

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ВОЗРАСТНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**ИССЛЕДОВАНИЕ МОТИВАЦИОННО-СМЫСЛОВЫХ
ОБРАЗОВАНИЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ
УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ**

Магистерская диссертация
обучающегося по направлению подготовки
37.04.01 Психология управления
(магистерская программа Психология управления)
очной формы обучения, группы 02061606
Кривошеевой Татьяны Владимировны

Научный руководитель:
к. псих. н., доц.
Шукчус Л.В.

Рецензент:
Управляющий
подразделения № 281 г.
Белгород Воронежского
филиала ООО «Атлант»
Симков П.В.

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ МОТИВАЦИОННО-СМЫСЛОВЫХ ОБРАЗОВАНИЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ	9
1.1. Особенности мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам	9
1.2. Критерии исследования удовлетворённости трудом	17
1.3. Роль мотивационно-смысловых образований личности менеджеров и их удовлетворенности трудом	24
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ МОТИВАЦИОННО СМЫСЛОВЫХ ОБРАЗОВАНИЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ	33
2.1. Общая организация исследования	33
2.2. Анализ и интерпретация результатов	37
2.3. Программа социально-психологического тренинга по формированию мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам, обеспечивающих повышение уровня удовлетворённости трудом	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	57
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	60
ПРИЛОЖЕНИЯ	67
Приложение 1. Диагностические методики в порядке их предъявления	67
Приложение 2. Сводная таблица полученных данных	79
Приложение 3. Результаты статистической обработки данных	82

Приложение 4. Программа социально-психологического тренинга по 87
формированию мотивационно-смысловых образований менеджеров
по продажам, обеспечивающих повышение уровня
удовлетворённости трудом

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования. Изучение мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам крайне важно, так как мотивация оказывает существенное влияние на всю личность в целом, повышает продуктивность деятельности и расширяет представление об ее эффективности. А так же, положительно сформированная мотивация менеджеров по продажам благоприятно влияет на развитие компании, к которой относиться данный персонал. И не менее важно в такой ситуации изучение уровня удовлетворенности трудом менеджеров по продажам, так как именно от их работы в большей степени зависит репутация и успех фирмы.

Достаточно много исследователей разрабатывали проблематику мотивации личности, среди отечественных ученых можно выделить следующих: Д.А. Леонтьев, Б.А. Сосновский, Л.И. Божович, С.Л. Рубинштейн, Б.С. Братусь, А.Г. Асмолов. Среди зарубежных: А. Г. Маслоу, Ж. Нюттен эти данные составляют теоретическую основу нашего исследования.

Изучением удовлетворённости трудом занимались многие отечественные и зарубежные исследователи, такие как: А. Маслоу, А. Файоль, Г. Форд, Зотова О.И., Русалинова А.А., Э. Мейо, Ядова В.А.

В ситуации, сложившейся на сегодняшний день, мотивационно-смысловая сфера личности остаётся актуальной темой для изучения, так как мотивация человека имеет огромное количество граней для исследований. Она касается всех сфер жизнедеятельности человека. Важна эта тема еще и потому что, в настоящее время практикующие психологи отмечают много проблем, связанных со снижением уровня работоспособности. К таким проблемам относятся: неуспешность,

общая эмоциональная нестабильность, ухудшение эффективности работы персонала и снижение их способности к обучению.

Практически-прикладное значение разработки вопросов, связанных с мотивационно-смысловыми образованиями менеджеров по продажам с различным уровнем удовлетворенности трудом, раскрывается в эффективном и рациональном использовании человеческого ресурса на предприятии. При этом повышение удовлетворенности трудом оказывает положительное влияние не только на сотрудников, но и на предприятие в целом. Избавляет предприятие от издержек, связанных с затратами на поиск и обучение нового персонала, так как минимизируется такая потребность.

Малоизученными остаются, в настоящее время, вопросы, касающиеся изучения мотивации персонала с разным уровнем удовлетворённости трудом. Так же существует высокая потребность в разработке практических рекомендаций для организаций, в которых персонал мало мотивирован и имеет низкую удовлетворённость трудом. Именно недостаточная разработанность этих вопросов и вызвала у нас интерес к исследованию данной проблематики.

Проблема исследования: каковы особенности мотивационно-смысловых образований у менеджеров по продажам с разным уровнем удовлетворенности трудом?

Цель исследования: анализ особенностей мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам с разным уровнем удовлетворенности трудом.

Объект исследования: мотивационно-смысловые образования личности менеджеров по продажам.

Предмет исследования: мотивационно-смысловые образования личности менеджеров по продажам с разным уровнем удовлетворенности трудом.

