

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ САМОРЕГУЛЯЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ У МЕНЕДЖЕРОВ АКТИВНЫХ ПРОДАЖ



Мельничук Андрей Степанович, кандидат психологических наук, доцент кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности Института общественных наук Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС); просп. Вернадского, 84, Москва, Россия, 119606; e-mail: melnichuk-as@ranepa.ru



Панфилова Елена Анатольевна, магистр психологии, Институт общественных наук Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС); просп. Вернадского, 84, Москва, Россия, 119606; e-mail: eapanfilova@ya.ru

РЕЗЮМЕ

В статье приведены результаты исследования, направленного на изучение саморегуляции деятельности как профессионально важного качества для менеджеров активных продаж. Показана специфика работы данной категории персонала, связанная с выполнением разнообразных функций по обеспечению полного цикла коммерческих сделок в условиях высокой личной ответственности, самостоятельности в определении приоритетов и средств достижения целей, а также влияния ряда экстремальных факторов — неопределенности, нехватки времени, рискованности решений. Обоснована необходимость наличия у менеджеров активных продаж высокого уровня саморегуляции, которая является основой профессиональной субъектности, адекватности целей и средств деятельности ее условиям, а также предпосылкой успешной реализации коммуникативной компетентности и мотивации достижения. Эмпирическая часть исследования проведена с использованием методик для диагностики самоорганизации деятельности, способности к самоуправлению, толерантности к неопределенности, диспозиционного оптимизма, склонности к риску. Представлены данные об уровне различных аспектов саморегуляции. Показано, что самоорганизация деятельности и способность к самоуправлению тесно связаны друг с другом. Выявлены позитивная взаимосвязь самоуправления и самоорганизации со стажем работы в активных продажах, а также их более высокий уровень у руководителей по сравнению с менеджерами. Установлено, что высокий уровень саморегуляции может как повышать вероятность рискованных действий менеджеров, так и предотвращать их. Выявлены позитивная связь компонентов саморегуляции с уровнем оптимизма менеджеров

и негативная — с уровнем толерантности к неопределенности.

Ключевые слова: саморегуляция, самоуправление, самоорганизация, менеджеры активных продаж, риск-поведение, оптимизм.

Акмеологическое знание характеризуется неравномерностью развития. Одни его отрасли (в частности — управленческая и педагогическая акмеология) давно находятся в фокусе внимания ученых, а другие «ждут своего часа». К последним следует отнести экономическую акмеологию. Необходимость ее формирования была отмечена еще в «Основах общей и прикладной акмеологии» (1995 г.), однако публикаций по соответствующей тематике до сих пор крайне мало. Сегодня актуален поиск резервов эффективности всех сфер экономики, среди которых важное место занимает торговля. В этой сфере работают представители многих специальностей, но удовлетворение потребностей в товарах и услугах напрямую зависит от качества работы специалистов по сбыту (так, в некоторых видах торговли на долю наиболее успешных сотрудников приходится до 80% объема сбыта [11]).

К числу востребованных в отечественной торговле профессий следует отнести менеджеров активных продаж, ориентированных на работу с организациями, а не на реализацию товара конечному розничному потребителю. Их деятельность весьма важна в условиях насыщенности рынка конкурирующими продуктами и невозможности существенного повышения цен или демпинга. Выявление ключевых личностно-профессиональных качеств таких менеджеров является весьма актуальным. При этом следует опереться на категории «общее» и «особенное».

Данный вид деятельности имеет общие черты с продажами как таковыми, предполагая непосредственный контакт с клиентом. Поэтому можно говорить о родовой принадлежности рассматриваемой деятельности к типу «человек — человек». Психоло-

гическая сущность продаж заключается во взаимодействии продавца и клиента, предметом труда выступает другой человек и его психика, а средством — личность самого специалиста по продажам [22, с. 28].

Для понимания категории «особенное» следует сопоставить пассивные и активные продажи. В первом случае действия продавца ограничены оформлением сделки, приемом денег и выдачей товара, не предполагая какого-либо влияния на выбор покупателя. Интересно отметить, что одним из значений слова «пассивный» является «безучастный» [17, с. 493], что семантически очень близко к равнодушию к клиенту и его нуждам. При осуществлении активных продаж менеджер, наоборот, нацелен на инициативный поиск потенциального покупателя, выявление и уточнение его запросов, привлечение внимания к продукту, формирование потребности в данном продукте и мотивации на совершение покупки (тем более что уровень доходов менеджера напрямую связан с величиной продаж).

Из сказанного следует, что для успешной работы в активных продажах особо значимы две группы личностно-профессиональных качеств, входящих в число акмеологических инвариантов. С одной стороны, это коммуникативная компетентность, тесно сопряженная с другими аспектами психологической компетентности [11], а с другой — выраженная мотивация достижения [24] (без которой трудно работать на высококонкурентном рынке, не ограничиваясь постоянными клиентами и не сдаваясь после неудач). Ведущая роль данных характеристик отмечается в подавляющем большинстве работ, посвященных специалистам по продажам, а их анализ доминирует в эмпирических исследованиях (что объясняется потребностями подготовки таких специалистов к оказанию воздействия на клиентов и поиском путей эффективного стимулирования персонала). Отметим, что эти же особенности (прежде всего — коммуникабельность) превалируют и в требованиях работодателей [2; 20].

Однако практика показывает, что сочетание мотивированности, знания продукта и техник взаимодействия с покупателем далеко не всегда приводит менеджеров активных продаж к желаемому результату. Причиной может быть недостаточный учет при отборе и подготовке таких специалистов специфики их деятельности, по ряду признаков отличающейся от прямых, сетевых, многоуровневых продаж (при несомненном наличии и общих черт).

