DOI: 10.17117/na.2016.09.02.325

<http://ucom.ru/doc/na.2016.09.02.325.pdf>

Поступила (Received): 02.09.2016

Бондаренко А.С., Омеляненко А.И., Правдина Л.Р. Исследование личностных характеристик менеджеров по продажам как факторов их профессиональной эффективности

Bondarenko A.S., Omelyanenko A.I., Pravdina L.R.
**Research of personal characteristics of sales managers
as the criterion of their professional efficacy**

В статье изложены результаты эмпирического исследования личностных характеристик менеджеров по продажам. Сделана попытка изучить различия между личностными качествами эффективных и среднеэффективных менеджеров. Выявлено обратное влияние некоторых личностных факторов, таких как эмпатия и способность к управлению эмоциями, на уровень профессиональной успешности менеджеров по продажам

Ключевые слова: менеджер по продажам, личностные качества, профессиональная эффективность, факторы профессиональной успешности

The article describes the results of an empirical study of personal characteristics of sales managers. An attempt was made to study the differences between the personal qualities of effective and middle-effective managers. It was found a negative influence of some personal factors, such as empathy and an ability to emotion management, on the level of professional success of sales managers

Key words: sales manager, personal qualities, professional efficacy, factors of professional success

Бондаренко Анастасия Сергеевна

Бакалавр

Южный федеральный университет

г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 105

Bondarenko Anastasiya Sergeevna

Bachelor

Southern federal university

Rostov-on-Don, Bolshaya Sadovaya st., 105

Омеляненко Анна Игоревна

Бакалавр

Южный федеральный университет

г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 105

Omelyanenko Anna Igorevna

Bachelor

Southern federal university

Rostov-on-Don, Bolshaya Sadovaya st., 105

Правдина Лидя Ромуальдовна

Кандидат психологических наук, доцент

Южный федеральный университет

г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 105

Pravdina Lida Romualdovna

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor

Southern federal university

Rostov-on-Don, Bolshaya Sadovaya st., 105

Социально-экономическая ситуация в современной России очень динамична. Структуру рыночной экономики во многом определяет сейчас сфера продаж [8, с. 84], поэтому одной из самых востребованных специальностей

является менеджер по продажам. Поскольку эффективность организации зависит от каждого отдельного сотрудника, сегодня очень актуально изучение профессиональных и личностных факторов, детерминирующих эффективность сотрудников [6, с. 35]. Выявив подобные «маркеры» эффективности сотрудника, можно будет по узкому списку диагностических критериев достаточно уверенно прогнозировать успешность его работы уже на этапе отбора.

Эффективность менеджера по продажам, как профессии сферы «человек-человек», в большей степени зависит от личностных характеристик сотрудника [2, с. 164]. Мы предположили, что для менеджеров такими определяющими эффективностью работы качествами могут являться: вовлеченность в профессиональную деятельность, толерантность (коммуникативная, к неопределенности, социальная), степень подверженности профессиональному выгоранию, эмоциональный интеллект, эмпатия, и коммуникативная компетентность. Нами было проведено исследование, целью которого стало изучение взаимосвязи эффективности сотрудников с вышеперечисленными параметрами. Объектом исследования стали менеджеры по продажам Южного регионального филиала компании «Энфорта» (ООО Престиж-Интернет) в городе Ростов-на-Дону в количестве 30 человек.

При проведении исследования мы использовали следующие методики:

1. *Утрехтская шкала увлеченности работой* – для исследования уровня увлеченности персонала [9 с. 27];
2. *Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко* – для изучения уровня коммуникативной толерантности личности [7, с. 43];
3. *Экспресс-опросник Q12* – для исследования уровня увлеченности персонала [1];
4. *Шкала толерантности к неопределённости Баднера (в адаптации Солдатовой Г.У.)* – для исследования толерантности-интолерантности личности к неопределенности [7, с. 62];
5. *Экспресс-опросник "Индекс толерантности"* – для определения уровня этнической, социальной толерантности, а также толерантности как черты личности [7, с. 29];
6. *Опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач, С. Джексон (адаптация Н. Водопьяновой, Е. Старченковой), вариант для менеджеров* – для исследования уровней и симптомокомплексов эмоционального истощения сотрудников, деперсонализации, редукции персональных достижений [3, с. 314];
7. *Тест эмоционального интеллекта «ЭмИн» Д.В. Люсина* – для диагностики различных аспектов эмоционального интеллекта [5, с. 265];
8. *Опросник «Уровень эмпатических способностей» В.В. Бойко.* – для изучения способности сопереживать и понимать мысли и чувства другого человека [5, с. 352];
9. *Опросник «Коммуникативный стиль сотрудников организации» Дж. Меннинг, Б.Рис* – для выявления способа, с помощью которого сотрудник предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими [3, с. 150];
10. *Опросник «Коммуникативный минимум менеджера» Г.С. Никифоров* – для определения определяет уровня коммуникативных навыков сотрудника [3, с.161].

