

УДК 159,9.35; 159,9:005

DOI: 10.18384/2310-7235-2015-3-47-59

Селезнев В.Н., Шульга Т.И.*Московский государственный областной университет*

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ УСПЕШНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ

Аннотация. В статье представлены результаты исследования проявлений эмоциональных компетенций у руководителей, предложена технология, обеспечивающая продуктивное становление менеджеров. Изучение индивидуально-психологических свойств и эмоциональных компетенций менеджеров розничной торговли в целом, их ранговой значимости как определяющих эффективность их профессиональной деятельности и установление значимости компетенций эмоционального интеллекта по их ранговому месту позволит разработать технологию формирования эффективного менеджера на основе компетентностного подхода.

Ключевые слова: технология, личностно-профессиональное становление, субъектная активность человека, эмоциональные компетенции, ранговая значимость.

V. Seleznev., T. Shulga*Moscow State Regional University*

EMOTIONAL COMPETENCES OF SUCCESSFUL PROFESSIONAL ACTIVITIES OF A MANAGER

Abstract. The article presents the results of the research aimed at studying the way the emotional competences are manifested in the working activities of managers. The technology to ensure managers' productive development is offered. The working out of the competence-based technology of forming an effective manager becomes possible due to the study of individual psychological qualities and emotional competences of retail business managers as a whole, and their rank significance in particular, as their professional activities are defined by this factors. Ranging the emotional intellect competences according to their rank will also contribute to the success of working out the technology mentioned.

Key words: technology, personal-professional development, person's subject activity, emotional competences, rank significance.

Общеизвестно, что эффективность деятельности организации в значительной мере зависит от компетенций и свойств личности руководителей среднего звена. В современном бизнесе основное действующее лицо – это менеджеры всех уровней и ран-

гов [1; 2; 3; 4]. Термин «менеджер», по мнению ряда исследователей, имеет широкое толкование и употребляется в следующих смыслах: должность (менеджер по работе с клиентами, по связям с общественностью и т.д.), вышестоящий руководитель по отношению к подчиненным, менеджер,

© Селезнев В.Н., Шульга Т.И., 2015.

руководитель фирмы в целом или ее подразделениями, организатор конкретных видов работ.

В статье сделана попытка на основе имеющегося опыта исследований рассмотреть компетенции как базовое качество индивидуума, имеющее причинное отношение к эффективному и/или наилучшему на основе критериев исполнению работы или нахождение решений в важных ситуациях [5; 6; 7].

Под базовым качеством в психологии понимают компетенцию как устойчивую характеристику человеческой личности, способную предопределять поведение человека во множестве ситуаций и при решении задач [3; 4].

Причинное отношение означает, что компетенция может обуславливать определенное поведение и исполнение деятельности человеком.

На основе критериев выявлено, что компетенция может прогнозировать хорошее или плохое исполнение деятельности, которое измеряется при помощи конкретного критерия, или стандарта.

В исследованиях психологов выделено пять типов базовых качеств, которые можно соотнести с компетенциями [3; 4; 6; 7; 8; 9].

1. Мотивы – то, о чем человек думает или чего хочет постоянно и что вызывает действие. Мотивы «нацеливают, направляют и выбирают» поведение на определенные действия или цели и уводят в сторону от остальных. Это мотивы-стимулы, мотивы-цели, мотивы-смыслы.

2. Психофизиологические особенности (или свойства). Физические характеристики и соответствующие реакции на ситуации или информацию. Например, эмоциональный само-

контроль и инициативность являются более сложными соответствующими реакциями на ситуации. Такие особенности характерны для компетенций успешных менеджеров.

3. Я-концепция. Установки, ценности или образ «Я» руководителя или работника. Например, Я-концепция руководителя – это его вера в свои возможности эффективно действовать в любой ситуации, которая является частью представления о самом себе. В образе «Я» руководителя ведущим побуждением является самоактуализация – стремление человека к самовосполнению, к актуализации заложенных в нем потенциалов, проявляющееся в желании добиваться видовой идентичности.

4. Знание. Информация, которой обладает человек в определенных содержательных областях и степень ее достоверности.

5. Навык. Способность решать определенную физическую или умственную проблему по всем ее элементам и с учетом различий ситуаций.

