

КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЛИЧНОСТИ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ БИЗНЕС-СРЕДЕ*



ИОСИФ ДЗЯЛОШИНСКИЙ

заведующий лабораторией исследований
бизнес-коммуникаций, профессор

Национальный исследовательский университет – Высшая школа экономики



МАРИЯ ПИЛЬГУН

заместитель заведующего лабораторией,
профессор

101000, г. Москва, ул. Мясницкая, 20
mpilgun@hse.ru

ключевые слова: качества личности, различия по странам, эмпирическое исследование

• В числе психологических качеств человека, которые препятствуют успеху, аналитики указывают на боязнь новых ситуаций, уязвимость, неуверенность в себе, недостаточные умения и навыки, слабый потенциал, отсутствие поддержки со стороны руководителей

• В ходе эмпирического исследования всем респондентам было предложено заполнить анкету, в которой в случайном порядке были перечислены различные качества личности, в той или иной степени влияющие на бизнес-поведение человека

• Обобщение полученных результатов позволяет утверждать, что ни в одной из анализируемых стран не существует однозначного и непротиворечивого образа делового человека

Вопрос о том, какими качествами должен обладать человек, чтобы успешно заниматься определенными видами деятельности, с давних пор волнует человечество. Трактат Вэй Люшао «О различении человеческих качеств» относится к эпохе Троецарствия (III в.н.э.) [1]. О качествах личности писали Аристотель, Платон, Марк Аврелий,

Фома Аквинский, Маккиавели, Руссо и др. Тем не менее общепризнанной теории качеств не существует до сегодняшнего дня. Известен постоянно пополняемый список личных качеств человека, насчитывающий более 500 характеристик [2].

Нет единства и в классификациях.

Одни авторы полагают, что качества личности разделяются на биологические обусловленные характеристики и индивидуальные способности [3].

* Работа выполнена в рамках реализации ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009–2013 годы.

Биологические характеристики: темперамент (сила, подвижность, уравновешенность);

патологические изменения.

К индивидуальным способностям относятся:

эмоции (возбудимость, устойчивость, стеничность);

внимательность, память, наблюдательность, критичность мышления, творческое воображение;

воля (самообладание, настойчивость, решительность, дисциплинированность);

склонность к различного рода деятельности;

направленность (трудовая, профессиональная, общая);

профессиональный опыт;

культура;

черты характера (идейность, честность, принципиальность, инициативность, организованность, оптимизм, коллективизм, уступчивость и др.).

Другие авторы выделяют социальные и профессиональные качества. К социальным относятся качества, которые не передаются по наследству и возникают исключительно в процессе социализации. К профессиональным – те, которые позволяют эффективно выполнять определенный вид деятельности.

Существуют многочисленные списки положительных и отрицательных качеств [4]. В ряде исследований анализируются качественные характеристики личности в различных коммуникативных процессах [5; 6; 7; 8].

Интересная в концептуальном плане модель качеств человека предложена В.П. Беспалько [9]. По его мнению, описания человеческих качеств, будучи систематизированы и свернуты, сводятся к схеме в виде древовидного графа. Первая ступень – «Главные (основные) свойства» включает социальные,

экзистенциальные (опыт), психические (интеллектуальные), биологические (генетические) свойства личности. Вторая ступень – «Качества». Например, социальные свойства предполагают такое качество личности, как «Идеология». Экзистенциальными качествами личности являются, в первую очередь, приобретенный опыт деятельности, культура личности и ее житейские привычки. Третья ступень – личностные свойства человека, содержащие некоторые признаки, по которым можно судить и измерять степень развития тех или иных свойств личности.

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА МЕНЕДЖЕРОВ

В шестидесятые годы XX века американскими психологами под руководством Д. Белла были выполнены первые систематические исследования руководителей (менеджеров) среднего звена американского бизнеса. Д. Белл предположил, что эффективность их деятельности зависит не столько от профессиональных знаний и опыта работы, сколько от умения правильно строить отношения с подчиненными и руководителями. Д. Беллом была предложена классификация и определено относительное число управленцев различного типа среди менеджеров как среднего, так и высшего уровней (табл.1).