Гипотеза исследования: мотивационно-смысловые образования менеджеров по продажам характеризуются особенностями в зависимости от уровня удовлетворённости трудом: при низком уровне удовлетворённости трудом мотивационно-смысловые образования включают высокие потребности в познании, доминировании и достижении, но низкую степень их удовлетворённости; при среднем уровне удовлетворённости трудом мотивационно-смысловые образования характеризуются умеренной степенью выраженности потребностей и их удовлетворенности; при высоком уровне удовлетворённости трудом степень выраженности потребностей мотивационно-смысловых образований и их удовлетворённость имеет высокий уровень.

Задачи исследования:

- 1) проанализировать научную психологическую литературу по теме удовлетворенности трудом у менеджеров и мотивационно-смысловым образованиям личности;
- 2) изучить особенности мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам;
- 3) определить различия мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам с разным уровнем удовлетворенности трудом;
- 4) выявить связь показателей мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам с их уровнем удовлетворенности трудом;
- 5) разработать и апробировать программу социально-психологического тренинга по формированию мотивационно-смысловых образований, как средство повышения уровня удовлетворённости трудом.

Теоретико-методологической базой исследования мотивационно-смысловых образований являются работы таких исследователей как: Б.А. Сосновский («Мотив и смысл»,1993), Ю.М. Орлов (потребностно-мотивационный профиль личности, 1991). Методологию работы по критерию удовлетворённости трудом составляют работы: Мильман О.В. (рабочая мотивация, 2002), Русалинова А.А. (критерии удовлетворённости трудом 2008).

Методы исследования: библиографический, анкетирование, математико-статистические методы обработки данных.

Методики исследования: методика определения уровня удовлетворённости трудом Батрашева А.В.; тест-опросник изучения мотивационно-смысловых образований личности разработан Ю.М. Орловым, модифицирован Б.А. Сосновским.

База и выборка исследования: менеджеры по продажам компании ООО «Атлант», филиалы в городах Воронеж, Курск, Белгород и Старый Оскол.

Теоретическая значимость работы заключается в привлечении внимания к проблеме исследования мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам с разным уровнем удовлетворенности трудом.

Практическая значимость нашей работы заключается в разработке социально-психологического тренинга по повышению уровня удовлетворённости трудом за счет формирования мотивационно-смысловых образований обеспечивающих её.

Положения к защите:

1. Распределение мотивационно-смысловых образований у менеджеров по продажам различаются по уровню удовлетворённости трудом: так у менеджеров по продажам с высоким уровнем удовлетворённости трудом мотивационно-смысловые образования

отличаются высоким уровнем потребностей и высоким уровнем их удовлетворённости; у менеджеров по продажам со средним уровнем удовлетворённости трудом мотивационно-смысловые образования характеризуются умеренным распределением и средним уровнем удовлетворённости потребностей; у менеджеров по продажам с низким уровнем удовлетворённости трудом мотивационно-смысловые образования включают высокие показатели потребностей и низкую степень их удовлетворённости.

2. Распределение мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам влияет на уровень удовлетворённости трудом: увеличение степени удовлетворённости по одному из показателей мотивационно-смысловых образований повлечет за собой увеличение уровня удовлетворённости трудом.

3. Наиболее значимыми показателями мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам, оказывающим влияние на уровень удовлетворённости трудом, являются: удовлетворённость достижениями, удовлетворённость познаниями и удовлетворённость доминированием.

Апробация результатов исследования. По результатам исследования опубликована статья: Кривошеева Т.В. Мотивационно-смысловые образования менеджеров по продажам с разным уровнем удовлетворенности трудом /Т.В. Кривошеева, Л.В. Шукчус// Психологические проблемы личности в норме и патологии: Сборник материалов Межвузовской научно-практической конференции (13 апреля 2018 г.) / Отв. редактор Т.Н. Разуваева. – Белгород: БелГУ, 2018, – С. 322-334.

Структура и объем работы: магистерская диссертация состоит из введения, 2 глав, включающих в себя 6 параграфов, списка

литературы и приложений. Общий объем работы без учета приложений 67 страниц, 71 используемый источник.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ МОТИВАЦИОННО-СМЫСЛОВЫХ ОБРАЗОВАНИЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ

1.1. Особенности мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам

В современном мире у исследователей активно возрастает интерес к психологии личности, а мотивационная сфера, бесспорно, является ее центром. Противоречивость и сложность изучения процесса мотивации обосновывается тем, что каждый автор по-своему объясняет содержание данного процесса, структуру мотива.

