

# Личностная зрелость и выбор стратегий поведения в конфликте сотрудников сферы обслуживания

**Журавлев Владимир Андреевич**

Студент

ORCID: 0009-0005-7428-4696, e-mail: zhurawlev.imp@yandex.ru

**Тайсаева Светлана Борисовна**

Канд. психол. наук, доц. каф. политического анализа и социально-психологических процессов

ORCID: 0000-0002-6947-8606, e-mail: taisaeva@mail.ru

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, г. Москва, Россия

## Аннотация

В данной работе исследуется взаимосвязь личностной зрелости и стратегий поведения в конфликте у сотрудников сфер обслуживания. Личностная зрелость представляет собой сложный комплекс личностных свойств, включающий в себя ряд параметров, таких как самоактуализация, ответственность, эмоциональная, духовная, а также нравственная зрелость. Стратегии поведения в конфликте – поведенческий копинг взаимодействия человека при возникновении конфликтной ситуации. Личностные особенности сотрудников сфер обслуживания включают такие ключевые компоненты, как экстраверсия, невротизм, высокий эмоциональный интеллект и эмпатия. Используя 5 методик, комплексно диагностирующих личностную зрелость человека, а также приоритет стратегии поведения в конфликте и копинг-стратегий в трудных ситуациях, авторы выявляют взаимосвязь между изучаемыми свойствами личности у сотрудников сфер обслуживания. Результаты исследования показали средний и высокий уровни личностной зрелости у работников данных сфер с приоритетом таких стратегий, как сотрудничество, приспособление и компромисс. Выявлено, что личностно зрелые работники избирают следующие копинг-стратегии: планирование и положительную переоценку. Отрицательная взаимосвязь прослеживается с такими копинг-стратегиями, как ответственность и компромисс.

## Ключевые слова

Личностная зрелость, копинг, стратегии поведения в конфликте, конфликт, сфера обслуживания, сотрудники сферы обслуживания, психологическая зрелость, самоактуализация

**Для цитирования:** Журавлев В.А., Тайсаева С.Б. Личностная зрелость и выбор стратегий поведения в конфликте сотрудников сферы обслуживания//Вестник университета. 2025. № 1. С. 238–250.

# Personal maturity and choice of strategies of behaviour in the conflict of service sector employees

Vladimir A. Zhuravlev

Student

ORCID: 0009-0005-7428-4696, e-mail: zhuravlev.imp@yandex.ru

Svetlana B. Taisaeva

Cand. Sci. (Psy), Assoc. Prof. at the Political Analysis and Socio-Psychological Processes Department

ORCID: 0000-0002-6947-8606, e-mail: taisaeva@mail.ru

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

## Abstract

This article examines the relationship between personal maturity and conflict behaviour strategies among service sector employees. Personal maturity is a complex set of personal properties that includes a number of parameters such as self-actualisation, responsibility as well as emotional, spiritual and moral maturity. Conflict behaviour strategies are behavioural coping of human interaction in a conflict situation. Personal characteristics of the service sector employees include such key components as extraversion, neuroticism, high emotional intelligence and empathy. Using 5 methods that comprehensively diagnose human personal maturity as well as the priority of a conflict behaviour strategy and coping strategies in difficult situations, the authors reveal the relationship between the studied personality traits of the service sector employees. The research results have showed average and high levels of the personal maturity among the workers of this sector with the priority of such strategies as cooperation, adaptation and compromise. It is revealed that personally mature employees choose the following coping strategies: planning and positive reassessment. A negative relationship can be traced with such coping strategies as responsibility and compromise.

## Keywords

Personal maturity, coping, conflict behaviour strategies, conflict, service sector, service sector employees, psychological maturity, self-actualisation

**For citation:** Zhuravlev V.A., Taisaeva S.B. (2025) Personal maturity and choice of strategies of behaviour in the conflict of service sector employees. *Vestnik universiteta*, no. 1, pp. 238–250.



## ВВЕДЕНИЕ

Личностная зрелость представляет собой сложное свойство психики, сочетающее в себе ряд характеристик, определяющих степень выраженности данного признака в личности человека. Особенное влияние личностная зрелость оказывает на сотрудников сферы обслуживания. В числе их обязанностей в приоритете стоит взаимодействие с клиентами, от качества воздействия на которых зависит прибыль компании. Современные исследования показывают особенности развития психических процессов при проведении тренингов на развитие нравственных ценностей, что является одним из главных аспектов личностной зрелости респондентов [1]. Результаты показывают рост таких показателей, как креативность, тенденция к самоактуализации и потребности в достижении. Как итог приоритет кадров с развитой личностной зрелостью позволит компании не только реорганизовать штат своих сотрудников, но и повысить эффективность самой компании на рынке, обеспечив ей большую прибыль в сравнении с конкурентами. Стратегия поведения в конфликте, в свою очередь, является зависимой от личностной зрелости переменной, особенностям взаимосвязи которой и будет посвящена данная статья.

## ЛИТЕРАТУРНЫЙ ОБЗОР

В современных исследованиях личностная зрелость понимается как особое качество, которое дает возможность человеку наиболее эффективно реализовать свой потенциал [2]. Исследователи А.А. Гудзовская и В.В. Шпунтова считают, что задатки личностной зрелости начинают формироваться в возрасте 7–8 лет, в период, когда ребенок поступает в школу и в его психике осуществляется смена ведущей деятельности [3]. Исходя из теории деятельности А.Н. Леонтьева и идеи о том, что деятельность определяет сознание, можно провести параллель с тем, что большое количество нововведений в жизненном этапе ребенка, связанных с поступлением в школу, ведет за собой развитие личностной зрелости. Оно же, в свою очередь, включает в себя такие аспекты, как развитие коммуникации, когнитивных способностей, а также усвоение новых социальных норм и правил с присущими им культурными традициями и особенностями. Все вышеперечисленные факторы оказывают влияние на формирование личностной зрелости человека.