Менеджер активных продаж в нашем понимании — это сотрудник сбытового подразделения организации, который осуществляет **самостоятельное построение полного цикла сделки** в рамках определенной линейки продукции или территории (начиная с осмысления особенностей продаваемого продукта и поиска «под него» клиента и заканчивая анализом проведенной сделки и постпродажным взаимодействием с покупателем на долговременной основе). Анализ научных публикаций по проблеме [например, 5; 23] и профессионального опыта одного из авторов данной статьи (Е.А. Панфилова) показал, что круг обязанностей таких менеджеров включает в себя несколько функций (большинство из которых отсутствуют у традиционных продавцов). К таким функциям относятся:

- *аналитические* (изучение возможных клиентов, конкурирующих организаций и продуктов, мониторинг динамики сбыта);

- *коммуникативные* (презентация продуктов, проведение переговоров, обеспечение устойчивого доверительного взаимодействия с клиентом, сбор информации о запросах и претензиях, контакты с поставщиками товаров);

- *финансовые* (оценка рентабельности сделки, контроль оплаты);

- *организационные* (разработка мер по стимулированию продаж, отслеживание отгрузок продукции для клиентов, оформление отчетных документов).

Данный сотрудник, формально не имея подчиненных, фактически выполняет и ряд управленческих функций, например координирует взаимодействие различных подразделений организации в рамках обеспечения сделки. В этом контексте использование в наименовании профессии термина «менеджер» представляется вполне уместным.

Дополняя характеристику деятельности менеджера активных продаж, отметим, что она реализуется в особых условиях, так как на представителей данной профессии воздействуют множество экстремальных факторов [7]. Первым экстремальным фактором является неопределенность возникновения событий и их характера (что связано с объективными процессами на рынке и с субъективными детерминантами, сопровождающими взаимодействие с клиентом). Вторым экстремальным фактором — дефицит времени при информационной перегрузке, а также частая необходимость немедленно принимать решения о заключении сделки или отказе от нее. Третий экстремальный фактор — рискованность решений, предполагающих возможность как значимого выигрыша, так и существенного ущерба для организации и самого менеджера. В деятельности менеджеров активных продаж также присутствуют негативные факторы, выделенные А.А. Деркачом и В.Г. Зазыкиным при изучении госслужащих и телережиссеров:

- высокая психическая напряженность (вследствие жесткой конкуренции на рынке в одном сегменте или одновременного давления руководства и клиентов);

- часто нерегламентированный рабочий день;
- вероятные угрозы статусу в коллективе вследствие профессиональных неудач;

- стресс «несбывшихся ожиданий» (срыв сделки при ожидании большой прибыли).

Таким образом, можно говорить о многоплановом и интегративном характере труда менеджера активных продаж, требующем от него способности к корректной постановке разноуровневых целей, оперативному переключению между видами деятельности и распределению времени на них, прогнозированию развития ситуации и выбору адекватных условиям средств, рефлексии хода работы и т. д. В целом речь должна идти о таком акмеологическом инварианте, как высокий уровень развития саморегуляции профессионала.

Саморегуляцию можно понимать как деятельность, нацеленную на обеспечение собственного упорядоченного функционирования в соответствии с заданными параметрами. Она является одним из базовых признаков человека как социально-биологической

системы, а также основной функцией психической сферы [8, с. 7; 12, с. 78]. Акмеологическая значимость саморегуляции определяется рядом обстоятельств. Во-первых, она интегрирует различные проявления человека как индивида, личности и субъекта труда. Во-вторых, развитая саморегуляция выступает значимым признаком человека как субъекта, проявляющего самодетерминированную целенаправленную активность [1, с. 121; 9, с. 22; 12, с. 122]. Отметим, что субъектность является обязательной чертой менеджера активных продаж, который:

- обладает высокой «автономностью» в выборе приоритетов и способов деятельности;
- несет полную ответственность за конечный результат;
- должен уметь конструктивно разрешать противоречия различного плана (например, между интересами клиентов, производителей и поставщиков продукции и своей организацией или же между тактическими и стратегическими целями).

В научной литературе применяется ряд сходных терминов, прежде всего — «самоуправление» и «самоорганизация». Их дефиниции и соотношение объемов варьируются у конкретных авторов, отражая акценты и контексты использования понятий при описании субъектной активности человека. Однако представляется, что эти термины очень тесно «переплетаются» между собой, поскольку характеризуют весьма близкие феномены или же стороны одного явления. Соответственно, их в значительной мере можно рассматривать как синонимичные (например, в свете того, что в качестве основной функции самоорганизации рассматривается обеспечение самосохранения системы за счет регулятивного «самовоздействия» и внесения изменений в ее структуру) [3, с. 60–61].

В данном исследовании мы рассматриваем осознанную саморегуляцию человеком своей деятельности, понимаемую как «системно-организованный процесс внутренней психической активности человека по инициации, построению, поддержанию и управлению разными видами и формами произвольной активности, непосредственно реализующей достижение принимаемых человеком целей» [8, с. 6]. Именно саморегуляция, согласно О.А. Конопкину, «купирует внутренние трудности [деятельности], рассогласования психических составляющих, мобилизует психологические и личностные резервы» (цит. по [18, с. 4]). Она обеспечивает надежность деятельности [15]; дает возможность компенсировать недостаточное развитие определенных профессионально-важных качеств (ПВК) [16, с. 69–70], ускоряет адаптацию к меняющимся условиям и содержанию труда, тем самым содействуя реализации профессионального потенциала (в случае менеджера активных продаж — его мотивации и коммуникативной компетентности).

