

Полянская Екатерина Анатольевна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ УСПЕШНОСТИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ МЕНЕДЖЕРОВ И КОМПАНИИ)**

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2011/7/34.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2011. № 7 (50). С. 120-122. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2011/7/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

УДК 612.821

Екатерина Анатольевна Полянская
Южный федеральный университет

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ УСПЕШНОСТИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ МЕНЕДЖЕРОВ ИТ-КОМПАНИИ)[©]

Основной задачей любого предприятия является повышение его успешности и усиление конкурентоспособности. Основным конкурентным преимуществом сегодня становится высокий уровень сервиса: акцент во взаимоотношениях между продавцом и покупателем делается не на предмет купли-продажи, а на качество обслуживания.

Проблемы повышения успешности профессиональной деятельности актуальны для любого времени и любой социально-экономической формации, однако в кризисный период значимость их возрастает. Можно выделить несколько категорий субъектов (индивидуальных и групповых), для которых эффективность деятельности становится жизненно важной проблемой [5; 9].

Таким образом, актуальность исследования обусловлена недостаточной изученностью человеческого фактора в изучаемой сфере деятельности и, в частности, критериев успешности профессиональной деятельности продавцов в сфере ИТ-технологий.

Цель работы: выявить значимые психологические и психофизиологические свойства, способствующие достижению успешности труда продавцов в сфере ИТ-технологий.

Гипотеза исследования. Высокая успешность труда продавцов компьютерных технологий зависит от следующих факторов: высоких профессиональной и коммуникативной компетенции, мотивации на успех и гибкости в подходах к стратегиям решения поставленных задач.

Объектом исследования стали работники ростовского филиала компании «Айти», мужчины, в возрасте от 23 до 47 лет, с высшим образованием.

Предмет исследования: личностные и индивидуальные качества, потенциально способствующие успешности продавцов в сфере ИТ-технологий.

Мы использовали *hand-test* Вагнера для диагностики межличностных отношений. Используемый нами вариант теста был опубликован Б. Брайклином, З. Пиотровским и Э. Вагнером в 1962 году. Идея теста принадлежит Э. Вагнеру. Для определения профиля латеральной организации использовался опросник Аннет [6; 7].

Для исследования уровня преобладающего стиля мышления и индивидуального сочетания различных стилей мышления у испытуемого была использована методика «Всеобъемлющий мир» («Выбор стороны») Е. Торренса [10].

Для диагностики мотивационной сферы мы использовали батарею: «мотивация к избеганию неудач» и «мотивация к успеху» Т. Элерса, а также «Шкала одобрения» Марлоу-Крауна.

Для выявления связей между уровнем успешности менеджеров и показателями отдельных шкал мы использовали коэффициент корреляции Спирмена. Коэффициенты корреляции, полученные нами при обработке данных, приведены в таблице.

Табл. 1. Значения коэффициентов корреляции по Спирмену, выявленных в группе менеджеров

Шкалы	Оценка успешности менеджеров начальником	Оценка успешности менеджеров коллегами	Оценка успешности менеджеров клиентами	Общая оценка успешности менеджеров
Коммуникация	0,62*	0,84***	0,81***	0,80***
Указание	0,51	0,36	0,64*	0,50
Агрессия	-0,38	-0,07	-0,27	-0,16
Страх	-0,54	-0,8***	-0,62*	-0,78**
Активная безличность	-0,46	-0,26	-0,43	-0,31
Описание	0,36	-0,05	0,04	0,05
Эмоциональность	-0,7	-0,73**	-0,66**	-0,71**
Зависимость	0,06	-0,05	0,10	-0,08
Пассивная безличность	0,12	0,07	-0,11	0,06
Мотивация к успеху	0,69**	0,64*	0,79***	0,76**
Мотивация к избеганию неудач	-0,7**	-0,6*	-0,59*	-0,63*
Мотивация к одобрению	-0,07	-0,35	-0,13	-0,21

Примечание. Статистически значимые коэффициенты выделены жирным шрифтом.

* уровень значимости $p < 0,05$

** уровень значимости $p < 0,01$

*** уровень значимости $p < 0,001$

Нами выявлена корреляция между оценкой успешности менеджера директором и ответами, отнесенными к категории «коммуникация» по методике *Hand-test*. Это означает, что у участников исследования с высокими показателями успешности наблюдаются большое количество ответов отнесенных к категории «коммуникация». Количество ответов по шкале «эмоциональность» достаточно высоко у неуспешных и низок у успешных менеджеров. Исходя из полученных данных, видно, что высоко успешные менеджеры обладают высокой мотивацией к достижению успеха и низкой к избеганию неудач. Поскольку данные о типе мышления по Торренсу носят не количественный, а номинативный характер, то мы обрабатывали их не методами корреляционного анализа, а методами сравнения.