Целью эмпирического исследования явилось изучение индивидуально-психологических свойств и эмоциональных компетенций менеджеров розничной торговли, их ранговой значимости как определяющих эффективность их профессиональной деятельности и установление значимости компетенций эмоционального интеллекта по их ранговому месту.

Выборка. В данном исследовании принимали участие 30 сотрудников крупной торговой фирмы в возрасте от 20 до 50 лет, из них 44 % (13 человек) мужчин и 56 % (17 человек) женщин.

Гипотеза исследования заключалась в том, что успешные и неуспеш-

Таблица 1

Показатели компетенции менеджера

Ориентация на клиента
Лояльность компании
Профессиональная компетентность
Умение мотивировать коллектив на решение задач
Умение организовать работу коллектива
Объективность в оценке действий и поступков подчиненных
Ответственность
Организация рабочего времени
Работоспособность и стабильность

ные в профессиональном плане менеджеры розничной торговли отличаются друг от друга по уровню выраженности различных эмоциональных свойств личности.

На первом этапе исследования проводилось формирование двух экспериментальных групп: успешных и менее успешных менеджеров розничной торговли. Для оценки успешности применялась экспертная оценка менеджеров, сотрудников организации, руководителем предприятия.

Метод экспертной оценки менеджеров, сотрудников организации, проводился руководителем предприятия по результатам их профессиональной деятельности за 2014 г. Оценивались следующие показатели компетенции менеджера розничной торговли.

По результатам экспертной оценки кадров все испытуемые были разделены на две группы – успешных и менее успешных менеджеров. Успешными были признаны менеджеры, набравшие по сумме более 30 баллов. Соответственно к категории неуспешных, были отнесены те менеджеры розничной торговли, чей суммарных балл оказался ниже 30-балльной отметки.

На втором этапе исследования проводилось тестирование менедже-

ров с целью выявления психологических эмоциональных особенностей их личности и общения в сфере профессиональной деятельности. Диагностическое обследование проводилось посредством ряда методик.

Методика «Диагностика направленности личности» (автор А. Басс) – ориентационная анкета для исследования различных компонентов направленности личности. При этом были выделены следующие виды направленности личности:

1. Направленность на себя (Я) – ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

2. Направленность на общение (О) – стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

Таблица 2

Компетенции, определяющие потенциал профессиональных возможностей

Балл	Описание, оценка
Профессиональная компетентность	
6	Обладает исключительно большим опытом работы, большими практическими знаниями, такой опыт и такова практика имеются далеко не у каждого
5	Обладает большим опытом работы и большими практическими знаниями
4	Обладает достаточным опытом работы и практическими знаниями, чтобы успешно справиться с порученным делом
3	Опыт работы и практические знания несколько маловаты
2	Опыт работы и практические знания недостаточны для того, чтобы успешно справиться со своей работой
1	Практические знания и опыт работы настолько малы, что это является значительным препятствием в работе
Работоспособность и стабильность	
6	В своей работе постоянно добивается высоких результатов, своим примером воодушевляет коллег
5	В своей работе постоянно добивается хороших результатов, вносит важный вклад в работу коллектива
4	Работает ровно, без срывов, трудовая отдача соответствует предъявленным требованиям
3	Работает неровно, наряду с успехами в работе бывают и отдельные срывы
2	Работает недостаточно интенсивно, не всегда добивается требуемых результатов, иногда допускает серьезные срывы
1	Работает плохо. Результаты работы хронически не отвечают предъявленным требованиям
Организация рабочего времени	
6	Очень плотно использует свой рабочий день, умеет правильно распределить время и силы на выполнение порученной работы
5	Всегда ценит и эффективно распределяет свое рабочее время
4	Умеет ценить и правильно распределять свое рабочее время
3	В основном правильно распределяет и использует свое рабочее время
2	Не умеет рационально распределять и использовать свое рабочее время, что приводит к неисполнительности
1	Недобросовестно относится к исполнению служебных обязанностей, допускает факты бесцельного времяпровождения на работе
Ответственность	
6	Исключительно добросовестно относится к требованиям трудовой дисциплины. Не подвержен «расхолаживающему» влиянию
5	Требования трудовой дисциплины принимает и полностью выполняет
4	Нареканий за нарушение дисциплины не имеет
3	Дисциплинарных взысканий не имеет
2	Имелись грубые нарушения дисциплины, однако после разбора ситуации сделаны правильные выводы и предприняты шаги к исправлению поведения
1	Неоднократно допускались грубые нарушения трудовой дисциплины, правильных выводов до сих пор не сделано