Для менеджеров активных продаж значима и саморегуляция психических состояний. Однако она будет продуктивной только при ее соответствии содержанию и условиям основной активности человека, для чего важна именно саморегуляция деятельности (которая, в частности, способствует преодолению острого стресса [15, с. 69]). При этом проблемы в саморегуляции деятельности (например, неоптимальное распределение целей во времени или их несоответ-

ствие условиям) сами по себе являются источником напряженности.

В работах, посвященных ПВК персонала сферы продаж, особенности регулятивной сферы упоминаются достаточно часто, но лишь в назывном плане (в терминах «умение управлять эмоциями», «целеустремленность», «стрессоустойчивость», «организованность»). В явном виде роль «способности самостоятельно планировать и осуществлять профессиональную деятельность» отметила только Е.Е. Войлокова, которая также пишет о связи ряда профессиональных ошибок с недостатками в системе саморегуляции [4, с. 10–11]. Эмпирические исследования саморегуляции деятельности менеджеров по продажам единичны. Она изучалась только в составе более широкой выборки (Е.Е. Войлокова, Е.П. Минаш [4; 14]) или в контексте профессионального отбора (О.А. Чаденкова и Д.С. Мищенко [23]).

Всё сказанное определило замысел эмпирического исследования — оценить уровень выраженности компонентов психологической саморегуляции деятельности у менеджеров активных продаж, специфику их взаимосвязи между собой, а также с рядом личностно-профессиональных качеств.

В опросе приняли участие 59 сотрудников сферы активных продаж, работающих в сфере реализации косметической продукции (14 мужчин и 35 женщин; 10 руководителей подразделений продаж и 49 рядовых менеджеров). Средний возраст респондентов $33,1 \pm 5,3$ года (значимые возрастные различия в гендерных и должностных подгруппах отсутствуют), средний стаж работы в сфере активных продаж $7,8 \pm 4,8$ года.

В качестве основных инструментов сбора данных были использованы две методики: «Способность самоуправления» [21, с. 524–532] и «Опросник самоорганизации деятельности (ОСД)» [13]. Их применение представляется допустимым в свете отмеченной близости понятий «саморегуляция», «самоуправление» и «самоорганизация». Первая методика (автор Н.М. Пейсахов) дает возможность получить информацию о компонентах цикла саморегуляции (в том числе входящих в классическую модель О.А. Конопкина). Вторая методика позволяет изучить ряд сторон регуляции деятельности, с одной стороны, сходных с первым тестом (специфика целеполагания и планирования), а с другой — дополняющих их данными о настойчивости, временной ориентации и гибкости изменения программ действия, которые важны для работы в сфере активных продаж. Поскольку в обеих методиках отсутствуют нормативные данные для взрослой выборки, то для характеристики сформированности компонентов самоуправления и самоорганизации мы использовали относительную величину — долю набранных по шкале баллов, выраженную в процентах от максимально возможного.

Также в диагностическую «батарейку» вошли разработанная А.С. Мельничуком анкета оценки склонности к рискованным действиям, «Опросник толерантности к неопределенности» С. Баднера в адаптации Т.В. Корниловой [10], «Тест диспозиционного оптимизма» [6].

Эмпирическое исследование показало, что опрошенные менеджеры имеют достаточно высокий уровень способности к самоуправлению (по всем шкалам

среднее количество набранных баллов находится в диапазоне 70–80%). При этом уровень выраженности компонентов цикла самоуправления является близким при относительном доминировании «Принятия решений» и «Прогнозирования». Это закономерно, поскольку принятие решения о перспективности сделки с конкретным клиентом и обоснованности ее заключения в конкретной ситуации — это центральные моменты в деятельности специалиста сферы продаж.

Максимальный разброс оценок был получен по уровню способности к принятию решений. Вероятнее всего, данный факт отражает неоднородность респондентов по возрасту, так как между этими показателями существует прямая корреляция ($r = 0,347$; $p = 0,041$). Однако «размытость» оценок по шкале может быть следствием специфики деятельности, в которой выбор далеко не всегда представляет собой четко выстроенную процедуру. Так, решения порой принимаются «здесь и сейчас» (чтобы не упустить внезапно возникшего шанса), или же менеджеру приходится вновь возвращаться к этапу анализа ситуации (если клиент внезапно начинает уклоняться от сделки, не озвучивая причин такого поведения). Таким образом, «принятие решения» носит для каждого респондента конкретную смысловую нагрузку (принимать решение о заключении сделки или выбрать иную стратегию).

Согласно данным, полученным с помощью методики ОСД, наиболее сформированными аспектами самоорганизации деятельности оказались целеустремленность, настойчивость и планомерность (от 81 до 92% максимального балла). Сильная позитивная корреляция между ними, а также наименьший разброс оценок по первым двум шкалам дали основание для их рассмотрения как целостного фактора, обеспечивающего достижения коммерческого результата. Так, при ежемесячном получении менеджером задания (цели) в виде определенной величины продаж ключевыми компонентами становятся:

- грамотное понимание параметров задания и его «удержание» в фокусе внимания;
- умение спланировать пути достижения цели;
- проявление волевых качеств для преодоления возможных препятствий.

При «выпадении» одного из этих компонентов получение коммерческого результата будет носить непредсказуемый характер (например, если менеджер слабо владеет навыками планирования, то достижение цели пойдет «методом проб и ошибок» и приведет к отсутствию результата или чрезмерному расходу личностных и организационных ресурсов).

