

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

«Педагогика и психология»

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Организационная психология

(направленность (профиль)/специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля у продавцов - консультантов

Обучающийся

М.В. Заболотникова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. психол. наук Т.А. Бергис

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2024

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает решение актуальной проблемы изучение взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов - консультантов.

Целью исследования является изучение взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов - консультантов.

В исследовании решаются следующие задачи:

- провести теоретическое изучение личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов;
- выявить взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов;
- сделать выводы по проведенному исследованию;
- разработать практические рекомендации по развитию интернального локуса контроля.

Бакалаврская работа имеет новизну и практическую значимость.

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (31 источник). Текст бакалаврской работы изложен на 53 страницах без списка литературы, содержание работы иллюстрируют 5 рисунков и 2 таблицы.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретическое исследование взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов.....	8
1.1 Теоретический анализ понятия локуса контроля в психологии.....	8
1.2 Проблема личности и личностных особенностей в зарубежной и отечественной психологии.....	13
1.3 Особенности взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов.....	19
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов.....	27
2.1 Организация исследования взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов.....	27
2.2 Результаты исследования взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов.....	33
2.3 Рекомендации по развитию внутреннего локуса контроля у продавцов-консультантов.....	44
Заключение.....	51
Список используемой литературы	54

Введение

Проблема требований наличия высокого уровня профессионализма и компетентности от работника в сфере продажи является актуальной в настоящее время. Это связано с тем, что на рынке услуг и продаж установлена очень большая конкуренция, которую выдерживают далеко не все, и для того чтобы устоять на рынке продаж, компаниями необходимо иметь не просто продавцов, а профессионалов в своём деле, обученных, компетентных людей, которые не просто будут хорошо выполнять свою работу, но ещё и привлекать и удерживать покупателей.

Продавец-консультант во время консультирования клиента должен проявлять целый ряд важных качеств, так как именно личность продавца имеет основным инструментом в его работе. Как и любой специалист продавец-консультант проходит определённое обучение, в ходе которого ему необходимо принять данную социальную роль, в зависимости от требований изменить свои индивидуально-психологические качества. Ещё одним ключевым моментом в подготовке продавца-консультанта к работе является принятие им структуры личности в зависимости от требований, которые предполагает его работа. Всё это определяет актуальность нашей темы исследования и важность её теоретического и эмпирического исследования [21].

Взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля является очень интересной и актуальной темой, в своих работах её изучали следующие великие отечественные и зарубежные учёные: А.Г. Асмолов, Н.Р. Битянова, Ю.М. Забродина, Н.Д. Джига, Н.В. Кузьмина, А.А. Реан, А.Т. Ростунов, С.Е. Залесска, И.В. Загайнов» [18].

Всем известно, что работа продавца - консультанта является очень напряжённой, ответственной и сложной, ему постоянно приходится сталкиваться как с физическими, так и психическими нагрузками, принимать важные решения, решать сложные задачи и многое другое. Всё это требует от

продавца наличие важных личностных особенностей, которые помогут ему справиться с любой проблемой, а также необходимо постоянно развивать в себе способность контролировать каждое своё действие.

Во многом, успех в работе продавца - консультанта зависит от того, насколько он умеет контролировать свои собственные действия, принимать решения и быть за них ответственным [27].

К сожалению, невозможно постоянно всё контролировать, даже несмотря на то что человек очень ответственно и с профессионализмом подходит к своей работе, рано или поздно случаются такие ситуации, которые приводят к неудачам. Такие моменты могут либо привести специалиста к тому, что он будет искать причины неудач в каких-то внешних факторах, либо же рыться и искать причину в себе, что в итоге приводит к тому, что появляются трудности в профессиональной деятельности продавца-консультанта [16].

Благодаря тщательному анализу научной литературы по теме взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов мы пришли к выводу, что несмотря на то, что тема действительно является актуальной в современном обществе, всё же есть проблема недостаточности исследований и работ, которые смогли бы полностью раскрыть эту тему и дать объяснение на все наши вопросы.

Так, нами было выявлено следующее противоречие: достаточное количество различных исследований в области личностных особенностей продавца-консультанта и недостаточная изученность взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля продавца-консультанта.

Объект исследования: локус контроля продавцов-консультантов.

Предмет исследования: взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов.

Цель исследования: изучить взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов.

Гипотеза исследования состоит в предположении что существует взаимосвязь личностных особенностей продавцов-консультантов и внутреннего локуса контроля у продавцов-консультантов, в частности, интернальность профессиональной деятельности имеет положительную связь с интересом к деятельности и отрицательную с тревогой и депрессией.

Для достижения цели поставлены следующие

- проанализировать понятия «личностные особенности» и «локус контроля» у продавцов-консультантов;
- провести диагностику личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов;
- описать полученные результаты эмпирического исследования взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов;
- сделать выводы и разработать рекомендации, направленные на коррекцию локуса контроля у продавцов–консультантов.

Теоретическую основу исследования составили:

- теории личности и представления о личности и личностных особенностях А.Н. Леонтьева, Г. Олпорта, С.Л. Рубинштейна, Э. Эриксона;
- подходы и представления о локусе контроля в психологии Е.Ф. Бажина, Дж. Роттера, А.М. Эткинда.

В исследовании использовались следующие методы исследования:

- теоретические: теоретический анализ литературы по исследуемой проблеме, сравнение, обобщение, систематизация полученных данных;
- эмпирические методы: методика многостороннего исследования личности ММИЛ (в адаптации Ф.Б. Березина, М.П. Мирошникова); модифицированный опросник «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина); методика «Оценки субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофоновой); опросник волевого самоконтроля «ВСК» (А. Г. Зверьков, Е.В. Эйдман);

– методы обработки полученных данных (коэффициент корреляции Спирмена).

Опытно–экспериментальная база исследования: ООО «Лидер».

Научная новизна исследования заключается в том, что в работе представлены результаты исследования особенностей взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов.

Теоретическая значимость исследования заключается в расширении и уточнении представлений о взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов.

Практическая значимость исследования определена тем, что разработанные рекомендации, направленные на коррекцию локуса-контроля у продавцов-консультантов, могут быть использованы в своей работе практическими психологами в вузе для решения практических задач в данной области.

Структура бакалаврской работы. Работа состоит из введения, 2 глав (разделов), заключения, содержит 5 рисунков, 2 таблицы, список используемой литературы (31 источников). Основной текст работы, без списка литературы, изложен на 53 страницах.

Глава 1 Теоретическое исследование взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов

1.1 Теоретический анализ понятия локуса контроля в психологии

Понятие локус контроля, на первый взгляд, очень сложное, совершенно непонятное и чуждое. Философы, пытаясь дать ему определение, относили к таким понятиям как свобода воли и судьба.

Если рассматривать понятие локус контроль в современное время, то можно отметить, что зарубежные учёные провели достаточно исследований и описали его в своих работах. Всем известный, американский психолог Джулиан Роттер активно занимался изучением данного вопроса, и в 1954 году дал следующее определение понятию локус контроль «степень понимания человеком причинных взаимосвязей между собственным поведением и достижением желаемого» [27, с. 25].

Великий американский психолог считал, что каждый человек абсолютно вне зависимости от других людей определяет контроль над теми событиями, которыми считает важными, а также, для каждого человека важность ситуации определяется по–своему. Опираясь на своё суждение, Джулиан Роттер выделяет два важных понятия:

- экстернальность;
- интернальность.

Рассмотрим выделенные понятия более подробно. Экстернальность характеризуется тем, что она проявляется у того человека, который относит все происходящие удачи или неудачи к внешним факторам. Интернальность же характерно для такого человека, который связывает все удачи или неудачи со своими действиями, то есть как результат собственных решений. Такие люди в отличии от экстерналов чувствуют собственную ответственность за всё происходящее вокруг и перенимают на себя.

Подводя итог изучению данных понятий, также отметим, что существует несколько типов локализации контроля:

- экстернальность;
- интернальность [27].

Американский социолог Торстейн Веблен в своих работах неоднократно отмечал, что вера человека в какую-то силу или судьбу оказывает отрицательное влияние на человека, необходимо иметь в себе веру в хорошее, тогда и события в жизни человека будут происходить положительные [5, с. 36].

Роберт Кинг Мертон говорил, что вера в судьбу является некой психологической защитой. Но, он же считал, что вера в судьбу не имеет отрицательного воздействия на человека, так как человек таким образом, переложил всю вину на судьбу, снял с себя груз ответственности и его собственное достоинство при этом не пострадало [10].

Виктор Врум неоднократно занимался изучением вопроса локуса контроля в психологии и опираясь на теорию ожиданий, которую он предложил его идеи в данной области очень схожи с идеями Джулиана Роттера.

Рассматриваемая нами теория в основном направлена на мотивационные аспекты, но всё же в ней прослеживаются и другие идеи. Заключается она в основном в том, что замотивированность человек далеко не всегда зависит от того, какие потребности у неё возникают, то есть они могут быть совершенно не связаны между собой.

Но, мотивация всё же оказывает влияние на такие аспекты, как:

- ожидание результата, то есть то что человек получит по итогу;
- наличие возможностей выполнять определённые действия и так далее [29, с. 45].

Все эти три понятия взаимосвязаны друг с другом и их взаимодействие предполагает большое количество вариантов поведения человека и их реакции на любое изменение. Так, «личность стремится к цели, достижение которой

определяется ожидаемым подкреплением, имеющим высокую значимость» [27, с. 56].

Затем, после того как человек получил данное подкрепление, он интерпретирует её в реакцию на то или иное действие и принимает решение, каким образом он будет выбирать контроль: экстернальный или интернальный [8].

Американские психологи Джордж Келли и Элизабет Кюблер–Росс в теме locus control выделяют ещё одно немаловажное понятие «каузальная атрибуция». Оно характеризуется следующим образом: человек пытается объяснить почему он поступил в той или иной ситуации или же дать объяснение почему другой человек поступил именно так, то есть описать причины поведения своего или чужого.

Понятие казуальная атрибуция и локализация контроля являются довольно–таки схожими. Это связано с тем, что они оба подразумевают объяснение действий личных или другого человека, причин именно такого поступка или действия. Но всё же между ними есть различия: «локализация контроля является личностной характеристикой, а второе понятие выступает в роли феномена восприятия личности» [30, с. 59].

Бернард Вейнер потратил много времени на изучение каузальной атрибуции, посвятил ей несколько исследований и по итогу им было выделено несколько факторов, которые могут повлиять на атрибуцию:

- усилия, которые прилагают сами люди;
- способности, которыми обладает человек;
- везение или же его отсутствие;
- то насколько сложная задача стоит перед человеком.