Продолжение табл. на стр. 51

Продолжение табл. 2

Балл	Описание, оценка
Ориентация на клиента	
6	В общении с покупателями, коллегами по работе постоянно проявляется доброжелательность, чуткость и такт
5	В общении с покупателями, коллегами по работе постоянно проявляет вежливость, умеет внимательно выслушивать собеседника
4	В общении с покупателями, коллегами по работе проявляет вежливость и такт
3	В общении с покупателями, коллегами по работе, в основном, ведет себя правильно
2	В общении с покупателями, коллегами по работе, в основном ведет себя правильно, однако, может проявлять бестактность или грубость
1	В общении с покупателями, коллегами по работе проявляет элементы грубости и высокомерия
Умение организовать работу коллектива	
6	Прирожденный организатор, отлично умеет расставить людей и распределить наилучшим образом между ними обязанности, организовать коллектив на выполнение служебных задач
5	Хороший организатор, умеет расставить людей и распределять обязанности, организовать коллектив на выполнение служебных задач
4	Обладает достаточными организаторскими способностями, может организовать коллектив на выполнение служебных задач
3	Не обладает достаточными организаторскими способностями, не всегда умеет организовать коллектив на выполнение служебных задач
2	Неумелый организатор, не может организовать коллектив на выполнение служебных задач
1	Плохой организатор, в организационных вопросах демонстрирует полную беспомощность
Умение мотивировать коллектив на решение задач	
6	Умело использует имеющиеся возможности по стимулированию деятельности подчиненных в нужном направлении и всегда добивается необходимых результатов
5	Умеет использовать имеющиеся возможности по стимулированию деятельности подчиненных в нужном направлении путем поощрений и наказаний
4	В целом умеет пользоваться имеющимися возможностями для стимулирования деятельности подчиненных
3	Не всегда умеет пользоваться имеющимися возможностями для стимулирования деятельности подчиненных
2	Не умеет успешно использовать доступные возможности для стимулирования деятельности подчиненных
1	Не умеет разумно использовать имеющиеся возможности для поощрения и наказания подчиненных
Объективность в оценке действий и поступков подчиненных	
6	Очень объективно оценивает других работников и результаты их работы, никогда не руководствуясь при этом своим настроением, своими симпатиями и антипатиями
5	Объективно оценивает других работников и результаты их работы
4	В целом объективно оценивает других работников и результаты их работы
3	Не всегда объективно оценивает других работников и результаты их работы

Окончание табл. на стр. 52

Окончание табл. 2

Балл	Описание, оценка
2	Довольно субъективно оценивает других работников и результаты их работы, в зависимости от собственных симпатий и антипатий
1	Крайне субъективно оценивает других работников и результаты их работы, всецело руководствуясь при этом своими симпатиями и антипатиями, своим настроением
Лояльность компании	
6	Проявляет исключительную преданность интересам компании, полностью принимает и выполняет корпоративные нормы и правила
5	При решении возникающих в работе вопросов исходит из интересов дела, принимает корпоративные нормы и правила
4	При решении возникающих в работе вопросов, как правило, старается исходить из интересов дела и корпоративных норм
3	При решении возникающих в работе вопросов не всегда руководствуется интересами дела
2	При решении возникающих в работе вопросов недостаточно руководствуется интересами дела
1	Интересы дела стоят на последнем месте, о них вспоминает только тогда, когда это выгодно
Фактор	
	Ориентация на клиента
	Лояльность компании
	Профессиональная компетентность
	Умение мотивировать коллектив на решение задач
	Умение организовать работу коллектива
	Объективность в оценке действий и поступков подчиненных
	Ответственность
	Организация рабочего времени
	Работоспособность и стабильность
	<i>Суммарный балл</i>
	Балл

3. Направленность на дело (Д) – заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Методика «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» (авторы Холмс и Раге). Каждому жизненному событию в списке соответствовало определенное число баллов. Если какая-либо ситуация возникала

в течение последнего года больше, чем один раз, то количество баллов, ей соответствующих, умножалось на данное число раз. Итоговая сумма баллов представляла собой уровень сопротивляемости стрессу: высокий, пороговый и низкий уровень стрессоустойчивости.

