек» / Н. А. Лаврова // Тезисы московской межвузовской научно–практической конференции. – М. : МИССО. – 2012. – С. 45-47.

43 Лунева, О. В. Социальный интеллект – условие успешной карьеры / О. В. Лунева // Проблема понимания. – 2016. – № 1. – С. 53-58.

44 Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 2009. – 416 с.

45 Никифоров, Г. С. Психология менеджмента / Г. С. Никифоров, Ю. Г. Сливкин. – СПб. : Питер, 2008. – 672 с.

46 Панасюк, А. Ю. Управленческое общение / А. Ю. Панасюк. – М., 2010. – 112 с.

47 Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2009. – 448 с.

48 Пряжников, Н. С. Мотивация трудовой деятельности / Н. С. Пряжников. – Воронеж : МОДЭК, 2008. – 272 с.

49 Руденский, Е. В. Основы психотехнологии общения менеджера / Е. В. Руденский. – М. : Просвещение, 2009. – 383 с.

50 Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2008. – 350 с.

51 Южанинова, А. Л. К проблеме диагностики социального интеллекта личности / А.Л. Южанинова. – Саратов : Издательство Саратовского университета, 2009. – 198 с.

52 Якунина, Ю. Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек – человек» : дис. канд. психол. наук : 19.00.03 / Ю. Е. Якунина. – М., 2010. – 175 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика изучения социального интеллекта

Дж. Гилфорда, М. Саливена

ИНСТРУКЦИИ даются для каждого субтеста отдельно по мере выполнения задания.

1. Субтест № 1. «ИСТОРИИ С ЗАВЕРШЕНИЕМ»

«В этом субтесте Вы будете иметь дело с картинками, на которых изображены житейские ситуации, происходящие с персонажем Барни. Барни - это лысый мужчина, по профессии - официант. В ситуациях также принимают участие жена, маленький сын и друзья Барни, с которыми он встречается дома или в кафе.

В каждом задании слева расположен рисунок, изображающий определенную ситуацию. Определите чувства и намерения действующих в ней персонажей и выберите среди трех рисунков справа тот, который показывает наиболее правдоподобный вариант продолжения (завершения) данной ситуации. Рассмотрим пример (см. рисунки, приведенные в инструкции тестовой тетради).

На рисунке слева Барни, зацепившийся за край крыши, испуган и просит помощи у своего маленького сына. Мальчик взволнован тем, что видит отца в таком трудном положении.

Выбор рисунка № 1 является правильным ответом в данном случае. Поэтому на Бланке ответов цифра 1 обведена кружком. Рисунок № 1 наиболее логично и правдоподобно продолжает заданную ситуацию: жена и сын Барни приставляют к стене лестницу, для того чтобы помочь ему спуститься.

Выбор рисунков № 2 и № 3 является менее корректным. Что касается рисунка № 2, то маловероятно, что, вися в воздухе в таком испуганном и беспомощном состоянии, Барни сможет залезть на крышу самостоятельно. Поскольку положение Барни опасно, жена и сын вряд ли стали бы насмехаться над ним, как это изображено на рисунке № 3. Итак, в каждом задании Вы должны предсказать, что произойдет после ситуации, изображенной на левом рисунке.

Не выбирайте рисунок для ответа только потому, что он показался Вам наиболее забавным продолжением. Предлагайте наиболее **типичное и логичное** продолжение заданной ситуации. Номер выбранного рисунка (обозначенный в правом нижнем углу рисунка) обводится кружком на Бланке ответов. В самих тестовых тетрадях никаких пометок делать нельзя.

На выполнение субтеста отводится 6 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены. Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту. К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности. Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас. Не переворачивайте страницу до команды «Начали!»».



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
 Методика изучения социального интеллекта
 Дж. Гилфорда, М. Саливена



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика изучения социального интеллекта
Дж. Гилфорда, М. Саливена



2. Субтест № 2. «ГРУППЫ ЭКСПРЕССИИ»

«В этом субтесте Вы будете иметь дело с картинками, на которых изображены позы, жесты, мимика, т. е. выразительные движения, отражающие состояние человека.

Для объяснения сути задания рассмотрим пример (см. рисунки, приведенные в инструкции тестовой тетради). В этом примере три картинка, расположенные слева, иллюстрируют одно и то же состояние человека, одни и те же мысли, чувства, намерения.

Одна из четырех картинок справа выражает такое же состояние, такие же мысли, чувства или намерения. Необходимо найти эту картинку.