Одновременно выявлены гораздо более низкие показатели по остальным шкалам методики ОСД (от 57,1 до 62,6% от максимального балла), закономерно связанные со спецификой работы в сфере активных продаж. Так, в отношении шкалы «Фиксация на структурировании деятельности» это свидетельствует о гибкости в планировании менеджером своих действий в условиях непредсказуемости бизнес-ситуаций. Невысокий уровень баллов по шкале «Ориентация на настоящее» обусловлен ориентацией не столько на продажу «здесь и теперь», сколько на долговременность в построении коммерческих отношений (однако оценки по данному параметру максимально диф-

ференцированы, что может говорить о наличии среди респондентов явных «стратегов» и «тактиков»).

Одной из существенных характеристик саморегуляции является степень интегрированности ее различных аспектов. В данном исследовании были получены значимые в свете данного положения результаты.

Во-первых, между параметрами способности к самоуправлению существуют высокосignификантные положительные корреляции (что свидетельствует о том, что компоненты взаимно «поддерживают» друг друга).

Во-вторых, важным результатом стало обнаружение прямой сильной корреляции между общим уровнем самоуправления и общим уровнем самоорганизации деятельности ($r = 0,558$; $p = 0,000004$).

В-третьих, выявлены тенденции, свидетельствующие о весьма высоком уровне интегрированности различных сторон саморегуляции:

- существуют значимые взаимосвязи между общим уровнем самоуправления и самоорганизации, с одной стороны, и с большинством шкал соответствующих методик — с другой;
- такие ключевые аспекты самоорганизации, как целеустремленность, планомерность и настойчивость, прямо коррелируют с семью из восьми шкал опросника Н.М. Пейсахова.

Исходя из этих данных, можно сказать, что развитость одной из форм саморегуляции способствует формированию и реализации другой. Например, менеджер, способный продуктивно регулировать весь цикл деятельности, также может достаточно эффективно структурировать и планировать решение конкретных задач (с другой стороны, реализация каждого из элементов целостной саморегуляции деятельности во многом обеспечивается имеющимися у человека навыками самоорганизации). В данном плане можно обратиться к положению А.К. Осницкого о том, что осуществление регуляторных функций обеспечивается рядом конкретных умений [19, с. 69–70].

В ходе исследования была выявлена прямая взаимосвязь между стажем работы в сфере активных продаж с интегральным уровнем способности к самоуправлению ($r = 0,445$; $p = 0,012$) и общим уровнем самоорганизации деятельности ($r = 0,543$, $p = 0,0016$). Представляются возможными два объяснения данной тенденции.

Во-первых, «изначальное» наличие развитой саморегуляции способствует профессиональной успешности, а тем самым мотивирует продолжать трудиться в сфере активных продаж, совершенствуя при этом те или иные компоненты регуляции. В то же время сотрудники, не обладающие достаточным уровнем саморегуляции, будут сталкиваться с неудачами, и они станут чаще уходить из рассматриваемого вида деятельности.

Во-вторых, речь может идти о совершенствовании саморегуляции на основе адаптации к деятельности. Стремясь остаться в профессии, менеджер начинает развивать свои способности в данной сфере (или выработать варианты компенсации недостаточно сформированных компонентов). Получение на этой основе опыта успешной работы позитивно влияет на включенность в профессию и, в свою очередь, содействует саморазвитию.

Взаимосвязь аспектов саморегуляции с предпочтениями, препятствующими риск-поведению

Предпочтения и убеждения респондента, препятствующие риск-поведению	Взаимосвязь степени предпочтения стратегии поведения с общим уровнем			
	способности к самоуправлению		самоорганизации деятельности	
	г	р	г	р
Предпочитает как можно детальнее и всесторонне готовить предпринимаемые шаги	0,282	0,031	0,344	0,008
Склонен тщательно готовить предпринимаемые шаги, даже соглашаясь с вероятностью упустить предоставляемые возможности	0,384	0,003		
Считает необходимым заранее четко продумать последовательность своих действий, а не ориентироваться по ходу процесса	0,467	0,0001		
Считает, что при принятии решения необходимо учесть максимальное количество факторов, способных повлиять на его реализацию	0,347	0,007		
Считает разумным готовить запасы ресурсов на случай непредвиденных обстоятельств	0,439	0,001	0,336	0,009
Считает, что быстрота выполнения профессиональных обязанностей менее важна, чем их качество	0,378	0,003	0,265	0,043
Считает риск нежелательным в жизни			0,425	0,001

При этом на основе полученных данных можно сделать вывод о том, что увеличение стажа работы позитивно влияет на уровень выраженности таких компонентов самоуправления, как «Прогнозирование» и «Планирование» ($r = 0,431$, $p = 0,016$ и $r = 0,442$, $p = 0,013$ соответственно), а также на уровень стремления к проявлению настойчивости (по методике ОСД) ($r = 0,615$, $p = 0,0002$).

Взаимосвязь уровня саморегуляции и специфики деятельности можно проследить и в должностном аспекте. Руководители подразделений активных продаж превосходят рядовых менеджеров как по общему уровню способности к самоуправлению ($p = 0,031$ по критерию Манна — Уитни), так и по ряду ее компонентов: принятию решений ($p = 0,01$), сформированности критериев оценки результата ($p = 0,01$), анализу противоречий ($p = 0,033$). Одновременно у руководителей значимо выше показатели по шкале «Настойчивость» методики ОСД ($p = 0,03$).