Методика «Выявление коммуникативных и организаторских склонностей» (КОС-2) (автор Б.А. Федоришин) – использовалась для определения уровня развития коммуникативности и организаторских склонностей лично-

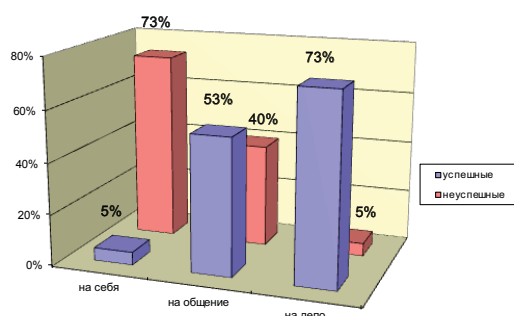


Рис. 1. Направленность личности менеджеров. Уровень развития коммуникативных склонностей личности указывает на умение человека четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские отношения с людьми, стремление расширять и поддерживать контакты. Применялись следующие уровни: очень низкий, низкий, средний, высокий и очень высокий.

Методика многофакторного исследования личности (автор Р. Кеттел) для изучения черт личности (конституционных факторов).

На третьем этапе исследования проводился математический анализ и обсуждение полученных данных с целью выявления различий в психологических характеристиках успешных и менее успешных менеджеров.

На рис. 1 видно, что для неуспешных в профессиональном плане менеджеров характерна направленность личности на себя (73 %).

Это ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотнositельно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность. Из группы успешных менеджеров на себя ориентированы лишь 5 % респондентов.

Представители группы успешных менеджеров несколько больше ориен-

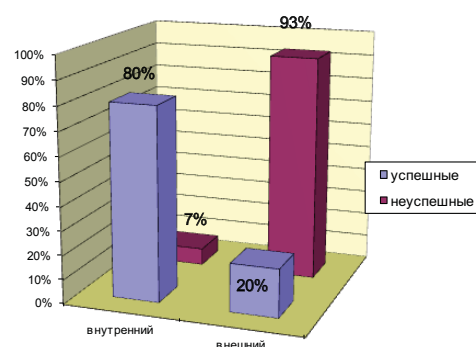


Рис. 2. Субъективный контроль менеджеров

тированы на общение, чем их менее успешные коллеги. Таким образом, и успешным (53 %) и неуспешным (40 %) менеджерам свойственно стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

Наибольший уровень личностной направленности успешных менеджеров (73 %) – на дело. Среди неуспешных менеджеров таких респондентов лишь 5 %. Таким образом, успешных менеджеров характеризует заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

На рис. 2 показано, как сильно различаются между собой значения локуса контроля успешных и менее успешных менеджеров. 80 % успешных и 7 % неуспешных менеджеров имеют интeрналный локус контроля над всеми значимыми событиями своей жизни. Таким образом, успешные менеджеры

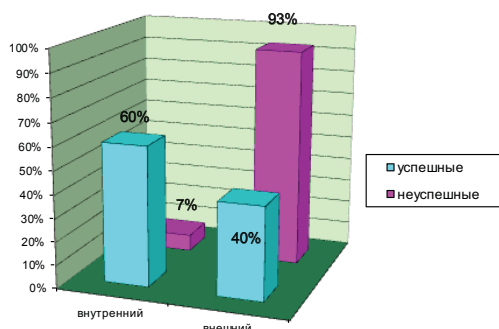


Рис. 3. Локус контроля менеджеров в производственных отношениях

превосходят неуспешных по уровню внутреннего субъективного контроля в среднем на 73 %.

Таким образом, успешные менеджеры более, чем их неуспешные коллеги склонны считать, что большинство важных событий в их жизни является результатом их собственных действий, что они могут ими управлять, и, таким образом, они чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом.

Менее успешные менеджеры чаще не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями жизни, не считают себя способными контролировать эту связь и полагают, что большинство событий и поступков являются результатом случая или действий других людей.