В.А. Иванников в своей работе анализирует комплекс научных трудов советского исследователя и подчеркивает, что сама идея теории деятельности отчасти взята из положений марксистской философии, которая своим ключевым тезисом в данном аспекте считает следующий компонент: «сознание есть продукт развития материи, есть продукт развития жизни. Это высшая форма отражения, форма специфически человеческая, возникшая в ходе исторического развития, в результате перехода к специфически человеческому образу жизни – к жизни в обществе, к общественным отношениям» [4, с. 112].

Тем не менее, несмотря на обширное количество исследований, посвященных изучению данного свойства личности, некоторые ученые ставят под сомнение возможность измерить личностную зрелость. Так, например, в теоретическом анализе подходов к определению психологического содержания, В.М. Русалов утверждает, что объективное измерение личностной, или «экзистенциальной», зрелости не представляется возможным по причине неясности составления концептуального аппарата по комплексной диагностике как личностной зрелости, так и личности в целом. Тем не менее, в своих трудах исследователь все же вводит понятие «зрелый субъект». Под ним подразумевается человек как представитель активной деятельности, которому присуща возможность удовлетворения своей высшей потребности – самоактуализации. Автор подчеркивает разделение личностной зрелости на интраперсональные (индивидуально-психологическая зрелость) и интерперсональные характеристики (социально-психологическая зрелость). К интраперсональным характеристикам исследователь относит такие аспекты, как ответственность, осознанность и рефлексивность, направленность на саморазвитие, самопринятие и самоуважение, автономия, жизнестойкость, самоуправление и организация жизни, целостность, а также широта связей с миром. К интерперсональным характеристикам личности относятся следующие параметры: толерантность (принятие точки зрения других людей, отличной от собственной), нравственное сознание, позитивные межличностные отношения [2].

Взаимосвязь данных параметров и их влияние на личностную зрелость показывают результаты исследования Е.А. Лукиной. При проведенном математическом анализе было установлено, что существует значимая взаимосвязь между различными показателями самоактуализации и смысложизненных ориентаций, что также диагностируют личностную зрелость. Исследование тоже подтвердило теорию пирамиды

А. Маслоу, поскольку результаты показали, что люди, имеющие удовлетворенную потребность к самоактуализации, также обладают высокими показателями удовлетворенности и других потребностей [5]. Таким образом, личностная зрелость раскрывается в контексте как внутриличностных характеристик, так и социально-нравственных отношений.

Конфликт глобально представляет собой столкновение убеждений двух субъектов, имеющих различные потребности и мотивы в этой конкретной ситуации. Данный психосоциальный феномен раскрывается в контексте как конфликта между двумя людьми, так и конфликта схемы человек – группа, группа – человек, или межгруппового конфликта. Помимо этого, также имеет место внутриличностный конфликт, который представляет собой внутренний интрапсихический процесс и заключается в особо остром способе взаимодействия двух и более философий человека, требующих решения. В своих исследованиях В.В. Багаева, опираясь на идею К. Томаса и Р. Килманна, раскрывает и дополняет 5 основных стратегий поведения в конфликте, особенностью которых является степень удовлетворения потребностей обеих сторон конфликта. Каждая стратегия имеет свои черты и специфику [6].

Стратегия избегания является уходом обеих сторон конфликта от непосредственно конфликтной ситуации, что, как следствие, ведет за собой полное неудовлетворение потребностей двух сторон. Данная стратегия выступает наименее эффективной как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе, поскольку избегание конфликта может привести к его еще большей эскалации в дальнейшем взаимодействии людей.

Стратегия сотрудничества – полная противоположность стратегии избегания, которая представляет собой полное удовлетворение потребностей обеих сторон конфликта. Данный способ совладания с конфликтной ситуацией является наиболее эффективным, но имеет свой существенный недостаток, раскрывающийся в невозможности оперативного решения проблемы. Проработка исхода, при котором будут полностью удовлетворены потребности обеих сторон конфликта, занимает достаточно продолжительное время.

Стратегия компромисса – частичное удовлетворение потребностей сторон конфликта, при котором применяется навык уступки с обеих сторон, что влечет за собой быстрое решение проблемы, однако требует доработки в дальнейшем.

Стратегия соперничества и приспособления представляет собой полное удовлетворение потребностей одного человека при неудовлетворении потребностей другого.

Таким образом, раскрывается феномен конфликта в своих 5 состояниях, и мы считаем, что в контексте сферы обслуживания при его возникновении с клиентами наиболее экологичными являются стратегии сотрудничества, компромисса и приспособления.

Специалисты сферы обслуживания, как и другие сотрудники конкретных областей, должны обладать определенным спектром характеристик для обеспечения эффективной работы с клиентами и персоналом.

В своих исследованиях Т.А. Джадж, Д. Хеллер и М.К. Маунт подчеркивают ряд особенностей, характерных для успешного взаимодействия с персоналом и гармоничного внедрения человека в сферу обслуживания. Исследователи отмечают, что на удовлетворенность работой оказывают влияние экстраверсия и невротизм [7]. Экстраверсия представляет собой свойство личности, заключающееся в приобретении внутреннего ресурса (внутренней энергии человека) через взаимодействие с другими людьми и социумом в целом. Исследования показывают, что экстраверсия оказывает благотворное влияние на удовлетворенность работой в сфере обслуживания, поскольку подкрепление внутреннего ресурса осуществляется в процессе непосредственной деятельности человека, при общении с коллегами и клиентами. Личностные особенности интровертов, в свою очередь, напротив, снижают эффективность и удовлетворенность трудом в данной области, поскольку у этого типа людей они раскрываются в накоплении внутреннего ресурса, когда человек находится наедине с собой и собственными мыслями. Невротизм же оказывает негативное влияние на удовлетворенность трудом в сфере обслуживания. При активном взаимодействии с людьми и частой их сменой, человек перманентно находится в стрессовом состоянии, которое помогает ему быстрее реагировать как на прямые требования клиентов, так и на считывание невербальных знаков (жесты, мимика и др.). При таком подходе к работе невротизм человека может привести к негативным последствиям в виде неврозов или переутомления.