В.А. Штроо, опираясь на работы Х. Маккея, выделившего общие характерные особенности преуспевающих людей, построил формулу успеха, которая включала совокупность следующих компонентов: упорство, определение цели, уверенность в себе, сосредоточение усилий [11]. Кроме того, по мнению В.А. Штроо, успеху в бизнесе содействуют упорное утверждение своей личности, способность контак-

Таблица 1
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАЗНЫХ ТИПОВ МЕНЕДЖЕРОВ В АМЕРИКАНСКОМ БИЗНЕСЕ
(% К ОБЩЕМУ ЧИСЛУ МЕНЕДЖЕРОВ)

	Деспот	Организатор	Исполнитель	Творец	Уклонист	Подхалим
В целом	8	16	35	8	20	14
На высшем уровне	4	22	41	24	3	5

Источник: [10].

тировать с окружающими, физическая выносливость, прогностический дар, особая гибкость, умение убеждать других, творческая активность.

В числе психологических качеств человека, которые препятствуют успеху, исследователи указывают на боязнь новых ситуаций, уязвимость, неуверенность в себе, недостаточные умения и навыки, слабый потенциал, отсутствие поддержки со стороны руководителей.

ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВ БИЗНЕСМЕНОВ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

В рамках эмпирического исследования качеств бизнесменов и предпринимателей был проведен опрос 500 респондентов из разных стран. Некоторые результаты исследования представлены в табл. 2.

Для сбора данных использовалась платформа Unipark, которая позволяет выполнять опросы на различных языках, при этом формируя единый для всех языков массив данных. Unipark сегодня входит в систему компаний QuestBack (бывший Globalpark). Методика Questback's internet базируется на принципе EFS-обзора, который основан на MySQL, PHP, Apache и Linux и соотносится с информационным центром Questback's.

Многоязычный модуль позволил провести опрос на русском, английском, французском, немецком, испанском, итальянском языках. Результаты были экспортированы в программу Excel для их анализа. Методика дает возможность определять средние значения с учетом одного или нескольких параметров (возраста, уровня образования, профессии и др.).

Всем опрошенным было предложено заполнить анкету, в которой в случайном порядке были перечислены различные качества личности, в той или иной степени влияющие на бизнес-поведение человека. Список этих качеств формировался в процессе экспертного опроса. Участники исследования должны были исходя из собственных впечатлений или сведений, почерпнутых из различных источников (кино, литература и т.п.), оценить по 5-балльной шкале, насколько для бизнесменов разных стран характерны перечисленные в анкете качества (минимальная оценка – 1, максимальная – 5).

Незаполненные или пропущенные ответы кодировались как 0, что позволило исключить ошибки в расчетах средних оценок. Во внимание принимались такие параметры, как национальность, пол, возраст, образование, вид деятельности, должностной статус. После статистической обработки данные были ранжированы по убыванию, что отражает иерархию качеств.

ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПРОШЕННЫХ

Характеристики	% к числу опрошенных
Страна	
Россия	27,6
США	16,4
Великобритания	14,4
Испания	12,3
Германия	11,6
Италия	10,1
Франция	7,6
Пол	
Мужской	46,2
Женский	53,7
Возраст	
До 21 года	37,5
22 - 34 года	27,8
35 - 55 лет	20,8
Больше 55 лет	13,9
Образование	
Общее среднее	3,8
Среднее специальное	28,2
Высшее	21,1
Незаконченное высшее (учусь)	28,2
Имею ученую степень	8,5
Вид деятельности	
Промышленность (включая транспорт, связь, строительство)	7,2
Сельское хозяйство	3,6
Торговля, общепит, жилищно-коммунальное хозяйство, бытовое обслуживание	5,5
Здравоохранение, социальное обеспечение	4,5
Образование	10,9
Культура	5,8
Кредитование, финансы и банковский бизнес	5,4
Органы власти и управления	3,8
Общественные организации	4,3
Средства массовой информации	8,5
Неработающие пенсионеры	4,3
Учащиеся высших и средних учебных заведений	19,8
Армия, органы правопорядка	4,2
Временно неработающие, домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу и пр.	5,1
Другая сфера	7,1
Должностной статус	
Руководитель высшего звена (директор, заместитель директора, главный инженер, главный специалист, офицер)	9,7
Руководитель среднего звена (начальник цеха, заведующий отделом, мастер, бригадир)	25,9
Рядовой работник (рабочий, служащий)	64,4

Источник: составлено авторами.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Существуют довольно устойчивые представления о характерных особенностях бизнесменов разных стран. Однако набор этих качеств или иерархия их значимости довольно сильно различаются в разных деловых культурах. Первые десять качеств, характеризующих бизнесменов разных стран, представлены в табл. 3.