Отмеченные различия могут быть объяснены двояко. С одной стороны, развитая саморегуляция позволяет сотруднику достигать успеха в продажах, следствием чего становится продвижение по карьерной лестнице. С другой стороны, развитость саморегуляции выступает условием успешного выполнения обязанностей руководителя, более сложных, чем работа собственно «продавца». При этом логично, что более высокие требования предъявляются к аспектам саморегуляции, связанным с ключевыми моментами управления — принятием решений в условиях неопределенности, оценке деятельности, волевым усилиям по последовательному достижению целей.

При анализе взаимосвязи саморегуляции со склонностью к риску были выявлены две тенденции. Согласно первой, наличие развитой саморегуляции способно провоцировать рискованные действия.

Так, чем выше общий уровень самоуправления, тем более менеджер склонен:

- стремиться достичь значимой цели (например, заключить важную сделку), даже при небольшой вероятности успеха ($r = 0,435$, $p = 0,001$);
- в условиях неопределенности действовать активно, а не ждать, пока проблема разрешится сама собой ($r = 0,312$, $p = 0,016$).

Использование методики ОСД показало также, что с повышением уровня самоорганизации менеджеры в большей степени готовы идти на риск ($r = 0,380$, $p = 0,003$), а не ждать, пока ситуация разрешится сама собой ($r = 0,297$, $p = 0,022$).

Основой выбора таких стратегий может быть присутствующая человеку с развитой саморегуляцией убежденность в способности отследить динамику своей деятельности и при неблагоприятном развитии событий оперативно перестроить весь контур деятельности (например, скорректировать цель или уточнить средства ее достижения).

Вторая тенденция состоит в том, что привычка осознанно и полноценно выстраивать свою деятельность может препятствовать принятию необоснованных (и потому рискованных) решений (табл. 1).

Например, менеджер с развитой саморегуляцией при заключении сделки предпочтет предварительно собрать информацию о клиенте и заранее разработать варианты действий на каждый из возможных «поворотов» в переговорах (тем самым снижая неопределенность и связанные с ней риски).

Отметим, что, вопреки нашим предположениям, исследование не выявило значимой связи всех шкал ОСД и большинства параметров опросника Н.М. Пейсахова с отношением респондентов к неопределенности. Однако была обнаружена корреляция самоконтроля деятельности с уровнем нетерпимости к неопределенности ($r = 0,251$, $p = 0,05$). Этап

Взаимосвязь аспектов саморегуляции с уровнем оптимизма

	Значение	
	г	р
Показатели методики «Способность самоуправления»		
Общий уровень способности к самоуправлению	0,40	0,002
Анализ противоречий	0,40	0,002
Прогнозирование	0,32	0,014
Целеполагание	0,39	0,003
Критерий оценки качества	0,33	0,012
Принятие решений	0,28	0,034
Показатели методики «ОСД»		
Общий уровень самоорганизации деятельности	0,32	0,01
Настойчивость	0,30	0,02
Ориентация на настоящее	0,26	0,05

самоконтроля по своей сущности предполагает оценку хода достижения цели на основе определенной информации. Поэтому отсутствие точных данных о процессе или их противоречивость оказываются фактором, существенно затрудняющим отслеживание ситуации, и в силу этого — психотравмирующим фактором.

Кроме того, показатели шкалы «Коррекция деятельности» имеют обратную связь с толерантностью к неопределенности ($r = -0,308$, $p = 0,019$). Поскольку в рамках данного компонента самоуправления человек должен сделать вывод о необходимости внесения изменений в свои действия, то любая неопределенность становится существенной помехой (причем тем большей, чем более значима для человека правильность принимаемых на данном этапе решений).

Неопределенность получения результата обуславливает важность для менеджера активных продаж веры в свои шансы на успех. По данным статистического анализа, выполненного по двум методикам, между аспектами саморегуляции и уровнем оптимизма существуют значимые позитивные корреляции (табл. 2).

Можно предположить, что саморегуляция влияет на степень оптимизма через феномен самоэффективности. Наличие развитой саморегуляции способствует профессиональным успехам, а их «накопление» и осознание создают основу для веры в способность продуктивно решать задачи и в будущем, не «опуская рук» при возникновении трудностей.

Взаимосвязь оптимизма и настойчивости имеет два объяснения. С одной стороны, проявлять настойчивость имеет смысл лишь при уверенности в благоприятном исходе активных действий, а с другой — проявляя настойчивость в достижении цели (например, при заключении выгодной сделки), менеджер тем самым субъективно повышает вероятность благоприятного исхода («я сделаю всё, что смогу»). При этом повышению оптимизма способствует сфокусированность на текущей ситуации (избавляющая от чрезмерного переживания событий прошлого или волнений о будущем).

Проведенное исследование дает основание сделать несколько **выводов**:

1) Деятельность менеджера активных продаж имеет выраженную специфику, связанную с самостоятельным обеспечением полного цикла коммерческих сделок и требующую одновременной реализации аналитических, коммуникативных, финансовых и организационно-управленческих функций при воздействии множества экстремальных факторов.

2) Необходимым фактором успешности менеджера в этих условиях становится профессиональная субъектность, и прежде всего такой ее элемент, как развитая саморегуляция деятельности. Она способствует интеграции всех аспектов деятельности, их соответствию поставленным целям и особенностям ситуации, а также продуктивной реализации других аспектов профессионального потенциала.

3) На основе данных исследования можно говорить:

- о достаточно высоком уровне сформированности компонентов самоуправления (прежде всего — способностей к прогнозированию и принятию решений);
- о возможности трактовки целеустремленности, планомерности и настойчивости как ведущих компонентов самоорганизации деятельности менеджеров;
- о высокой интегрированности общих и частных проявлений самоуправления и самоорганизации деятельности в рамках целостной саморегуляции.