Правильным ответом будет рисунок № 2, выражающий такое же состояние (напряжения или нервозности), что и рисунки слева. Поэтому на Бланке ответов цифра 2 обведена кружком.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика изучения социального интеллекта

Дж. Гилфорда, М. Саливена

Рисунки № 1, 3, 4 не подходят, так как отражают другие состояния (радости или благополучия).

Итак, в каждом задании субтеста среди четырех рисунков справа Вы должны выбрать тот, который подходит к группе из трех рисунков слева, потому что отражает сходное состояние человека. Номер выбранного рисунка обводится кружком на Бланке ответов.

На выполнение субтеста отводится 7 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены. Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту. К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности. Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас. Не переворачивайте страницу до команды «Начали»».



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика изучения социального интеллекта

Дж. Гилфорда, М. Саливена



3. Субтест № 3. «ВЕРБАЛЬНАЯ ЭКСПРЕССИЯ»

«В каждом задании этого субтеста слева написана фраза, которую один человек говорит другому, а справа перечислены три ситуации общения. Причем только в одной из них фраза, приведенная слева, приобретет другой смысл. Рассмотрим пример.

Глуховатый человек - товарищу: «Повторите, пожалуйста».

Обращение глуховатого человека к товарищу представляет собой вежливую просьбу. Эта же фраза в ситуациях № 2, 3 будет иметь такое же значение. И только в ситуации № 1 в устах оскорбленного человека она приобретет совсем другой смысл.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика изучения социального интеллекта

Дж. Гилфорда, М. Саливена

Поэтому на Бланке ответов цифра 1 обведена кружком. Итак, в каждом задании необходимо выбрать ту ситуацию общения, в которой заданная слева фраза приобретет другое значение, будет сказана с другим намерением, нежели в двух других ситуациях.

На выполнение субтеста отводится 5 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены. Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту. К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности. Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас. Не переворачивайте страницу до команды «Начали!».

1. Человек – своему товарищу: «Вы великолепны».	1. Довольный служащий – своему начальнику. 2. Благодарный ученик – своему преподавателю. 3. Недовольный человек – своему знакомому.
2 . Продавец – покупателю: «Вы получите, что надо».	1. Улыбающийся преподаватель – студенту. 2. Врач – пациенту. 3. Рассерженный милиционер – канючащему пьянице.
3. Судья – победителю: «Поздравляю».	1. Отец – победителю. 2. Друг – победителю. 3. Проигравший – победителю.
4. Гордый отец – другу: «Посмотри на нее».	1. Ревнивая девушка – другу. 2. Обрадованный мальчик – другу. 3. Восхищенная девушка – другу.
5. Человек – своему другу: «Что ты делаешь?».	1. Рассерженная мать – ребенку. 2. Заинтригованный прохожий – играющему ребенку. 3. Учитель – примерному ученику.
6. Врач – больному ребенку: «Прими-ка это».	1. Мать – сыну. 2. Боец – противнику. 3. Нагруженная жена – мужу.
7. Официантка – клиенту: «Чем я могу Вам помочь?».	1. Психиатр – пациенту. 2. Прохожий – пострадавшему в аварии. 3. Гид – туристу.
8. Преподаватель – студенту: «Ты можешь сделать это лучше».	1. Жена – мужу. 2. Мать – ребенку. 3. Тренер – спортсмену.
9. Отец – сыну: «Ты мне нравишься».	1. Брат – сестре. 2. Молодой человек – подруге. 3. Племянник – тетке.
10. Начальник – рабочему: «Это хорошо».	1. Поклонник – артисту. 2. Преподаватель – студенту. 3. Разгневанный ребенок – побитому им сопернику.
11. Мать – бегущему ребенку: «Тише!».	1. Рассерженный отец – кричащему сыну. 2. Пассажир – водителю. 3. Прохожий – неосторожному ребенку.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика изучения социального интеллекта

Дж. Гилфорда, М. Саливена

12. Страховой агент – клиенту: «Распишитесь здесь, пожалуйста».	1. Администратор гостиницы – клиенту. 2. Коллекционер автографов – «звезде». 3. Кассир – вкладчику.
--	---

4. Субтест № 4. «ИСТОРИИ С ДОПОЛНЕНИЕМ»

«В этом субтесте Вы будете иметь дело с картинками, на которых изображены истории про Фердинанда. У Фердинанда есть жена и маленький ребенок. Он начальник в некотором учреждении, поэтому в историях будут также принимать участие его сослуживцы.