Помимо этого, организацией были представлены результаты самостоятельного исследования эффективности сотрудников. Показателем эффективности каждого работника является процент выполнения им плана продаж за месяц. Эффективными в данной организации считаются сотрудники, выполняющие более 95% плана.

Нами были выдвинуты следующие гипотезы:

1. Эффективные и неэффективные менеджеры отличаются по некоторым исследованным личностным параметрам;

2. Высокая профессиональная эффективность менеджера взаимосвязана с его высокой толерантностью, развитой эмпатией и менее выраженным выгоранием.

На основании оценки эффективности труда сотрудники были разделены на две группы: с высокими показателями эффективности – «Эффективные», и группа, в которую вошли сотрудники со средними и низкими показателями эффективности, – «Среднеэффективные». Нас интересовали различия средних показателей по шкалам между данными группами.

Таблица 1. Сравнительная таблица средних значений для групп эффективных и среднеэффективных сотрудников

Группы	Увлеченность	Ком. толерантность	Новизна	Сложность	Неразрешимость	Т к неопр (итого)	Этническая толерантность	Социальная толерантность	Т. как черта личности	Толерантность (итого)	Истощение	Деперсонализация	Редукция	Q12 вовлеченность	средний % выполнения плана
Эффективные	33,4	32,2	13,8	31,8	14,9	60,5	30,2	28,1	27,6	86,1	19,1	8	36,5	10,5	122%
Ст. отклонение	6,5	17,4	4,3	5,9	2,7	6,7	5,2	4,8	2,6	25,2	9,4	6,3	4,4	4,1	0,2
Среднеэффективные	33,4	29,7	13,2	30,4	13,4	57,2	28,1	28,1	27,1	83,2	18,7	7	34,1	11,1	80%
Ст. отклонение	6,9	18,2	3,1	6,8	2,6	7,5	4,8	3,5	3,1	9,8	8,2	3,8	9,9	1,1	0,1

Результаты показали, что *эффективные сотрудники имеют*: более высокий уровень коммуникативной толерантности по сравнению со среднеэффективными, более высокий уровень толерантности к неопределенности, более высокий уровень этнической толерантности, более высокий уровень толерантности вообще. Однако, у этих же сотрудников наблюдается тенденция к более выраженным показателям по таким шкалам, как эмоциональное истощение и деперсонализация. Т.е., эффективные сотрудники более эмоционально перенапряжены и испытывают негативное отношение к другим людям. Это может быть результатом того, что эффективные сотрудники больше вкладываются в

работу, для них она имеет большую значимость и, соответственно, они быстрее выгорают.

Для среднеэффективных сотрудников характерно: более высокий уровень эмоционального интеллекта и эмпатии, чем у эффективных. Возможно, это связано со спецификой работы менеджера, при которой необходимо постоянно контактировать с большим количеством людей. Т.е. слишком глубокое погружение и идентификация своих эмоций с эмоциями клиентов может сильно утомлять или отрицательно сказываться на оценке тех или иных ситуаций, складывающихся в ходе профессиональной деятельности менеджера, что, в свою очередь, негативно отражается на эффективности работы [4, с. 81]. Потому некоторое занижение показателей относительно стандартных норм, может являться нормой для конкретно этой профессии.

Корме того, статистический критерий Манна-Уитни для оценки различий между двумя независимыми выборками не показал статистически значимых различий между группами эффективных и среднеэффективных сотрудников, так что можно говорить лишь о тенденции к этим различиям. Возможно, с увеличением количества респондентов этот критерий дал бы положительную оценку значимости различий по указанным критериям.

