

УДК 159.923

Психологические характеристики личности менеджера по работе с клиентами как детерминанты профессионального успеха

Головнева И.В., Силка О.И.

В статье представлены результаты исследования особенностей личности менеджеров по работе с клиентами. Анализ результатов исследования показал, что для менеджеров по работе с клиентами свойственен общий высокий уровень интернальности и интернальность в области достижений и неудач; умеренно высокий уровень мотивации к достижению успеха; умение распознавать эмоции других людей, управлять своими эмоциями и самомотивация.

Ключевые слова: личность, интернальность, мотивация к успеху, акцентуации, эмоциональный интеллект.

У статті представлені результати дослідження особливостей особистості менеджерів по роботі з клієнтами. Аналіз результатів дослідження показав, що для менеджерів по роботі з клієнтами властиві загальний високий рівень інтернальності і інтернальність в області досягнень і невдач; помірно високий рівень мотивації досягнення успіху; уміння розпізнавати емоції інших людей, управляти своїми емоціями і самомотивація.

Ключові слова: особистість, інтернальність, мотивація до успіху, акцентуація, емоційний інтелект.

The results of the research of psychological features of managers who work with clients are presented in the article. The analysis of the research results showed that general high level of internality and internality in area of achievements are inherent for managers who work with clients; mildly high level of motivation to achievement of success; ability to recognize the emotions of others, to manage the emotions and selfmotivation.

Keywords: personality, internality, motivation to success, accentuations, emotional intellect.

Постановка проблемы.

Психологические особенности личности, влияющие на успешную реализацию человека в социуме, вызывают активный исследовательский интерес у современных психологов. Так как наибольшее значение в достижении успеха для современного человека имеет успех профессиональный, то именно те личностные характеристики, которые способствуют достижению вершин профессионализма, требуют изучения и анализа.

В современной западной литературе профессиональный успех определяется как совокупность позитивных результатов, накопленных в течение всей карьеры, - как в психологическом плане, так и в плане объективных профессиональных достижений [11, с.147].

Дж. Гринхаус выделяет семь групп характеристик, которые тем или иным образом связаны с профессиональным успехом: стратегии карьеры, межличностные отношения, семейные отношения, инвестиции в человеческий капитал, мотивационные факторы, организационные характеристики и характеристики личности [12, с.521].

О. О. Богатырева, занимаясь изучением психологических предпосылок профессионального успеха (карьерного роста), выделила такие интраиндивидуальные факторы профессиональной успешности как самоэффективность (умение организовать свою деятельность и достичь успеха во взаимодействии с окружающими), мотивацию достижения, активность и неконформизм [1, с.97].

По мнению психологов Т. В. Кудрявцева и В. Ю. Шегурова, необходимыми условиями успешного профессионального становления являются активность личности и способность к осознанной саморегуляции деятельности [3, с.51-59].

Безусловно, такой фактор профессионального успеха как психологические характеристики личности имеет наибольшее значение для специалистов, работа которых в большей степени связана с людьми. Именно поэтому подавляющее большинство отечественных исследователей изучают профессионально-важные качества личности на примере представителей сферы «Человек-Человек» - психологов, педагогов и т.д. Но, в последние десятилетия в нашей стране одними из самых востребованных специалистов на рынке труда стали менеджеры по работе с клиентами. Потребность в изучении личностных характеристик этой профессиональной группы вызвана нуждами практики, так как качественный подбор менеджеров по работе с клиентами требует оценки не только опыта и знаний в соответствующей сфере, но и профессионально-значимых качеств личности.

Целью нашего исследования и стало выявление профессионально-важных качеств менеджеров по работе с клиентами, работающих в торговой сфере.

Результаты исследования.

Для достижения цели исследования, нами был использован набор методик, включающий:

1. Методика Дж.Роттера (адаптация Бажина Е. Ф., Голынкиной С. А., Эткинда А. М.) – для исследования ориентации личности на тот или иной тип контроля над событиями своей жизни. Методика предназначена для определения локуса контроля личности – интернального или экстернального. Методика позволяет исследовать мотивационные, волевые характеристики личности и уровень ответственности человека за происходящие в его жизни события [6, с. 302].

2. Методика диагностики личности на мотивацию к успеху Т. Элерса – для исследования волевых характеристик личности специалиста и определения его нацеленности на результат [7, с. 626].

3. Методика К. Леонгарда, предназначенная для диагностики наиболее выраженных из 10 типов акцентуации характера личности: гипертимые, возбудимые, эмотивные, педантичные,

тревожные, циклотивные, демонстративные, неуравновешенные, дистимные, экзальтированные [7, с.274]. Использование данной методики в нашем исследовании было обусловлено гипотезой, что для менеджеров по продажам, деятельность которых предполагает высокий уровень самопрезентации, стремление оказаться в центре внимания, характерна демонстративная акцентуация личности.