4) Выявлена взаимосвязь уровня самоуправления и самоорганизации со стажем работы в активных продажах, которая может отражать позитивное влияние саморегуляции на «включенность» в профессию через обеспечение успешности деятельности.

5) Выявлен значимо более высокий уровень самоорганизации и способности к самоуправлению у руководителей подразделений активных продаж (что может быть связано с требованиями должности или же с большей успешностью работы, обеспечивающей карьерный рост).

6) Обосновано, что развитые самоорганизация и способность к самоуправлению могут оказывать двойственное влияние на готовность менеджеров к риску — повышать вероятность рискованных действий (за счет уверенности в своей способности оперативно

скорректировать поведение при возникновении опасности) или же предотвращать такие действия (за счет склонности тщательно выстраивать работу и не допускать необоснованных поступков).

При этом выявлено, что компоненты саморегуляции имеют лишь косвенное влияние на уровень толерантности к неопределенности (причем можно говорить об обратном характере такой взаимосвязи).

7) Высокий уровень развитости компонентов саморегуляции является фактором, способствующим оптимистичному взгляду на мир (скорее всего, за счет повышения вероятности достижения намеченных целей и роста самооэффективности).

Полученные в результате исследования данные могут быть использованы при отборе и подготовке менеджеров торговых организаций, а также для выявления причин профессиональных трудностей уже работающих сотрудников и определения путей повышения эффективности деятельности. Дальнейшие исследования по рассмотренной в статье проблеме могут быть связаны с выявлением особенностей саморегуляции менеджеров в зависимости от продаваемых продуктов, а также со спецификой взаимосвязи саморегуляции деятельности и психических состояний.

ССЫЛКИ

- [1]. *Абульханова-Славская К.А.* Личность как субъект деятельности // Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / Сост. В.А. Бодров. — М.: ПЕР СЭ; Логос, 2007. — С. 119–124.
- [2]. *Беляева И.Н.* Специфика переговорного процесса в деятельности менеджера по продажам // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. — 2008. — № 58. — С. 38–42.
- [3]. *Васильева О.В.* Психолого-акмеологическая сущность самоорганизации личности // Акмеология. — 2012. — № 2. — С. 59–63.
- [4]. *Войлокова Е.Е.* Структурно-содержательные характеристики функциональных компонентов психической регуляции в разных типах профессиональной деятельности: автореф. дис. ... канд. психол. наук. — М., 2010. — 26 с.
- [5]. *Всемирнова Ю.В.* Социально-психологические механизмы формирования профессиональной компетентности менеджеров по продажам в условиях внутрифирменного обучения: автореф. дис. ... канд. психол. наук. — Ярославль, 2011. — 24 с.
- [6]. *Гордеева Т.О., Сычёв О.А., Осин Е.Н.* Разработка русскоязычной версии теста диспозиционного оптимизма (LOT) // Психологическая диагностика. — 2010. — № 2. — С. 36–64.
- [7]. *Деркач А.А., Зазыкин В.Г.* Профессионализм деятельности в особых и экстремальных условиях (психолого-акмеологические основы). — М.: Издательство РАГС, 2003. — 156 с.
- [8]. *Конопкин О.А.* Психическая саморегуляция произвольной активности человека (структурно-функциональный аспект) // Вопросы психологии. — 1995. — № 1. — С. 5–12.
- [9]. *Конопкин О.А.* Осознанная саморегуляция как критерий субъектности // Вопросы психологии. — 2008. — № 3. — С. 22–35.

[10]. *Корнилова Т.В., Чумакова М.А.* Шкалы толерантности и интолерантности к неопределенности в модификации опросника С. Баднера // Экспериментальная психология. — 2014. — № 1. — С. 92–110.

[11]. *Кустов В.Н.* Психолого-акмеологические характеристики коммуникативной компетентности менеджеров коммерческих организаций // Акмеология. — 2007. — № 2. — С. 83–85.

[12]. *Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. — М.: Наука, 1984. — 444 с.

[13]. *Мандрикова Е.Ю.* Разработка опросника самоорганизации деятельности (ОСД) // Психологическая диагностика. — 2010. — № 2. — С. 87–111.

[14]. *Минаш Е.П.* Закономерности соотношения стилей саморегуляции и мотивов профессиональной деятельности менеджеров: автореф. дис. ... канд. психол. наук. — Ярославль, 2012. — 28 с.

[15]. *Моросанова В.И., Кондратюк Н.Г.* Дифференциально-регуляторные основы надежности действий профессионала // Акмеология. — 2012. — № 4. — С. 68–74.

[16]. *Моросанова В.И.* Осознанная саморегуляция произвольной активности человека как психологический ресурс достижения целей // Теоретическая и экспериментальная психология. — 2014. — Т. 7. — № 4. — С. 62–78.

[17]. *Ожегов С.И.* Словарь русского языка: 70 000 слов / Под ред. Н.Ю. Шведовой. — 22-е изд. — М.: Русский язык, 1990. — 921 с.

[18]. *Осницкий А.К., Бякова Н.В., Истомина С.В.* Развитие саморегуляции на разных этапах профессионального становления // Вопросы психологии. — 2009. — № 1. — С. 3–12.

[19]. *Осницкий А.К.* Психологические механизмы самостоятельности. — М.; Обнинск: ИГ-СОЦИН, 2010. — 232 с.

[20]. *Панфилова Е.А.* Особенности позиционирования вакансии «Менеджер по продажам» в представлении работодателя и кандидата // Современный взгляд на будущее науки. Сборник статей международной научно-практической конференции. (28 октября 2015 г., Челябинск): в 2 ч. — Ч. 2. — Уфа: РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2015. — С. 223–226.