Также американский психолог предположил, что атрибуция имеет несколько причинно–обусловленных критериев [30, с. 23]. Рассмотрим их более подробно:

- стабильность или её отсутствие;
- контролируемость или её отсутствие;

– экстернальность или интернальность, то есть локус контроля.

Первый критерий характеризует то, насколько поведение человека стабильно, сколько времени это занимает и какие причины такого поведения существуют.

Далее идёт умение человека контролировать те процессы, которые происходят в его жизни. То есть насколько личность способна к контролю причин, по которым произошло определённое событие.

И конечно же локус контроль, который подразумевает оценивание человеком свои собственных способностей и цепочки событий, которые происходят в его жизни. В данном случае возможны два варианта определения причин о которых мы уже говорили ранее: поиск причин в собственном поведении или же во внешних факторах к которым может относиться любая ситуация [18, с. 34].

Бернард Вейнер также отмечал, что в основном человек рассматривает ситуацию достижения успеха в контексте результата собственных усилий, трудов и большой работы, а вот, когда другой человек добивается успеха, то он считает, что на это повлияли внешние факторы, такие как, различные обстоятельства или просто судьба [10].

Но, рассматривая ситуацию в которой человеку не удалось достичь успех, а наоборот только неуспех, он тут же начинает обвинять внешние факторы, судьбу, неудачу и многое другое. Опять же совершенно обратная сторона, когда другого человека постиг неуспех, то он будет считать, что тот человек приложил недостаточно усилий для достижения успеха.

То есть в основном, человек рассуждает, конечно же, в свою сторону, только он прилагает достаточно усилий и труда, а неуспех это лишь плохой день или что-то в этом роде [2].

Мы рассмотрели лишь некоторые работы и опыт исследований зарубежных учёных, которые уделили очень много времени и приложили огромнейшие усилия, чтобы описать нам тему локуса контроля в психологии, на самом деле таких исследований гораздо больше. Наши отечественные

учёные тоже работали над данной темой и им удалось добиться определённых успехов.

Наши отечественные психологи предпочитают рассматривать локус контроля со стороны выяснения причин, которые ведут к достижению успеха или наоборот неуспеха и то каким образом человек воспринимает причины, которые к этому привели.

Российский психолог Куанышбек Муздыбаев считает, что два таких понятия как локус контроля и атрибуция ответственности неразрывны. На них оказывает влияние то, насколько ответственно человек относится к своим действиям и то, каким образом он переживает в дальнейшем последствия этих действий [16, с. 25]. Данные понятия являются близкими, но это ни в коем случае не означает, что они полностью идентичны.

Российский психолог и учёный описывая понятие «ответственность» использует к нему следующие подходы:

- при работе в группе, каждый её участник самостоятельно несёт ответственность за свои решения и результат деятельности. То есть несмотря на то, что работа ведётся в группе, каждый из её участников должен быть ответственным по отдельности, а не опираться на группу в которой он состоит;
- личность несёт ответственность за свои решения и результат деятельности, опираясь при этом на свои внутренние аспекты, а не на какие-либо внешние факторы. Так, он контролирует весь процесс и своё поведение в ходе деятельности;
- осознание человеком ответственности за то, что уже произошло и какие результаты были получены, а также за то, что будет в будущем, к чему он придёт и чего добьётся;
- взаимоотношения с другими людьми со временем изменяются, то есть на это может повлиять множество причин, но самое главное изменение отношения личности к этому общению [15, с. 26].

Советский психолог и философ Ксения Александровна Абульханова-Славская активно занималась изучением ответственности в психологии. В своих работах она выделяла, что ответственность выступает в роли личностной активности.

Ксения Александровна писала, что ответственность способна иметь выражение из рамок, которые устанавливает сам человек и определяет, что именно будет находиться в этих рамках. Эти рамки ограничиваются ответственностью и в дальнейшем человек самостоятельно принимает решение в той или иной ситуации насколько она подходит под его рамки [1, с. 17].

Подводя итог изучению зарубежных и отечественных исследований по теме локус контроля в психологии, можно сделать вывод, что понятие локуса контроля имеет взаимосвязь и с другими похожими понятиями, но они не идентичны и необходимо их различать. Учёные дают разные определения данному понятию, но смысл остаётся практически одинаковым. Локус контроля неразрывно связан и состоит из таких понятий как, экстернальность и интернальность.

Экстернальность характеризуется тем, что она проявляется у того человека, который относит все происходящие удачи или неудачи к внешним факторам. Интернальность же характерно для такого человека, который связывает все удачи или неудачи со своими действиями, то есть как результат собственных решений. Такие люди в отличие от экстерналов чувствуют собственную ответственность за всё происходящее вокруг и перенимают на себя.

1.2 Проблема личности и личностных особенностей в зарубежной и отечественной психологии

Изучая научную и методическую литературу, мы обнаружили, что в зарубежной и отечественной психологии имеется большое количество

исследований, которые посвящены изучению проблемы как личности, так и личностных особенностях, что говорит об актуальности данной проблемы как несколько веков назад, так и на данный момент.

Многие учёные посвятили изучению проблемы личностных особенностей в психологии очень много времени, сил и труда. Благодаря им мы можем ознакомиться с теоретическими и практическими знаниями в данной области, но всё же есть проблема, которую необходимо осветить: на данный момент нет одного подхода к пониманию личности и личностных особенностей в психологии, что говорит, о том, что данная тема всё же исследована не до конца.

Мы не можем рассмотреть определённые особенности личности в пределах лишь одной концепции, так как нет единой, их большое количество. Это приводит нас к мысли о том, что для того, чтобы иметь как можно более чёткие представления о концепции личностных особенностей, нам необходимо изучить те концепции, которые уже разработаны на данный момент отечественными и зарубежными учёными.

Для того чтобы изучить понятие «личностные особенности», нам необходимо для начала проанализировать определения понятия «личность». В психологии понятие «личность» является одним из ключевых, можно сказать, что на нём строится вся психология.

Советский и российский психолог Роберт Семёнович Немов, даёт следующее определение понятия личность «это человек, взятый в системе таких его психологических характеристик, которые социально обусловлены, проявляются в общественных по природе связях и отношениях, являются устойчивыми, определяют нравственные поступки человека, имеющие существенное значение для него самого и окружающих» [18].

Роберт Семёнович неоднократно утверждал, что личностью является человек, отличающийся от другого человека тем, что он имеет свою собственную индивидуальность. На самом деле, ни для кого не секрет, что нет

абсолютно одинаковых личностей, это невозможно, так как каждый человек имеет свой набор индивидуальности.

Всем известный советский психолог Игорь Семёнович Кон считает, что понятие «личность» можно представить по-разному:

- это прежде всего человек, который имеет свои индивидуальные особенности, выполняющий определённые роли в обществе и который занимается той или иной деятельностью;
- это свойство индивида, которое представляет личность с помощью наделённых его индивидуальных черт [25].

Борис Герасимович Ананьев при описании личности неоднократно утверждал, что личность находит своё определение именно в обществе, там же она формируется и развивается [1].

Владимир Александрович Ганзен при описании понятия «личность» представлял её следующим образом: «это общественный индивид, выступающий в историческом процессе и социальных отношениях, который может выступать как в роли субъекта, так и в роли объекта, проявлять себя в общении, в деятельности и поведении» [29].

Советский психолог С.Л. Рубинштейн славится также большим вкладом в изучение личности в психологии. Его деятельностный подход к пониманию личности очень часто используют в работах и другие учёных, психологи и педагоги [25].

Сергей Леонидович вывел свою собственную концепцию к пониманию личности, которая состоит из двух положений:

- формирование и проявление основных свойств психики личности человека происходит во время процесса её поведения;
- в процессе деятельности человека происходит образование психического образа личности [25].

Таким образом, учёные выделяют, что личность также может по ходу действий развивать в себе какие-либо качества, которые также активно поддаются изменениям.

Российский психолог Геннадий Самуилович Прыгин в своих работах писал о том, что личностные особенности человека можно разделить на несколько групп. Их отличительными особенностями можно считать следующие характеристики, [20, с. 32]:

- характер;
- способности;
- мотивы;
- психологические процессы;
- свойства индивида.

Другие же учёные к личностным особенностям считают необходимым отнести:

- потребности;
- темперамент;
- самосознание;
- характер;
- способности;
- мотивы [19].

Личностные особенности человека ещё могут быть связаны с типом его характера. Характер может проявляться в совершенно разной деятельности человека, это может быть и общение с кем–либо, и решение рабочих вопросов, и то каким образом человек относится к себе или окружающим людям и многое другое [23].

Рассмотрим структуру личности человека и его основные психологические элементы. Опираясь, на исследования известных учёных и психологов, можно сделать вывод, что данные психологические элементы могут в себя включать такие свойства, которые отвечают за индивидуальность и уникальность личности, что в конечном итоге, отличает её от других личностей.

Мы рассмотрели такие понятия как личность и личностные особенности, но мы не однократно сталкивались ещё с таким понятием как «индивид». Кто

же такой индивид? Каким образом соотносятся понятия «личность» и «индивид»?

Индивид – это некий носитель, который содержит в себе определённые психофизические свойства, посредством которых он может действовать.

Если сравнивать понятия личность и индивид, то первое является более сложным, чем второе. Это связано с тем, что индивид подразумевает определённые физиологические характеристики, чего нельзя сказать о личности. Личность же содержит не только их, но и различного рода психосоциальные качества [7].

К психосоциальным качествам, которые включает в себя личность, входит:

- потребности;
- характер;
- способности;
- мотивы;
- темперамент.

Личность наделена таким свойством, как в течение всей жизни выбирать тот или иной образ жизни, насколько активной она будет. Но вот личностные характеристики не могут себе такого позволить. Эти личностные характеристики могут быть двух видов:

- те, которые формируются в течение всей жизни;
- те, которые сформированы при рождении [13].

При формировании личности, на неё оказывают влияние также и различные когнитивные характеристики:

- восприятие;
- мышление;
- память.

В основном когнитивные характеристики развиваются в обществе, когда человек общается с другими людьми, заводит новые знакомства. Для того чтобы личность развивалась, ей необходимо постоянно необходимо

находиться в обществе, так у неё будут формироваться и развиваться важные характеристики.

При составлении социально–психологического портрета личности необходимо чтобы в него обязательно были включены его индивидуальные особенности. Данные особенности формируются и составляют одну целую систему, которая в дальнейшем и является некой основой личности [12].

Социально–психологический портрет включает в себя определённые особенности, выраженные в следующих сферах деятельности человека:

- психологическая;
- социальная;
- экономическая и другие возможные сферы [22].

