

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК МЕТОД РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТНОЙ И ПЕРЦЕПТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ПРОДАЖ

А.В. Корниенко

Рассмотрена специфика употребления понятия «компетентность», в зарубежных и отечественных исследованиях. Описаны результаты внедрения тренинга развития личностной и перцептивной компетентности менеджеров продаж. Представлены значимые различия структурных компонентов личностной и перцептивной компетентностей в контрольной и экспериментальной группе (до и после проведения тренинга). Выявлены изменения в структурных компонентах личностной и перцептивной компетентности по тестовым шкалам: нервно-психическая устойчивость, контактность, креативность, самоуважение, сензитивность, мотивация к успеху.

Ключевые слова: тренинг, социально-психологический тренинг, компетентность, личностная компетентность, перцептивная компетентность.

В 90-х годах XX века на Западе появилось мнение, что конкурентоспособность компании возрастает в том случае, если ее администрация уделяет более серьезное внимание развитию личности сотрудников [6, 14, 15]. Современным организациям, работающим в быстро меняющихся условиях рыночной конкуренции, более, чем когда бы то ни было, требуются менеджеры, способные к личностному развитию, креативному мышлению, обладающие и компетентно владеющие своими перцептивными и личностными качествами. Таким образом, развитие практического менеджмента, расширение сферы его приложения влекут за собой усиление внимания к методам, направленным на решение задач формирования и преобразования психологических характеристик личности, группы и организации в целом. Среди таких методов в последние десятилетия в России и за рубежом активно используются различные модификации социально-психологического тренинга.

В 70-е годы в Лейпцигском и Йенском университетах М. Форвергом был разработан метод, названный им социально-психологическим тренингом [15]. В качестве средств воздействия в тренинге использовались ролевые и деловые игры с элементами драматизации, способствующие развитию эффективных коммуникативных навыков. Социально-психологический тренинг получил широкое распространение и в отечественной психологической практике. Первая в стране монография, посвященная его теоретико-методи-

ческим аспектам, была опубликована еще в 1982 г. Л.А. Петровской [10].

В задачи нашего исследования входила разработка социально-психологического тренинга, направленного на развитие личностной и перцептивной компетентности менеджеров по продажам.

При разработке теоретических оснований такого рода тренинга одной из основных задач является определение объекта воздействия, совершенствования и тренировки. В связи с этим в нашем исследовании потребовалось провести разграничение понятий «компетентность» и «компетенция». Несмотря на то что эти термины достаточно давно и активно используются в психолого-педагогической науке и практике, в профессиональной литературе до сих пор не существует единства в понимании их сущности.

Понятие «компетенция» впервые было введено Р. Уайтом в 1959 г. для описания индивидуальных особенностей личности, ее успешного взаимодействия с окружающей средой [7]. Начиная с 60–0-х годов XX столетия по настоящее время область использования понятия «компетентность» стала распространяться на различные сферы жизнедеятельности человека. Изначально практические аспекты использования этого термина и представлений о компетенции наблюдались в кадровом менеджменте [13, 14], и лишь в дальнейшем компетентностный подход стал использоваться в сфере образования [2, 7].

На международном уровне проблема исследования компетентности находит свое от-

ражение в материалах ЮНЕСКО. В этих материалах очерчивается круг компетенций, которые должны рассматриваться всеми образовательными и профессиональными институтами как желаемый результат образования. При этом компетентность понимается как общая оценочная категория и применяется для обозначения способности осуществлять деятельность «со знанием дела». Термин «компетентность» употребляется применительно к оценке людей определенного социально-профессионального статуса для характеристики меры их соответствия реальному уровню сложности выполняемых задач. В более узком контексте компетентность понимается как личностная способность субъекта к профессиональной деятельности в системе социального и технологического разделения труда.

В русском языке понятие «компетентный» используется достаточно давно. «Толковый словарь русского языка» под редакцией Д.Н. Ушакова дает следующее определение термина «компетентность»: осведомленный, являющийся знатоком в каком-либо вопросе; обладающий компетенцией, полномочный [11].

В настоящее время получили известность несколько типологий компетенций (А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, А.К. Маркова, И.А. Зимняя, Л.А. Петровская и др.), в которых понятия «компетентность» и «компетенция» рассматриваются либо как показатель конечного результата обучения, либо для описания различных качеств личности [6, 7, 9].

В публикации М.Е. Кабардова и Е.В. Арцишевской отмечается, что в современной психологической и психолингвистической литературе термины «компетентность» (в психологии) или «компетенция» (в лингвистике) используются для описания характеристик поведения, форм активности личности, актуального уровня владения профессиональными навыками. В таком контексте компетентность понимается как «обученность», а способности – как «обучаемость», поскольку компетентность может быть следствием обучения [8].

