

УДК 159.928:658.012.32 — 057.4

І. А. Бідюк

кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології
Національного аерокосмічного університету імені М. С. Жуковського «ХАІ».
м. Харків, вул. Чкалова, 17
e-mail: innapsychologist@list.ru

ОСОБЛИВОСТІ ТВОРЧИХ ЗДІБНОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ

Стаття розглядає творчі здібності менеджерів. Висвітлює складові креативності, зв'язок креативності з інтелектуальними здібностями, основні креативні якості менеджерів з продажу: швидкість, гнучкість, оригінальність і розробленість. Розкриває професійні характеристики менеджерів з продажу, визначає показники творчості в успішних та неуспішних менеджерів. Відмічає, що успішність в професійній діяльності залежить не тільки від креативності, інтелектуальних здібностей, але й від мотиваційних компонентів, а саме, самоактуалізації фахівців з продажу.

Ключові слова: креативність, творчі здібності, самоактуалізація, успішність — неуспішність, інтелектуальні якості.

Актуальність проблеми. Проблема творчості, розвитку творчих здібностей в професійній діяльності, професійного особистісного становлення не втрачає актуальності (Д. Б. Богоявленська, Дж. Гільфорд, А. Маслоу, Я. О. Пономорьов, Р. Стернбер, М. Костік, Є. Свін та інші). Цікавість науковців до креативності, значення креативності в професійному становленні особистості актуальні і сьогодні. В умовах сучасного життя творчість, в значній мірі, стає певним механізмом адаптації особистості до соціальних умов.

Креативність відмічають як одну з важливих особистісних якостей, якою повинен володіти будь-який працівник різних сфер діяльності (економічна, педагогічна та інші). Особливо, це стосується якостей особистості менеджера з продажу, в ході діяльності якого постійно повинні народжуватися нові, нестандартні рішення та погляди на проблему (В. Зінгер, Л. Ланг, Б. Стінберг).

Одним із чинників успішної діяльності бізнес-структур є високий професійний рівень їх працівників. Проблеми професійного та особистісного росту висвітлені в роботах О. О. Бодальова, В. О. Бодрова, В. О. Толочека, Д. В. Ньюстрома, М. Джонсона, Г. Маршалла. Проблемою професійного росту менеджерів з продажу займаються спеціалісти з менеджменту, які висвітлюють дане питання з економічної точки зору.

Аналіз проблеми. Слід зазначити, що недостатньо дослідженою залишається проблема креативності як чинника професійного росту суб'єкта праці. Зокрема, недостатньо відомостей відносно впливу вербальної креативності на продуктивність діяльності менеджерів з продажу.

Креативність — якість особистості, що визначає вміння фахівця швидко, красиво орієнтуватися в ситуації, її вирішенні та досягненні професійної мети і задачі. Творчі здібності визначають швидкість, оригінальність, гнучкість професійного мислення. В психології існує багато авторських теорій розвитку та складових творчих здібностей (креативність), особливості прояву, розвитку, відмінності, критерії (Е. Торенс, А. Маслоу та інші).

Є. П. Торенс характеризує креативність як процес появи чутливості до проблем, фіксації на них, пошуку рішень, висунення різних гіпотез і їх перевірки. Вчений вважає, що креативність — процес, природний та потрібний людині для визначеності. Відповідно до свого уявлення про творчі здібності Е. Торенс виокремив кілька показників, що можуть характеризувати креативність як складову особистості: гнучкість, оригінальність, легкість, ретельність.

Творчі здібності Є. П. Торренс описує як реальні відмінності між людьми. Креативна та людина, яка в ситуації незавершеності може уявити рішення або вибрати оптимальне. Творчий акт містить у собі відчуття труднощів, пошуки рішень, виникнення і формулювання гіпотез щодо існуючих елементів, перевірку цих гіпотез, можливість їх модифікації та повідомлення результатів.

Креативність розглядають у зв'язку з інтелектуальною діяльністю фахівця, Дж. Гілфорд, наприклад, характеризує творчі здібності як одну із складових інтелекту. Креативність вважають основною формою інтелектуальної активності особистості та компонентом загальної розумової обдарованості. (Г. Дж. Айзенк).

Умови формування та розвитку творчості залежить від об'єктивних чинників: оточуюче середовище, умови праці, соціальне прийняття творчих ідей та їх оцінка; та від суб'єктивних: інтелект, обмеженість кругозору, стереотипність мислення, невміння відстоювати власну думку та доводити її до логічного завершення.