Стоит обратить внимание на то, что и наборы качеств, приписываемых разным деловым культурам, и их иерархия сильно различаются в представлениях респондентов. Картина еще больше

усложняется, если от анализа ответов всех опрошенных перейти к анализу ответов представителей разных деловых культур. Так, в представлениях россиян иерархия качеств бизнесменов разных стран сильно отличается от усредненной картины (табл. 4).

2. Заметное влияние на набор и иерархию выделяемых качеств оказывает сфера занятости респондентов. Например, работники промышленной сферы выдвигают на первые места такие качества бизнесменов разных стран, как упорство, расчетливость, управленческие способности (табл. 5).

Таблица 3
ИЕРАРХИЯ КАЧЕСТВ БИЗНЕСМЕНОВ РАЗНЫХ СТРАН (В СРЕДНЕМ ПО ВСЕМ ОПРОШЕННЫМ)

Иерархический уровень	Национальные деловые культуры						
	Россия	США	Великобритания	Испания	Италия	Германия	Франция
1	Смелость	Инновационность	Образованность	Коммуникабельность	Коммуникабельность	Бережливость	Интеллигентность
2	Интеллигентность	Инициативность	Пунктуальность	Обаяние	Обаяние	Интеллигентность	Уверенность
3	Стойкость	Авантюризм	Интеллигентность	Оптимизм	Коррупционность	Пунктуальность	Пунктуальность
4	Коррупционность	Патриотизм	Организованность	Любезность	Оптимизм	Инновационность	Управленческие способности
5	Патриотизм	Предприимчивость	Расчётливость	Чувство юмора	Любезность	Хозяйственность	Воля
6	Трудолюбие	Независимость	Стойкость	Авантюризм	Хваткость	Организованность	Хитрость
7	Готовность к риску	Самонадеянность	Самостоятельность	Готовность к риску	Авантюризм	Добросовестность	Образованность
8	Криминальность	Готовность к риску	Упорство	Хитрость	Умение работать в команде	Инициативность	Расчётливость
9	Настойчивость	Уверенность	Хозяйственность	Открытость в общении	Харизматичность	Предприимчивость	Жадность
10	Готовность к риску	Самостоятельность	Воля	Забота о людях	Наглость	Благоразумие	Инициативность

Источник: составлено авторами.

Таблица 4

ИЕРАРХИЯ КАЧЕСТВ БИЗНЕСМЕНОВ РАЗНЫХ СТРАН В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ
РОССИЯН

Иерархи- ческий уровень	Национальные деловые культуры					
	США	Великобри- тания	Испания	Италия	Германия	Франция
1	Хваткость	Чувство юмора	Коммуникабельность	Коммуникабельность	Прагматизм	Эгоизм
2	Умение воспользоваться ситуацией	Интеллигентность	Человечность	Человечность	Организованность	Ум
3	Прагматизм	Упорство	Открытость в общении	Открытость в общении	Целеустремлённость	Находчивость
4	Умение внушить доверие	Хозяйственность	Оптимизм	Оптимизм	Усердие	Интеллигентность
5	Целеустремлённость	Бережливость	Обаяние	Обаяние	Пунктуальность	Мобильность
6	Настойчивость	Соблюдение моральных норм	Наглость	Наглость	Трудолюбие	Прагматизм
7	Коммуникабельность	Честность	Умение воспользоваться ситуацией	Умение воспользоваться ситуацией	Бережливость	Открытость в общении
8	Лицемерие	Образованность	Увлечённость	Увлечённость	Добросовестность	Благоразумие
9	Предприимчивость	Широкий кругозор	Щедрость	Щедрость	Соблюдение моральных норм	Настойчивость
10	Хваткость	Благоразумие	Чувство юмора	Чувство юмора	Упорство	Инновационность

Источник: составлено авторами.