Каждое задание состоит из восьми картинок. Четыре верхние картинки отражают определенную историю, происходящую с Фердинандом. Одна из этих картинок всегда пропущена. Вам необходимо выбрать среди четырех рисунков нижнего ряда тот, который при подстановке на место пустого квадрата сверху будет дополнять историю с Фердинандом по смыслу. Если Вы правильно выберете отсутствующий рисунок, то смысл истории полностью прояснится, чувства и намерения действующих в ней персонажей станут понятными. Рассмотрим пример (см. рисунки, приведенные в инструкции тестовой тетради).

В этой истории отсутствует третий рисунок. В конце истории мы видим, что Фердинанд, мечтавший об обеде, не получает его вопреки своим ожиданиям и выходит из дома раздосадованный. Жена Фердинанда рассержена и делает вид, что читает сыну книгу. Мальчик сидит спокойно. Все это связано с тем, что Фердинанд, умываясь после работы, оставил на кухне грязь, что и разозлило его жену. Таким образом, логичным дополнением истории является рисунок № 4. Поэтому в Бланке ответов цифра 4 обведена кружком.

Рисунки № 1, 2, 3 не соответствуют данной истории по смыслу.

Итак, в каждом задании необходимо найти рисунок, дополняющий историю про Фердинанда по смыслу. На выполнение субтеста отводится 10 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены.

Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту.

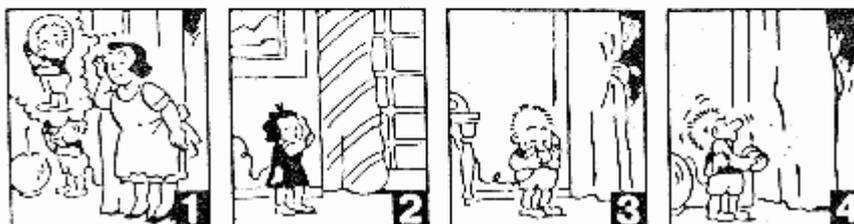
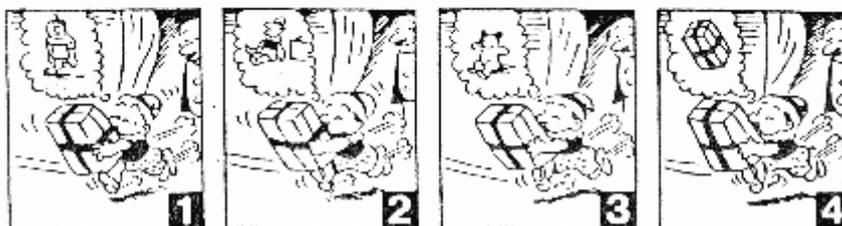
К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности. Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас. Не переворачивайте страницу до команды «Начали!».



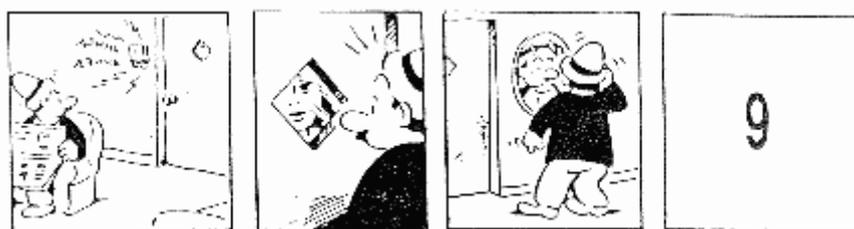
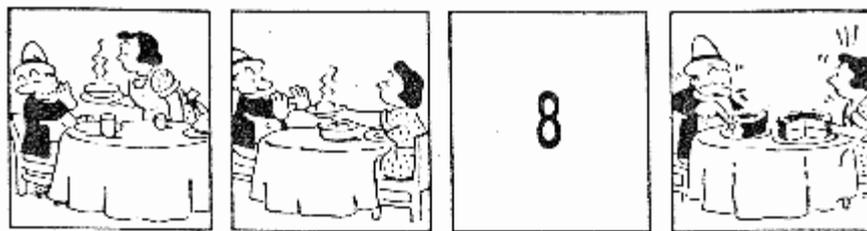
Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика изучения социального интеллекта
Дж. Гилфорда, М. Саливена