4. Методика диагностики эмоционального интеллекта Н. Холла - для исследования коммуникативных и эмоциональных качеств личности. Методика содержит 5 шкал: эмоциональная осведомленность, управление своими эмоциями, самомотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей [10, с.57-59].

В исследовании приняли участие 208 человек, из них 136 менеджеров по работе с клиентами и 72 студента старших курсов экономического факультета. Выбор группы сравнения был обусловлен тем, что подавляющее большинство студентов, получивших экономические специальности, трудоустраиваются в сфере продаж и оказания услуг.

Полученные в исследовании результаты представлены в таблице 1–4.

Таблица 1.

Уровень интернальности-экстернальности менеджеров по продажам и студентов

	Студенты, ср.зн.	Менеджеры, ср.зн.	Значения t-критерия Стьюдента
<i>Ио</i>	5,61±0,29	7,21±0,24	4,2891***
<i>Ид</i>	6,89±0,29	8,00±0,19	3,2390**
<i>Ин</i>	5,11±0,37	6,38±0,28	2,7283**
<i>Ис</i>	5,66±0,33	7,01±0,19	3,5378***
<i>Ип</i>	5,21±0,24	7,00±0,22	5,4789***
<i>Им</i>	6,84±0,31	7,24±0,20	1,0845
<i>Из</i>	4,76±0,35	5,21±0,25	1,0398

Примечание: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$ – степень достоверности различий по t-критерию Стьюдента.

Достоверные различия были выявлены по показателям общего уровня интернальности, интернальности в области собственных достижений, интернальности в области неудач, интернальности в области семейных отношений и интернальности в области производственных отношений. Вышеперечисленные показатели значимо выше у менеджеров по продажам по сравнению с группой испытуемых-студентов. Интернальность в области достижений и неудач, в области производственных отношений, а также общий высокий уровень интернальности является предпосылкой успешности в тех видах деятельности, где требуется не только исполнительская дисциплина, но и самостоятельность в деятельности и в принятии решений, ответственность за результаты своей работы.

Аналогичные результаты были получены в исследовании Ю. Л. Твердохваловой, где был проведен сравнительный анализ личностных особенностей трех групп испытуемых – студентов, рядовых сотрудников и руководителей, показавший, что у управленцев выше уровень субъективного контроля – как общий, так и в области производственных отношений и достижений [9, с. 106–111]. Сходство результатов руководителей и менеджеров по продажам обусловлено, по нашему мнению, рядом общих требований к личностным качествам, обуславливающим эффективность их деятельности.

Таблица 2.

Уровень мотивации достижения успеха менеджеров по продажам и студентов

	Студенты, ср.зн.	Менеджеры, ср.зн.	Значения t-критерия Стьюдента
<i>МДУ</i>	17,34±0,68	19,69±0,46	2,8521**

Примечание: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$ – степень достоверности различий по t-критерию Стьюдента.

Показатели мотивации достижения успеха также выше у основной группы испытуемых – менеджеров по продажам. Хотя, надо отметить, что средние показатели по обеим группам достаточно высокие и располагаются в диапазоне данных, относящихся к «умеренно высокому уровню мотивации к достижению успеха». Мотивация к достижению успеха у специалистов в области продаж относится к профессионально-значимым качествам, и полученные нами результаты это положение подтверждают.

Таблица 3.

Уровень развития эмоционального интеллекта менеджеров по продажам и студентов

	Студенты, ср. зн.	Менеджеры, ср. зн.	Значения t-критерия Стьюдента
<i>ЭО</i>	8,61±0,94	10,60±0,53	1,8493
<i>УЭ</i>	1,03±1,10	6,25±0,78	3,8864***
<i>СМ</i>	8,13±0,93	10,97±0,53	2,6509**
<i>Эмп.</i>	7,53±1,05	9,82±0,70	1,8234
<i>РЭдр.</i>	7,11±1,00	9,91±0,57	2,4327*

Примечание: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$ – степень достоверности различий по t-критерию Стьюдента.

Достоверные различия выявлены по таким показателям эмоционального интеллекта как управление своими эмоциями, самомотивация и распознавание эмоций других. Все эти показатели также выше у группы менеджеров по продажам. Распознавание эмоций других людей является необходимой составляющей профессионализма специалистов, работающих в продажах, так же, как и умение управлять своими эмоциями.

Высокие показатели по самомотивации содержательно коррелируют с высоким уровнем мотивации к успеху, выявленном в предыдущем тесте, и обеспечивают возможность самоорганизации деятельности, ее целенаправленность, способность не пасовать перед неудачами, уверенность в победе, что необходимо для эффективной работы в продажах.

Таблица 4.