Другие ученые Дж. Бек и И. Харди отмечают, что ключевыми личностными особенностями сферы обслуживания выступают высокий эмоциональный интеллект и эмпатия. Оба данных параметра связаны со способностью управлять эмоциями и понимать эмоции другого человека. При работе в сфере обслуживания специалисты часто сталкиваются с ситуациями, при которых необходимо смотреть

на потребности клиента более комплексно, фокусируясь на его невербальных проявлениях, поскольку непосредственный запрос может быть отличен от настоящего желания клиента приобрести товар или услугу. По этой причине наиболее эффективное взаимодействие с клиентами осуществляется сотрудниками, которые обладают способностями к считыванию эмоций других людей [8].

Исследователи Н.Дж. Эпилл и Т. Гиббс подчеркивают крайне значимую особенность эффективных сотрудников сферы обслуживания – проблемно-ориентированные копинг-стратегии в трудной ситуации [9]. Копинг-стратегии являются отличными от стратегий поведения в конфликте и представляют собой особенности поведенческого паттерна человека при столкновении с нестандартной трудной ситуацией без взаимодействия с другой стороной. Существует большое количество копинг-стратегий, однако в качестве проблемно-ориентированного копинга выступают такие стратегии, как самоконтроль, поиск социальной поддержки, планирование и положительная переоценка. Они обеспечивают наиболее эффективную работу человека в трудной ситуации.

В подтверждение проанализированного теоретического материала нами было проведено эмпирическое исследование.

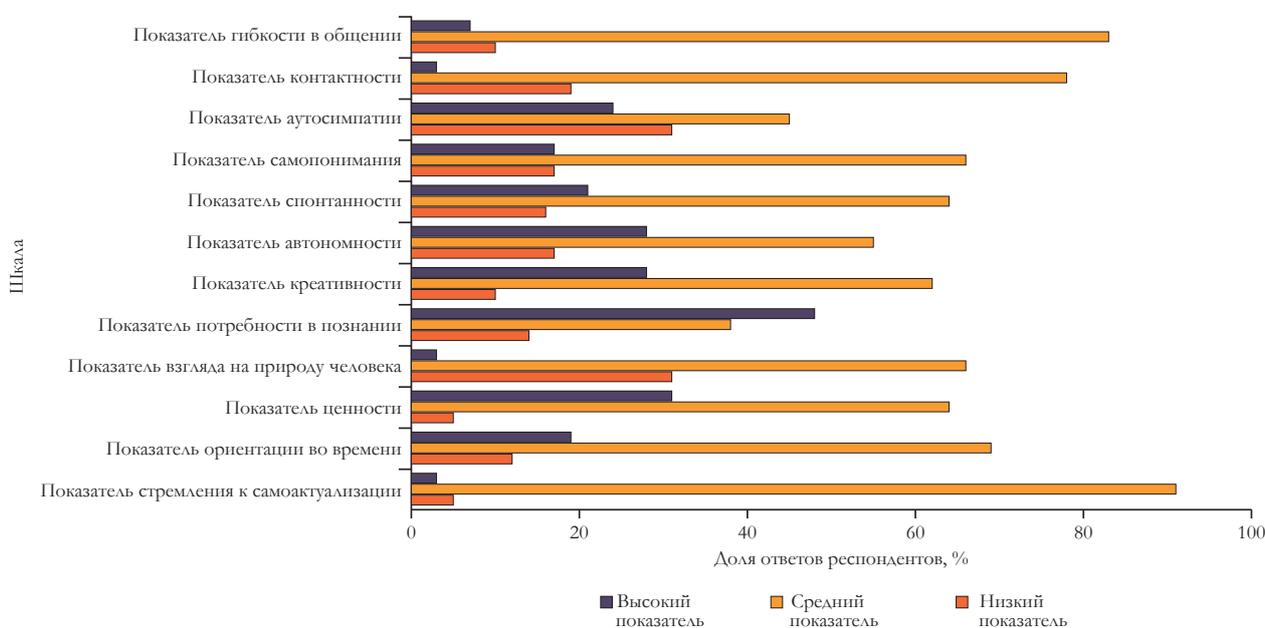
## МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В исследовании приняли участие 58 испытуемых, работающих в сфере обслуживания. Среди них 9 мужчин и 49 женщин. Выборка была составлена из респондентов возрастной группы от 18 до 25 лет для наибольшего раскрытия актуализации темы. В качестве непосредственно методов исследования были использованы следующие методики: опросник диагностики самоактуализации личности (далее – САМОАЛ); методика диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова; способы совладающего поведения Р. Лазаруса; тест смысложизненных ориентаций (далее – СЖО) Д. Крамбо и Л. Махوليки в адаптации Д.А. Леонтьева; тест Томаса-Килманна (англ. Thomas-Kilmann Instrument, далее – ТКИ).

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Данные о комплексной диагностике личностной зрелости были получены при проведении таких методик, как опросник диагностики САМОАЛ, методика диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова и тест СЖО.

На рис. 1 представлены результаты методики САМОАЛ.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 1. Результаты методики опросника диагностики САМОАЛ

По результатам исследования было выявлено, что подавляющее большинство респондентов, работающих в сфере обслуживания, обладают средним уровнем стремления к самоактуализации. По интерпретации методики средние показатели являются нормой, в отличие от низких и высоких. Высокие показатели по данной методике говорят об отражении желаемого, отличного от действительного состояния индивида.

Шкала ориентации во времени оказалась приоритетной, и 19 % респондентов обладают высокими баллами. В контексте сферы обслуживания перспектива карьерного роста часто представляется работниками отличной от настоящего положения дел. В современной системе менеджмента 2.0 особое внимание уделяется перестройке взаимоотношений между руководителями и подчиненными. По этой причине доброжелательное отношение руководителя к своим работникам может быть расценено как возможность дальнейшего продвижения по карьерной лестнице, что, вероятно, объясняет высокие показатели по данной шкале.