Важливе значення в професійній діяльності має практичний інтелект, який допомагає людині покращити свої навички. Креативність, як складова практичного інтелекту, є одним із факторів, які впливають на успіх в професійній діяльності.

Дослідники в сфері менеджменту та бізнесу стверджують, що креативність залежить від досвіду, знань, технічних навичок, вміння мислити по новому та долати нетворчу рутину. Важливим залишається поєднання об'єктивного та суб'єктивного факту діяльності — відчуття захоплення власною роботою ті існування фактору внутрішньої мотивації співробітників.

Умовою прояву креативності менеджерів є командний дух співробітництва. В таких колективах співробітники можуть вільно обмінюватися ідеями та обговорювати нові рішення. Колективи, в яких змагаються за визнання, перестають ділитися інформацією, що в свою чергу деструктивно впливає, оскільки ніхто в організації не володіє достатньою інформацією, щоб осмислити завдання чи рішення в цілому.

Мета дослідження. Розглянути особливості творчих здібностей менеджерів з продажу.

Опис вибірки та методів дослідження. Для проведення дослідження було створено дві вибірки: успішних і неуспішних менеджерів. Визначальним чинником «успішності» менеджера була експертна оцінка якості роботи керівниками відділу продаж. Критерії відбору: професійність, багаторічний стаж і річна кількість продаж.

До групи професійних менеджерів з продажу увійшло 44 особи (44% від загальної кількості опитаних) — з них 12 жінок та 32 чоловіка. Середній вік дорівнює 25,7 рокам.

До другої групи неуспішних менеджерів увійшло 56 осіб (відповідно 56%), з них 22 жінки та 34 чоловіка. Середній вік дорівнює 27,2 року.

Результати дослідження (проведені студентом Нікітюк А. А. під керівництвом Бідюк І. А.). Особливої уваги набуває вивчення креативності працівників сфери продажу за такими характеристиками як швидкість, гнучкість, оригінальність і розробленість.

Результати проведеного дослідження відображені на рис. 1.

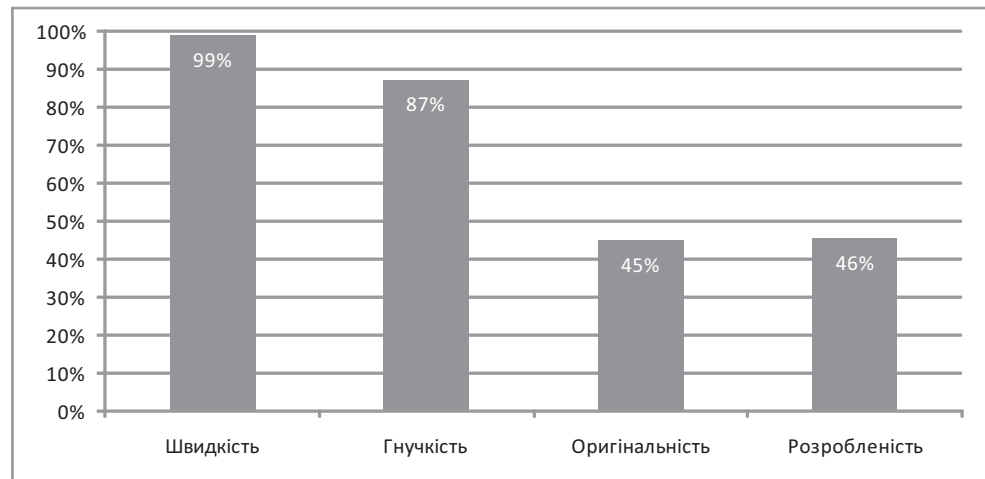


Рис. 1. Структура творчого мислення менеджерів (%)

Показник гнучкості оцінює розмаїття ідей і стратегій, здатність переходити від одного аспекту до іншого. Іноді цей показник корисно співвіднести з показником побіжності. Якщо випробуваний має низький показник гнучкості, то це свідчить про ригідність його мислення, низький рівень інформованості, обмеженість інтелектуального потенціалу та (або) низьку мотивацію. Показник оригінальності характеризує здатність висувати ідеї, які відрізняються від очевидних, загальновідомих, загальноприйнятих, банальних або твердо встановлених. Той, хто отримує високі значення цього показника, зазвичай характеризуються високою інтелектуальною активністю і неконформністю.