Содержание понятия о компетентности можно раскрыть несколькими способами:

1. С помощью определений, раскрывающих компетентность через ее внешние проявления: например, компетентность как способность личности действовать за пределом учебных сюжетов и ситуаций [4] или как способность к переносу знаний, умений и навыков за пределы условий, в которых эти знания, умения и навыки были изначально приобретены [3], или как способность выносить квалифицированные суждения, принимать

адекватные решения в различных проблемных ситуациях, достигая поставленных целей [5].

2. С помощью определений, позволяющих выделить структурные компоненты компетентности: компетентность как обладание компетенциями, включающими способности личности, готовность к познанию, а также отношения, необходимые для выполнения деятельности [3]; как наличие у человека способности и умения выполнять определенные трудовые функции, как готовность и способность к деятельности, а так же как ряд личностных особенностей [6].

3. С помощью определений, раскрывающих компетентность через интегративный подход: компетентность руководителя рассматривается как интегральное качество личности, сплав опыта, знаний, умений и навыков [12].

Таким образом, описанная выше ситуация убедительно, на наш взгляд, описывает неточность в использовании понятий «компетенция» и «компетентность», вплоть до их синонимичного использования.

Представляется, что наиболее общим, информативным и непротиворечивым пониманием компетентности является определение ее как интегративной способности личности эффективно решать рабочие задачи и получать необходимые результаты деятельности. Личностная компетентность может быть описана в контексте генезиса личности, понимаемого как детерминируемое ценностно-смысловой сферой личности развитие ее субъектности.

В частном случае компетентность личности менеджера проявляется в профессиональной деятельности и профессиональном общении и, таким образом, включает способности, знания, умения и навыки, необходимые для осуществления данной деятельности. Компетентность как компонент (фактор) профессиональной деятельности может рассматриваться как конструкт, включающий в себя два блока характеристик, относящихся к «профессиональному» и «внепрофессиональному» кластерам компетентности. По нашему мнению, к «профессиональному» кластеру компетентности следует относить профессиональную и функциональную компетентность, к «внепрофессиональному» кластеру – личностную, перцептивную и суггестивную компетентность. При этом, по мнению специалистов известной западной консалтинговой группы Leadership IQ, основанному на статистическом материале многочисленных исследований, в 81 % случаев руководители и высококвалифицированные специалисты не успешны в своей деятельности именно по личностным причинам, и только в

11 % – по причине их профессиональной некомпетентности.

В психологических исследованиях рассматриваются отдельно два понятия «личностная компетентность» и «социально-перцептивная компетентность» [13, 16]. В выполненном нами исследовании в качестве базовой компетентности менеджеров продаж была определена личностная компетентность, исходя из представленного выше мнения о том, что именно личностные качества менеджера определяют меру эффективности его деятельности.

Социально-перцептивная компетентность может рассматриваться как неразрывно связанная с личностью, поскольку личность в социальной психологии рассматривается как социально детерминированный феномен и все перцептивные процессы преломляются через личностные качества.

Сформировавшиеся в отечественной психологии представления о структурных компонентах личности [9] предопределили выделение следующих компонентов личностной компетентности:

- 1) когнитивно-поведенческий;
- 2) эмоционально-волевой;
- 3) коммуникативный;
- 4) мотивационный.

Одной из задач выполненного нами исследования являлась разработка тренинга развития личностной и перцептивной компетентности. В качестве модели такого развития компетентности методами социально-психологического тренинга были выбраны менеджеры по продажам. Общая выборка охваченных исследованием лиц составила 272 человек в возрасте от 23 до 37 лет, в том числе:

– экспериментальная группа (менеджеры по продажам двух негосударственных организаций) – 127 человек;

– контрольная группа – 145 человек (в том числе 27 преподавателей учреждений высшего и среднего профессионального образования, 56 медицинских работников и 62 студента, получавших высшее образование в ФГБОУ ВПО «Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова»).

Для оценки психологических характеристик личности у участников тренинга развития личностной и перцептивной компетентности и у испытуемых контрольной группы применялись психодиагностические методики, традиционно применяющиеся в такого рода исследованиях [1, 6, 10].

1. Опросник личностной акцентуации Леонгарда–Шмишека.

2. Опросник диагностики самоактуализации личности САТ Э. Шострема.

3. Опросника «Адаптивность» (МЛО-АМ) А.Г. Маклаковой и С.В. Чермяниной;

4. Опросника диагностики личности на мотивацию к успеху Т. Элерса.

5. Опросника А. Мехрабиана для измерения мотивации достижения.

6. Методика диагностики степени готовности к риску Шуберта.

7. Тест включенных фигур К. Готтшильда–Г. Виткина.