Таким образом, успешные менеджеры обладают высокой мотивацией к успеху, низкой мотивацией избеганию неудач, склонны давать большое количество ответов относящихся к категории «коммуникация» и малое количество ответов категории «эмоциональность» по методике *Hand-test*. Это позволяет характеризовать успешных менеджеров как конструктивно настроенных, общительных, открытых. Они не склонны к бурным эмоциональным реакциям и импульсивности. Вообще можно предположить у них наличие хорошо развитого самоконтроля, об этом косвенно говорят данные о низкой частоте ответов по категории «эмоциональность», а также высокая мотивация к успеху. Как правило, люди ориентированные на успех обладают развитой волей. То, что они признаны начальником в качестве успешных сотрудников, говорит о том, что хорошо планируют деятельность, у них сформированы навыки целеполагания, они стрессоустойчивы, занимают активную жизненную позицию.

У работников, оцененных коллегами в качестве успешных менеджеров, обнаружен высокий балл по шкале «коммуникация». Также у них выявлено низкое количество ответов подпадающих под категорию «страх», малое количество ответов по категории «эмоциональность», и, наоборот - у менеджеров оцениваемых как менее успешные, количество таких ответов высоко.

Таким образом, выясняется, что оценка менеджеров как успешных коллегами связана с теми же параметрами, что успешность по оценке начальства. Исключение составляет показатель количества ответов по шкале «страх». Низкий показатель по этой шкале характеризует успешных с точки зрения их коллег менеджеров как не склонных считать себя жертвой обстоятельств, берущих ответственность за ситуацию и результаты деятельности на себя, ощущающих себя творцами ситуации. У их менее успешных коллег количество ответов по этой шкале высокое это свидетельствует о том, что они воспринимают обстоятельства и окружающих людей как враждебные, а себя как их потенциальную жертву. Эта позиция пассивна, они способны только реагировать на происходящее, не принимая активного участия в конструировании ситуации. Возможно, они не добиваются успеха, поскольку избирают менее рискованные, более безопасные способы поведения, которые являются менее эффективными для их профессиональной деятельности.

У испытуемых с высокими показателями успешности наблюдаются большое количество ответов отнесенных к категории «коммуникация». Связь между показателями успешности менеджера по оценке клиентов и частотой ответов, которые можно отнести к категории «указание» выявленная нами средняя по силе и положительная, позволяет отметить, что менеджеры с высокой успешностью часто дают ответы из категории «указание». Их коллеги с низкой успешностью дают мало таких ответов. Необходимо отметить, что количество ответов по категории «указание» оказывается связанным только с оценкой успешности клиентами, и больше ни с какими другими показателями успешности. Авторы методики дают интерпретацию, свидетельствующую о том, что люди, дающие большое количество ответов категории «указание», склонны руководить, доминировать и даже проявлять агрессию. Однако авторы так же утверждают, что более содержательную информацию можно получить при анализе удельного веса и места агрессивных тенденций в общей системе диспозиций. Таким образом, множество ответов категории «указание» на фоне еще большего количества установок на доброжелательное межличностное взаимодействие (категория «коммуникация») говорят о том, что потребность в контактах с окружающими противопоставляется конфронтации.

В случае с менеджерами нам представляется, что важность этой характеристики для клиентов определяется тем, что доминирующий, указывающий человек воспринимается как более волевой и целеустремленный, настойчивый и настойчивый. Вряд ли в этом случае речь идет о прямой вербальной или не вербальной агрессии.

Ответов по категории «страх» мало у успешных по оценке клиентов менеджеров, и много у неуспешных.

Также нами выявлена связь между оценкой успешности менеджера клиентами и ответами, отнесенными к категории «эмоциональность» по методике *Hand-test*. Количество ответов по шкале «эмоциональность» высоко у неуспешных и низко у успешных менеджеров. Высоко успешные менеджеры обладают высокой мотивацией к достижению успеха и низкой к избеганию неудач. При этом нам представляется любопытным отсутствие связей какого-либо типа оценки успешности и мотивации к одобрению, то есть успешность менеджеров не является используемым всеми участниками исследования способом заслужить социальное принятие.

Общая оценка успешности оказывается статистически значимо связана с количеством ответов по шкалам «коммуникация» (сильная положительная связь), «страх» (сильная отрицательная связь), «эмоциональность» (сильная отрицательная связь) по методике *Hand-test*, уровнем мотивации к успеху (сильная положительная связь) и мотивации к избеганию неудач (средняя отрицательная связь). Таким образом, портрет успешного менеджера включает в себя большое количество ответов отнесенных при анализе к категориям «коммуникация», малое количество ответов по категориям «страх», «эмоциональность», высокую мотивацию к успеху и низкую к избеганию неудач. В целом, такой менеджер обладает хорошо развитым самоконтролем, занимает активную позицию, чувствует себя творцом ситуации, а не ее жертвой. Он ориентирован

на достижение целей, не боится допустить ошибку, и, если она случается, находит эффективные способы ее исправления. У него развиты способности к коммуникации, он легко вступает в межличностные контакты, умело ведет переговоры, целенаправленно отстаивая свои интересы, но при этом у клиента не возникает ощущение, что на него давят.