Високі показники за шкалою розробленості характерні для осіб з високою успішністю, здатних до винахідницької та конструктивної діяльності. Низькі — для відстаючих, недисциплінованих і недбайливих осіб. Показник розробленості відповідей відображає інший тип швидкості мислення і в певних ситуаціях може бути як перевагою, так і обмеженням, залежно від того, як ця якість проявляється. Серед менеджерів оригінальність і розробленість, як властивість мислення, не завжди виступають обов'язковими. Структура творчого мислення залежить від показників професійності менеджерів (табл.1)

Таблиця 1

Структура творчого мислення в залежності від професійності менеджерів

	Середні значення		t-критерій Ст'юдента	Значимість (двостороння)
	Успішні менеджери	Неуспішні менеджери		
Швидкість	9,87	9,86	0,05	
Гнучкість	8,93	8,00	2,10	0,05
Оригінальність	8,87	8,57	0,17	
Розробленість	53,14	43,07	2,30	0,05

Менеджери з високим рівнем професійності з продажу вміють краще варіювати способами дій, швидше оперують наявними знаннями та краще переходять від однієї дії до іншої, проявляють гнучкість, широту, глибину мислення.

Креативність менеджерів проявляється не тільки у повсякденному житті, але й у вирішенні виробничих задач. Специфіка роботи пов'язана з щоденним рішенням професійних задач, що потребують творчого підходу та навичок оперативного вирішення конфліктних ситуацій (табл. 2).

Таблиця 2

Особливості креативності в залежності від професійності менеджерів

	Успішні менеджери	Неуспішні менеджери	ϕ критерій Фішера	Рівень значимості
Низький рівень креативності	15,9%	23,2%	0,918	-
Середній рівень креативності	38,6%	48,2%	0,961	-
Високий рівень креативності	45,5%	28,6%	1,747	0,05

Успішність в професійній діяльності менеджерів пов'язана з високим рівнем креативності. Припускаємо, що розвиток креативності відбувається під час щоденного вирішення складних задач, які визначають успішність професійної діяльності.

Психологи вважають, що креативність є вагомим частинкою інтелектуальних здібностей особистості. Відповідно, існує суттєвий зв'язок між інтелектуальними здібностями, гнучкістю та інертністю мислення, швидкістю і точністю сприйняття, розподілом і концентрацією уваги, вибором оптимальної стратегії у вирішенні професійних задач, просторовою уявою.

Швидкість і точність сприйняття, концентрація уваги необхідні для кваліфікованого фахівця, який працює з різноманітною професійною документацією.

Особливості професійної діяльності менеджерів, особливо з продажу, вимагають від особистості певних якостей не тільки інтелектуальної, емоційної, особистісної, але й ціннісно-мотиваційної.

Особливого інтересу набуває потреба в самоактуалізації як прагнення реалізувати свої здібності і таланти (рис. 2)

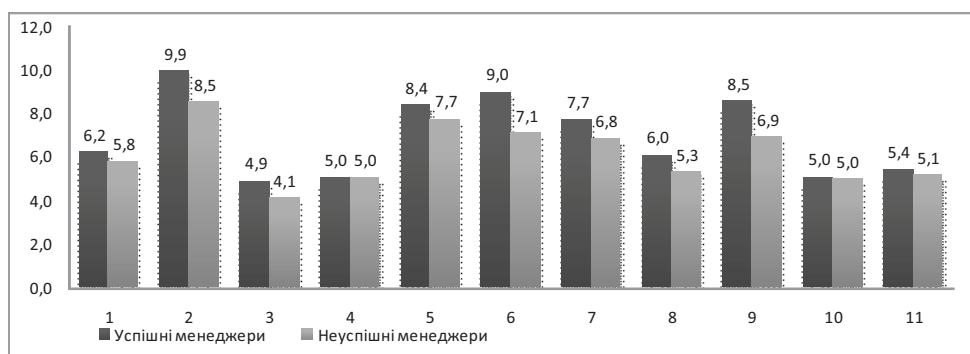


Рис. 2. Показники самоактуалізації особистості

Примітка: 1 — шкала орієнтації, 2 — шкала цінностей, 3 — природа людини, 4 — потреба в пізнанні, 5 — прагнення до творчості, 6 — автономність, 7 — спонтанність, 8 — саморозуміння, 9 — аутосимпатія, 10 — шкала контактності, 11 — шкала гнучкості в спілкуванні

Можна зазначити, що незалежно від успішності в професійній діяльності, менеджери виявляють прагнення до гармонійного буття, здорових відносин з людьми та творчого ставлення до життя. До того ж у успішних менеджерів бали по шкалі цінностей, автономність, спонтанність, саморозуміння, аутосимпатія були вищі, ніж у неуспішних менеджерів. В свою чергу у неуспішних менеджерів бали вищі по таким шкалам як шкала орієнтації, потреба в пізнанні, прагнення до творчості, шкала контактності, шкала гнучкості в спілкуванні (табл. 3).

