

Они плохо ориентируются в ассортименте товара, не умеют довести до покупателей нужную информацию, конфликтуют с ними.

На III этапе исследования нами была изучена зависимость между уровнем развития коммуникативных способностей и эффективности деятельности специалистов сферы обслуживания. Анализ эмпирических данных показал, что существует зависимость между уровнем развития коммуникативных способностей и эффективностью деятельности работника сферы обслуживания. Статистическая проверка данной зависимости с помощью методов математической статистики (коэффициент корреляции Брауэ–Пирсона) выявила высокую значимость данной связи – на уровне коэффициента в 0,7 баллов (с вероятностью допустимой ошибки 0,001). Следовательно, гипотеза о влиянии коммуникативных способностей на эффективность работы сотрудников сферы подтвердилась. Чем выше уровень развития коммуникативных способностей специалиста сферы обслуживания, тем эффективнее его деятельность.

Результаты, полученные в ходе данного исследования, могут быть применены в работе магазина для диагностики и улучшения коммуникаций работников сферы обслуживания.

Е.М. Коротеева, А.Г. Кузьмина

Омск, ОмГУ им. Ф.М. Достоевского

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ЛИЧНОСТИ, СКЛОННОЙ К ИНТЕРНЕТ-АДДИКЦИИ

В настоящее время происходит всесторонняя технологизация общества. Это приводит к тому, что все более популярным становится использование компьютера и интернета, особенно среди молодых людей. Нельзя не отметить тот факт, что подобные изменения влекут за собой последствия. Меняется само общество: стиль жизни людей, способы их общения друг с другом. Мы предполагаем, что, прежде всего, именно молодые люди, чья личная жизнь, деятельность и поле интересов часто взаимосвязаны с миром компьютера и интернета, оказываются в центре этих изменений и более склонны к возникновению интернет-аддикции – «нехимической зависимости, связанной с чрезмерным пребыванием в сети, навязчивым желанием подключиться к интернету и болезненной неспособностью вовремя отключиться от него» [цит. по 1, С. 97]. В этом случае справедливо возникает во-

прос, является ли интернет-аддикция формой отклоняющегося поведения? А если так, то как именно эта зависимость влияет на личность молодого человека? Или же в нашем высоко технологизированном обществе использование интернета уже стало нормой и обыденностью? На наш взгляд, знание черт личности молодых людей, склонных к интернет-аддикции, позволит разработать способы коррекции и профилактики данных черт, для того, чтобы обезопаситься в отношении возможного перехода и развития склонности к зависимости от интернета в интернет-аддикцию.

Целью нашего исследования явилось изучение черт личности молодых людей, склонных к интернет-аддикции.

Общий объем выборки составил 38 юношей и девушек в возрасте от 18 до 23 лет.

В качестве основных методов исследования выступили: опросник К. Янг, направленный на определение уровня интернет-аддикции [1]; 16-ти факторный личностный опросник Р. Кеттелла [2].

Для статистической обработки полученных данных мы применяли следующие методы: первичная описательная статистика; частотный анализ и процентиля; критерий согласия распределения Колмогорова-Смирнова; критерий Манна-Уитни.

Согласно результатам нашего исследования 42% респондентов склонны к интернет зависимости, 5% являются интернет-аддиктами.

Сравнительный анализ черт личности лиц, склонных к интернет-аддикции и респондентов, не имеющих этой зависимости, показал, что первые отличаются уверенностью в себе, независимостью, склонны игнорировать социальные условности и авторитеты ($U=111,5$ при $p \leq 0,05$). Они действуют смело, энергично, активно, живут по собственным законам и соображениям, агрессивно отстаивают свои права на самостоятельность. Можно предположить, что стремление к самостоятельности, желание быть независимым от социальных стандартов, а, следовательно, поиск возможностей для того, чтобы жить по своим правилам и руководствоваться своими идеями может привести личность в сеть интернет. В свою очередь в интернете человек может вести себя в соответствии со своими желаниями и принципами в виду отсутствия в сети интернет законов и норм, а, следовательно, и наказания в случае неправомерного поведения.