Опираясь на вышесказанное, необходимо сделать вывод, что социально–психологический портрет абсолютно всегда зависит от индивидуальных черт личности. Портрет также включает в себя следующие компоненты:

- мотивация;
- разные стороны личности;
- поведенческие шаблоны;
- потребности личности.

Для того чтобы деятельность человека была такой, которую он желает и имела успех, ему необходимо на постоянной основе развивать все свои качества, которые связаны с его социально–психологическим климатом, перенимать опыт от других людей, не бояться чего–то нового, развития, решений и так далее.

То какие качества личности сформированы оказывает влияние на то, каким образом человек будет относиться к другим людям и даже к самому себе, каких успехов он сможет добиться в жизни и каким образом будет реализовывать свои идеи.

Как нам удалось выяснить, понятие «личностные особенности» включает в себя определённые характеристики, оказывающие влияние на то,

каким образом человек поступит в той или иной ситуации, а также на то каким образом будет сформирована его индивидуальность.

«Оно помогает описать социальный аспект человека, то есть те свойства и качества, которые он проявляет в общественной жизни при взаимодействии с другими людьми. Личностные особенности позиционируются как внутренние и глубинные особенности людей; мотивы людей, их стремления и воля, их личностная устойчивость и личностная идентичность» [22].

1.3 Особенности взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов-консультантов

В жизни каждого человека его профессиональная деятельность, достижения, карьерный рост, удачи и все отрицательные стороны оказывают влияние на то, какие перспективы развития в области профессии будут складываться. Соответственно, хорошие моменты: радость, похвала, повышение, удачная сделка и многое другое будет говорить о том, что человек имеет успех в своей профессиональной деятельности. Отрицательные стороны: грубость, неудача, понижение и другие возможные варианты приводят к тому, что у человека может появиться отсутствие интереса к своей профессиональной деятельности, желание уволиться, сменить сферу деятельности и многое другое.

Всё это говорит о том, что во время становления личности пережитые человеком успехи или же наоборот неудачи оказывают прямое влияние на его профессиональное становление, формирование каких-либо жизненных ценностей. То есть личностный рост и профессиональный рост человека может быть под вопросом, в зависимости от событий либо произойдёт их стагнация, либо рост. Локус контроля играет очень важную роль в вопросе профессиональной деятельности личности продавца-консультанта.

Ранее мы слышали о такой профессии как продавец, с недавних пор вошло ещё одно понятие «продавец-консультант». Чем продавец-

консультант отличается от обычного продавца? Не стоит их путать, это разные специальности, соответственно и обязанности у них расходятся.

Мир не стоит на месте, постоянно находится в движении, всё развивается и модернизируется, так и торговля тоже преобразуется. В современном мире уже никого не удивишь магазином, в котором покупатель может самостоятельно выбрать товар, пройтись по магазину, оценить товар, потрогать его и так далее. Так вот, продавец–консультант работает в зале, он может либо самостоятельно подойти к клиенту и предложить товар, описать его или просто что–то подсказать или же когда к нему сам клиент обратится за помощью [9].

Таким образом, профессия продавец–консультант в какой–то степени является напряжённой, сложной и ответственной. От него зависит то, доволен ли останется покупатель или нет, вернётся ли он снова в этот магазин. Поэтому продавцу–консультанту иногда приходится принимать ответственные и важные решения, уметь правильно общаться с покупателем и вовремя принять верное решение.

Даже учёным удалось доказать, что работа в области торговли, а тем более у продавца–консультанта является очень нервной, эмоциональной и тяжёлой, так как его деятельность напрямую связана с постоянным контактом с покупателем, от которого зависит будущее не только самого продавца–консультанта, но и магазина, в котором он работает.

Изучив очень подробно должностные обязанности продавца–консультанта, мы пришли к выводу, что он должен выполнять очень многие функции, так, например, ему необходимо суметь правильно сгладить противоречия, которые могут возникнуть в любой момент, и при этом донести до покупателя то, насколько это хороший продукт, чтобы он обязательно захотел его приобрести [28].

Продуктивность работы продавца–консультанта напрямую зависит от того, каким образом его личность соответствует профессиональным

требованиям. К основным качествам, которыми должен обладать, любой продавец–консультант относятся:

- ответственность;
- общительность;
- терпение;
- коммуникабельность;
- стрессоустойчивость;
- вежливость и многое другое.

Проанализировав большое количество научной литературе по теме взаимосвязи локуса контроля и личностных особенностей, мы выявили следующие особенности:

- те респонденты, которые имеют интернальную направленность озабочены своим здоровьем гораздо больше, чем респонденты с экстернальной направленностью;
- при более подробном изучении респондентом, удалось выяснить, что те респонденты, которые имеют интернальную направленность заботу о своём здоровье переняли в ходе активной социализации. То есть их родители постоянно о них заботились, приучали следить за собой и своим здоровьем и затем эта забота у них закрепились [30, с. 34].

Американский психолог Брэд Стрикланд в своих работах по изучению взаимосвязи локуса контроля и личностных особенностей, указывал на то, что те люди, которые имеют интернальный тип постоянно стараются найти в себе какое–то заболевания, активно изучают их и приписывают себе. Также активно они пытаются всеми способами сохранить своё здоровье, устранить проблему раньше, чем она может начать себя проявлять:

- начинают вести здоровый образ жизни;
- полностью отказываются от вредных привычек;
- проходят осмотры у врачей и многое другое.

Личность с интернальным типом оказывает в основном положительное влияние на выздоровление, чего не скажешь о человеке с экстернальным

типом, у таких людей чаще всего формируется и развивается чувство беспомощности, что в дальнейшем обязательно проявится и в профессиональной деятельности [31].

Также опираясь на исследования отечественных и зарубежных учёных в области взаимосвязи локуса контроля и личностных особенностей нам удалось выяснить, что у личности с экстернальным локусом контроля больше шансов, чем у личности с интернальным локусом контроля проявление различного рода психологических трудностей, как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни [26].

Рассмотрим основные особенности взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у личности с экстернальным и интернальным типом с помощью таблицы 1.

Таблица 1 – Характеристика особенностей экстернального и интернального типа локуса контроля

Критерий	Экстернальный	Интернальный
Тревожность	высокий уровень	низкий уровень
Депрессивность	имеется	отсутствует
Самоуважение	низкий показатель	высокий показатель
Адаптация	проходит тяжело	проходит легко

Таким образом, опираясь на результаты таблицы 1, можно сделать вывод, что продавцу–консультанту с интернальным типом локуса контроля будет гораздо легче работать и добиваться определённых успехов в своей профессиональной деятельности, чего не скажешь о экстернальном типе.

Сергей Рэмович Пантилеев описывал очень похожее исследование, точнее его результаты совпадают с предыдущим исследованием: если у человека будет сформирован интернальный тип локуса контроля или он будет его каким–либо образом развивать, то у этого человека будет складываться более позитивное самоотношение, чем у экстернального типа [14].

Данные результаты в основном связаны с тем, что при мысли человека о том, что только он сам управляет своей собственной жизнью, принимает

решение каким образом он будет развиваться и в целом проживать свою жизнь будет складываться нормальная самооценка, а также хорошее отношение к самому себе.

Абсолютно любая сфера профессии имеет ряд требований к личностным особенностям специалиста, выполнение им определённых действий, поведения и многого другого. Так и у продавца–консультанта имеется целый ряд требований к его личностным особенностям, качествам, которым он должен соответствовать для достижения успеха в данной области [1].

Гальперина Людмила Леонидовна считает, что продавца–консультанта можно охарактеризовать как личность, которая умеет контролировать весь процесс своей работы, взаимодействия с покупателем, полностью завладеть его вниманием, постоянно быть в его поле зрения.

Продавец–консультант должен нести ответственность за свои действия, так как именно от него зависит будущее компании, в которой он работает. Он должен быстро принимать верные решения и всегда находить нужные слова, тогда у него будет шанс реализоваться в данной сфере [4].

Но, не стоит забывать, что ответственный и прилежный специалист также не должен забывать о своём здоровье, это очень важно. Здоровье и карьерный успех неразрывны, взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля продавца–консультанта связаны и просто неразрывны.

Если человек не будет заботиться о своём физическом и психическом здоровье, то, к сожалению, очень маленькая вероятность, что ему удастся достичь успехов в профессиональной деятельности [24].

Таким образом, подведём итог по первой главе. Существует несколько типов локализации контроля:

- экстернальность;
- интернальность.

Наши отечественные психологи предпочитают рассматривать локус контроль со стороны выяснения причин, которые ведут к достижению успеха

или наоборот неуспеха и то каким образом человек воспринимает причины, которые к этому привели.

Понятие локуса контроля имеет взаимосвязь и с другими похожими понятиями, но они не идентичны и необходимо их различать. Учёные дают разные определения данному понятию, но смысл остаётся практически одинаковый. Локус контроля неразрывно связан и состоит из таких понятий как, экстернальность и интернальность.

Экстернальность характеризуется тем, что она проявляется у того человека, который относит все происходящие удачи или неудачи к внешним факторам. Интернальность же характерно для такого человека, который связывает все удачи или неудачи со своими действиями, то есть как результат собственных решений. Такие люди в отличии от экстерналов чувствуют собственную ответственность за всё происходящее вокруг и перенимают на себя.

Мы не можем рассмотреть определённые особенности личности в пределах лишь одной концепции, так как нет единой, их большое количество. Это приводит нас к мысли о том, что для того, чтобы иметь как можно более чёткие представления о концепции личностных особенностей, нам необходимо изучить те концепции, которые уже разработаны на данный момент отечественными и зарубежными учёными.

В то время, когда человек занимается той или иной деятельностью у него формируются определённые свойства личности. Данные свойства таким образом, формируются у человека не при рождении, а по ходу его активной деятельности, а также могут развиваться и изменяться в течение всей жизни.

Если сравнивать понятия личность и индивид, то первое является более сложным, чем второе. Это связано с тем, что индивид подразумевает определённые физиологические характеристики, чего нельзя сказать о личности. Личность же содержит не только их, но и различного рода психосоциальные качества.

Во время становления личности пережитые человеком успехи или же наоборот неуспехи оказывают прямое влияние на его профессиональное становление, формирование каких-либо жизненных ценностей. То есть личностный рост и профессиональный рост человека может быть под вопросом, в зависимости от событий либо произойдёт их стагнация, либо рост. Локус контроля играет очень важную роль в вопросе профессиональной деятельности личности продавца-консультанта.

Таким образом, профессия продавец-консультант в какой-то степени является напряжённой, сложной и ответственной. От него зависит то, доволен ли останется покупатель или нет, вернётся ли он снова в этот магазин. Поэтому продавцу-консультанту иногда приходится принимать ответственные и важные решения, уметь правильно общаться с покупателем и вовремя принять верное решение.