[21]. *Столяренко Л.Д.* Основы психологии. — Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 1997. — 736 с.

[22]. *Ульянова О.А.* Психологические особенности продавцов-консультантов сетевого маркетинга // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология». — 2013. — № 1 (13). — С. 27–41.

[23]. *Чаденкова О.А., Мищенко Д.С.* Оптимизация процедуры отбора менеджеров по продажам // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология». — 2007. — № 1. — С. 123–130.

[24]. *Чернявский А.А.* Эффективные менеджеры по продажам: психологические особенности // Вестник Читинского государственного университета. — 2009. — № 4. — С. 84–88.

THE FEATURES OF PSYCHOLOGICAL SELF-REGULATION OF ACTIVITY OF THE ACTIVE SALES MANAGERS

Andrey S. Melnichuk — Candidate of Psychological Sciences (PhD (Ps.)), Associate Professor, Department of Acmeology and Psychology of Professional Activity, Institute of Social Science of the Russian Presidential

Academy of National Economy and the Public Administration (RANEPA); Vernadskogo Prosp., 84, Moscow, 119606, Russia; e-mail: melnichuk-as@ranepa.ru
Elena A. Panfilova — Master of Psychology, Institute of Social Science of the Russian Presidential Academy of National Economy and the Public Administration (RANEPA); Vernadskogo Prosp., 84, Moscow, 119606, Russia; e-mail: eapanfilova@ya.ru

ABSTRACT

The results of the research aimed at studying of activity's self-regulation as professionally important quality for active sales managers are considered in this article. It shows the specificity of work of this category of personnel, connected with implementation of various functions on ensuring of a full cycle of commercial transactions under conditions of high personal responsibility, independence in setting priorities and means of achievement of goals, as well as with influence of a number of extreme factors (uncertainty, time pressure, risky decisions).

There is substantiated necessity of managers' possessing high level of activity's self-regulation, which is the basis of professional subjectness, adequacy of objectives and means of action and its conditions, as well as a precondition for the successful implementation of communicative competence and achievement motivation.

The empirical part of research was carried out using diagnostic methods of self-organization of activity, ability to self-management, tolerance to uncertainty, dispositional optimism and risk appetite. The data on the level of various aspects of self-regulation are presented. It is shown that self-organization of activity and ability to self-management are closely related concepts. The positive interrelation between self-management and self-organization and work experience in active sales, as well as their higher level among chief executives in comparison with sales managers is revealed. It was determined that high level of self-regulation can increase the probability of a manager's risky actions, as well as prevent them. Positive correlation between components of self-regulation and managers' level of optimism, as well as negative correlation between the level of tolerance to uncertainty are revealed.

Key words: self-control, self-management, self-organization, active sales managers, risk behavior, optimism.

REFERENCES

- [1]. *Abulkhanova-Slavskaya K.A.* Lichnost kak uzbek dejatel'nosti [Personality as a subject of activity]. Psihologicheskie osnovy professionalnoj dejatel'nosti: hrestomatija / Sost. V.A. Bodrov [Psychological bases of professional activity: a reader / Comp. V.A. Bodrov]. — Moscow: PER SE; Logos Publ., 2007. — P. 119–124.
- [2]. *Beljaeva I.N.* Specifika peregovornogo processa v dejatel'nosti menedzhera po prodazham [The specifics of the negotiating process in the sales manager's activity] // Izvestija Rossijskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A.I. Herzena [Bulletin of the Russian State Pedagogical University. named A.I. Hetzen]. — 2008. — № 58. — P. 38–42.
- [3]. *Vasileva O.V.* Psihologo-akmeologicheskaja sushnost samoorganizacii lichnosti [Psycho-acmeological essence of personality's self-organization] // Akmeologija [Acmeology]. — 2012. — № 2. — P. 59–63.
- [4]. *Vojtkova E.E.* Strukturno-soderzhatelnye harakteristiki funkcionalnyh komponentov psihicheskoj reguljacii v raznyh tipah professionalnoj dejatel'nosti: avtoref. dis. ... kand. psihol. nauk [Structural and functional characteristics of the functional components of mental regulation in different types of professional activity: autoreferat of cand. psychol. sci. diss.]. — Moscow, 2010. — 26 p.
- [5]. *Vsemirnova Ju. V.* Socialno-psihologicheskie mehanizmy formirovanija professionalnoj kompetentnosti menedzherov po prodazham v uslovijah vnutfirmennogo obuchenija: avtoref. diss. ... kand. psihol. nauk. [Socio-psychological mechanisms of formation of professional competence of the sales managers under house training: autoreferat of cand. psychol. sci. diss.]. — Yaroslavl, 2011. — 24 p.
- [6]. *Gordeeva T.O., Sychev O.A., Osin E.N.* Razrabotka russkojazychnoj versii testa dispozicionnogo optimizma (LOT) [Development of the Russian-language version of the test of dispositional optimism (LOT)] // Psihologicheskaja diagnostika [Psychological Diagnostics]. — 2010. — № 2. — P. 36–64.
- [7]. *Derkach A.A., Zazykin V.G.* Professionalizm dejatel'nosti v osobyh i ekstremalnyh uslovijah (psihologo-akmeologicheskie osnovy) [Professionalism of activity in special and extreme conditions (psycho-acmeological foundations)]. — Moscow: RAGS Publ., 2003. — 156 p.
- [8]. *Konopkin O.A.* Psihicheskaja samoreguljacija proizvol'noj aktivnosti cheloveka (strukturno-funcional'nyj aspekt) [Mental self-regulation of voluntary human activity (structural and functional aspect)] // Voprosy psihologii. [Questions of Psychology]. — 1995. — № 1. — P. 5–12.
- [9]. *Konopkin O.A.* Osoznannaja samoreguljacija kak kriterij subektnosti [Conscious self-regulation as a criterion of subjectivity] // Voprosy psihologii. [Questions of Psychology]. — 2008. — № 3. — P. 22–35.
- [10]. *Kornilova T.V., Chumakova M.A.* Shkaly tolerantnosti i intolerantnosti k neopredelennosti v modifikacii oprosnika S. Badnera [The scales of tolerance and intolerance to uncertainty in the modification of the S. Badner's questionnaire] // Jeksperimentalnaja psihologija. [Experimental Psychology]. — 2014. — № 1. — P. 92–110.
- [11]. *Kustov V.N.* Psihologo-akmeologicheskie harakteristiki kommunikativnoj kompetentnosti menedzherov kommercheskih organizacij [Psycho-acmeological characteristics of communicative competence of managers of commercial organizations] // Akmeologija [Acmeology]. — 2007. — № 2. — P. 83–85.
- [12]. *Lomov B.F.* Metodologicheskie i teoreticheskie problemy psihologii [Methodological and theoretical problems of psychology]. — Moscow: Nauka Publ., 1984. — 444 p.
- [13]. *Mandrikova E. Ju.* Razrabotka oprosnika samoorganizacii dejatel'nosti (OSD) [The development of self-organization questionnaire (OSD)] // Psihologicheskaja diagnostika [Psychological Diagnostics]. — 2010. — № 2. — P. 87–111.
- [14]. *Minash E.P.* Zakonomernosti sootnoshenija stilej samoreguljacii i motivov professionalnoj dejatel'nosti menedzherov: avtoref. dis. ... kand. psihol. nauk. [The regularity of the ratio of self-regulation styles and motives of managers's professional activity: autoreferat of cand. psychol. sci. diss.]. — Yaroslavl, 2012. — 28 p.
- [15]. *Morosanova V.I., Kondratjuk N.G.* Differencialno-reguljatornye osnovy nadezhnosti dejstvija professionala