Кроме того, успешные и менее успешные менеджеры различаются

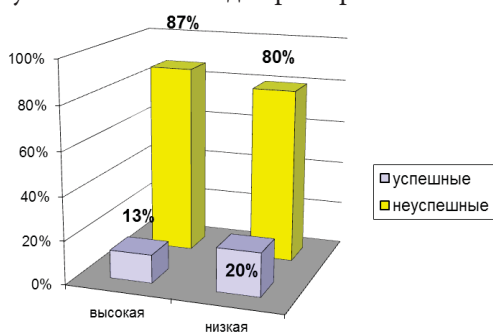


Рис. 4. Агрессивность менеджеров

по уровню субъективного контроля в сфере производственных отношений (рис. 3). 69 % успешных и 7 % менее успешных менеджеров имеют интернальный уровень контроля в сфере производственных отношений.

Успешные менеджеры по сравнению с менее успешными, считают свои действия важным фактором организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, в своем продвижении и т.д. Менее успешные в профессиональной деятельности сотрудники организации скорее склонны приписывать большое значение внешним обстоятельствам – руководству, товарищам по работе, везению-невезению.

В профессиональной деятельности менеджера необходимо умение влиять на других людей, отстаивать свою позицию, убеждать, сохраняя при этом эмоциональную уравновешенность. Поэтому профессиональная успешность менеджера зависит от уровня его эмоциональной устойчивости.

Дальнейший количественный и качественный анализ данных показал, что менеджеры (успешные и менее успешные) не значительно различаются между собой по уровню агрессивности. Это видно и на рис. 4, на котором показано, что в среднем неуспешные менеджеры агрессивнее своих успешных коллег лишь на 7 %.

Таким образом, меньшая профессиональная успешность менеджеров может иметь своей причиной недостаточную устойчивость в стрессовых ситуациях. Среди успешных менеджеров 93 % имеют высокий уровень стрессоустойчивости, а среди неуспешных – 67 % (рис. 4).

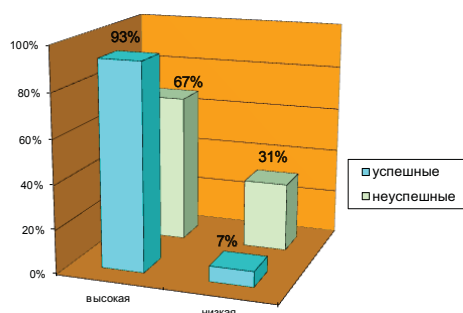


Рис. 5. Сопrotивляемость стрессу менеджеров

Стрессы, связанные с различными неблагоприятными событиями в жизни испытуемых, такие, например, как развод, травма или болезнь, проблемы с родственниками и т.п., безусловно, влияют на качество работы менеджера. С другой стороны, менее успешные менеджеры чаще попадают в такие ситуации, как незапланированное увольнение с работы и, как следствие, ее смена, изменение должности, служебной ответственности, условий работы и т.д. Эти факторы являются стрессовыми. Таким образом, неуспешные менеджеры попадают как бы в «порочный круг» стресса, что сказывается на их профессиональной деятельности и здоровье.

В работе с людьми особенно ценно умение улаживать сложные ситуации, не фиксируясь на фрустрирующих раздражителях, что возможно лишь при хорошем уровне стрессоустойчивости.

Для менеджера розничной торговли в целях успешности профессиональной деятельности необходимо сохранять и поддерживать продуктивные связи с коллегами и заказчиками. Эта особенность профессиональной деятельности требует от менеджера хорошо развитых коммуникативных навыков, умения адекватным образом решать конфликтные ситуации и сохранять хорошие отношения с людьми.

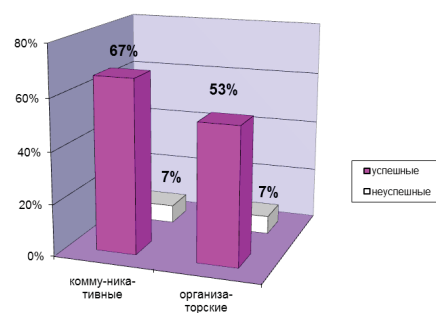


Рис. 6. Коммуникативные и организационные способности менеджеров

Успешные менеджеры более, чем неуспешные, контактны, способны отстаивать свое мнение и планировать деятельность. Они обладают ярко выраженными способностями лидера, понимают и принимают принцип «я должен». Для них дух коллектива, ценности человеческого общения также важны, как и ценности совместной деятельности. Среди успешных менеджеров 67 % обладают высоким уровнем коммуникативных, а 53 % – организаторских способностей (рис. 6). Среди менее успешных менеджеров таких индивидов лишь 7 %.