Даже учёным удалось доказать, что работа в области торговли, а тем более у продавца-консультанта, является очень нервной, эмоциональной и тяжёлой, так как его деятельность напрямую связана с постоянным контактом с покупателем, от которого зависит будущее не только самого продавца-консультанта, но и магазина, в котором он работает.

Выводы по первой главе

Понятие локус контроля, на первый взгляд, очень сложное, совершенно непонятное. Философы, пытаясь дать ему определение, относили его к таким понятиям как свобода воли и судьба.

Локус контроля неразрывно связан и состоит из таких понятий как, экстернальность и интернальность. Экстернальность характеризуется тем, что она проявляется у того человека, который относит все происходящие удачи или неудачи к внешним факторам. Интернальность же характерно для такого человека, который связывает все удачи или неудачи со своими действиями, то есть как результат собственных решений. Такие люди в отличии от

экстерналов чувствую собственную ответственность за всё происходящее вокруг и перенимают на себя.

Изучая научную и методическую литературу, мы обнаружили, что в зарубежной и отечественной психологии имеется большое количество исследований, которые посвящены изучению проблемы как личности, так и личностных особенностях, что говорит об актуальности данной проблемы как несколько веков назад, так и на данный момент.

Многие учёные посвятили изучению проблемы личностных особенностей в психологии очень много времени, сил и труда. Благодаря им мы можем ознакомиться с теоретическими и практическими знаниями в данной области, но всё же есть проблема, которую необходимо осветить: на данный момент нет одного подхода к пониманию личности и личностных особенностей в психологии, что говорит о том, что данная тема всё же исследована не до конца.

Даже учёным удалось доказать, что работа в области торговли, а тем более у продавца–консультанта является очень нервной, эмоциональной и тяжёлой, так как его деятельность напрямую связана с постоянным контактом с покупателем, от которого зависит будущее не только самого продавца–консультанта, но и магазина, в котором он работает.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов

2.1 Организация исследования взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов

Первая глава нашей выпускной квалификационной работе была посвящена проведению теоретического исследования отечественных и зарубежных учёных по теме взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов.

Далее мы переходим к проведению и описанию эмпирического исследования, которое было проведено на базе ООО «Лидер». Данная организация занимается продажей автомобильных средств, в ней работают разные рабочие, в том числе и продавцы-консультанты. В роли респондентов выступали: продавцы–консультанты ООО «Лидер» в количестве 20 человек, из них 12 мужчин и 8 женщин, которые работают в должности продавец–консультант. Средний возраст респондентов составил 28 лет.

Целью данного эмпирического исследования выступает определение наличие взаимосвязи между личностными особенностями и локусом контроля у продавцов–консультантов ООО «Лидер».

Опираясь на поставленную цель, выделим следующие задачи:

- проанализировать и подобрать диагностический материал для проведения эмпирического исследования взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов;
- проведение подобранных диагностик с отобранными респондентами;
- анализ и описание полученных результатов в ходе эмпирического исследования;
- разработка рекомендации по коррекции локуса контроля у продавцов–консультантов.

В качестве диагностического инструментария были отобраны следующий диагностический материал:

- методика многостороннего исследования личности ММИЛ (в адаптации Ф.В. Березина, М.П. Мирошникова) [3];
- модифицированный опросник «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина) [17];
- методика «Оценки субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (адаптация Е.Г. Ксенофонтовой) [11];
- опросник волевого самоконтроля «ВСК» (А.Г. Зверьков, Е.В. Эйдман) [6].

Рассмотрим каждую из вышеуказанных диагностик более подробно.

Методика многостороннего исследования личности ММИЛ (в адаптации Ф.В. Березина, М.П. Мирошникова).

Данная методика является адаптированным в 1976 году вариантом теста ММРІ Ф.В. Березиным, М.П. Мирошниковым. Опросник состоит из 377 вопросов и включает в себя 13 шкал, 3 из которых являются оценочными и 10 базисными. Назначение методики – диагностика психологических качеств взрослой личности.

Описание оценочных шкал.

«Шкала лжи (L) – направлена на оценку искренности испытуемого.

Шкала достоверности (F) – предназначена для установления недостоверных результатов, обусловленных стремлением испытуемого акцентировать тяжесть своего состояния, а также выявить технические погрешности в проведении процедуры исследования со стороны экспериментатора или респондента» [3].

«Шкала коррекции (K) – позволяет выявить сглаживания ошибок, обусловленных избыточной закрытостью или осторожностью в процессе процедуры тестирования» [3].

Описание базисных шкал.

«Шкала 1 (соматизация тревоги или ипохондрия) – позволяет выявить выраженность ипохондрических тенденций у испытуемого.

Шкала 2 (тревога и депрессивные тенденции) – определяет степень выраженности субъективной депрессии или внутреннего дискомфорта.

Шкала 3 (вытеснение факторов, вызывающих тревогу или истерию) – позволяет выявить склонность к отрицанию эмоциональных трудностей, а также напряженности в межличностных отношениях» [3].

«Шкала 4 (импульсивность или социальная психопатия) – направлена на выявление личностной неудовлетворенности местом, которое человек занимает в обществе, возникающие ощущения несправедливости или отсутствия внимания со стороны социума.

Шкала 5 (выраженность мужских или женских черт характера) – определяет отношение человека к разным видам профессиональной деятельности, его интересы, культурные потребности, оценивает, в какой степени личность идентифицирует себя с культурными традициями и устоявшейся социальной ролью женщины или мужчины.

Шкала 6 (параноидность или ригидность аффекта) – отражает склонность к образованию идей, определяющихся ситуационными факторами, а также степень выраженности показателей аффективной ригидности, мнительности, сензитивности к реальным или надуманным несправедливостям.

Шкала 7 (психастения или фиксация тревоги и ограниченное поведение) – отражает степень тревожности, склонность к опасениям, сомнение в собственных силах, в частности, при принятии решений, а также наличие фобий (страхов), приводящих к ограниченному поведению» [3].

«Шкала 8 (индивидуалистичность или аутизация) – направлена на оценку общей отстраненности человека, а также выявление нарушений или отсутствия связей с близкими людьми, склонность к изоляции, нестандартность мышления, ориентировка не на традиционные внутренние критерии.

Шкала 9 (отрицание тревоги или гипоманиакальные тенденции) – направлена на оценку разного рода активности, отражает оптимистичность, неразборчивость в установлении социальных контактов, эмоциональный подъем, непринужденность в общении.

Шкала 10 (социальная интроверсия или социальные контакты) – отражает степень насыщенности социальных контактов и включенности человека в социальную среду» [3].

Рассмотрим модифицированный опросник «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина).

«Первоначальный тест разработан в 1990–х годах психологами Ш. Ричи и П. Мартином, его основу составили многочисленные интернациональные исследования в области изучения мотивации. Авторами было определено 12 наиболее значимых, по их мнению, детерминантов мотивации. Данная методика позволяет сформировать общее представление о факторах, обуславливающих мотивы человека на выполнение какого–либо вида профессиональной деятельности, а также дать количественную оценку степени их значимости, отраженную в мотивационном профиле испытуемого» [17].

«Мотивационный профиль» состоит из 12 шкал и включает в себя 35 утверждений на каждое из которых предоставляется 4 варианта ответа на выбор. Шкалы методики.

«Материальное вознаграждение (МВ) – потребность в высокой заработной плате, стремление иметь работу, приносящую денежную выгоду и льготные условия; регулярное акцентирование внимания на материальном вознаграждении за выполняемую работу» [17].

«Физические условия (ФУ) – потребность в хороших физических условиях работы и комфортного окружения» [17].

«Структурирование (Ст) – потребность в правилах и процедурах, в снижении неопределенности и получении директив» [17].

«Социальные контакты (СК) – потребность в общении с широким кругом людей, установлении тесных связей с коллегами» [17]. Отражает стремление осуществлять деятельность совместно с другими людьми.

«Взаимоотношения (ВО) – потребность в установлении или поддержании тесных, доверительных взаимоотношений.

Признание (П) – потребность в завоевании признания, потребность личности во внимании со стороны других людей, желание чувствовать собственную значимость» [17].

«Стремление к достижениям (СД) – внутренняя потребность личности устанавливать для себя высоких целей и проявлять решительность в их достижении.

Влиятельность и власть (ВВ) – стремление оказывать влияние на других, стремление к соперничеству и конкурентной борьбе.

Разнообразие и перемены (РП) – потребность в постоянном разнообразии, переменах, отсутствии монотонности, стремление избежать рутинной и однообразной работы, сопровождающиеся повышенным эмоциональным возбуждением и готовностью к новому.

Креативность (К) – потребность в проявлении творчества, анализе и генерировании новых, нестандартных идей.

Самосовершенствование (Сс) – стремление к непрерывному личностному развитию и росту; оценка собственной деятельности исключительно с позиции дальнейшего совершенствования.

Интересная и полезная работа (ИП) – потребность в ощущении востребованности в своей профессиональной деятельности, в ее смысловой содержательности и значимости с социально полезной составляющей» [17].

Методика «Оценки субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (адаптация Е.Г. Ксенофоновой).

«Адаптация теста УСК (уровень субъективного контроля) была предложена Е.Г. Ксенофоновой в 1999 году. Концепция локуса контроля Дж. Роттера лежит в основе данного опросника» [11].

«Методика направлена на выявление локуса контроля поведения (интернальности или экстернальности). Она состоит из 40 вопросов и 8 шкал» [11].

«Шкала общей интернальности (Ио) – показатель уровня субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями.

Шкала интернальности в области достижений (Ид) – показатель уровня субъективного контроля над эмоционально положительными событиями в области достижений» [11].

«Шкала интернальности в области неудач (Ин) – показатель уровня субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям в разнообразных неприятностях и неудачах» [11].

«Шкала «Готовность к деятельности» (ГД) – показатель способности к мобилизации внутренних ресурсов для выполнения конкретной деятельности» [11].

«Шкала интернальности в области семейных отношений (Ис) – показатель уровня ответственности за события, происходящие в семейной жизни» [11].

«Шкала интернальности в производственных отношениях (Ип) – показатель уровня ответственности за собственные действия, как одну из детерминант организации своей профессиональной деятельности, а также в служебном продвижении» [11].

«Шкала интернальности в области межличностных отношений (Им) – показатель уровня ответственности за способность пробуждать расположение и уважительное отношение к своей личности со стороны других.

Шкала интернальности в области здоровья и болезней (Из) – показатель уровня ответственности за своё здоровье и выздоровление в случае заболевания» [11].

