

## Иррациональные установки как фактор дезадаптации в профессиональной деятельности менеджеров по продажам

Научный руководитель – Азарнов Николай Николаевич

*Караева Юлия Владиславовна*

*Выпускник (магистр)*

Российский новый университет, Москва, Россия

*E-mail: z\_katerina\_z@mail.ru*

Профессиональное здоровье специалистов актуальная проблема современной психологической науки. Нестабильность существования людей в современном обществе, технический прогресс, жёсткие требования в достижении определённого социального статуса, тяжёлые условия труда, большая конкуренция - всё это порождает у специалистов ощущение тревоги и неуверенности в себе, трудности в планировании собственного будущего. Следствием устойчивой тревожности может стать как психическая, так и профессиональная дезадаптация [2].

Чтобы противостоять стрессовым ситуациям, внутриличностным конфликтам у специалистов появляется склонность полагаться на помощь внешних сил, обращаться к мистицизму, суевериям. Все эти феномены можно отнести к проявлениям иррациональных установок. С позиции аффективно-мотивационного подхода иррациональные представления рассматривали Б. Рассел, В.И. Лебедев, И. Ялом, Д.В. Ольшанский, А. Маслоу. В контексте данного подхода иррациональные представления представляет собой аффективно насыщенное психическое явление, выполняющее функцию защиты эмоциональной сферы человека. В поведенческом аспекте (Е.А. Грушко, Ю.М. Медведев, И.М. Дзялошинский, Н.Н. Азарнов) иррациональность рассматривается как регулятор поведения и деятельности человека в социуме [1].

Предметом нашего исследования стали иррациональные установки менеджеров по продажам и их связь с некоторыми признаками профессиональной дезадаптации.

Выборка исследования - менеджеры по продажам компании «АСТ - интернешнл инваэронмент» в возрасте от 25 до 50 лет. В исследовании приняли участие 65 человек.

При изучении иррациональных представлений и установления их влияния на профессиональную деятельность были использованы следующие методы: беседа, наблюдение за трудовой деятельностью, модифицированная диагностическая методика «Суеверия в профессиональной среде и повседневной жизни», **тест для определения структуры индивидуальной религиозности Ю.В.Щербатых**, методика «Исследование тревожности» Ч.Д. Спилбергера, адаптирована Ю.Л. Ханиным и методика диагностики иррациональных установок Альберта Эллиса[4].

Обобщая полученные данные, можно сказать, что 24% специалистов имеют иррациональные установки, а 36 % проявляют их ситуативно, 16% процентов респондентов согласны с проявлением таких установок в связи с профессиональной деятельностью. Исследование уровня тревожности по методике Спилбергера показало, что уровень реактивной тревожности у менеджеров по продажам проявился у 56% как умеренный, у 44% как высокий. Уровень личностной тревожности выявлен у 69% испытуемых - умеренный, у 31% - высокий. Таким образом, иррациональные установки становятся социально выработанным иррациональным механизмом выражения, объяснения и частичной нейтрализации страха и тревоги, что указывает на основную аффективно-защитную функцию иррационального поведения, базирующуюся на потребности в безопасности и защите.

По методике исследования наличия иррациональных установок Эллиса процент респондентов имеющих иррациональные установки достаточно велик, рассмотрим их по блокам:

- по шкале «*катастрофизации*» специалисты данной профессии в 71% случаев имеют ярко выраженные иррациональные установки. Эта установка характеризуется резким преувеличением негативного характера явления или ситуации. Работа менеджеров по продажам, напрямую связана с высоким психоэмоциональным напряжением. Можно предположить, что когда менеджерам по продажам не всегда удается получить желаемый результат в профессиональной деятельности, возрастает установка катастрофизации. Данная установка возможно возникает поскольку у специалистов этой профессиональной категории отсутствует возможность контролировать ситуацию.

- показатели по шкале "*долженствования в отношении себя*" идентичны предыдущей шкале. Успешная работа торговых представителей напрямую связана с расширением клиентской базы, заключением договоров, сделок, а все это зависит от умения влиять на личность и убеждать, что не всегда удается. Высокий процент по данной шкале ярко иллюстрирует желание менеджеров манипулировать и контролировать поведение клиентов. Если желаемый результат не достигается, возникает один из мощнейших источников стресса, потому что положительный результат напрямую связан с поощрением руководства, материальным благополучием.

- высокие показатели по шкале "*долженствования в отношении других*" - 52%, указывают на наличие чрезмерно высоких требований к себе, (то, что я должен другим). Желание менеджеров угодить клиенту для продления выгодных отношений может привести к наличию убеждения долженствования. Как мы уже упоминали, ситуации часто складываются не в пользу респондентов, поэтому исполнение этого «долга» при стечении неких неблагоприятных обстоятельств, становится проблематичным.

- по шкале "*Оценочная установка*" Наличие такой установки может свидетельствовать о том, что респондентам данной профессии свойственно оценивать не отдельные черты или поступки людей, а личность в целом. Наличие высокого результата по данной установке - от 46% до 54% может говорить о том, что оценивание носит иррациональный характер, когда отдельный аспект человека отождествляется со всей личностью. Данная установка хорошо характеризует отношение некоторых менеджеров к своим клиентам.

- оценка *фрустрационной толерантности* личности, у менеджеров по продажам отражает степень переносимости различных фрустраций (т.е. показывает уровень стрессоустойчивости) и половина опрошенных респондентов в этой группе испытуемых показывают очень низкую стрессоустойчивость - 55 %. Другая половина испытуемых - 45% низкую стрессоустойчивость. Работа менеджеров по продажам, как упоминалось выше, связана с высоким психоэмоциональным напряжением, что может приводить к снижению устойчивости психики индивида к конфликтным ситуациям. Воздействие тяжелых неблагоприятных стимулов, зачастую снижает способность личности переносить жизненные проблемы и трудности.

**Выводы:** Основываясь на результатах нашего исследования можно сказать, что выявлена зависимость использования иррациональных установок в профессиональной деятельности с чувством тревоги, беспокойства за возложенные обязательства, правильность принятых решений. Данные проявления можно интерпретировать как один из факторов дезадаптации в профессиональной деятельности менеджеров по продажам.

- 1) Азарнов Н. Н. К проблеме взаимодействия в социальной психологии // Вестник Гуманитарного университета. – Екатеринбург: Изд-во Гуманитарного ун-та. – Серия «Психология», 2002. – С. 147-150.
- 2) Психология профессионального здоровья: учеб. пособие / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб: Речь, 2006. – 607 с.
- 3) Саенко Ю.В. Психологические аспекты изучения суеверий // Вопросы психологии. №6, 2006. С. 85-96.
- 4) Эллис А. Что такое психология: В 2-х т. Т. 2. М.: Мир, 1992. – 376 с.