Таблица 5

ИЕРАРХИЯ КАЧЕСТВ БИЗНЕСМЕНОВ РАЗНЫХ СТРАН В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ
РАБОТНИКОВ ПРОМЫШЛЕННОЙ СФЕРЫ

Иерархи- ческий уровень	Национальные деловые культуры						
	Россия	США	Велико- британия	Испания	Италия	Герма- ния	Франция
1	Упорство	Управ- ленческие способ- ности	Воля	Расчётли- вость	Расчёт- ливость	Упорство	Упорство
2	Управлен- ческие спо- собности	Умение работать в команде	Готов- ность к рisku	Чувство юмора	Откры- тость в общении	Добросо- вестность	Добросо- вестность
3	Ум	Умение воспользо- ваться ситуацией	Управ- ленческие способ- ности	Человеч- ность	Чувство юмора	Воля	Хитрость

Качественные характеристики личности в межкультурной бизнес-среде

Продолжение таблицы 5

Иерархический уровень	Национальные деловые культуры						
	Россия	США	Великобритания	Испания	Италия	Германия	Франция
4	Усердность	Широкий кругозор	Умение воспользоваться ситуацией	Наглость	Человечность	Сила воли	Управленческие способности
5	Умение работать в команде	Харизматичность	Предприимчивость	Лицемерие	Коррупционность	Пунктуальность	Ум
6	Талант	Уверенность	Патриотизм	Готовность и желание заниматься благотворительностью	Хитрость	Самонадеянность	Усердие
7	Расчётливость	Предприимчивость	Скупость	Обаяние	Увлечённость	Интеллигентность	Умение работать в команде
8	Человечность	Инициативность	Упорство	Благородство	Управленческие способности	Бережливость	Талант
9	Увлечённость	Интуиция	Хитрость	Готовность к риску	Прагматизм	Настойчивость	Расчётливость
10	Уверенность	Мобильность	Хозяйственность	Интеллигентность	Ум	Надёжность	Человечность

Источник: составлено авторами.

Работники социальной сферы делают акцент на организованности, пунктуальности, самостоятельности, уверенности, обаянии и чувстве юмора (табл. 6).

Сотрудники средств массовой информации выделяют две основные группы респондентов. К первой относятся российские и американские бизнесмены, ко второй – их английские, испанские, итальянские, немецкие и французские коллеги. Первая группа респондентов характеризуется беспринципностью, авантюризмом, безответственностью (но и интеллигентностью!), вторая – интеллигентностью, инновационностью, бережливостью, заботой о людях, принципиальностью, благоразумием (табл. 7).

3. Значительное влияние на оценку качеств предпринимателей оказыва-

ет их должностной статус. Например, руководители высшего звена, оценивая качества российских предпринимателей, отмечают такие особенности, как настойчивость, воля, коррупционность, лживость. Руководители среднего звена выделяют прагматизм, упорство, находчивость, патриотизм, трудолюбие. Рядовые работники акцентируют свое внимание на уверенности, упорстве, харизматичности, интуиции (табл. 8).

Аналогичные расхождения прослеживаются и при анализе оценок, которые дают опрошенные с разным должностным статусом американским, английским, испанским, итальянским, немецким, французским бизнесменам.

4. Исследование показало наличие существенных гендерных различий в образах предпринимателей. Так, ха-