Опросник волевого самоконтроля «ВСК» (А.Г. Зверьков, Е.В. Эйдман).

Данный опросник, разработан А.Г. Зверковым и Е.В. Эйдманом в 1986 году. Он направлен на диагностику и оценку уровня развития волевой

регуляции, которая определяется как степень совладения своим поведением в многочисленных ситуациях, то есть умение, сознательно осуществлять управление своими намерениями, конкретными действиями, а также состояниями.

Опросник «ВСК» содержит 30 пунктов, из которых 24 рабочих и 6 маскировочных. Он включает в себя одну основную шкалу.

«Волевой самоконтроль (В) – степень совладения своим поведением в многочисленных ситуациях, то есть умение, сознательно осуществлять управление своими намерениями, конкретными действиями, а также состояниями» [6].

Также выделены две устойчивые субшкалы:

«Настойчивость (Н) – характеризует доступны сознательной мобилизации энергетический потенциал завершения действия» [6].

«Самообладание (С) – отражает уровень произвольного контроля эмоциональных реакций и состояний» [6].

2.2 Результаты исследования взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов

Подобранные диагностики были проведены и интерпретированы с респондентами в количестве 20 человек, из них 12 мужчин и 8 женщин. В роли респондентов выступали продавцы–консультанты ООО «Лидер».

Первая методика, которая была нами проведена – Методика многостороннего исследования личности ММИЛ (в адаптации Ф.В. Березина, М.П. Мирошникова).

С помощью данной диагностики мы исследовали у респондентов их психологические качества личности. Результаты по каждой из 13 шкал были проанализированы и представлены наглядным образом на рисунке 1.

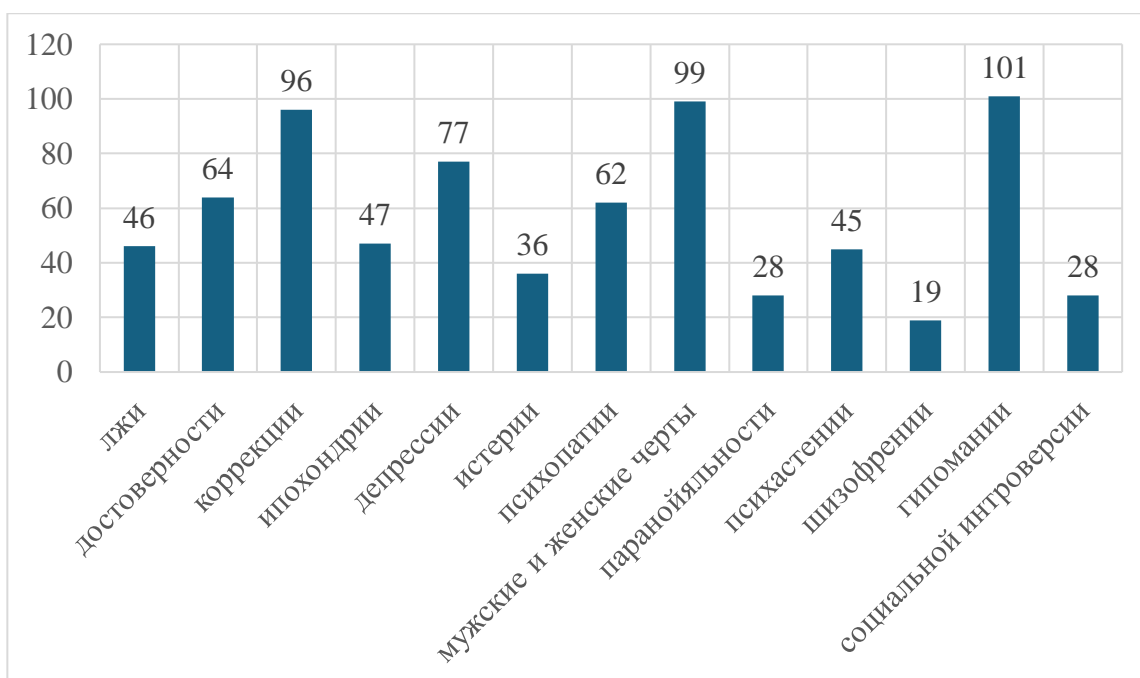


Рисунок 1 – Результаты диагностики по методике многостороннего исследования личности ММИЛ ММИЛ (в адаптации Ф.В. Березина, М.П. Мирошникова)

Анализируя результаты, полученные в ходе проведения диагностики по методике многостороннего исследования личности ММИЛ ММИЛ (в адаптации Ф.В. Березина, М.П. Мирошникова) с респондентами, в роли которых выступают продавцы–консультанты, можно сделать вывод, что средние показатели по шкале лжи составили 46 баллов, что говорит о том, что данные результаты можно считать искренними. То есть респонденты отвечали на поставленные вопросы честно, не пытаясь выглядеть в более лучшем свете или избежать ответа.

Результаты следующей шкалы достоверности составляют 64 балла, что опять же говорит о том, что результаты можно считать действительными, испытуемые отвечали честно, при этом у них не наблюдался высокий уровень тревожности.

Средний балл ответов по шкале коррекции составил 96 баллов, это высокий уровень, что означает, что респонденты очень конформны. Зачастую им приходится строить свою деятельность и общение по плану подстроиться под кого–то или под ситуацию в целом, чтобы получить определённую выгоду

или избежать неприятностей. Анализируя работу продавца–консультанта, такие результаты очень даже понятны и оправданы, многие работники перенимают такую концепцию и на свою личную жизнь, пользуются ею не только на работе, но и дома.

Таким образом, после проведённого анализа трёх самых главных шкал, от которых зависит каким образом мы будем интерпретировать результаты, говорит нам о том, что респонденты действительно отвечали честно и достоверно, что даёт нам возможность адекватно оценить результаты других шкал.

Высокие результаты были получены по следующим шкалам: 5 и 9. Данные показатели свидетельствуют о том, что у мужчин имеются проявления женских черт, а у женщин мужских. Это может быть связано с тем, что, опираясь на место работы и специфики у женщин начали проявляться такие мужские качества и черты как независимость, решительность, склонность к мужским профессиям и многое другое. У мужчин же проявление таких женских качеств как тонкая чувствительность, отрицание грубости и другие связаны в принципе со спецификой работы продавца–консультанта.

Низкие показатели были выявлены по шкале 10, которая отвечает за социальную интроверсию. Такие результаты могут быть связаны с тем, что профессия продавца–консультанта состоит в основном в общении, консультировании и человек рано или поздно начинает уставать от него, порой хочет избежать и даже замыкается. Низкие показатели по данной шкале означают, что респондентам необходимо проработать данный аспект, так как от него зависит их успешной на работе и настроение за её пределами.

Остальные шкалы находятся в пределах нормы, что говорит о том, что это очень хорошие показатели, так как отсутствуют высокие и слишком низкие показатели по ипохондрии, депрессии, истерии, психопатии и так далее.

Далее нами была проведена следующая диагностика – Модифицированный опросник «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и

П. Мартина). Результаты, полученные в ходе проведения данной диагностики представлены с помощью рисунка 2.

Опираясь на полученные данные в ходе проведения диагностики с респондентами с помощью Модифицированного опросника «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина) можно сделать следующие выводы: наиболее выраженные средние показатели отмечены по шкале – материальное вознаграждение. Как показывает практика, данные показатели весьма популярны и в других профессиях, человек в большинстве случаев идёт на работу для того, чтобы получить определённое денежное довольствие и чем больше оно будет, тем лучше. У наших респондентов данная шкала набрала наибольшее количество баллов.

На втором месте шкала – физические условия. То есть для респондентов очень важно, чтобы на работе для них были созданы благоприятные физические условия, тогда и результаты их профессиональной деятельности будут выше. Далее идёт – признание (40 баллов). Любому работнику хочется, чтобы её успехи и труды уважались, замечались и были оценены по заслугам. Работоспособность продавца–консультанта во многом зависит от того, насколько его признаёт начальство, соответственно и его мотивация к работе тоже зависит от этого.



Рисунок 2 – Результаты Модифицированного опросника «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина)

Такие шкалы как: власть и влияние, самосовершенствование, взаимоотношения и стремление к достижениям находятся примерно в среднем значении для наших респондентов, то есть они конечно же важны для них, но не настолько насколько вышеуказанные шкалы.

Самое меньшее количество баллов было отмечено по следующим шкалам: креативность и социальные контакты. Работа продавца–консультанта в основном состоит из общения, консультирования, продумывания новых идей и креатива. Очень часто люди от этого быстро устают и им наоборот хочется от этого абстрагироваться, возможно именно поэтому респонденты поставили данные шкалы на самый низкий уровень.

Следующая диагностика, которая была нами проведена в ходе нашего эмпирического исследования – Опросник волевого самоконтроля «ВСК» (А.Г. Зверьков, Е.В. Эйдман). Результаты, полученные в ходе исследования представлены с помощью рисунка 3.

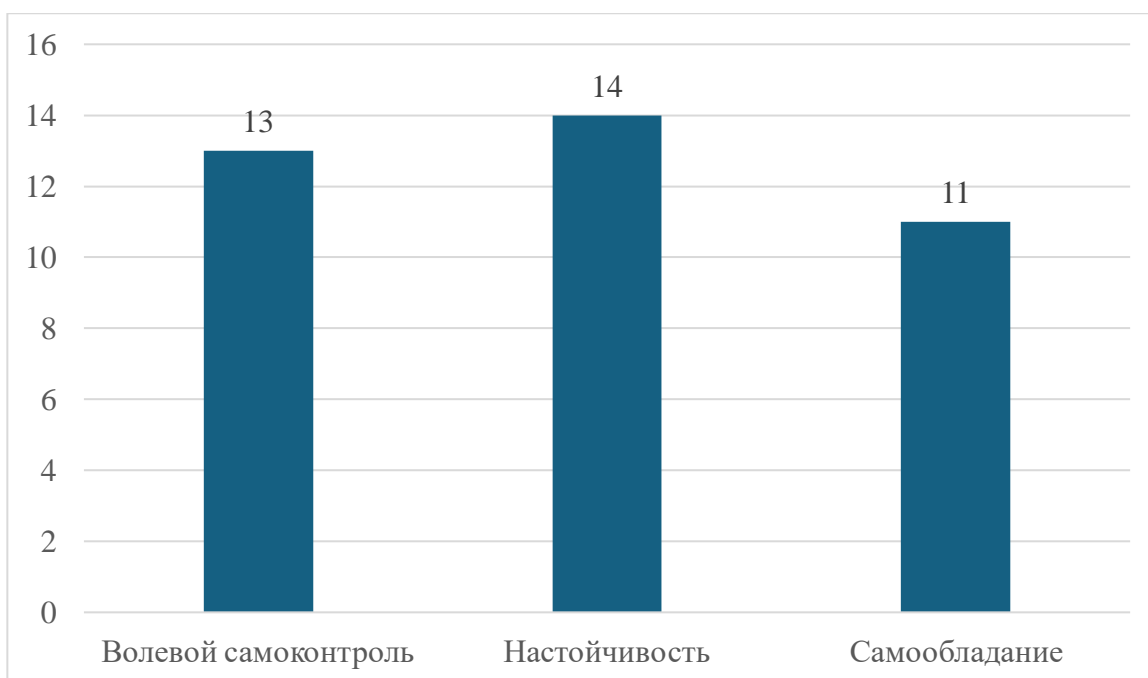


Рисунок 3 – Результаты Опросник волевого самоконтроля «ВСК»
(А.Г. Зверьков, Е.В. Эйдман)

Анализируя результаты, которые представлены на рисунке, мы пришли к выводу, что средний балл по шкале волевой самоконтроль составляет 13 баллов, что говорит о том, что респонденты имеют средний уровень. Такие результаты характерны для людей, которые имеют устойчивые намерения, активные, самостоятельные. То есть проблем с самоконтролем не наблюдается.