Особенности акцентуаций темперамента и характера менеджеров по продажам и студентов

	Студенты, ср.зн.	Менеджеры, ср.зн.	Значения t-критерия Стьюдента
<i>Дм</i>	16,95±0,93	16,71±0,79	0,1924
<i>З</i>	13,58±0,52	14,00±0,50	0,5798
<i>П</i>	18,55±0,77	13,09±0,63	5,5193***
<i>В</i>	12,24±0,83	9,98±0,60	2,2086*
<i>Г</i>	10,45±1,02	5,86±0,62	3,8371***
<i>Дис</i>	15,00±0,93	9,45±0,51	5,2414***
<i>Т</i>	15,47±0,73	15,00±0,59	0,5019
<i>Эк</i>	9,34±0,72	6,74±0,63	2,7216**
<i>Эм</i>	10,03±0,68	8,22±0,45	2,2303*
<i>Ц</i>	15,93±0,70	12,39±0,59	3,8555***

Примечание: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$ – степень достоверности различий по t-критерию Стьюдента.

У менеджеров по продажам значимо ниже показатели педантизма, возбудимости, гипертимности, дистимности, экзальтированности, эмотивности и циклотимности, чем у контрольной группы студентов. Возбудимость, гипертимность, дистимность, экзальтированность, эмотивность и циклотимность относятся К. Леонгардом к типам акцентуации, связанным с темпераментом, то есть, обусловленным природно, а педантизм автор относит к социально-обусловленным образованиям [7, с.43].

Так как характеристики темперамента обычно хорошо диагностируются в ходе собеседования, то можем предположить, что на этапе приема на должности, связанные с работой в сфере продаж, отсеиваются излишне эмоциональные, чувствительные претенденты. Что же касается педантической акцентуации, то, с одной стороны, люди такого типа – скрупулезные, пунктуальные и не склонные к работе в непостоянной среде – сами не ориентированы к работе в сфере продаж. С другой стороны, и менеджеры по персоналу не склонны принимать педантичных личностей на такие должности, так как наиболее оптимально личности такого типа реализуют себя, работая бухгалтерами, экономистами, финансистами, учетчиками и т. п.

Выводы.

Наше исследование показало, что менеджеры по продажам обладают рядом психологических особенностей личности, обуславливающих их успешность в избранной профессиональной деятельности.

Это: интернальность в области собственных достижений и неудач и в области производственных отношений, а также общий высокий уровень интернальности, распространяющийся и на семейную сферу; умеренно высокий уровень мотивации к достижению успеха; умение распознавать эмоции других

людей, управлять своими эмоциями и самомотивация. Нехарактерными для менеджеров по продажам является наличие акцентуаций, связанных с проявлением эмоций (возбудимость, гипертимность, дистимность, экзальтированность, эмотивность и циклотимность), а также педантизм.

Полученные в исследовании результаты могут быть использованы в работе рекрутеров и менеджеров по персоналу торговых компаний – как при формировании комплекса психодиагностических методик, используемых при приеме на работу, так и при проведении собеседований, а также в работе тренеров – при формировании обучающих программ, направленных на развитие качеств, способствующих профессиональной успешности специалистов по продажам.

Литература:

1. Богатырева О. О. Психологические предпосылки карьерного роста / О. О. Богатырева // Вопросы психологии. – 2008. – №3. – С. 92.
2. Зыков О. О компетенциях специалиста отдела кадров / О. Зыков // Справочник по управлению персоналом. – 2007. – № 2. – С. 78–83.
3. Ильин Е. И. Эмоции и чувства / Е. И. Ильин. – СПб : Питер, 2001. – С. 633–634.
4. Кудрявцев Т. В. Психологический анализ динамики профессионального самоопределения личности / Т. В. Кудрявцев, В. Ю Шегурова // Вопросы психологии. – 1983. – № 2. – С. 51–59.
5. Леонгард К. Акцентуированные личности / К. Леонгард. – Киев, Вища школа, 1981. – 390 с.
6. Психологические тесты / под ред. А. А. Карелина. – М. : Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2005. – Т.1. – 312 с.
7. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебн. пособие / Д. Я. Райгородский – Самара : Издательский Дом «БАРХРАХ-М», 2002. – 672 с.
8. Силка О. И. Экспертный анализ профессионально важных качеств специалистов по продажам / О. И. Силка // Вісник Харківського Національного університету ім. В.Н. Каразіна. – №793, серія Психологія. – Харків, 2008. – С. 377–381.
9. Твердохвалова Ю. Л. Специфика субъективного контроля личности и навыков постановки целей у представителей различных профессионально-статусных групп / Ю. Л. Твердохвалова // Личность в трудных жизненных ситуациях как актуальное научное направление копинг-исследований в России : материалы Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. Участием – Омск: Омский гос. ун-т им. Ф.М. Достоевского [Ф-т психологии]. – 2009. – С. 106–111.
10. Фетискин Н. П. Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл) / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во ин-та Психотерапии. – 2002. – С. 57–59.
11. Хаммер Я. С. Профессиональный успех и его детерминанты / Я. С. Хаммер // Вопросы психологии – 2008. – №4. – с.147.
12. Greenhaus J. H. Career dynamics / W. C. Borman, D. R. Ilgen, R. J. Klimoski // Handbook of psychology. – Hoboken, NJ: Jon Wiley & Sons, Ins. 2003. – P. 519–540.