Таблица 6

ИЕРАРХИЯ КАЧЕСТВ БИЗНЕСМЕНОВ РАЗНЫХ СТРАН В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Иерархический уровень	Национальные деловые культуры						
	Россия	США	Великобритания	Испания	Италия	Германия	Франция
1	Организованность	Организованность	Организованность	Чувство юмора	Чувство юмора	Пунктуальность	Самостоятельность
2	Уверенность	Уверенность	Уверенность	Обаяние	Обаяние	Организованность	Пунктуальность
3	Тонкое чутьё	Тонкое чутьё	Тонкое чутьё	Оптимизм	Оптимизм	Трудолюбие	Организованность
4	Трудолюбие	Трудолюбие	Трудолюбие	Коммуникабельность	Коммуникабельность	Уверенность	Криминальность
5	Усердие	Усердие	Усердие	Криминальность	Криминальность	Криминальность	Патриотизм
6	Криминальность	Криминальность	Криминальность	Интеллигентность	Интеллигентность	Интеллигентность	Интеллигентность
7	Коррупционность	Коррупционность	Коррупционность	Готовность к риску	Готовность к риску	Патриотизм	Тонкое чутьё
8	Необязательность	Необязательность	Необязательность	Благоразумие	Благоразумие	Настойчивость	Предприимчивость
9	Оптимизм	Оптимизм	Оптимизм	Харизматичность	Харизматичность	Инновационность	Любезность
10	Интеллигентность	Интеллигентность	Интеллигентность	Мобильность	Мобильность	Управленческие способности	Хитрость

Источник: составлено авторами.

Таблица 7

ИЕРАРХИЯ КАЧЕСТВ БИЗНЕСМЕНОВ РАЗНЫХ СТРАН В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ РАБОТНИКОВ СМИ

Иерархический уровень	Национальные деловые культуры						
	Россия	США	Великобритания	Испания	Италия	Германия	Франция
1	Беспринципность	Беспринципность	Интеллигентность	Бережливость	Забота о людях	Инновационность	Инновационность
2	Интеллигентность	Авантюризм	Готовность к риску	Забота о людях	Бережливость	Благоразумие	Интеллигентность
3	Авантюризм	Безответственность	Инновационность	Гибкость	Гибкость	Беспринципность	Инициативность
4	Забота о людях	Готовность к риску	Благоразумие	Благоразумие	Благоразумие	Интеллигентность	Беспринципность
5	Бережливость	Жестокость	Инициативность	Готовность к риску	Бесстрашие	Авантюризм	Благоразумие
6	Гибкость	Бесстрашие	Воля	Беспринципность	Беспринципность	Инициативность	Авантюризм

Качественные характеристики личности в межкультурной бизнес-среде

Продолжение таблицы 7

Иерархический уровень	Национальные деловые культуры						
	Россия	США	Великобритания	Испания	Италия	Германия	Франция
7	Безответственность	Воля	Безответственность	Благородство	Жадность	Бережливость	Бесстрашие
8	Готовность к риску	Инновационность	Бесстрашие	Авантюризм	Интеллигентность	Воля	Бережливость
9	Жестокость	Беспринципность	Беспринципность	Жадность	Инновационность	Бесстрашие	Воля
10	Бесстрашие	Авантюризм	Бережливость	Бесстрашие	Авантюризм	Добросовестность	Добросовестность

Источник: составлено авторами.

Таблица 8
ИЕРАРХИЯ КАЧЕСТВ РОССИЙСКИХ БИЗНЕСМЕНОВ В ОЦЕНКАХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ВЫШЕГО И СРЕДНЕГО ЗВЕНА, А ТАКЖЕ РЯДОВЫХ РАБОТНИКОВ

Иерархический уровень	Должностной статус		
	Руководитель высшего звена	Руководитель среднего звена	Рядовой работник
1	Настойчивость	Прагматизм	Уверенность
2	Воля	Упорство	Упорство
3	Корруптированность	Находчивость	Харизматичность
4	Лживость	Патриотизм	Интуиция
5	Готовность к риску	Трудолюбие	Смелость
6	Авантюризм	Наглость	Ум
7	Инициативность	Умение внушить доверие	Корруптированность
8	Любезность	Умение воспользоваться ситуацией	Усердие
9	Находчивость	Интуиция	Хитрость
10	Оптимизм	Корруптированность	Криминальность

Источник: составлено авторами.

характеризуя российских бизнесменов, мужчины указывают и на позитивные, и на негативные качества (корруптированность, смелость, патриотизм, упорство, воля, уверенность, цинизм, криминальность, независимость). Женщины пользуются только позитивными характеристиками (стойкость, интеллигентность, смелость, настойчивость, хозяйственность, готовность к риску, трудолюбие, усердность, организованность, патриотизм).