По шкале – настойчивость средний балл ответов составил 14 баллов, что говорит о высоком уровне силы намерений респондентов. Такие люди отличаются тем, что всегда пытаются завершить начатое дело и не бросают его на пол пути, а также они активно стремятся к достижению своих целей, карьерному росту. Для продавца–консультанта такие качества очень нужны и важны в его профессиональной деятельности.

Что касается шкалы самообладание, то её средний балл составил 11 баллов, опять же высокий уровень. То есть респонденты отличаются эмоциональной устойчивостью умением правильно вести себя в разных ситуациях и готовностью к новым идеям.

Полученные результаты по данной диагностике говорят о том, что наши респонденты действительно имеют достаточный уровень самообладания, настойчивости и волевого самоконтроля для того, чтобы работать на своей должности и вероятнее всего им не только удастся добиться высоких результатов, но и вывести свою компанию в лидеры, что говорит о том, что работодатель правильно подобрал коллектив продавцов–консультантов.

Четвёртая методика, которая была проведена – методика «Оценка субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофонтовой). Результаты, полученные в ходе проведения данной диагностики более подробно представлены с помощью рисунка 4.

Результаты, полученные в ходе проведения диагностики «Оценка субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофонтовой) позволяют нам сделать вывод, что средний показатель общей интернальности находится на высоком уровне, что говорит о том, что респонденты имеют внутренний локус контроля. Они самоуверенные в своих силах и не ждут каких–то знаков свыше, а работают над собой и результатами.

По остальным шкалам, которые определяют общие показатели были получены следующие результаты: интернальность в профессиональной деятельности – 12 баллов, интернальность межличностных отношений, готовность к деятельности и интернальность достижений – 7 баллов, интернальность семейных отношений и интернальность здоровья – 6 баллов, интернальность неудач – 5 баллов.



Рисунок 4 – Результаты по методике «Оценка субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофоновой)

Для того чтобы наглядным образом рассмотреть взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля продавцов–консультантов, которые были отобраны в качестве респондентов, мы провели корреляционный анализ с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена (ρ).

По результатам проведенного корреляционного анализа было получено пятнадцать значимых взаимосвязей, двенадцать обратных и три прямых, из них одиннадцать на однопроцентном уровне значимости и четыре на пятипроцентном уровне значимости. Коэффициенты корреляции расчета взаимосвязи между шкалами диагностических методик представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Коэффициенты корреляции расчета взаимосвязей между шкалами диагностических методик

Исследуемые признаки	Исследуемые признаки	Коэффициент корреляции Спирмена (ρ)	Уровень значимости (p)
Тревога и депрессивные тенденции	интернальность достижений (ид)	-0,323	0,01
	интернальность профессиональной деятельности (ип)	- 0,284	0,01
	интернальность общая (ио)	- 0,297	0,05
	настойчивость (н)	-0,387	0,01
Психастения или фиксация тревоги и ограничительное поведение	настойчивость (н)	-0,419	0,01
	волевой самоконтроль (в)	-0,410	0,01
Социальная интроверсия	настойчивость	-0,418	0,01
Отрицание тревоги и гипоманиакальные тенденции	интернальность общая (ио)	- 0,367	0,05
	интернальность межличностных отношений (им)	-0,327	0,05
Разнообразие и перемены	готовность к деятельности(гд)	-0,393	0,01
	интернальность неудач (ин)	-0,289	0,05
Креативность	готовность к деятельности	-0,431	0,01
Интерес и полезность	готовность к деятельности(гд)	0,372	0,01
	интернальность общая (ио)	0,377	0,01
	интернальность профессиональной деятельности (ип)	0,325	0,01

После обработки полученных результатов корреляционного анализа для большей наглядности по результатам была построена корреляционная плеяда взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов, представленная на рисунке 5.

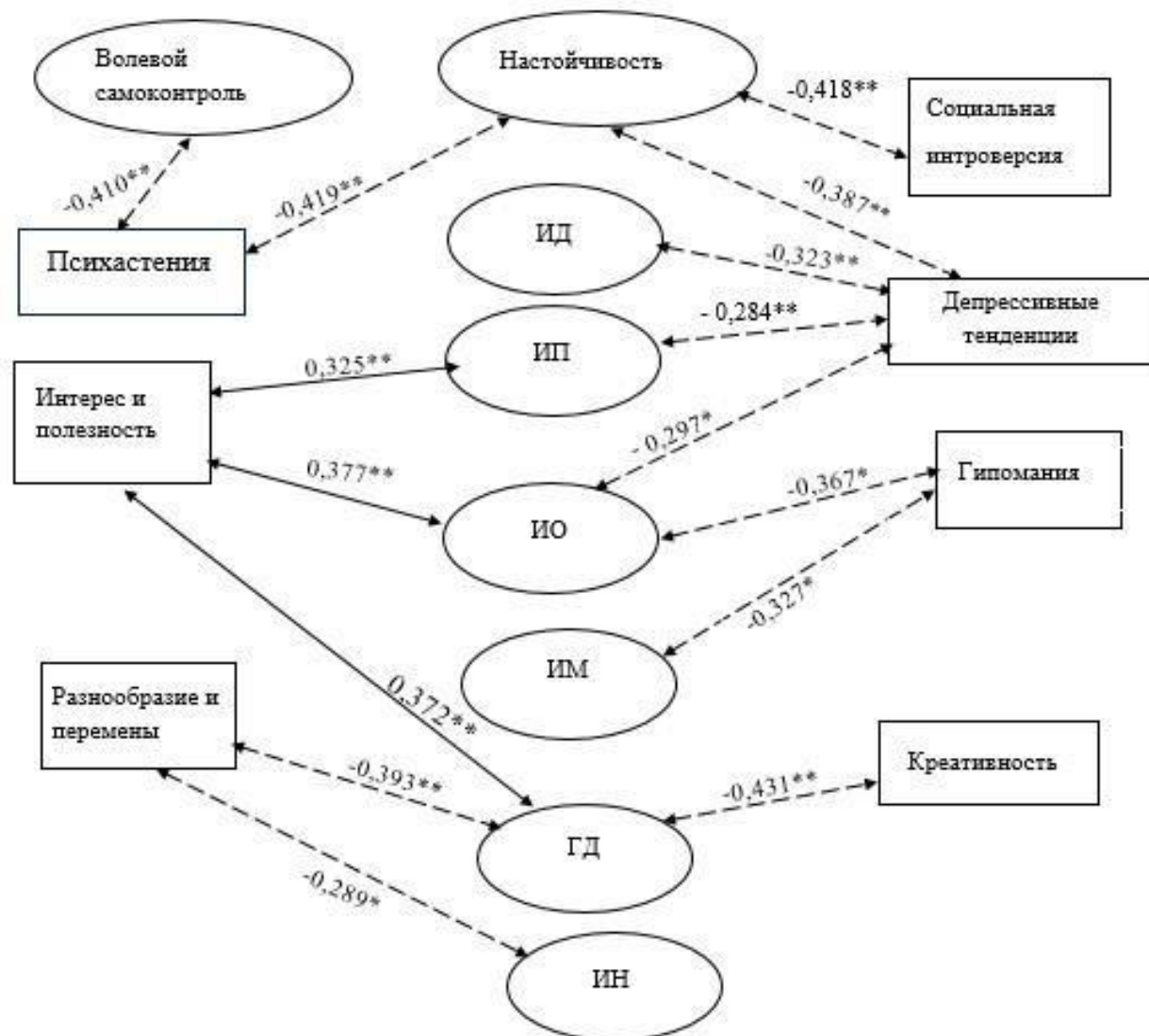


Рисунок 5 – Корреляционная плеяда взаимосвязи личностных особенностей и локуса контроля у продавцов–консультантов

Шкала «креативность» взаимосвязана с параметром «готовность к деятельности» ($\rho = -0,431$ при $p \leq 0,01$). Данная взаимосвязь свидетельствует о том, что готовность к деятельности у продавцов-консультантов нацелена на получение обязательных результатов, но вот показатель креативности наоборот, как правило отдаляет человека от этого. Следовательно, чем выше уровень креативности, тем ниже его стремление к осуществлению деятельности.

Параметр «настойчивость» и «волевой самоконтроль» по результатам корреляционного анализа проведенного исследования взаимосвязан со

шкалой «психастения или фиксация тревоги и ограниченное поведение» ($\rho = -0,419$ при $p \leq 0,01$ и $\rho = -0,410$ при $p \leq 0,01$). Настойчивые, волевые работники не склонны к психастении и фиксации на тревоге.

Параметр «настойчивость» имеет взаимосвязь со шкалой «социальная интроверсия» ($\rho = -0,418$ при $p \leq 0,01$), что говорит о том, что волевые и настойчивые в своей деятельности продавцы-консультанты более социально активны и легко находят социальные контакты и взаимодействуют с окружающими.

Параметры «готовность к деятельности» и «интернальность неудач» взаимосвязаны со шкалой «разнообразие и перемены» ($\rho = -0,393$ при $p \leq 0,01$ и $\rho = -0,289$ при $p \leq 0,05$), что говорит о том, чем сильнее выражена мотивация к избеганию рутинной работы, смене обстановки и разнообразию, тем сложнее им мобилизовать свои ресурсы для выполнения конкретной деятельности, а также нести ответственность за отрицательные события, неприятности и неудачи в своей жизни.