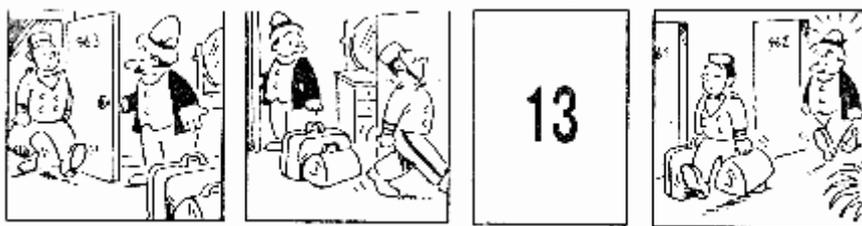
Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
 Методика изучения социального интеллекта
 Дж. Гилфорда, М. Саливена



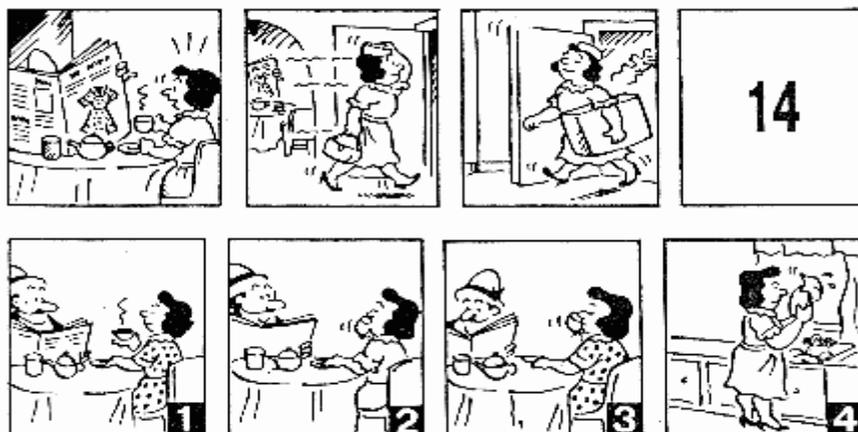
Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика изучения социального интеллекта
Дж. Гилфорда, М. Саливена



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
 Методика изучения социального интеллекта
 Дж. Гилфорда, М. Саливена



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика изучения социального интеллекта
Дж. Гилфорда, М. Саливена



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

Инструкция: «Перед Вами ряд вопросов и суждений, которые касаются некоторых особенностей Вашего поведения и характера. Каждый вопрос имеет три варианта ответов: «а», «б», «в». Прочитайте внимательно вопрос и варианты ответа на него. Из трех предложенных вариантов выберите один ответ, который наиболее Вам подходит, полнее отражает Ваше мнение. В бланке для ответов рядом с порядковым номером вопроса напишите соответствующую букву. Работайте быстро, не задумывайтесь долго. Давайте первый ответ, пришедший в голову. При затруднении в выборе ответа старайтесь ставить типичное для Вас поведение в предложенной ситуации.

Опросник содержит несколько логических вопросов, среди которых Вы должны выбрать единственно правильный ответ.

Возможно, что некоторые вопросы или суждения покажутся Вам излишне личными, затрагивающими интимные стороны Вашей личности. Постарайтесь ответить на них как можно искренней. Ваши ответы никому не будут демонстрироваться».

Вопросы:

1. Я думаю, что моя память сейчас лучше, чем была раньше:
 - а) верно
 - б) трудно сказать
 - в) нет
2. Я бы вполне мог жить один, вдали от людей:
 - а) да
 - б) иногда
 - в) нет
3. Если бы я сказал, что небо находится «внизу» и что зимой жарко, я должен был бы назвать преступника:
 - а) бандитом
 - б) святым
 - в) тучей
4. Когда я ложусь спать, я:
 - а) засыпаю быстро
 - б) нечто среднее
 - в) засыпаю с трудом
5. Если бы я вел машину по дороге, где много других автомобилей, я предпочел бы:
 - а) пропустить вперед большинство машин
 - б) не знаю
 - в) обогнать все идущие впереди машины
6. В компании я предоставляю другим шутить и рассказывать всякие истории:
 - а) да
 - б) иногда
 - в) нет
7. Мне важно, чтобы во всем, что меня окружает, не было беспорядка:
 - а) верно
 - б) трудно сказать
 - в) неверно