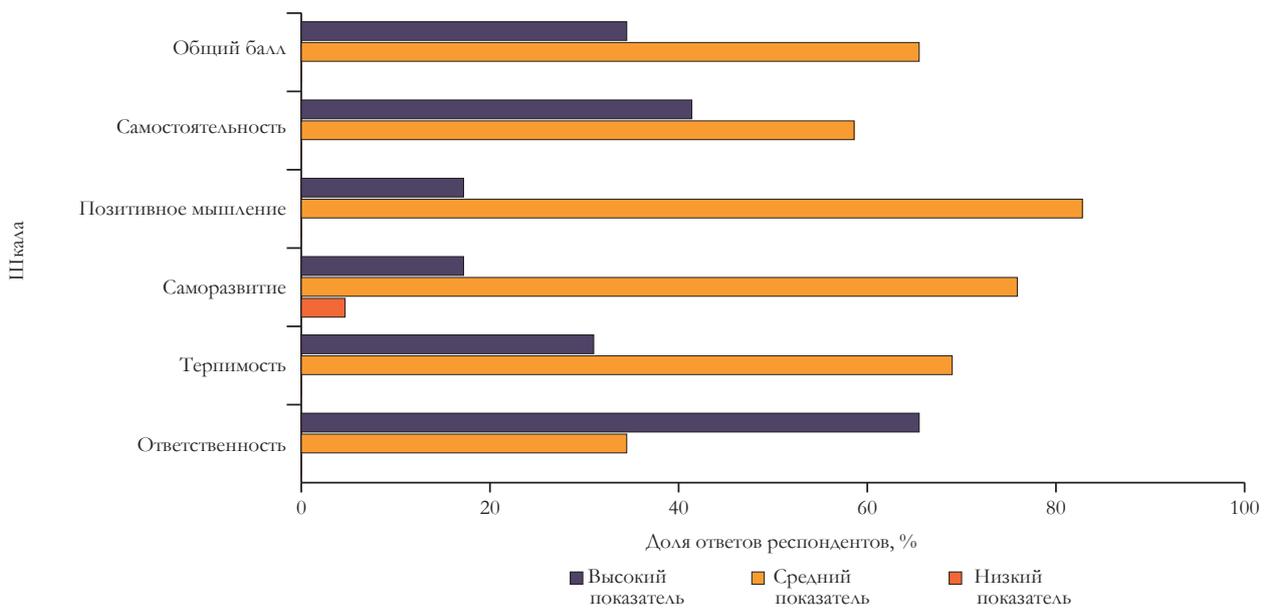
Шкала ценностей также продемонстрировала высокие результаты (31 %), что может говорить о сильном стремлении к морально-нравственной зрелости, которая не реализуется в силу психосоциального развития индивида.

Шкала «взгляд на природу человека» показала большое количество низких результатов. Объяснить это можно профессиональной деформацией сотрудников сфер обслуживания, которые взаимодействуют с людьми каждый день. В процессе формального общения с клиентами возникают различные конфликтные ситуации, вызванные плохим настроением клиента или его субъективным восприятием работника. При таком исходе событий негативные эмоции накапливаются в психике человека и могут перерасти как в первые симптомы профессионального выгорания, так и в потерю доверия к окружающим людям, которое и диагностирует данная шкала.

31 % респондентов обладают низкими показателями аутосимпатии из-за общего уровня самоактуализации. Данная шкала диагностирует степень позитивно осознаваемой Я-концепции, и низкие показатели по этой шкале указывают на невротичных, тревожных и неуверенных в себе людей.

Таким образом, по результатам проведенного опросника было установлено, что большая часть респондентов обладают средними показателями самоактуализации, однако по разным шкалам есть различия с уклоном в низкий и высокий уровни.

На рис. 2 представлены итоги методики диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова.



Составлено автором по материалам исследования

Рис. 2. Результаты методики опросника диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова

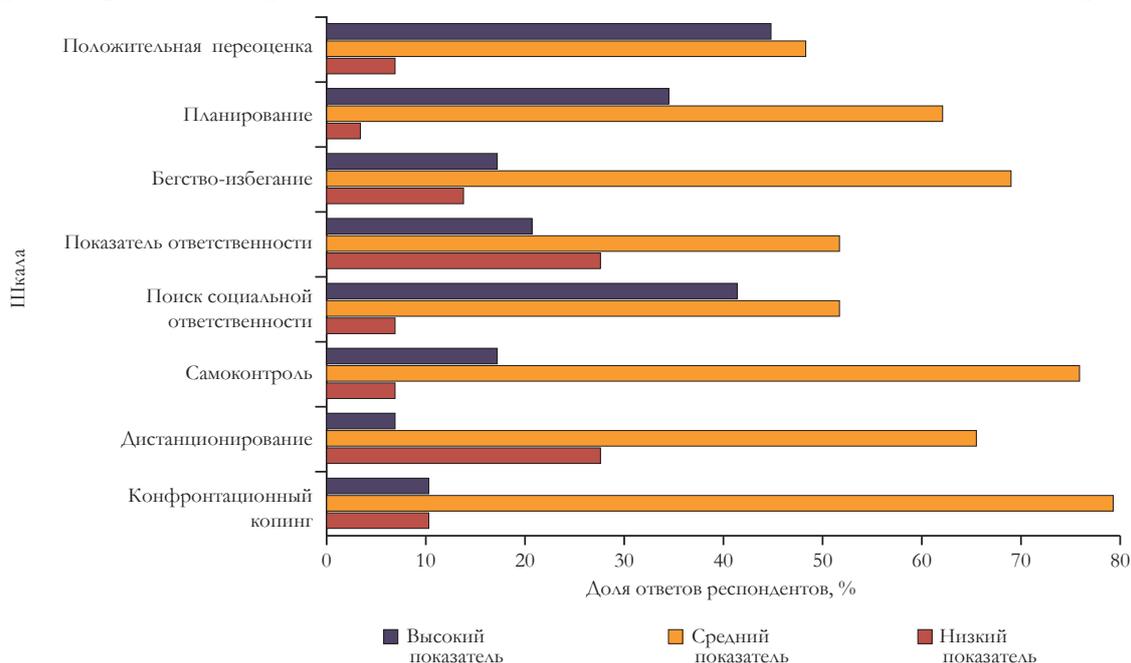
По результатам методики можно заметить, что 65,5 % респондентов обладают высокими показателями по шкале «ответственность». По интерпретации методики в данном опроснике подразумевается ответственность первого типа, направленная на принятие результатов своей жизни, на собственные поступки: человек ведет свою жизнь самостоятельно и берет ответственность за собственные поступки. Ответственность второго типа раскрывается во внешнем локусе контроля, который заключается в перекладывании ответственности за собственную жизнь на окружающих людей и внешние обстоятельства. В данном случае приоритет второго типа говорит об инфантильности и неспособности вести гармоничную жизнь без стимулов извне. В контексте сферы обслуживания первый тип ответственности крайне важен, поскольку ее перекладывание на клиента является недопустимым.