Таблиця 3

Показники самоактуалізації менеджерів

Шкали самоактуалізації	Сума рангів		Статистика U Манна-Уїтні	Значимість
	Успішні менеджери	Неуспішні менеджери		
Шкала орієнтації	616,5	658,5	252,5	-
Шкала цінностей	650,5	624,5	218,5	-
Природа людини	567,5	707,5	301,5	-
Потреба в пізнанні	603,0	672,0	266,0	-
Прагнення до творчості	578,5	696,5	290,5	-
Автономність	710,0	565,0	159,0	0,01
Спонтанність	663,5	611,5	205,5	0,05
Саморозуміння	646,5	628,5	222,5	-
Аутосимпатія	686,5	588,5	182,5	0,01
Шкала контактності	566,0	709,0	303,0	-
Шкала гнучкості в спілкуванні	607,5	667,5	261,5	-

Успішні менеджери мають більш зрілі цінності та визначаються самостійністю, мають потенціал, здатні ставити адекватні цілі, знаходити кращі шляхи їх досягнення. В них більш виражені такі цінності: свобода, природність, гра та легкість. Успішні менеджери мають більш розвинене психічне здоров'я і цілісність особистості, а саме, не мають ознак тривожності та невпевненості у собі, що свідчить про наявність високої самооцінки.

Креативність поділяють на потенційну та актуальну. Потенційна креативність характеризується як креативність «додіяльна» і визначає індивідуума в плані його потенційної схильності, що виражається у формі базової готовності до набуття актуальної творчої здібності в певних зовнішніх умовах, до прояву творчої активності. Потенційна креативність є необхідною суб'єктивною умовою творчості. Актуальна креативність — взаємодія індивідуальних характеристик потенційно-креативного індивідуума з характеристиками того чи іншого виду діяльності, що обумовлює актуальну, безпосередню готовність її носія до прояву творчої активності у відповідному виді діяльності. Вона є достатньо суб'єктивною умовою творчості.

При дослідженні структурних особливостей творчого мислення менеджера з продажу, було встановлено, що більшість менеджерів добре впоралися із завданням на швидкість і гнучкість, що може свідчити про високий рівень здібностей творчого мислення серед працівників торгівлі. Тільки половина опитаних впоралася із завданнями на розробленість і оригінальність мислення.

При дослідженні особливостей ціннісної сфери менеджерів з продажу, встановлено, що незалежно від успішності в професійній діяльності, менеджери виявляють прагнення до гармонійного буття, здоровим відноси́нам з людьми та творчим ставленням до життя. До того ж у успішних менеджерів бали (шкала цінностей, автономність, спонтанність, саморозуміння, аутосимпатія) були вищі, ніж у неуспішних менеджерів. В свою чергу у неуспішних менеджерів бали вищі по таким показникам як шкала орієнтації, потреба в пізнанні, прагнення до творчості, шкала контактності, шкала гнучкості в спілкуванні.

При вирішенні конкретних прикладних задач, успішні менеджери з продажу орієнтовані на отримання конкретного інтересу, прагнуть проявити творчі та креативні здібності частіше, ніж їх колеги.

Висновки. Професійного успіху досягають менеджери, які володіють такими якостями: активність, організаційність, креативність, артистичність, вміння переконувати.

Встановлено, що менеджери з високим рівнем професійності в продажу вміють краще варіювати способами дій, легше оперують знаннями та краще переходять від однієї дії до іншої, володіють кращою здатністю мислити в різних напрямках. Успішність в професійній діяльності менеджерів пов'язана з високим рівнем креативності. Можливо, розвиток креативності проходить при щоденному виконанні важких та незвичайних завдань, успіх рішення котрих напряму впливає на підвищення рівнів продаж, що підвищує успішність діяльності.

Незалежно від успішності в професійній діяльності, менеджери виявляють прагнення до гармонійного буття, здоровим відноси́нам з людьми та творчим ставленням до життя.