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

8. Большинство людей, с которыми я бываю в компании, несомненно, рады видеть меня:
 - a) да
 - b) иногда
 - c) нет
9. Я бы скорее занимался:
 - a) фехтованием и танцами
 - b) затрудняюсь сказать
 - c) борьбой и баскетболом
10. Меня забавляет, что то, что люди делают, совсем не похоже на то, что они потом рассказывают об этом:
 - a) да
 - b) иногда
 - c) нет
11. Читая о каком-либо происшествии, я интересуюсь всеми подробностями:
 - a) всегда
 - b) иногда
 - c) редко
12. Когда друзья подшучивают надо мной, я обычно смеюсь вместе со всеми и не обижаюсь:
 - a) верно
 - b) не знаю
 - c) не верно
13. Если мне кто-нибудь нагрубит, я могу быстро забыть об этом:
 - a) верно
 - b) не знаю
 - c) не верно
14. Мне больше нравится придумывать новые способы в выполнении какой-нибудь работы, чем придерживаться испытанных приемов:
 - a) верно
 - b) не знаю
 - c) не верно
15. Когда я планирую что-нибудь, я предпочитаю делать это самостоятельно, без чьей-либо помощи:
 - a) верно
 - b) иногда
 - c) нет
16. Я думаю, что я менее чувствительный и легко возбуждаемый, чем большинство людей:
 - a) верно
 - b) затрудняюсь ответить
 - c) не верно
17. Меня раздражают люди, которые не могут быстро принимать решения:
 - a) верно
 - b) не знаю
 - c) не верно

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

18. Иногда, хотя и кратковременно, у меня возникало чувство раздражения по отношению к моим родителям:
- да
 - не знаю
 - нет
19. Я скорее раскрыл бы свои сокровенные мысли:
- моим хорошим друзьям
 - не знаю
 - в своем дневнике
20. Я думаю, что слово, противоположное по смыслу противоположности слова «неточный» — это:
- небрежный
 - тщательный
 - приблизительный
21. У меня всегда хватает энергии, когда мне это необходимо:
- да
 - трудно сказать
 - нет
22. Меня больше раздражают люди, которые:
- своими грубыми шутками вгоняют людей в краску
 - затрудняюсь ответить
 - создают неудобства для меня, опаздывая на условленную встречу
23. Мне очень нравится приглашать гостей и развлекать их:
- верно
 - не знаю
 - не верно
24. Я думаю, что:
- не все надо делать одинаково тщательно
 - затрудняюсь сказать
 - любую работу следует выполнять тщательно, если вы за нее взялись.
25. Мне всегда приходится преодолевать смущение:
- да
 - возможно
 - нет
26. Мои друзья чаще:
- советуются со мной
 - делают то и другое поровну
 - дают мне советы
27. Если приятель обманывает меня в мелочах, я скорее предпочитаю сделать вид, что не заметил этого, чем разоблачить его:
- да
 - иногда
 - нет
28. Мне нравится друг:
- интересы которого имеют деловой и практический характер
 - не знаю
 - который отличается глубоко продуманными взглядами на жизнь

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

29. Я не могу равнодушно слушать, как другие люди высказывают идеи, противоположные тем, в которые я твердо верю:
- а) верно
 - б) затрудняюсь ответить
 - в) не верно
30. Меня волнуют мои прошлые поступки и ошибки:
- а) да
 - б) не знаю
 - в) нет
31. Если бы я одинаково хорошо умел и то и другое, то я бы предпочел:
- а) играть в шахматы
 - б) трудно сказать
 - в) играть в городки
32. Мне нравятся общительные, компанейские люди:
- а) да
 - б) не знаю
 - в) нет
33. Я настолько осторожен и практичен, что со мной случается меньше неприятных неожиданностей, чем с другими людьми:
- а) да
 - б) трудно сказать
 - в) нет
34. Я могу забыть о своих заботах и обязанностях, когда мне это необходимо:
- а) да
 - б) иногда
 - в) нет
35. Мне бывает трудно признать, что я не прав:
- а) да
 - б) иногда
 - в) нет
36. На предприятии мне было бы интереснее:
- а) работать с машинами и механизмами и участвовать в основном производстве
 - б) трудно сказать
 - в) беседовать с людьми, занимаясь общественной работой
37. Какое слово не связано с другими словами:
- а) кошка
 - б) близко
 - в) солнце
38. То, что в некоторой степени отвлекает мое внимание:
- а) раздражает меня
 - б) нечто среднее
 - в) не беспокоит совершенно
39. Если бы у меня было много денег, то я:
- а) позаботился бы о том, чтобы не вызвать к себе зависти
 - б) не знаю
 - в) жил бы, не стесняя себя ни в чем
40. Худшее наказание для меня:

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

- a) тяжелая работа
 - b) не знаю
 - c) быть запертым в одиночестве
41. Люди должны больше, чем они делают это сейчас, требовать соблюдения законов морали:
- a) да
 - b) иногда
 - c) нет
42. Мне говорили, что ребенком я был:
- a) спокойным и любил оставаться один
 - b) не знаю
 - c) живым и подвижным
43. Мне нравилась бы практическая повседневная работа с различными установками и машинами:
- a) да
 - b) не знаю
 - c) нет
44. Я думаю, что большинство свидетелей говорят правду, даже если это нелегко для них:
- a) да
 - b) трудно сказать
 - c) нет
45. Иногда я не решаюсь проводить в жизнь свои идеи, потому что они кажутся мне неосуществимыми:
- a) верно
 - b) затрудняюсь ответить
 - c) не верно
46. Я стараюсь смеяться над шутками не так громко, как это делает большинство людей:
- a) верно
 - b) не знаю
 - c) не верно
47. Я никогда не чувствую себя таким несчастным, что хочется плакать:
- a) верно
 - b) не знаю
 - c) не верно
48. В музыке я наслаждаюсь:
- a) маршами в исполнении военных оркестров
 - b) не знаю
 - c) скрипичным соло
49. Я бы скорее предпочел провести два летних месяца:
- a) в деревне с одним или двумя друзьями
 - b) затрудняюсь сказать
 - c) возглавляя группу в туристическом лагере
50. Усилия, затраченные на составление планов:
- a) никогда не лишни
 - b) трудно сказать

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

- с) не стоят этого
51. Необдуманные поступки и высказывания моих приятелей в мой адрес не обижают и не огорчают меня:
- а) верно
 - б) не знаю
 - с) не верно
52. Когда мне все удается, я нахожу эти дела легкими:
- а) всегда
 - б) иногда
 - с) редко
53. Я предпочел бы скорее работать:
- а) в учреждении, где мне пришлось бы руководить людьми и все время быть среди них
 - б) затрудняюсь сказать
 - с) архитектором, который в тихой комнате разрабатывает свой проект
54. Дом так относится к комнате, как дерево:
- а) к лесу
 - б) к растению
 - с) к листу
55. То, что я делаю, у меня не получается:
- а) редко
 - б) иногда
 - с) часто
56. В большинстве дел я:
- а) предпочитаю рискнуть
 - б) не знаю
 - с) предпочитаю действовать наверняка
57. Вероятно, некоторые люди считают, что я слишком много говорю:
- а) скорее, это так
 - б) не знаю
 - с) думаю, что нет
58. Мне больше нравится человек:
- а) большого ума, будь он даже ненадежен и непостоянен
 - б) трудно сказать
 - с) со средними способностями, но зато умеющий противостоять всяким соблазнам
59. Я принимаю решения:
- а) быстрее, чем многие люди
 - б) не знаю
 - с) медленнее, чем большинство людей
60. На меня большее впечатление производят:
- а) мастерство и изящество
 - б) трудно сказать
 - с) сила и мощь
61. Я считаю, что я человек, склонный к сотрудничеству:
- а) да
 - б) нечто среднее

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

- с) нет
62. Мне больше нравится разговаривать с людьми изысканными, утонченными, чем с открытыми и прямолинейными:
- а) да
 - б) не знаю
 - с) нет
63. Я предпочитаю:
- а) решать вопросы, касающиеся лично меня, сам
 - б) затрудняюсь ответить
 - с) советоваться с моими друзьями
64. Если человек не отвечает сразу же после того, как я что-нибудь сказал ему, я чувствую, что, должно быть, сказал какую-нибудь глупость:
- а) верно
 - б) не знаю
 - с) не верно
65. В школьные годы я больше всего получил знаний:
- а) на уроках
 - б) трудно сказать
 - с) читая книги
66. Я избегаю общественной работы и связанной с этим ответственности:
- а) верно
 - б) иногда
 - с) не верно
67. Когда вопрос, который надо решать, очень труден и требует от меня много усилий, я стараюсь:
- а) заняться другим вопросом
 - б) затрудняюсь ответить
 - с) еще раз попытаться решить этот вопрос
68. У меня возникают сильные эмоции: тревога, гнев, приступы смеха и т.п., казалось бы, без определенной причины:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
69. Иногда я соображаю хуже, чем обычно:
- а) верно
 - б) не знаю
 - с) не верно
70. Мне приятно сделать человеку одолжение, согласившись назначить встречу на время, удобное для него, даже если это немного неудобно для меня:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
71. Я думаю, что правильное число, которое должно продолжить ряд 1, 2, 3, 6, 5, будет:
- а) 10
 - б) 5
 - с) 7