6,9 % респондентов обладают низкими показателями по шкале «саморазвитие». По методике эта шкала раскрывается в контексте самоактуализации – ведущей черты психики человека, определяющей ее внутренний потенциал и условия достижения личностной зрелости. Низкие показатели по данной шкале, напротив, демонстрируют недостаточное стремление к самоактуализации или же недостаток удовлетворения потребностей, предшествующих последней.

17,2 % респондентов обладают высокими показателями по шкале «позитивное мышление», что является важным фактором для сферы обслуживания. При взаимодействии с клиентами ведущим критерием взаимодействия выступает человеческий фактор, который включает в себя эмоции, чувства, субъективное восприятие и многое другое. На этой почве часто возникают разногласия и конфликты, но при этом положительное отношение ко всем подобным ситуациям демонстрирует человека, зрелого с точки зрения его личностного роста.

Общие показатели методики говорят о том, что в среднем треть респондентов (34,5 %) обладает высоким уровнем личностной зрелости, в то время как 65,5 % опрошенных обладают средними показателями по данной общей шкале.

На рис. 3 представлены результаты методики способов совладающего поведения Р. Лазаруса.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 3. Результаты методики Р. Лазаруса «Способы совладающего поведения»

По результатам методики было выявлено, что 79,3 % респондентов обладают средними показателями конфронтационного копинга. Для сферы обслуживания данные результаты являются достаточно важными, поскольку в этой сфере непосредственная конфронтация с клиентом недопустима. 10,3 % респондентов демонстрируют высокие показатели по данной копинг-стратегии, что также не считается нормой для этой сферы работы.

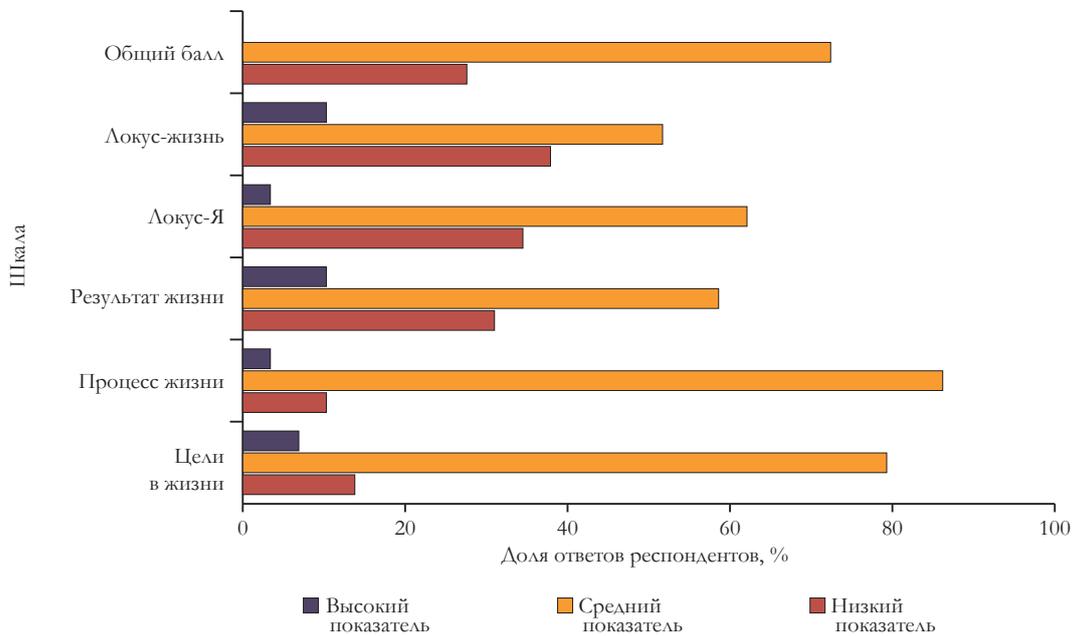
27,6 % опрошенных обладают низкими показателями по шкале «дистанционирование», что является положительным результатом, поскольку уход от проблемы негативно воспринимается как клиентами, так и другими сотрудниками, вынужденными в ряде ситуаций решать проблему, от которой решил дистанцироваться их коллега.

У 41,4 % опрошенных высокий уровень по шкале «поиск социальной поддержки». По нашему мнению, данный способ совладающего поведения является наиболее экологичным и приемлемым в контексте сферы обслуживания наравне со стратегиями планирования и положительной переоценки.

34,5 % респондентов обладают высокими показателями по шкале планирования, что также является хорошим результатом. В современной системе ведения менеджмента распределение времени и собственных ресурсов (особенно в экстренной, трудной ситуации) выступает крайне востребованным навыком, и работодателю следует ставить данное качество в приоритет при приеме на работу.