Выявленное нами различие в стилях конфликтного поведения видно на рис. 7.

Количественная обработка и качественная интерпретация результатов, полученных после проведения теста Томаса «Мы и конфликты», позволя-

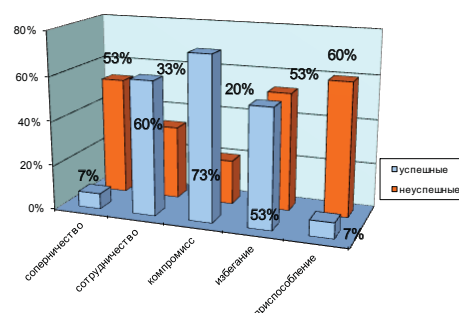


Рис. 7. Стили поведения в конфликте менеджеров

ет утверждать, что профессионально успешные менеджеры в ситуации конфликта используют стратегию соперничества лишь в 7 % случаев, неуспешные гораздо чаще – в 53 %, т.е. стремятся добиться своих интересов в ущерб другому.

Стратегию сотрудничества выбирают 60 % успешных и 33 % неуспешных менеджеров. Таким образом, профессионально успешные менеджеры гораздо чаще находят альтернативу, полностью удовлетворяющую интересы обеих сторон.

К компромиссу, т.е. к выработке соглашения между участниками конфликта, достигнутого путем взаимных уступок, прибегают в ситуации конфликта 73 % успешных менеджеров и 20 % неуспешных.

53 % респондентов в обеих группах предпочитают избегать конфликт, у них отсутствует стремление и к кооперации. 7 % успешных и 60 % менее успешных менеджеров предпочитают вести себя в конфликте с помощью стратегии приспособления и считают нормой принесение в жертву своих интересов ради интересов другого.

При исследовании черт личности менеджеров посредством методики Р. Кеттела установлено два значимых различия. Это различия по уровню интеллекта (фактор В) и по активности в области социальных контактов (фактор Н).

На рис. 8 видно, что наибольшее расхождение между факторами личности менеджеров наблюдается именно по этим параметрам. Следовательно, уровень интеллекта (фактор В) успешных менеджеров выше, чем неуспешных. 60 % успешных менеджеров имеют уровень интеллекта выше среднего уровня; среди неуспешных – 27 %.

Деятельность профессионалов данного уровня – это, прежде всего, интеллектуальный труд. Профессиональная деятельность менеджеров предполагает восприятие огромного количества информации, ее хранение, анализ и дальнейшее использование. Все это требует от профессионала наличия хорошо развитых интеллектуальных способностей.

Успешные менеджеры также более социально активны, склонны к риску, готовы иметь дело с незнакомыми об-

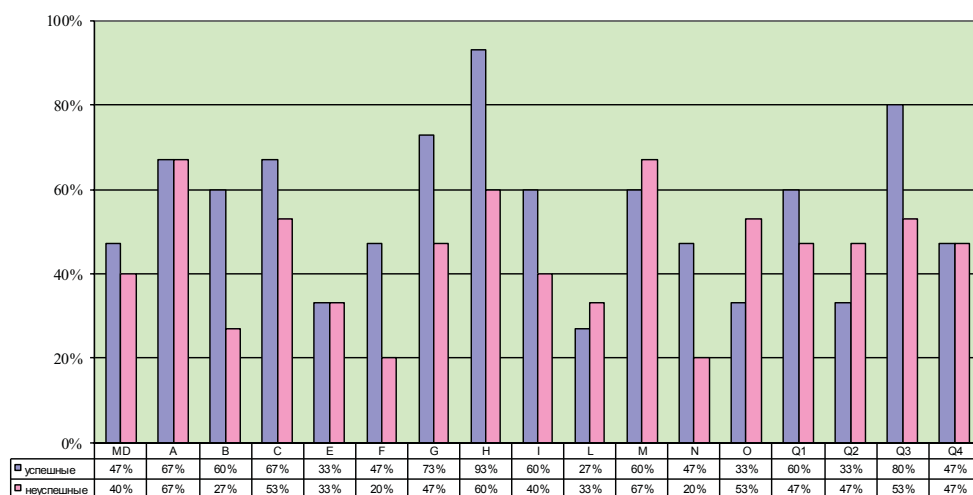


Рис. 8. Факторы личности менеджеров

стоятельствами и людьми (фактор H), что является неотъемлемой частью каждодневной работы менеджера. 93 % успешных менеджеров имеют высокий уровень социальной активности; среди менее успешных – 60 % (рис. 8).