Личность склонная к интернет-аддикции характеризуется ответственностью ($U=101,0$ при $p \leq 0,01$), что может выражаться в обязательности, добросовестности, стойкости моральных принципов, стремлении к утверждению общечеловеческих ценностей, иногда в ущерб личным целям. В данном случае можно предположить, что личность, характеризующаяся своего рода идеалистическими взглядами в отношении долга и добросовестности, не находит реального ответа своим ожиданиям в обществе и потому предпочитают интернет. Наличие доминантности, то есть стремления жить по своим стандартам, и невозможность реализовать свои притязания в отношении долга и морали, так как зачастую трудно оказывается переубедить другого в его взглядах и принципах, также может привести к интернет-аддикции, поскольку в интернете нет необходимости доказывать, или убеждать, интернет предлагает для личности массу альтернатив и возможностей для условной самобытности или нахождения единомышленников.

Характерными чертами личности, склонной к интернет-аддикции, являются корректность, вежливость, проницательность и отстраненность в общении ($U=100,0$ при $p \leq 0,01$). Такие люди ко всему подходят разумно, прежде чем предпринять что-либо, с холодной аналитичностью оценивают возможные шансы, хитро и умело строят свое поведение, скептически относятся к лозунгам и призывам, склонны к интригам и утонченному коварству; в общении мягки, аристократично вежливы, следят за своей речью и манерами. Можно предположить, что социальная опытность, искусственность и рациональность в общении имеют значение при формировании интернет-аддикции. Таким образом, холодность и отстраненность, расчетливость в общении может также предполагать отсутствие интереса, заинтересованности в собеседнике и обесценивании личности партнера по общению. В сети интернет общение происходит не напрямую, без эмоционального отклика и в основном предполагает обмен информацией. В свою очередь, общение в интернете может быть наиболее рациональным, отстраненным, не требует эмоциональной окраски и при этом дает возможность для выстраивания своего рода тактики, что может иметь некоторую привлекательность для личности, характеризующейся выше указанной чертой характера.

Следует также отметить, что личность, склонная к интернет-аддикции, имеет тенденцию к чуткому эмоциональному реагированию

($U=119,0$ при $p \leq 0,7$), что может проявляться в снижении эмоциональной устойчивости, а именно затруднении в контроле эмоций, неспособности выразить их в социально-допустимой норме. Такие люди могут внутренне чувствовать себя беспомощными, усталыми и неспособными справиться с жизненными трудностями. При этом следует отметить характерную для личности, склонной к интернет-аддикции доминантность, то есть стремление к независимости и отстаиванию своих принципов. Можно предположить, что личность, склонная к интернет-аддикции предпочитает интернет, так как в интернете суть эмоционального реагирования сводится к минимуму, также как и угроза быть или показаться кому-то слабым.

У лиц, имеющих склонность к интернет-аддикции, наблюдается тенденция к ориентации на внутренний мир, хорошо развито воображение ($U=117,0$ при $p \leq 0,6$). Можно предположить, что личность, склонная к интернет-аддикции, с характерной для нее тенденцией к ориентации во внутренний мир, направленностью на себя, а не на других предпочитает интернет реальному общению и реальности в целом, внешняя сторона действительности не является для нее значимой. Также интернет позволяет реализовывать разнообразные фантазии, которые могут быть вызваны хорошо развитым воображением.

В то же время у личности, склонной к интернет-аддикции наблюдается ригидность мышления ($U=118,0$ при $p \leq 0,06$). Можно предположить, что в силу наличия данной черты человек прибегает к интернету в случае застревания на каких-либо негативных элементах, как к способу уйти от нежелательных состояний, эмоций и переживаний.

Резюмируя сказанное выше, можно сформулировать следующий вывод: личность, склонная к интернет-аддикции, имеет определенные личностные особенности, которые, на наш взгляд, влияют на формирование интернет-аддикции. Однако данное предположение носит гипотетический характер и требует дальнейшей эмпирической проверки.

Библиографический список

1. Егоров А.Ю. Нехимические зависимости. СПб.: Речь, 2007.
2. Оленникова М.В. Лучшие психологические тесты. М.: АСТ, 2010.