Психодиагностическое обследование испытуемых экспериментальной и контрольной групп проводилось дважды (до и после завершения прохождения ими тренинга). Достоверность статистических различий определялась по критерию U Манна–Уитни. Программа тренинга развития личностной и перцептивной компетентности менеджеров продаж состояла из пяти блоков (модулей):

- 1) бизнес-тренинг и его методы;
- 2) блок постановки целей;
- 3) блок развития личностной компетентности;
- 4) блок развития перцептивной компетентности;
- 5) блок технологии и психологии продаж.

По итогам проведения социально-психологического тренинга были получены некоторые значимые (по критерию U Манна–Уитни) различия в результатах обследования испытуемых экспериментальной и контрольной групп, проведенных до и после тренинга развития личностной перцептивной компетентности.

После проведения тренинга в экспериментальной группе повысились значения показателей по следующим шкалам опросника «Адаптивность» (МЛО-АМ):

– «Адаптивные способности» (со среднеарифметического значения по шкале $M_{cp1}=117$ баллов до тренинга до $M_{cp2}=132$ при $p=0,023$);

– «Нервно-психическая устойчивость» (с $M_{cp1}=109$ баллов до $M_{cp2}=145$ при $p=0,001$).

У обследованных контрольной группы результаты обследования по опроснику МЛО-АМ не имеют значимых различий.

Такого рода изменения значений по тестовым шкалам можно объяснить влиянием специально включенного в программу тренинга блока регуляции стрессовых состояний и занятий, направленных на самоконтроль эмоциональных состояний.

Значимых различий по данным двухкратного обследования по методике Леонгарда–Шмишека у обследованных экспериментальной группы выявлено не было.

У менеджеров по продажам после проведения тренинга были получены более высокие результаты по следующим шкалам опросника диагностики самоактуализации личности САТ:

- «Шкала ориентации во времени» (с $M_{cp1}=112$ баллов до $M_{cp2}=142$ при $p=0,001$);
- «Шкала внутренней поддержки» (с $M_{cp1}=110$ баллов до $M_{cp2}=144$ при $p=0,001$);
- «Шкала самоуважения» (с $M_{cp1}=116$ баллов до $M_{cp2}=139$ при $p=0,01$);
- «Шкала представлений о человеке» (с $M_{cp1}=104$ баллов до $M_{cp2}=150$ при $p=0,001$);
- «Контактность» (с $M_{cp1}=115$ баллов до $M_{cp2}=143$ при $p=0,001$);
- «Познавательные потребности» (с $M_{cp1}=114$ баллов до $M_{cp2}=140$ при $p=0,004$);
- «Креативность» (с $M_{cp1}=107$ баллов до $M_{cp2}=147$ при $p=0,001$).

Повышение показателей по тестовым шкалам можно объяснить проведением тренинговых занятий, обусловленных необходимостью группового взаимодействия, повышением рефлексии, переоценкой ценностей и получением новой информации о значимых явлениях и механизмах социального взаимодействия.

У испытуемых контрольной группы достоверные изменения установлены лишь по шкале «Самопринятие» (с $M_{cp1}=135$ баллов до $M_{cp2}=155$ при $p=0,052$) и по шкале «креативность» – незначительное понижение (с $M_{cp1}=156$ баллов до $M_{cp2}=136$ при $p=0,05$).

У испытуемых экспериментальной группы после их участия в тренингах повысились значения по тестовым шкалам методики А. Мехрабиана: «Стремление к общению» (с $M_{cp1}=107$ баллов до $M_{cp2}=147$ при $p=0,000$), «Боязнь быть отвергнутым» (с $M_{cp1}=104$ баллов до $M_{cp2}=150$ при $p=0,001$). Полученные данные могут быть связаны с повышением уровня потребности в общении и одновременно с повышением сензитивности, ранимости. Последнее может быть вызвано глубинным раскрытием личности, трудными биографическими переживаниями, напряженным взаимодействием вследствие прохождения тренинга. В контрольной группе значимых различий по шкалам этого теста не обнаружено.

Кроме того, в экспериментальной группе был отмечен рост значений показателей по некоторым шкалам опросника диагностики личности на мотивацию к успеху Т. Элерса «Мотивация к избеганию неудач» и методики диагностики степени готовности к риску Шуберта «Мотивация к успеху» (с $M_{cp1}=103$ баллов до $M_{cp2}=175$ при $p=0,000$) и «Шкала готовности к риску» (с $M_{cp1}=119$ баллов до

$M_{cp2}=156$ при $p=0,000$). Подобные изменения личностных характеристик могут быть обусловлены тем, что в процессе тренинговых занятий менеджеры получили представление о целеполагании как составляющей мотивационной сферы личности, SWOT-анализе и другим способам повышения эффективности деятельности, что привело к повышению показателей мотивации достижения успеха в целом. Одновременно с этим, осознание своих слабых сторон и получение оценок профессиональной деятельности со стороны коллег приводят к формированию боязни контактов и стремлению ее преодолеть, к сомнениям в собственной компетенции.