Метод рангового коэффициента Спирмена показал, что имеются отрицательные взаимосвязи эффективности менеджеров с эмпатией и способностью к управлению эмоциями, а также положительные взаимосвязи увлеченности работой с эмоциональным интеллектом и коммуникативной культурой, кроме того, увлеченность отрицательно связана с эмоциональным истощением и депersonализацией. Как уже было отмечено выше, средние показатели эмпатии и эмоционального интеллекта эффективных менеджеров ниже, чем у среднеэффективных, и выявление данной корреляционной связи подтверждает наше предположение о том, что высокая степень развития эмпатии может негативно сказываться на профессиональной успешности работника.

Можно говорить о том, что наша вторая гипотеза подтвердилась частично. Обнаружена отрицательная взаимосвязь между эффективностью менеджеров и эмпатией, корреляционных связей с толерантностью и эмоциональным выгоранием выявлено не было.

Итак, по полученным нами результатам можно сделать следующие выводы:

1. Менеджеры Южного регионального филиала компании «Энфорта» (ООО Престиж-Интернет) в городе Ростов-на-Дону характеризуются средними показателями увлеченности работой, нормальным уровнем толерантности (к неопределенности, социальной, этнической, как черт личности), коммуникативной культуры и эмоционального интеллекта, а также высокими показателями коммуникативной толерантности. Показатели профессионального выгорания также находятся в пределах нормы. Показатели эмпатии у сотрудников ниже средней нормы, что может быть характерным явлением для данной профессии.

2. Эффективные менеджеры отличаются от среднеэффективных более высокими показателями коммуникативной толерантности, толерантности к неопределенности, этнической толерантности. Наблюдается тенденция к более

выраженным показателям у эффективных сотрудников по таким шкалам, как эмоциональное истощение и деперсонализация. Средний уровень эмоционального интеллекта и эмпатии у эффективных сотрудников ниже, чем у эффективных.

3. Эффективность менеджеров взаимосвязана с эмпатией и способностью к управлению эмоциями обратными корреляционными связями. Увлеченность работой находится в прямой корреляционной взаимосвязи с эмоциональным интеллектом и коммуникативной культурой; также увлеченность отрицательно связана с эмоциональным истощением и деперсонализацией.

Таким образом, полученные нами эмпирические данные отражают тенденцию влияния некоторых личностных переменных на эффективность работы менеджеров, что позволяет использовать их при прогнозировании их профессиональной успешности.

Список используемых источников:

1. Калинина В., Славнов С., Грабарь Я. Опросник Q12: Экспресс-метод оценки вовлеченности персонала. URL: http://www.gsl-consulting.ru/pict/File/Oprosnik_vovlechenosti.pdf
2. Корниенко А. В. Личность как фактор профессиональной успешности менеджеров по продажам // МНКО. 2014. №3 (46). С. 163-166.
3. Никифоров Г.С. Психология менеджмента: практикум. СПб.: Речь, 2010. 535 с.
4. Правдина Л.Р. Организационный стресс и ценностно-смысловые характеристики профессионального здоровья // Категория смысла в философии, психологии, психотерапии и общественной жизни. 2014. С. 81-83.
5. Райгородский Д. Я. Учебное пособие. Самара: Бахрах-М, 2001. 672 с.
6. Сидоренков А.В., Коваль Е.С. Взаимосвязь групповых феноменов и социально-психологической адаптации работников организации // Психологический журнал. 2015. Т.36. № 1. С. 34-45.
7. Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А., Прокофьева Т.Ю., Кравцова О.А. Психодиагностика толерантности личности. М.: Смысл. 2008. 172 с.
8. Чернявский А. А. Эффективные менеджеры по продажам: психологические особенности // Вестник ЗабГУ. 2009. №4. С. 84-88.
9. Шауфели В., Дийкстра П., Иванова Т. Увлеченность работой. URL: <https://www.hse.ru/pubs/share/direct/document/141562110>

© 2016, Бондаренко А.С., Омеляненко А.И., Правдина Л.Р.
Исследование личностных характеристик менеджеров по продажам как факторов их профессиональной эффективности

© 2016, Bondarenko A.S., Omelyanenko A.I., Pravdina L.R.
Research of personal characteristics of sales managers as the criterion of their professional efficacy