Встановлено, що успішні менеджери мають більш зрілу та самостійну особистість. Вони мають багатий потенціал, здатні ставити адекватні цілі та знаходити кращі путі досягнення цих цілей. Також вони більш впевнені в собі і мають більшій рівень довіри до навколишнього світу, самоактуалізація для них стала способом життя. В них більш виражені такі цінності, як свобода, природність, гра та легкість. Успішні менеджери мають більш розвинене психічне здоров'я і цілісність особистості.

При вирішенні конкретних прикладних задач, успішні менеджери з продажу орієнтовані на отримання конкретного інтересу, прагнуть проявити творчі та креативні здібності частіше, ніж їх колеги.

Успішний менеджер характеризується товариськістю, відкритістю новим враженням, вірою в силу і знання оточуючих, свободу спілкування і вміння жити в сьогоднішньому дні. При високому рівні креативності та інтелектуальних здібностях, в них високий рівень самосвідомості, автономності та самоповаги.

Список використаних джерел та літератури

1. Холодная М. А. Психологический статус когнитивных стилей: предпочтения или «другие» способности / М. А. Холодная // Психол. журнал -№1. — 1996. — С. 25-30.
2. Белкіна О. Критичне мислення особистості як умова її розвитку та суспільного прогресу / О. Белкіна // Науковий вісник ВДУ. — 1999. — №1. — С.9—11.
3. Гилфорд Дж. Три сторони інтелекта / Дж. Гилфорд // Психологія мышления. — М., 1982. — С. 433—457.
4. Тульвисте П. Культурно-историческое развитие вербального мышления / П. Тульвисте. — Таллин «Валгус» — 1988. — 342 с.

References

1. Holodnaya M. A. Psihologicheskiy status kognitivnykh stiley: predpochteniya ili «drugie» sposobnosti / M. A. Holodnaya // Psihol. zhurnal -1996. — №1. — S. 25-30.
2. Belkina O. Kritichne mislennya osobistostI yak umova ii rozvitku ta suspilnogo progresu / O. Belkina // Naukoviy visnik VDU. — 1999. — №1. — S.9—11.
3. Gilford, J. Tri storonyi intellekta / J. Gilford // Psihologiya myishleniya. — M., 1982. — S. 433—457
4. Tulviste P. Kulturno-istoricheskoe razvitie verbalnogo myishleniya / P. Tulviste. — Tallin «Valgus» — 1988. — 342 s.

И. А. Бидюк

кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии

Национального аэрокосмического университета имени Н. Е. Жуковского «ХАИ»

ОСОБЕННОСТИ ТВОРЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖЕ

Резюме

Статья рассматривает творческие способности менеджеров, в сферу деятельности которых входит продажа товаров. Особое внимание в статье уделяется характеристикам и показателям креативности, творческих способностей с учетом успешности менеджеров в профессиональной деятельности (количество и объем продаж). Показывает связь между креативностью, интеллектуальными способностями и самоактуализацией менеджера по продажам; как профессиональные качества влияют на урны и составляющие креативности. Раскрывает показатели самоактуализации успешных и неуспешных менеджеров.

Ключевые слова: креативность, творческие способности, самоактуализация, успешность — неуспешность, интеллектуальные качества.

I. A. Bidiuk

candidate of psychological sciences, associate professor of department of psychology of the National N. Ye. Zhukovskiy Aerospace University the name » KhAI»

FEATURES OF CREATIVE CAPABILITIES OF MANAGERS ON SALE

Abstract

Features of development of creative abilities in modern world are determined by requests of theory and practice in becoming of professional image among young professional and personal adaptation to the social conditions of life.

Creativity (imagination) — personality trait that determines the speed and beauty of solutions to any professional task and getting to the goal.

The article reveals specifics of creative verbal abilities among sales managers. Creative person in any professional activity in any unfinished situation may gain solutions and choose the most efficient and productive. Formation and development of creative abilities, as scientists believe, depends on life conditions, human activities, but most importantly, on the the level of intellectual qualities, the ability to defend the point of view, the plasticity and flexibility of thought, experience, knowledge and ability to think in creative way. Creativity gets special importance as a component of intelligence.

Practical results suggest that the success in professional work depends on a high level of creativity, personal confidence in abilities, knowledge and skills, a high level of self-esteem, self-awareness.

Keywords: creativity (imagination), creative capabilities, selfactualization, success is unsuccess, intellectual qualities.

Стаття надійшла до редакції 3.10.2013