Статистический анализ данных показывает, что успешные менеджеры имеют более высокий уровень социальной активности, чем менее успешные сотрудники.

Анализ личностных черт менеджеров также показывает, что среди успешных менеджеров 47 % имеют адекватную самооценку (фактор MD), среди неуспешных – 40 %. Двоим респондентам из подгруппы «успешные менеджеры» свойственно завышать свои возможности и переоценивать себя.

По фактору А (замкнутость – общительность) нами получены следующие данные: 67 % и успешных и неуспешных менеджеров характеризуются как общительные люди. Они открыты, добросердечны и откровенны. И соответственно 33 % всех менеджеров характеризуются необщительностью, скептичностью, безучастностью и строгостью в оценке людей.

67 % и 53 % успешных и неуспешных менеджеров соответственно характеризуются как эмоционально устойчивые (фактор С). Это люди выдержанные, эмоционально зрелые и реалистически настроенные. 33 % успешных и 47 % менее успешных менеджеров более подвержены чувствам, раздражительны, утомляемы, имеют низкий уровень толерантности к фрустрации.

Треть (33 %) неуспешных и успешных менеджеров могут быть оценены как люди властные, независимые, са-

моуверенные (фактор E). Им свойственно бороться за высокий статус в группе. Две трети всех менеджеров – люди скорее подчиняемые, застенчивые и зависимые.

47 % успешных и 20 % неуспешных менеджеров характеризуются экспрессивностью, жизнерадостностью, социальной активностью (фактор F). В свою очередь 53 % успешных и 80 % неуспешных менеджеров – благоразумны, рассудительны, осторожны и пессимистичны.

Фактор G определяет, в какой мере различные нормы и запреты регулируют поведения и отношения человека. По нашим данным, у 73 % успешных и 40 % неуспешных менеджеров наблюдается осознанное соблюдение норм и правил поведения, настойчивость в достижении цели, ответственность, деловая направленность.

Фактор I — «жесткость – чувствительность». 40 % успешных и 60% неуспешных менеджеров имеют низкие значения по данному фактору. Таким людям свойственны мужественность, самоуверенность, рассудочность, реалистичность суждений, практичность, некоторая жесткость, суровость, черствость по отношению к окружающим.

И наоборот, 60 % успешных и 40 % неуспешных менеджеров имеют высокие значения по фактору I. У этих респондентов наблюдается мягкость, устойчивость, зависимость, стремление к покровительству, склонность к романтизму, артистичность натуры, женственность, художественность восприятия мира. Можно говорить о развитой способности к эмпатии, сочувствию, сопереживанию и пониманию других людей.

Фактор L говорит об эмоциональном отношении к людям. При низких

оценках (73 % успешных и 67 % неуспешных менеджеров) человек характеризуется откровенностью, доверчивостью, благожелательностью по отношению к другим людям, терпимостью, уживчивостью, человек свободен от зависти, легко ладит с людьми и хорошо работает в коллективе.

При высоких оценках (27 % успешных и 33 % неуспешных менеджеров) человек ревнивый, завистливый, характеризуется подозрительностью, ему свойственно большое сомнение. Его интересы обращены на самого себя, он обычно осторожен в своих поступках, эгоцентричен.

Профессиональная деятельность менеджера розничной торговли – это деятельность, прежде всего, практическая. 60 % успешных и 67 % неуспешных менеджеров могут быть охарактеризованы как люди практичные и добросовестные. Они ориентируются на внешнюю реальность и следуют общепринятым нормам, им свойственна некоторая ограниченность и излишняя внимательность к мелочам.

40 % успешных и 33 % неуспешных менеджеров характеризуются развитым воображением, ориентацией на свой внутренний мир, высоким творческим потенциалом.

При низких оценках по фактору N человеку свойственна прямолинейность, наивность, естественность, непосредственность поведения. Среди неуспешных в профессиональном плане менеджеров таких людей большинство – 80 %, а среди успешных – 53 %.