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

72. Иногда у меня бывают непродолжительные приступы тошноты и головокружения без определенной причины:
- а) да
 - б) не знаю
 - в) нет
73. Я предпочитаю скорее отказаться от своего заказа, чем доставить официанту лишнее беспокойство:
- а) да
 - б) иногда
 - в) нет
74. Я живу сегодняшним днем в большей степени, чем другие люди:
- а) верно
 - б) трудно сказать
 - в) не верно
75. На вечеринке мне нравится:
- а) принимать участие в интересной беседе
 - б) затрудняюсь ответить
 - в) смотреть, как люди отдыхают, и просто отдыхать самому
76. Я высказываю свое мнение независимо от того, сколько людей могут услышать его:
- а) да
 - б) иногда
 - в) нет
77. Если бы я мог перенестись в прошлое, я бы больше всего хотел встретиться с:
- а) Колумбом
 - б) не знаю
 - в) Пушкиным
78. Я вынужден удерживать себя от того, чтобы не улаживать чужие дела:
- а) да
 - б) иногда
 - в) нет
79. Если люди плохо обо мне думают, то я не стараюсь переубедить их, а продолжаю поступать так, как считаю нужным:
- а) да
 - б) трудно сказать
 - в) нет
80. Работая в магазине, я предпочел бы:
- а) оформлять витрины
 - б) не знаю
 - в) быть кассиром
81. Если я вижу, что мой старый друг холоден со мной и избегает меня, я обычно:
- а) сразу же думаю: "у него плохое настроение"
 - б) не знаю
 - в) беспокоюсь о том, какой неверный поступок я совершил
82. Все несчастья происходят из-за людей, которые стараются во все внести изменения, хотя уже существуют удовлетворительные способы решения этих вопросов:
- а) да

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

- b) иногда
 - c) нет
83. Я получаю большое удовольствие, рассказывая местные новости:
- a) да
 - b) иногда
 - c) нет
84. Аккуратные, требовательные люди не уживаются со мной:
- a) верно
 - b) иногда
 - c) не верно
85. Мне кажется, что я менее раздражительный, чем большинство людей:
- a) верно
 - b) не знаю
 - c) не верно
86. Мне легче не считаться с другими людьми, чем им со мной:
- a) верно
 - b) иногда
 - c) не верно
87. Бывает, что все утро я не хочу ни с кем разговаривать:
- a) часто
 - b) иногда
 - c) никогда
88. Если стрелки часов встречаются ровно через каждые 65 минут, отмеренные по точным часам, то эти часы:
- a) отстают
 - b) идут правильно
 - c) спешат
89. Мне бывает скучно:
- a) часто
 - b) иногда
 - c) редко
90. Люди говорят, что мне нравится делать все своим руками
- a) верно
 - b) иногда
 - c) не верно
91. Я считаю, что нужно избегать излишних волнений, потому что они утомляют:
- a) да
 - b) не знаю
 - c) нет
92. Дома в свободное время я:
- a) болтаю и отдыхаю
 - b) затрудняюсь ответить
 - c) занимаюсь интересующими меня делами
93. Я робко и осторожно отношусь к установлению дружеских отношений с новыми людьми:
- a) да
 - b) иногда

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

- с) нет
94. Я считаю, что то, что люди говорят стихами, можно также выразить прозой:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
95. Я подозреваю, что люди, с которыми я нахожусь в дружеских отношениях, могут оказаться отнюдь не друзьями за моей спиной:
- а) да, в большинстве случаев
 - б) иногда
 - с) нет
96. Я думаю, что даже самые драматические события через год уже не оставят в моей душе никаких следов:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
97. Я думаю, что было бы интересно быть:
- а) натуралистом и работать с растениями
 - б) не знаю
 - с) страховым агентом
98. Я испытываю беспричинный страх и отвращение по отношению к некоторым вещам, к определенным животным, местам и т. п.:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
99. Я люблю размышлять о том, как можно было бы улучшить мир:
- а) да
 - б) трудно сказать
 - с) нет
100. Я предпочитаю игры:
- а) где надо играть в команде или иметь партнера
 - б) не знаю
 - с) где каждый играет за себя
101. Ночью мне снятся фантастические или нелепые сны:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
102. Если я остаюсь дома один, то через некоторое время я ощущаю тревогу и страх:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
103. Я могу своим дружеским отношением ввести людей в заблуждение, так как на самом деле они мне не нравятся:
- а) да
 - б) иногда
 - с) нет
104. Какое слово менее связано с двумя другими:
- а) думать

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика 16-факторный личностный опросник

Р. Кэттелла (форма А)

- b) видеть
- c) слышать

105. Если мать Марии является сестрой отца Александра, то кем является Александр по отношению к отцу Марии?