44,8 % респондентов демонстрируют высокие показатели по шкале положительной переоценки. При возникновении трудной ситуации негативный опыт так или иначе имеет место, однако его восприятие как корректировки собственного поведения и личностного роста является крайне значимым и экологичным критерием в сфере обслуживания.

На рис. 4 представлены результаты методики теста СЖО.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 4. Результаты методики СЖО

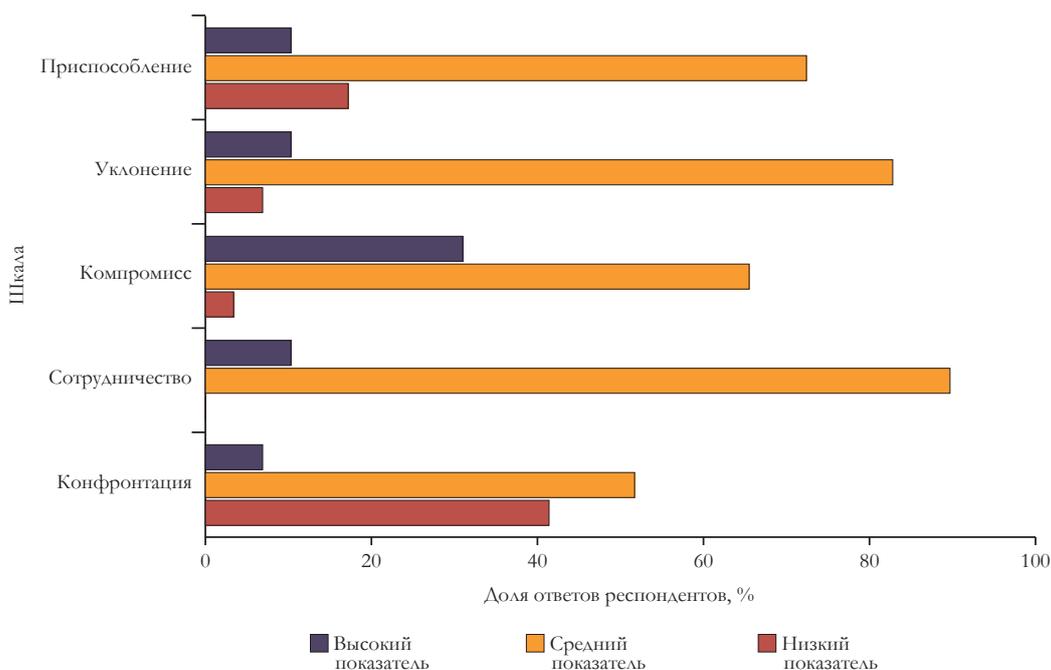
По результатам методики выявлено, что 31 % респондентов обладают низким уровнем по шкале «результат жизни». По методике данная шкала показывает удовлетворенность самореализацией и пройденного жизненного пути. Часто в сфере обслуживания (особенно в сфере общественного питания) сотрудники, находящиеся на низкой должности, не спешат получать повышение по причине финансовой выгоды. В среднем менеджеры сферы обслуживания получают меньше продавцов, кассиров и официантов, однако при этом они имеют большие преимущества на карьерной лестнице и более обширные способы для самореализации. Несмотря на то что исследование проводилось в возрастной группе от 18 до 25 лет (в этом возрастном промежутке сотрудники редко уходят на повышение), оценка собственного жизненного пути у трети респондентов остается низкой. Объяснить это также можно выбором работы вместо учебы и профессионального становления как специалиста, что тоже, вероятно, негативно скажется на оценке собственной жизни.

34,5 % респондентов обладают низкими показателями по шкале Локус-Я. По интерпретации методики данная шкала диагностирует степень уверенности человека в собственных силах и возможностях. Низкие показатели же, напротив, демонстрируют неверие в свои силы. Это может быть связано с профессиональной деформацией сотрудника, который не воспринимает негативную оценку клиентов через призму собственной работы, а переносит конфликты и оскорбления на свое Я, что приводит к неуверенности.

У 37,9 % опрошенных низкие показатели по шкале «локус – жизнь». Они говорят о том, что человек воспринимает собственную жизнь с точки зрения фатализма и считает, что поменять что-либо в ней он не в силах. Данные упаднические настроения также могут быть вызваны спецификой восприятия критики со стороны клиентов.

Тем не менее, несмотря на изложенные компоненты, 72,4 % респондентов обладают средними показателями по общему баллу методики. Это говорит о том, что, невзирая на все вышеупомянутые особенности, сотрудники сфер обслуживания так или иначе стараются найти утешение в собственной жизни с присущими ей обстоятельствами.

На рис. 5 представлены результаты методики Томаса- Килманна.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 5. Результаты методики теста ТКІ

По результатам методики было выявлено, что ни один из респондентов не обладает низкими показателями по шкале сотрудничества. Это является хорошей демонстрацией отношения персонала к конфликтным ситуациям и продуктивной работе тренеров и наставников в области взаимодействия работника и клиента.

31 % респондентов обладают высокими показателями по шкале компромисса, что также выступает хорошим результатом.

У 41,4 % испытуемых низкие показатели по шкале конфронтации. Это тоже является положительным и экологичным фактором в контексте сферы обслуживания.

Таким образом, исходя из первичной обработки данных, можно отметить, что большинство испытуемых обладают средними показателями уровня личностной зрелости, за исключением некоторых аспектов. Приоритет отдается таким копинг-стратегиям, как положительная переоценка, планирование и поиск социальной поддержки. Смыслоразнообразные ориентации продемонстрировали общий средний уровень у большинства респондентов, однако по шкалам «локус – Я», «локус – жизнь» и «результат жизни» имеются различия. Ряд респондентов обладают низкими показателями по данным шкалам. Обработка методики с целью определения приоритета стратегий поведения в трудных ситуациях продемонстрировала, что большинство опрошенных отдадут предпочтение таким стратегиям, как сотрудничество и компромисс, стараясь не применять стратегию конфронтации.

## АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

В табл. 1 представлены результаты анализа данных методик САМОАА и «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса. Символом \* показана корреляция с уровнем значимости менее 0,05. Символом \*\* – корреляция с уровнем значимости менее 0,01.

По результатам анализа данных можно отметить, что присутствует ряд положительных корреляций с различными шкалами диагностики самоактуализации и стратегией планирования методики «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса. Данная взаимосвязь объясняется тем, что в современных реалиях планирование выхода из трудной ситуации является наиболее экологичной и личностно зрелой стратегией поведения, которая определяет степень самоактуализации индивида.

Присутствует положительная взаимосвязь с рядом шкал методики диагностики самоактуализации личности и со стратегией положительной переоценки методики «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса. Положительная переоценка негативного опыта с точки зрения личностного роста также является ключевым показателем психологической и, в частности, личностной зрелости.

Таблица 1

## Взаимосвязь методик САМОАА и «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса

Название шкалы	Конфронтационный копинг	Дистанцирование	Самоконтроль	Поиск социальной поддержки	Ответственность	Бегство	Планирование	Положительная переоценка
	Коэффициент корреляции							
Стремление к самоактуализации	,126	-,044	-,162	-,081	-,363**	-,364**	,481**	,373**
Ориентация во времени	-,062	-,052	,036	-,100	-,451**	-,354**	,566**	,479**
Ценности	,124	-,017	-,138	,002	-,069	-,009	,133	,441**
Взгляд на природу человека	,103	,041	-,104	-,099	,071	-,019	,010	,133
Потребность в познании	,006	-,146	,123	,029	-,194	-,315*	,347**	,463**
Креативность	-,163	-,077	-,026	,266*	-,329*	-,185	,240	,371**
Автономия	,040	-,127	-,151	-,120	-,455**	-,286*	,406**	,286*
Спонтанность	,156	,063	-,363**	-,038	-,066	-,232	,258	,163
Самопонимание	-,052	-,258	-,109	-,110	-,434**	-,507**	,458**	,243
Аутосимпатия	,343**	,114	-,318*	-,209	-,183	-,321*	,528**	,255
Контактность	,123	-,048	-,098	-,151	-,120	-,149	,344**	,118
Гибкость	,113	-,063	,043	-,059	-,247	-,105	,492**	,332*

Составлено авторами по материалам исследования

Существует отрицательная взаимосвязь с некоторыми шкалами методики диагностики самоактуализации личности и со стратегией ответственности методики Р. Лазаруса. Принятие на себя излишней ответственности может быть способом удовлетворения потребностей внутреннего спасателя, что не является показателем личностной зрелости человека [10; 11].

В табл. 2 представлены результаты анализа методики «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса и опросника диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова.

Таблица 2

## Взаимосвязь методики «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса и опросника диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова

Название шкалы	Ответственность	Терпимость	Саморазвитие	Позитивное мышление	Самостоятельность	Общий балл
	Коэффициент корреляции					
Конфронтационный копинг	-,159	-,361**	,090	,188	-,020	-,073
Дистанцирование	-,033	,100	,250	,080	,026	,288*
Самоконтроль	,099	,364**	,063	,030	,280*	,386**
Поиск социальной поддержки	,137	,181	,105	,020	,276*	,313*
Ответственность	,257	-,361**	-,142	-,066	-,114	-,193
Бегство	,173	,127	-,105	-,449**	,334*	,070

Название шкалы	Ответственность	Терпимость	Саморазвитие	Позитивное мышление	Самостоятельность	Общий балл
Планирование	-,185	-,011	,382**	,349**	,172	,347**
Положительная переоценка	,139	,070	,283*	,147	,143	,351**

Составлено авторами по материалам исследования

По результатам полученных данных можно отметить, что присутствует прямая взаимосвязь между такими способами совладающего поведения, как самоконтроль, планирование, положительная переоценка, и общий балл. Эти способы признаны нами наиболее экологичными в контексте сферы обслуживания и, как можно заметить, они напрямую связаны с уровнем самоактуализации и личностного развития.

В табл. 3 представлены результаты анализа данных методик ТКІ и диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова.

Таблица 3

**Результаты анализа данных теста Томаса-Килманна и методики диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова**

Название шкалы	Ответственность	Терпимость	Саморазвитие	Позитивное мышление	Самостоятельность	Общий балл
Конфронтация	-,149	-,158	,017	,102	-,117	-,128
Сотрудничество	,009	-,066	-,241	,012	,290*	-,059
Компромисс	,082	-,023	-,007	-,031	,039	,029
Уклонение	-,001	-,098	,106	-,071	-,099	,011
Приспособление	,275*	,319*	,078	-,115	-,132	,163

Составлено авторами по материалам исследования

По результатам анализа данных методик видно, что присутствует прямая значимая взаимосвязь между различными компонентами личностной зрелости и такими стратегиями поведения в конфликте, как сотрудничество и приспособление. Как уже было сказано выше, по нашему мнению, в контексте сферы обслуживания наиболее экологичными и эффективными стратегиями поведения выступают сотрудничество, компромисс и приспособление.

В табл. 4 представлен результат корреляционного анализа методики диагностики САМОАА и опросника диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова.

Таблица 4

**Результат корреляционного анализа диагностики САМОАА и опросника диагностики личностной зрелости В.А. Руженкова**

Название шкалы	Ответственность	Терпимость	Саморазвитие	Позитивное мышление	Самостоятельность	Общий балл
Стремление к самоактуализации	,061	,100	,483**	,393**	,191	,464**

Название шкалы	Ответственность	Терпимость	Саморазвитие	Позитивное мышление	Самостоятельность	Общий балл
	Коэффициент корреляции					
Ориентация во времени	-,022	,126	,482**	,340**	,227	,498**
Ценности	,134	,090	,302*	,052	,127	,256
Взгляд на природу человека	,218	,160	,334*	,176	-,115	,281*
Потребность в познании	,222	-,139	,210	,442**	-,035	,202
Креативность	,148	,093	,479**	,198	,165	,417**
Автономность	-,114	,055	,291*	,041	,400**	,310*
Спонтанность	,108	-,093	,192	,141	,090	,163
Самопонимание	,232	,071	,360**	,375**	,022	,342**
Аугосимпатия	-,047	-,100	,428**	,253	,182	,346**
Контактность	-,057	-,176	,049	,342**	,309*	,177
Гибкость	-,100	-,003	,334*	,307*	,259*	,347**

Составлено авторами по материалам исследования

Можно отметить, что присутствуют прямая взаимосвязь между различными аспектами самоактуализации и такими компонентами личностной зрелости, как саморазвитие, позитивное мышление, и общий балл диагностики. Это также подтверждает теорию о том, что самоактуализация и личностная зрелость являются взаимосвязанными свойствами личности.