Расчетливость, проницательность, разумный подход к событиям и окружающим людям характерны для 47 % успешных и 20 % неуспешных менеджеров.

В ходе исследования было выявлено, что 67 % успешных менеджеров уверенные в себе люди (фактор O), безмятежные, хладнокровные, спокойные. Среди неуспешных менеджеров таких респондентов – 47 %.

53 % неуспешных и 33 % успешных менеджеров свойственны тревожность, депрессивность, ранимость и впечатлительность.

Анализируя данные по фактору Q1 («консерватизм — радикализм»), можно утверждать, что 40 % успешных и 53 % неуспешных менеджера характеризуется консервативностью, устойчивостью по отношению к традиционным трудностям. Такой человек знает, во что должен верить, и, несмотря на несостоятельность каких-то принципов, не ищет новых, с сомнением относится к новым идеям, склонен к морализации и нравоучениям. Он противится переменам и не интересуется аналитическими и интеллектуальными соображениями.

С другой стороны, 60 % успешных и 47 % неуспешных менеджеров критически настроены, характеризуются наличием интеллектуальных интересов, аналитичностью мышления, стремятся быть хорошо информированными. Они более склонны к экспериментированию, спокойно воспринимают новые взгляды и перемены, не доверяют авторитетам, на веру ничего не принимают.

Анализ личностных черт менеджеров также показывает, что среди успешных менеджеров 67 % респондентов зависимы от группы, следуют за общественным мнением, предпочитают и работать, и принимать решения вместе с другими людьми, ориентируясь на социальное одобрение (фактор

Q₂). Среди неуспешных менеджеров таких – 53 %.

33 % успешных и 47 % неуспешных менеджеров можно назвать нонконформистами. Такие люди предпочитают собственные решения, независимы, следуют по выбранному ими пути, сами принимают решения и сами действуют.

80 % успешных и 53 % неуспешных менеджеров имеют развитый самоконтроль, точность выполнения социальных требований. Такой человек следует своему представлению о себе, хорошо контролирует свои эмоции и поведение, доводит всякое дело до конца. Ему свойственна целенаправленность и интегрированность (фактор Q₃).

Однако 20 % успешных менеджеров (и 47 % неуспешных) не дисциплинированы, внутренне конфликтны, не обеспокоены выполнением социальных требований.

По фактору Q₄ получены следующие данные: 53 % всех опрошенных нами менеджеров свойственны расслабленность, излишняя удовлетворенность и невозмутимость, а 47 % всех респондентов свойственно состояние фрустрации как результат повышенной мотивации, их характеризует активное неудовлетворение стремлений.

Проведенное исследование достоверно доказывает: значимость компетенций эмоционального интеллекта российских менеджеров среднего звена по их ранговому месту в эффективности профессиональной деятельности высокая, в ряде случаев преобладающая.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Апчел В.Я., Цыган В.Н. Стресс и стрессоустойчивость человека. СПб., 1999. 86 с.
2. Вершигора Е.Е. Менеджмент. М., 2008. 283 с.
3. Емельянова Л.А., Сергиенко С.К. Ключевые компетенции менеджера по управлению проектами // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2009. № 8. С. 9–16.
4. Мищенко Е.Я. Принятие решения в кризисных ситуациях: методы сценарного моделирования. «Речь», 2008. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rekuklet.ru/blog/library/1785.html#sthash.cnRsBxBFDpuf> (Дата обращения: 30.08.15)
5. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. М., 1971. 350 с.
6. Пугачева Е.В. Развитие управленческой компетентности руководителей органов внутренних дел. Монография / Е.В. Пугачева, И.В. Гайдамашко; Министерство внутренних дел Российской Федерации, Академия экономической безопасности. М., 2011. 186 с.
7. Селезнев В.Н., Сысоев В.В., Гайдамашко И.В. Подготовка антикризисных менеджеров методами психологического анализа профессиональной деятельности // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психологические науки. 2012. № 2. С. 155–163.
8. Федоришин Б.А. Конвейерная монотония и структура трудового процесса // Вестник Ленинградского государственного университета. Серия экономики, философии и права. 1960. Вып. 3. № 17. С. 88–100.
9. Чиксентмихайи М. Креативность и толерантность к неопределенности как предикторы актуализации эмоционального интеллекта в личностном выборе // Психологический журнал. 2012. Т. 33. № 5. С. 39–49.