Требуют отдельного анализа и обсуждения полученные данные о повышении результатов по тесту включенных фигур К. Готтшильда–Г. Виткина, не превышающих в то же время значений критерия уровня полнезависимости.

Таким образом, разработанный тренинг развития личностной и перцептивной компетентности менеджеров продаж способствует развитию личностных и перцептивных качеств его участников. Такое развитие проявляется повышением адаптивных способностей, контактности, самоуважения, улучшением нервно-психической устойчивости, активизацией познавательных потребностей, повышением уровня креативности, мотивации к успеху и др.

В целом можно считать, что развитие личностной и перцептивной компетентности как сложного многоуровневого образования определяется в первую очередь генезисом компонентов данной компетентности, которые могут динамически развиваться в условиях социально-психологического тренинга.

Литература

1. Атласова, О.М. Развитие профессиональной компетентности руководителей школ в процессе повышения квалификации: автореф. дис. ...канд. пед. наук / О.М. Атласова. – СПб., 1995. – 24 с.
2. Байденко, В.И. Компетенции в профессиональном образовании (к освоению компетентностного подхода) / В.И. Байденко // Высшее образование в России. – 2004. – № 11. – С. 3–13.
3. Батышев, В.В. Энциклопедия профессионального образования / В.В. Батышев. – М.: Российская Академия образования, ассоциация «Профессиональное образование», 1999. – 488 с.
4. Болотов, В.А. Компетентностная модель: от идеи к образовательной програм-

ме / В.А. Болотов, В.В. Сериков // Педагогика. – 2003. – № 10. – С. 8–14.

5. Бусыгина, А.Л. Профессор – профессия / А.Л. Бусыгина. – Самара: Изд-во Самар. ГПУ, 1999. – 198 с.

6. Деркач, А.А. Психология развития профессионала / А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, А.К. Маркова. – М.: РАГС, 2010. – 124 с.

7. Зимняя, И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия / И.А. Зимняя. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 42 с.

8. Кабардов, М.К. Типы языковых и коммуникативных способностей и компетенции / М.К. Кабардов, Е.В. Арцишевская // Вопросы психологии. – 1996. – № 1. – С. 34.

9. Мясичев, В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясичев; под ред. А.А. Бодалева. – М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1995. – 356 с.

10. Петровская, Л.А. Теоретические и

методические проблемы социально-психологического тренинга / Л.А. Петровская. – М.: Изд-во Московского государственного университета, 1982. – 168 с.

11. Толковый словарь русского языка Д.Н. Ушакова / Большой словарь русского языка. – ushakovdictionary.ru.

12. Тонконогая, Е.П. Проблемы повышения квалификации руководителей школ / Е.П. Тонконогая. – Л.: ИОВ, 1989. – 127 с.

13. McClelland, D.C. Identifying competencies with behavioral-event interviews / D.C. McClelland // Psychological Science. – 1998. – 9. – 331–339.

14. Spenser, L.M. Competence at Work: Models for Superior Performance / L.M. Spenser, S.M. Spenser. – New York: John Wiley & Sons, Inc., 1993.

15. Vorweg, M. Sozialpsychologisches Training / M. Vorweg. – Jena: F. Schiller Universität, 1971.

16. White, R.W. Motivation reconsidered: The concept of competence / R.W. White // Psychological review. – 1959. – № 66. – P. 297–333.

Корниенко Анжелика Владимировна, старший преподаватель кафедры педагогической психологии, Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова, г. Абакан, iggdrasil01@yandex.ru

SOCIO-PSYCHOLOGICAL TRAINING AS A METHOD FOR DEVELOPING THE PERSONAL AND PERCEPTIVE COMPETENCE OF MANAGERS SALES

A.V. Kornienko

The specific features of the concept of the use of competence in foreign and domestic research. The results of the implementation of training and personal development of perceptual competence of managers of sales. Presented significant differences of the structural components of personal and perceptive competencies in the control and experimental group (before and after training). Revealed changes in the structural components of the personal and perceptual expertise on test scales: nervous and mental stability, contact, creativity, self-esteem, sensitivity, motivation for success.

Keywords: training, social and psychological training, competence, personal competence, perceptual competence.

Anzhelika V. Kornienko, the teacher of the chair of pedagogical psychology of Khakas State University named after N.F. Katanov, Abakan, iggdrasil01@yandex.ru

Поступила в редакцию 14 марта 2013 г.