В результате применения статистических методов сравнения нами получены следующие данные, приведенные в таблице.

Табл. 2. Данные проведенного сравнительного анализа групп успешных и неуспешных менеджеров (коэффициенты *U*-критерия Манна-Уитни)

Шкалы	Коэффициент <i>U</i> -критерия	Уровень значимости, <i>p</i> -level
Коммуникация	3,00	0,05
Эмоциональность	2,00	0,01
Мотивация к успеху	0,50	0,01
Мотивация к избеганию неудач	1,00	0,01
Тип мышления	4,00	0,05

Как видно из таблицы, группы успешных и неуспешных менеджеров статистически достоверно различаются по показателям шкал «коммуникация» и «эмоциональность» по методике *Hand-test*, а также по уровню мотивации к успеху и мотивации к избеганию неудач. Эти данные подтверждают выводы, сделанные нами на основе корреляционного анализа.

Кроме того, оказывается, что успешные и неуспешные менеджеры различаются по типу мышления по Торренсу. При этом у успешных менеджеров наблюдается смешанный тип мышления, а у неуспешных левый или правый. В соответствии с интерпретацией приводимой авторами методики, люди со смешанным типом способны в зависимости от ситуации использовать либо правостороннюю, либо левостороннюю стратегию мышления. При этом обеспечивается гибкость в поведении и реакциях, но при этом энергетические затраты ниже, чем у людей с совмещенным подходом у которых оба полушария задействованы одновременно.

Таким образом, менеджеры со смешанным типом мышления более успешны, поскольку могут успешно сотрудничать с клиентами, обладающими как левосторонним и правосторонним, так и смешанными типами мышления. Они ориентированы на контакт с людьми как правополушарные, и при этом способны удерживать во внимании цели общения, решать задачи организации своей деятельности по продажам как люди с левополушарным типом мышления.

Проведенное исследование, направленное на выявление факторов успешности труда менеджеров в ИТ-компаниях, позволило сделать следующие выводы:

1. Высоко успешные менеджеры обладают высокой мотивацией к успеху и низкой - к избеганию неудач.
2. Для успешных менеджеров характерен высокий балл по шкале «коммуникация» по методике *Hand-test*. И низкий балл по шкалам «страх» и «эмоциональность».
3. Выявлена сильная положительная связь между оценкой менеджера клиентами как успешного и количеством ответов отнесенных к категории «указание» по методике *Hand-test*.
4. Успешные и неуспешные менеджеры различаются по типу мышления по Торренсу. При этом у успешных менеджеров наблюдается смешанный тип мышления, а у неуспешных левый или правый.

Таким образом, по результатам проведенного нами исследования, мы можем сделать вывод, что успешные менеджеры в сфере ИТ - это люди со смешанным типом мышления по Торренсу, с высоким количеством ответов по категории «коммуникация» и низким - по категории «страх» и категории «эмоциональность», с высокой мотивацией к успеху и низкой - к избеганию неудач. Полученные данные могут быть использованы при разработке критериев и методов подбора персонала в компанию, а также для принятия различных управленческих решений в кадровой сфере.

Список литературы

1. Алексеева Л. Ф. Психическая саморегуляция активности личности // Психические механизмы регуляции активности: сб. науч. тр. Новосибир. гос. пед. ун-та. Новосибирск: Изд-во Новосиб. гос. ун-та, 2001. С. 26-41.
2. Бодров В. А., Доброхотова Т. А., Федорук А. Г. Функциональная асимметрия парных органов и профессиональная эффективность пилотов // Физиология человека. 1990. № 6. Т. 16.
3. Бузакина Ю. Ю. Смыслжизненные ориентации личности как фактор профессиональной успешности сотрудников частных охранных предприятий и служб безопасности: автореф. дисс. ... канд. психол. наук. Ростов-на-Дону, 2005. 22 с.
4. Ветров Ю. П., Учадзе Л. Г. Факторы успешности профессиональной деятельности менеджера // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки». 2010. № 8.
5. Деркач А. А., Зыбкин В. Г. Акмеология: учебное пособие. СПб.: Питер, 2003. 256 с.
6. Елисеев О. П. Практикум по психологии личности. СПб., 2003. С. 310-327.
7. Ермаков П. Н. Психомоторная активность и функциональная асимметрия мозга. Ростов-на-Дону: Изд-во Ростов. ун-та, 1988. 128 с.
8. Кураев Г. А. Функциональная межполушарная асимметрия мозга // Физиология центральной нервной системы. Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. 242 с.
9. Суворова Г. А. Психология деятельности. М., 2003.
10. <http://mak-sim.narod.ru/OLD/CHERDAK/p-test.asp>