Таким образом, результаты анализа данных показали взаимосвязь указанных стратегий поведения с личностной зрелостью сотрудников сфер обслуживания. Личностно зрелые сотрудники избирают более экологичные стратегии поведения в конфликте и демонстрируют большую эффективность для компании, в которой работают.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Несмотря на продвижение психологии как в массы, так и в высшее руководство, в настоящее время первичная оценка работника при приеме на работу остается все еще актуальной проблемой. Для каждого руководителя и специалиста по подбору персонала, помимо непосредственных профессиональных навыков, также важно учитывать и soft-skills (англ. гибкие навыки), к которым можно отнести личностную зрелость. Для руководителей сферы обслуживания это является наиболее актуальной задачей, поскольку непосредственное применение вышеупомянутых soft-skills стоит во главе общения с клиентами и извлечения максимальной прибыли для компании.

Личностная зрелость до настоящего времени остается сложным психологическим компонентом, анализ которого требует достаточно обширного инструментария из целого ряда методик. Привлечение интереса к данной проблеме также является ключевой задачей этого исследования.

## Список литературы

1. Белова Е.В., Зимченко Е.В. Личностные особенности специалистов call-центра в связи с объективными и субъективными показателями успешности их профессиональной деятельности. Russian Journal of Education and Psychology. 2016;12(68):94–113. <http://doi.org/10.12731/2218-7405-2016-12-94-113>
2. Русалов В.М. Зрелость: эмоциональная, нравственная, личностная, интеллектуальная, социальная, биологическая. Единая или множественная характеристика? В кн.: Феномен и категория зрелости в психологии. М.: Институт психологии Российской академии наук; 2007. С. 29–46.
3. Гудзовская А.А., Шпунтова В.В. О компонентах личностной зрелости. Российский психологический журнал. 2016;2(13):36–46.

4. *Иванников В.А.* Проблема сознания в ранних работах А.Н. Леонтьева. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2023;2(46):124–132. <https://doi.org/10.11621/LPJ-23-19>
5. *Лукина Е.А.* Особенности самоосуществления человека в разные периоды взрослости. Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13. СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет; 2006. 258 с.
6. *Багаева В.В.* Стратегии поведения в конфликте. Сибирский торгово-экономический журнал. 2015;1(20):91–92.
7. *Judge T.A., Heller D., Mount M.K.* Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 2002;3(87):530–541. <http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.87.3.530>
8. *Bek J., Hardi I.* Search for the Supermom: a magical parent for the inner child in psychological counseling. *International Journal of Psychology*. 2023;7(38):563–577.
9. *Ashill N.J., Gibbs T.* Coping with stress: a study of retail banking service workers in Russia. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2015;23:58–69. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.12.006>
10. *Cheng C., Bartram T.* The role of team climate in the relationship between job satisfaction and service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2021;10(33):3210–3227.
11. *Лихачева Е.А.* Психолого-акмеологические уровни развития нравственных ценностей специалистов-управленцев. Ученые записки Тамбовского регионального отделения Российского союза молодых ученых. 2013;1.

## References

1. *Belova E.V., Zinchenko E.V.* The personal characteristics of specialists of the call center due to objective and subjective indicators of the successfulness of their professional activities. *Russian Journal of Education and Psychology*. 2016;12(68):94–113. (In Russian). <http://doi.org/10.12731/2218-7405-2016-12-94-113>
2. *Rusalov V.M.* Maturity: emotional, moral, personal, intellectual, social, biological. Is it single or multiple characteristics? In: Phenomenon and category of maturity in psychology. Moscow: Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences; 2007. Pp. 29–46. (In Russian).
3. *Gudzovskaya A.A., Shpuntova V.V.* On the components of personal maturity. *Russian Psychological Journal*. 2016;2(13):36–46. (In Russian).
4. *Ivannikov V.A.* The problem of consciousness in the early works of A.N. Leontiev. *Lomonosov Psychology Journal*. 2023;2(46):124–132. (In Russian). <https://doi.org/10.11621/LPJ-23-19>
5. *Lukina E.A.* Features of human self-realisation in different periods of adulthood: Diss. ... Cand. Sci. (Psy.): 19.00.13. St. Petersburg: St Petersburg University; 2006. 258 p. (In Russian).
6. *Bagaeva V.V.* Strategies of behaviour in conflict. *Siberian Trade and Economic Journal*. 2015;1(20):91–92. (In Russian).
7. *Judge T.A., Heller D., Mount M.K.* Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 2002;3(87):530–541. <http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.87.3.530>
8. *Bek J., Hardi I.* Search for the Supermom: a magical parent for the inner child in psychological counseling. *International Journal of Psychology*. 2023;7(38):563–577.
9. *Ashill N.J., Gibbs T.* Coping with stress: a study of retail banking service workers in Russia. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2015;23:58–69. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.12.006>
10. *Cheng C., Bartram T.* The role of team climate in the relationship between job satisfaction and service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2021;10(33):3210–3227.
11. *Likhacheva E.A.* Psychological and acmeological development levels of moral values of managerial specialists. *Schollary Notes of the Tambov Regional Branch of the Russian Union of Young Scientists*. 2013;1. (In Russian).