Шкала «тревога и депрессивные тенденции» взаимосвязана со шкалами «настойчивость» ($\rho = -0,387$ при $p \leq 0,01$), «интернальность достижений» ($\rho = 0,323$ при $p \leq 0,01$), «интернальность профессиональной деятельности» ($\rho = 0,284$ при $p \leq 0,01$), «интернальность общая» ($\rho = -0,297$ при $p \leq 0,05$). Данная взаимосвязь, говорит о том, что респонденты в меньшей степени включены в профессиональную деятельность с такими личностными особенностями как устойчивое снижение фона настроения, и с ярко выраженным беспокойством.

Шкала «интерес и полезность» взаимосвязана со шкалами «интернальность общая» ($\rho = 0,377$ при $p \leq 0,01$), «готовность к деятельности» ($\rho = 0,372$ при $p \leq 0,01$), и «интернальность профессиональной деятельности» ($\rho = 0,325$ при $p \leq 0,01$). Респонденты, имеющие данные взаимосвязи готовы осуществлять субъективный контроль над любыми значимыми ситуациями, брать на себя персональную ответственность за свою работу.

Шкала «отрицание тревоги или гипоманиакальные тенденции» имеет отрицательную связь со шкалой «общая интернальность» ($\rho = -0,367$ при p

$\leq 0,05$) и «интернальность межличностных отношений» ($\rho = -0,367$ при $p \leq 0,05$).

Анализ корреляционных плеяд показывает достаточно выраженные отрицательные значения взаимосвязей по параметру «интернальность достижений» со шкалой «тревога и депрессивные тенденции» ($\rho = -0,323$ при $p \leq 0,01$). Данные показатели свидетельствуют о том, что для продавцов-консультантов с высоким уровнем интернальности характерны более низкие показатели тревоги и депрессии.

2.3 Рекомендации по развитию внутреннего локуса контроля у продавцов–консультантов

Как нам удалось выяснить с помощью теоретического и эмпирического исследования, личностные особенности состоят из многогранной системы. Эта система начинает формироваться ещё с ранних лет и до конца жизни, то есть те или иные качества и черты личности могут быть сформированы, как в юношеском возрасте, так и во взрослом, и в старческом возрасте. Это зависит от того, в какой среде человек обучается, работает, развивается в целом.

Понятие личностные особенности включает в себя следующие характеристики:

- мотивация;
- различные системы взаимоотношений;
- социальные роли, которые выполняет человек;
- ценности, которые важны в первую очередь для самого человека, а затем для его окружающих;
- профессиональная среда, в которой работает человек;
- новые тенденции и скорость развития общества [24].

Всё это оказывает влияние на личностные особенности человека, его профессиональное развитие, становление как личности.

Продавцом–консультантом человек может начать работать как в 18 лет, так и в 40 и в 50, поэтому сложно говорить о определённой возрастной границе у которой формируются определённые личностные особенности, но как мы отметили ранее, зависят они в основном не от возраста, а от других факторов.

Изучив взаимосвязь личностных особенностей и локуса контроля продавцов–консультантов, мы решили разработать рекомендации по коррекции локуса контроля у продавцов–консультантов.

Для того чтобы у продавцов–консультантов изменить представления об успехах и неудачах с внешнего на внутренний тип локуса контроля, то есть чтобы они понимали и старались добиться результатов в профессиональной деятельности самостоятельно, своими силами, работали и развивались для этого, а не просто ждали чуда или знака из вне, необходимо вовремя проводить коррекцию локуса контроля.

Для того чтобы изменить экстернальный тип локус контроля на интернальный у продавцов–консультантов можно использовать следующие формы работы:

- разработка и проведение социально–психологического тренинга;
- внедрение психокоррекционной программы.

С помощью данных методов необходимо сформировать у продавца–консультанта ответственность за свои поступки, решения, за профессиональную деятельность и свою жизнь в целом.

Также проводить работу над изменение типа локуса контроля можно по следующим направлениям:

- формировать внутренний локус контроля со стороны формирования определённого мировоззрения;
- усвоение определённого образца поведения, его структуру и основных характеристик;
- формирование внутренней ответственности и так далее [21].

Помимо формирования вышеописанных направлений, также необходимо направить работу на изменение отношения к самому себе и

другим людям, а также очень важно чтобы человек научился вести себя уверенно, держать в обществе.

Если проводить работу по коррекции локуса контроля с помощью применения тренингов, то в них обязательно нужно включить такие упражнения, с помощью которых человек сможет проанализировать своё поведение в той или иной ситуации, сделать выбор, проиграть ситуацию из профессиональной деятельности и затем её разобрать и проанализировать.

Для того чтобы разобраться с тем, какие уже разработанные программы можно использовать в работе по коррекции локуса–контроля у продавцов–консультантов, мы изучили многие программы.

Мы хотели бы выделить программу комплекса упражнений А. Эллиса. В данную программу включены упражнения, направленные на то, чтобы личность самостоятельно смогла оценить какую–либо внешнюю ситуацию, разобрать её и сделать по ней выводы, а затем применить её результаты в собственном поведении. Посредством использования данной программы упражнений у личности формируется самосознание и самоподдержка, без которых очень сложно работать в данной области.

Также помимо вышеописанных методов и направлений коррекции локуса контроля активно используется индивидуально–направленный метод. Данный метод характеризуется тем, что направлен на одну личность, то есть личностная терапия.

Личностная терапия и в целом индивидуальный подход был активно изучен и предложен Стивенем Карпманом. По его мнению, человек, который не желает брать ответственность на себя необходимо рассматривать как Жертву. А терапевт со своей стороны должен приложить все усилия для того, чтобы провести коррекцию данных установок у клиента.

Подводя итог всему вышесказанному, выделим самые главные рекомендации по коррекции локуса контроля у продавцов–консультантов:

- использование как индивидуальных, так и групповых методов коррекции;

- использование социально–психологических тренингов, личностную терапию;
- использование тренинговых или коррекционных программ.

Таким образом, по результатам эмпирического исследования взаимосвязь локуса контроля и личностных особенностей у студентов–психологов была доказана.

Для студентов с выраженной мотивационной направленностью на креативность в меньшей степени характерно стремление к осуществлению деятельности. Это может свидетельствовать в пользу того, что готовность к деятельности предполагает достижение результата, а потребность в проявлении креативности, в свою очередь, может отдалять человека от него.

Также испытуемые, склонные к опасениям, выражающие сомнения в принятии самостоятельных решений часто испытывают сложности в эффективном управлении своими действиями и в завершении начатого дела.

Такие особенности личностных особенностей студентов–психологов, как психастения, социальная интроверсия и депрессивные тенденции являются факторами, снижающими способность прилагать волевое усилие для завершения того или иного действия. Также по результатам исследования группе испытуемых характерна тревожность и депрессивность, которая понижает уровень субъективного контроля над эмоционально положительными событиями в области достижений.

Следовательно, можно сделать вывод, что цель работы достигнута, задачи решены, гипотеза доказана.

Таким образом, подведём итог второй главы. После теоретической главы мы переходим к проведению и описанию эмпирического исследования, которое было проведено на базе ООО «Лидер». В роли респондентов выступали: продавцы–консультанты ООО «Лидер» в количестве 20 человек, из них 12 мужчин и 8 женщин. Средний возраст респондентов составил 28 лет.

Целью данного эмпирического исследования выступает определение наличие взаимосвязи между личностными особенностями и локусом контроля у продавцов–консультантов ООО «Лидер».

Анализируя результаты, полученные в ходе проведения диагностики по методике многостороннего исследования личности ММИЛ ММИЛ (в адаптации Ф.В. Березина, М.П. Мирошникова) с респондентами, в роли которых выступают продавцы–консультанты, можно сделать вывод, что средние показатели по шкале L составили 46 баллов, что говорит о том, что данные результаты можно считать искренними. То есть респонденты отвечали на поставленные вопросы честно, не пытаясь выглядеть в более лучшем свете или избежать ответа.

Высокие результаты были получены по следующим шкалам: 5 и 9. Данные показатели свидетельствуют о том, что у мужчин имеются проявления женских черт, а у женщин мужских.

Низкие показатели были выявлены по шкале 10, которая отвечает за социальную интроверсию.

Остальные шкалы находятся в пределах нормы, что говорит о том, что это очень хорошие показатели, так как отсутствуют высокие и слишком низкие показатели по ипохондрии, депрессии, истерии, психопатии и так далее.

Опираясь на полученные данные в ходе проведения диагностики с респондентами с помощью Модифицированного опросника «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина) можно сделать следующие выводы: наиболее выраженные средние показатели отмечены по шкале – материальное вознаграждение. Как показывает практика, данные показатели весьма популярны и в других профессиях, человек в большинстве случаев идёт на работу для того, чтобы получить определённое денежное довольствие и чем больше оно будет, тем лучше. У наших респондентов данная шкала набрала наибольшее количество баллов.

На втором месте шкала – физические условия. То есть для респондентов очень важно, чтобы на работе для них были созданы благоприятные

физические условия, тогда и результаты их профессиональной деятельности будут выше. Далее идёт – признание (40 баллов).

Такие шкалы как: власть и влияние, самосовершенствование, взаимоотношения и стремление к достижениям находятся примерно в среднем значении для наших респондентов, то есть они конечно же важны для них, но не настолько насколько вышеуказанные шкалы. Самое меньшее количество баллов было отмечено по следующим шкалам: креативность и социальные контакты.

Результаты, полученные в ходе проведения диагностики «Оценка субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофоновой) позволяют нам сделать вывод, что средний показатель общей интернальности находится на высоком уровне, что говорит о том, что респонденты имеют внутренний локус контроля. Они самоуверенные в своих силах и не ждут каких-то знаков свыше, а работают над собой и результатами.

По остальным шкалам, которые определяют общие показатели были получены следующие результаты: интернальность в профессиональной деятельности – 12 баллов, интернальность межличностных отношений, готовность к деятельности и интернальность достижений – 7 баллов, интернальность семейных отношений и интернальность здоровья – 6 баллов, интернальность неудач – 5 баллов.

Полученные результаты по данной диагностике позволяют сделать вывод, что в основном отобранные нами респонденты придерживаются интернального типа локуса контроля, то есть они верят в свои силы, не ждут помощи от вселенной и пытаются добиться определённых результатов путём собственных трудов и усилий.

Анализ корреляционных плеяд показывает достаточно выраженные значения взаимосвязей по параметру «интернальность достижений» со шкалой «тревога и депрессивные тенденции» ($\rho = -0,323$ при $p \leq 0,01$). Данные показатели свидетельствуют о том, что для продавцов-консультантов

характерна тревожность и депрессивность, которая снижает уровень субъективного контроля над эмоционально положительными событиями в области достижений.