- a) двоюродным братом
- b) племянником
- c) дядей

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблицы данных по методикам

Таблица В.1 – Результаты исследования по методике «16-факторный личностный опросник» (Кэттелл Р.)

№	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
1	1	3	8	1	3	6	8	2	5	3	4	4	2	4	8	6
2	4	3	8	2	2	5	7	5	6	2	3	7	2	5	7	6
3	5	3	9	4	2	7	7	4	7	2	5	5	2	5	7	8
4	2	3	8	5	2	5	7	6	5	2	4	6	2	3	9	5
5	3	3	9	4	2	6	6	3	6	4	3	7	2	3	8	5
6	4	3	9	4	2	7	4	4	7	2	6	8	1	2	7	7
7	7	3	8	3	4	8	4	2	8	3	7	5	3	3	7	5
8	4	4	6	3	3	6	6	5	9	2	8	8	3	2	7	5
9	5	5	9	3	5	7	4	4	6	2	3	6	3	2	9	6
10	8	2	8	3	6	8	4	3	7	2	5	7	3	1	10	8
11	3	4	9	3	6	9	4	5	8	2	6	4	3	3	10	6
12	8	3	9	3	6	6	6	3	8	2	7	4	3	2	10	5
13	4	5	7	2	4	8	4	2	8	5	9	6	1	3	7	4
14	2	2	8	2	5	7	4	3	8	4	8	5	4	1	9	4
15	7	3	9	2	5	9	6	3	8	4	5	6	5	3	8	4
16	3	3	9	4	5	8	3	3	8	4	6	8	3	2	8	4
17	4	2	7	2	5	8	8	3	9	4	7	6	3	3	8	5
18	2	3	8	4	5	8	4	3	9	3	8	5	3	2	8	5
19	3	4	9	3	5	8	3	4	9	5	8	7	3	2	8	5
20	7	4	9	4	7	8	9	6	9	4	8	4	4	2	8	6
21	3	3	8	3	4	6	7	4	9	3	8	8	4	2	9	9
22	8	4	7	3	5	7	4	2	9	6	3	6	2	2	4	6
23	3	4	9	4	4	8	7	3	9	3	4	6	4	1	7	6

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Таблицы данных по методикам

Таблица В.2 – Результаты исследования по методике «Социальный интеллект»
(Гилфорд Дж., Салливен М.)

№ п/п	Субтест 1	Субтест 2	Субтест 3	Субтест 4	Общий
1	3	1	4	3	1
2	1	2	2	2	3
3	3	3	5	3	3
4	3	3	3	3	1
5	3	3	3	3	2
6	3	3	3	3	3
7	5	4	5	5	5
8	5	3	4	4	3
9	2	2	2	2	2
10	5	4	5	5	3
11	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3
13	5	3	4	4	5
14	3	3	3	3	3
15	2	1	2	2	1
16	3	3	4	3	3
17	5	5	5	3	5
18	3	3	4	3	1
19	3	3	5	3	3
20	3	3	4	2	3
21	3	2	5	2	3
22	3	2	4	2	3
23	5	2	4	2	5

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Таблицы данных по методикам

Таблица В.3 – Результаты расчета коэффициента ранговой корреляции

	субтест 1	субтест 2	субтест 3	субтест 4	общий
A	0,061791	0,143021	0,065691	-0,030616	0,300754
B	-0,037499	-0,345080	-0,130055	-0,245415	0,099806
C	0,447309	-0,153590	-0,300934	-0,328640	-0,208103
E	0,033453	0,215558	0,060101	-0,038232	-0,138077
F	0,028673	0,190494	0,080089	-0,076860	0,097340
G	0,250664	0,257385	0,242489	0,096683	0,295945
H	-0,010625	-0,227286	0,021669	-0,348764	-0,060515
I	-0,335562	0,004572	-0,238287	-0,256775	-0,191404
L	0,371594	0,117261	0,466187	-0,141422	0,444087
M	0,105160	-0,051442	0,240983	-0,137912	0,177549
N	0,398045	0,426623	0,410683	0,378030	0,350951
O	0,049733	-0,018288	0,073547	0,015836	0,078194
Q1	0,002099	-0,080950	0,077203	-0,313425	0,059461
Q2	-0,237017	-0,090319	-0,108643	0,053222	-0,153204
Q3	-0,194314	0,139987	-0,172377	0,037801	-0,355002
Q4	-0,069637	-0,183550	0,224392	-0,272003	0,024257