[Differential-regulatory bases of the reliability of the professional's actions] // Akmeologija [Acmeology]. — 2014. — № 4. — P. 68–74.

[16]. *Morosanova V.I.* Osoznannaja samoreguljacija proizvodnoj aktivnosti cheloveka kak psihologicheskij resurs dostizhenija celej [Conscious self-regulation of the human's voluntary activity as a psychological resource of goals achievement] // Teoreticheskaja i jeksperimentalnaja psihologija [Theoretical and Experimental Psychology]. — 2014. — Vol. 7. — № 4. — P. 62–78.

[17]. *Ozhegov S.I.* Slovar russkogo jazyka: 70 000 slov / Pod red. N. Ju. Shvedovoj. — 22-e izd. [Dictionary of Russian language: 70000 words / Ed. N.Y Shvedova. — 22 ed.]. — Moscow.: Russkij Jazyk Publ., 1990. — 921 p.

[18]. *Osnickij A.K., Bjakova N.V., Istomina S.V.* Razvitiye samoreguljatsii na raznyh jetapah professional'nogo stanovlenija [The development of self-regulation at different stages of professional formation] // Voprosy psihologii. [Questions of Psychology]. — 2009. — № 1. — P. 3–12.

[19]. *Osnickij A.K.* Psihologicheskie mehanizmy samostojatel'nosti [Psychological mechanisms of self-dependence]. — Moscow; Obninsk: IG-SOCIN Publ., 2010. — 232 p.

[20]. *Panfilova E.A.* Osobennosti pozicionirovanija vakanzii «Menedzher po prodazham» v predstavlenii rabotodatelja i kandidata [The features of positioning of «sales manager» job vacancy in representations of the employer and the can-

didate] // Sovremennyy vzgljad na budushhee nauki. Sbornik statej mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. (28 oktjabrja 2015 g., g. Cheljabinsk). — V 2 ch. — Ch. 2. [The modern view on the future of science. Collected papers of the international scientific-practical conference (28th of october 2015. Chelyabinsk). In 2 parts. Part 2.]. — Ufa: RIO MCH OMEGA SCIENCE Publ., 2015. — P. 223–226,

[21]. *Stoljarenko L.D.* Osnovy psihologii [Fundamentals of psychology]. — Rostov-on-Don, Feniks Publ., 1997. — 736 p.

[22]. *Uljanova O.A.* Psihologicheskie osobennosti prodavcov-konsultantov setevogo marketinga [Psychological characteristics of network marketing sales consultants] // Vestnik Samarskoj gumanitarnej akademii. Serija «Psihologija» [Bulletin of Samara Humanitarian Academy. «Psychology» series]. — 2013. — № 1. — P. 27–41.

[23]. *Chadenkova O.A., Mishchenko D.S.* Optimizacija procedury otbora menedzherov po prodazham // Vestnik Samarskoj gumanitarnej akademii. Serija «Psihologija» [Bulletin of Samara Humanitarian Academy. «Psychology» series]. — 2007. — № 1. P. 123–130.

[24]. *Chernjavskij A. A.* Jefferktivnye menedzhery po prodazham: psihologicheskie osobennosti [Effective sales managers: the psychological features] // Vestnik Chitinskogo gosudarstvennogo universiteta [Bulletin of Chita State University]. — 2009. — № 4. — P. 84–88.