Выводы по второй главе

Далее мы перешли к проведению и описанию эмпирического исследования, которое было проведено на базе ООО «Лидер». В роли респондентов выступали: продавцы–консультанты ООО «Лидер» в количестве 20 человек, из них 12 мужчин и 8 женщин, которые работают в должности продавец-консультант. Средний возраст респондентов составил 28 лет.

Целью данного эмпирического исследования выступает определение наличие взаимосвязи между личностными особенностями и локусом контроля у продавцов–консультантов ООО «Лидер».

Анализ корреляционных плеяд показывает достаточно выраженные отрицательные значения взаимосвязей по параметру «интернальность достижений» со шкалой «тревога и депрессивные тенденции» ($\rho = -0,323$ при $p \leq 0,01$). Таким образом, мы видим, что у продавцов-консультантов интернальность профессиональной деятельности имеет положительную связь с интересом к деятельности и отрицательную с тревогой и депрессией.

Заключение

Данная выпускная квалификационная работа посвящена теоретическому и эмпирическому изучению взаимосвязи локуса контроля и личностных особенностей.

При теоретическом изучении данной темы, мы выяснили, что существует несколько типов локализации контроля:

- экстернальность;
- интернальность.

Наши отечественные психологи предпочитают рассматривать локус контроля со стороны выяснения причин, которые ведут к достижению успеха или наоборот неуспеха и то каким образом человек воспринимает причины, которые к этому привели.

Понятие локуса контроля имеет взаимосвязь и с другими похожими понятиями, но они не идентичны и необходимо их различать. Учёные дают разные определения данному понятию, но смысл остаётся практически одинаковый. Локус контроля неразрывно связан и состоит из таких понятий как, экстернальность и интернальность.

Экстернальность характеризуется тем, что она проявляется у того человека, который относит все происходящие удачи или неудачи к внешним факторам. Интернальность же характерно для такого человека, который связывает все удачи или неудачи со своими действиями, то есть как результат собственных решений. Такие люди в отличии от экстерналов чувствуют собственную ответственность за всё происходящее вокруг и перенимают на себя.

Мы не можем рассмотреть определённые особенности личности в пределах лишь одной концепции, так как нет единой, их большое количество. Это приводит нас к мысли о том, что для того, чтобы иметь как можно более чёткие представления о концепции личностных особенностей, нам

необходимо изучить те концепции, которые уже разработаны на данный момент отечественными и зарубежными учёными.

В то время, когда человек занимается той или иной деятельностью у него формируются определённые свойства личности. Данные свойства таким образом, формируются у человека не при рождении, а по ходу его активной деятельности, а также могут развиваться и изменяться в течение всей жизни.

Если сравнивать понятия личность и индивид, то первое является более сложным, чем второе. Это связано с тем, что индивид подразумевает определённые физиологические характеристики, чего нельзя сказать о личности. Личность же содержит не только их, но и различного рода психосоциальные качества.

Во время становления личности пережитые человеком успехи или же наоборот неуспехи оказывают прямое влияние на его профессиональное становление, формирование каких-либо жизненных ценностей. То есть личностный рост и профессиональный рост человека может быть под вопросом, в зависимости от событий либо произойдёт их стагнация, либо рост. Локус контроля играет очень важную роль в вопросе профессиональной деятельности личности продавца-консультанта.

Таким образом, профессия продавец-консультант в какой-то степени является напряжённой, сложной и ответственной. От него зависит то, доволен ли останется покупатель или нет, вернётся ли он снова в этот магазин. Поэтому продавцу-консультанту иногда приходится принимать ответственные и важные решения, уметь правильно общаться с покупателем и вовремя принять верное решение.

Даже учёным удалось доказать, что работа в области торговли, а тем более у продавца-консультанта является очень нервной, эмоциональной и тяжёлой, так как его деятельность напрямую связана с постоянным контактом с покупателем, от которого зависит будущее не только самого продавца-консультанта, но и магазина, в котором он работает.

После теоретической главы мы переходим к проведению и описанию эмпирического исследования, которое было проведено на базе ООО «Лидер». В роли респондентов выступали: продавцы–консультанты ООО «Лидер» в количестве 20 человек, из них 12 мужчин и 8 женщин. Средний возраст респондентов составил 28 лет.

Целью данного эмпирического исследования выступает определение наличие взаимосвязи между личностными особенностями и локусом контроля у продавцов–консультантов ООО «Лидер».

Результаты, полученные в ходе проведения диагностики «Оценка субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофоновой) позволяют нам сделать вывод, что средний показатель общей интернальности находится на высоком уровне, что говорит о том, что респонденты имеют внутренний локус контроля. Они самоуверенные в своих силах и не ждут каких–то знаков свыше, а работают над собой и результатами. Полученные результаты по данной диагностике позволяют сделать вывод, что в основном отобранные нами респонденты придерживаются интернального типа локуса контроля, то есть они верят в свои силы, не ждут помощи от вселенной и пытаются добиться определённых результатов путём собственных трудов и усилий.

Анализ корреляционных плеяд показывает достаточно выраженные отрицательные значения взаимосвязей по параметру «интернальность достижений» со шкалой «тревога и депрессивные тенденции».

Гипотеза исследования о том, что существует взаимосвязь личностных особенностей продавцов-консультантов и внутреннего локуса контроля, в частности, интернальность профессиональной деятельности имеет положительную связь с интересом к деятельности и отрицательную с тревогой и депрессией, получила свое подтверждение.

Таким образом, цель нашей работы достигнута, гипотеза доказана.

Список используемой литературы

1. Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. Москва: Мысль, 2019. 299 с.
2. Бажин Е. Ф., Голынкина Е. А., Эткинд А. М. Метод исследования уровня субъективного контроля // Психологический журнал. 2018. Т. 5. № 3. С. 152–162.
3. Березин Ф. Б., Мирошников М. П., Соколова Е. Д. Методика многостороннего исследования личности. Структура, основы интерпретации, некоторые области применения. М. : 2021. 320 с.
4. Быков С. В., Алашеев С. Ю. Диагностика локуса контроля личности в асоциальных подростковых группах // Социологический журнал. 2017. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/diagnostika-lokusa-kontrolya-lichnosti-v-asotsialnyh-podrostkovyh-gruppah> (дата обращения: 10.02.2024).
5. Веблен Т. Б. Теория праздного класса: перевод с английского; вступ. ст. с. 5-56 С. Г. Сорокиной. Москва: Прогресс, 2017. 367 с.
6. Зверьков А. Г., Эйдман Е. В. Диагностика волевого самоконтроля (опросник ВСК). Практикум по психодиагностике. Психодиагностика мотивации и саморегуляции. М. : МГУ. 2020. С. 116–124.
7. Иванова Т. Н., Абрякова М. А. Социальный характер в социологической и социально-психологической интерпретации: теоретико- методологический анализ // КНЖ. 2016. №3 (16). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnyy-harakter-v-sotsiologicheskoy-i-sotsialno-psihologicheskoy-interpretatsii-teoretiko-metodologicheskiiy-analiz> (дата обращения: 09.01.2024).
8. Изард К. Е. Эмоции человека. Москва: Изд-во МГУ, 2016. 439 с.
9. Коростылева Л. А. Психология самореализации личности: затруднения в профессиональной сфере. Санкт-Петербург : Речь, 2015. 220 с.

10. Крушельницкая О. И., Третьякова А. Н. Локус контроля учащихся среднего профессионального образования // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. 2018. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lokus-kontrolya-uchaschihsya-srednego-professionalnogo-obrazovaniya> (дата обращения: 19.02.2024).
11. Ксенофонтова Е. Г. Исследование локализации контроля личности – новая версия методики «Уровень субъективного контроля». 2018. Том 20. № 2. С. 103–114.
12. Леонтьев А. Н., Леонтьев Д. А., Соколова Е. Е. Деятельность, сознание, личность. Москва: Смысл, 2015. 431 с.
13. Маклаков А. Г. Общая психология: учебное пособие для студентов вузов и слушателей курсов психологических дисциплин. Москва. Питер, 2022. 582 с.
14. Мелихова И. А., Архипова А. А., Граждиян Ю. А. Влияние локуса контроля на мотивацию достижения успеха // Научная статья. «Psychology», №7. 2021. С. 56–59.
15. Муздыбаев К. Психология ответственности: виды проявления ответственности, связь разных форм ответственности с определенными психологическими и социальными явлениями, результаты экспериментальных исследований ответственности в разнообразных жизненных ситуациях, значение ответственности для достижения успеха, справедливости, благополучия и выживания. Москва: URSS, 2020. 238 с.
16. Мясищев В. Н. Психология отношений. М. : Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 2019. 356 с.
17. Наследов А. Д. Математические методы психологического исследования: анализ и интерпретация данных: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и по специальностям психологии. Санкт-Петербург: Речь, 2022. 389 с.

18. Немов Р. С. Психология в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 259 с. // Образовательная платформа Юрайт. URL: <https://urait.ru/bcode/532106> (дата обращения: 13.12.2023).
19. Никиреев Е. М. Психологические особенности направленности личности: учебное пособие. Москва: Московский психолого-социальный институт, 2017. 72 с.
20. Прыгин Г. С. Психология самостоятельности: монография. Ижевск, Набережные Челны: Изд-во Института управления, 2019. 565 с.
21. Прядеин В. П. Ответственность как системное качество личности. Екатеринбург. Уральский государственный педагогический университет, 2021. 200 с.
22. Психология XXI века: Учеб. для вузов / [Александров И.О., Александров Ю.И., Агарков В.А. и др.] ; Под ред. В.Н. Дружинина. Москва: Per Se, 2020. 863 с.
23. Психология личности: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальности «Психология» / под науч. ред.: П. Н. Ермакова, В. А. Лабунской. Москва: Эксмо, 2018. 651 с.
24. Реан А. А. Локус контроля делинквентной личности // Психологический журнал. 2019. Т. 15. № 2. С. 52–56.
25. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. Москва [и др.]: Питер, 2019. 705 с.
26. Русалов В. М. Атрибутивные стили и характер // Психологический журнал. 2018. Т. 29, № 4. С. 44–53.
27. Теория межличностных отношений и когнитивные теории личности. Г. Салливан, Дж. Роттер и У. Мишел. Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2017. 128 с.
28. Фрейджер Р, Фэйдимен Д. Личность: теории, упражнения, эксперименты. СПб. : Прайм-Еврознак. М. : ОЛМА-Пресс, 2020. 608 с.

29. Хьелл Л. Зиглер Д. Теории личности. Основные положения, исследования и применение: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Санкт-Петербург: Питер.2019. 606 с.
30. Щербатых Ю. В. Общая психология. Москва [и др.] : Питер, 2020.
31. Strickland B. R. Internal-external expectancies and health-related behaviors. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 2017, № 46.