Сходные характеристики дают бизнесмены и других стран.

5. Что касается образования, то отчетливо прослеживается следующая

закономерность: чем образованнее респондент, тем более критично он относится к предпринимателям. Например, оценивая российских бизнесменов, респонденты с ученой степенью на первое место поставили корруптированность и криминальность, респонденты с высшим образованием – силу воли и находчивость, респонденты с незаконченным высшим образованием – прагматизм и талант, а респонденты со средним и средним специальным образованием – благородство и прагматизм (табл. 9).

Как показали результаты анализа, возрастные характеристики опрошен-

ИЕРАРХИЯ КАЧЕСТВ РОССИЙСКИХ БИЗНЕСМЕНОВ В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ
РЕСПОНДЕНТОВ С РАЗНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ

Иерархический	Образование			
	Ученая степень	Высшее	Незаконченное высшее	Среднее и среднее специальное
1	Корруптированность	Сила воли	Прагматизм	Благородство
2	Криминальность	Находчивость	Талант	Прагматизм
3	Необязательность	Готовность к риску	Хозяйственность	Расчётливость
4	Уверенность	Патриотизм	Криминальность	Смелость
5	Бережливость	Настойчивость	Настойчивость	Талант
6	Интеллигентность	Интеллигентность	Расчётливость	Уверенность
7	Находчивость	Смелость	Самонадеянность	Увлечённость
8	Независимость	Надёжность	Корруптированность	Умение воспользоваться ситуацией
9	Смелость	Предприимчивость	Соблюдение моральных норм	Хваткость
10	Стойкость	Сила воли	Цинизм	Хозяйственность

Источник: составлено авторами.

ных особого влияния на оценки качеств бизнесменов не оказывают.

Обобщение полученных материалов позволяет утверждать, что ни в одной из стран, в которых проводилось исследование, не существует однозначного и непротиворечивого образа делового человека. Разные социальные, профессиональные и иные группы населения формируют собственные представления о бизнесменах, принадлежащих своей (национальной) деловой культуре, а также деловым культурам других стран. Чаще всего в этих представлениях соединены качества, традиционно воспринимаемые как положительные, с качествами, вызывающими неприятие (криминальность, корруптированность и т. п.).

Поскольку эти образы существенно влияют на взаимоотношения между бизнес-сообществом и другими социальными группами, особую актуальность приобретает укоренение более позитивных стереотипов. Эта задача становится еще более значимой в свете нарастающих интеграционных процессов в Европе, а также в связи с усилением глобализационных тенденций.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Виногородский Б.* Различение качеств личности // <http://www.bronislav.ru/stat/108>
2. <http://klub-drug.ru/kachestva-cheloveka/cherty-haraktera-cheloveka-spisok.htm>
3. <http://www.lor.inventech.ru/glos/glos0799.shtml>
4. <http://zhenskaya-dusha.ru/zhenskaya-psihologiya/335-polozhitelnye-kachestva-cheloveka>
5. *Дзялошинский И.М.* Коммуникационные процессы в обществе: институты и субъекты. Монография. – М.: Издательство АПК и ППРО, 2012.
6. *Дзялошинский И.М., Пильгун М.А.* Медиа-текст: особенности создания и функционирования. Монография. – М.: АПК и ППРО, 2011.
7. *Пильгун М.А.* Формирование контента в современном коммуникационном пространстве. Монография. – М.: РГСУ, 2012.
8. *Пильгун М.А.* Типология барьеров в межэтническом общении. Межэтническое общение: контакты и конфликты/ Под ред. Н.В. Уфимцевой. – М.: РАН ИЯ, МИЛ, 2012.
9. *Беспалько В. П.* Образование и обучение с участием компьютеров (педагогика третьего тысячелетия) // http://www.eusi.ru/lib/bespalko_obrasovanie/index.php
10. *Bell D.* The cultural contradictions of capitalism. – N.Y.: Basic Books, 1976.
11. *Штроо В.А.* Качества успешной личности: существует ли формула успеха? // http://www.elitarium.ru/2011/03/25/kachestva_formula_uspekha.html