Мотивация является многозначным и сложным процессом, и не случайно на протяжении десятилетий многие ученые пытаются в нем разобраться. Условно все существующие теории мотивации можно разделить на две группы: содержательные и процессуальные. К содержательным теориям относятся работы А. Маслоу, Ф. МакКлелланда и т. д. Основное отличие их теории в том что, они делают упор на то, какие потребности побуждают людей проявлять активность в труде. К процессуальным относят исследования Дж. Адамса, Л. Портера, Э. Лока, В. Скиннера и т. д. Они объясняют действие механизма мотивации, раскрывая при каких условиях и каким образом это становится возможным [11].

Мотивация деятельности является одним из тех понятий в психологии, которые привлекают внимание ученых и практиков во всем мире. В образовании и управлении этот вопрос находится в центре внимания. Одним из основных условий будущей

профессиональной деятельности субъекта является высокий уровень учебной мотивации.

Многие ученые, занимавшиеся проблемой мотивации учебной деятельности, особо отмечают значимость ее формирования и развития у студентов, так как именно она дает гарантию формирования познавательной активности и, как следствие, способствует развитию мышления, приобретению знаний, которые так необходимы для успешной профессиональной деятельности личности.

В процессе развития мотивации достижения важную роль играет уровень развития познавательной активности. С.Л. Рубинштейн рассматривает ее как предпосылку и результат развития. Т.И. Шамова определяет познавательную активность как: «...цель, средство и результат активации учебно-познавательной деятельности» [58, с.135].

Психологические теории мотивации впервые возникли в 17-18 вв. Теория принятия решений, появилась в экономике и была связана с внедрением математических знаний, рационально объясняет поведение человека, связанного с экономическим выбором. Затем она была перенесена на понимание человеческих поступков и в других сферах его деятельности, отличных от экономики. Так же теория автомата, считается одной из первых. Она иррационально объясняла поведение животного.

Вскоре разработкой теории мотивации занялся Ч. Дарвин. Он доказал что у человека и животных имеется достаточно много общих форм поведения, в частности, эмоционально-экспрессивных выражений, потребностей и инстинктов.

Эволюционная теория Ч. Дарвина в свою очередь оказала огромное влияние на науку в целом, так как на основе его теории в психологии началось изучение разумных форм поведения у животных. Изучением разумных форм поведения животных занимались В. Келер,

Э. Торндайк и др., а также изучением инстинктов у человека З. Фрейд, У. Макдаугалл, И.П. Павлов и др.

В понятии потребности было изменено и расширено его содержание. Принципиальные отличия человека от животных старались свести к минимуму. Человеку в качестве мотивационных факторов стали приписывать те же биологические потребности, которыми раньше наделяли только животных, в том числе и инстинкты.

Биологизаторская точка зрения на поведение человека впервые обнаружена в теориях инстинктов З. Фрейда и У. Макдауголла, предложенные в конце 19 в. и разработанные в начале 20 в. [10].

З. Фрейд, представлял человека как сложную энергетическую систему. Он считал, что поведение человека активируется единой энергией - либидо, и она может переходить из одного состояния в другое, но количество её остается при этом тем же самым. Источником этой энергии, по мнению З.Фрейда является нейрофизиологическое состояние возбуждения.

Каждый человек имеет определенное ограниченное количество энергии, питающее его психическую активность. Целью любой формы поведения индивидуума, согласно выдвинутому утверждению, является уменьшение напряжения, вызываемого неприятным для него скоплением этой энергии. Хотя количество инстинктов может быть неограниченным, но Зигмунд Фрейд признавал существование только двух основных групп: инстинктов жизни и смерти [7].

Начиная с 20-х годов прошлого столетия начала своё развитие концепция, которая опирается в объяснении поведения человека на его биологические потребности. Основной идеей этой теории было то, что у человека и животных есть общие органические потребности, которые имеют одинаковое влияние на их поведение. Периодически

возникающие органические потребности вызывают состояние возбуждения и напряжения в организме, а удовлетворение потребности ведет к снижению напряжения, то есть к уменьшению возбуждения.

У. Макдауголл [35], в своей теории, предложил набор из десяти инстинктов: изобретательства, строительства, любопытства, бегства, стадности, драчливости, репродуктивный инстинкт, отвращения, самоунижения, самоутверждения.

На более поздних этапах работы У. Макдауголл добавил к уже перечисленным десяти инстинктам, еще восемь, в основном относящихся к биологическим потребностям. Не смотря на такое большое число предлагаемых инстинктов, в целом, содержание его теории сводилась так же к проведению аналогии с поведением животных [3].

Кроме теорий биологических потребностей человека, инстинктов и влечений, в эти же годы возникли еще два новых направления. Они были обусловлены исследованиями нервной регуляции, проведенные русским физиологом И.П. Павловым. Одно из направлений - это поведенческая (бихевиористская) теория мотивации, в которой попытались объяснить поведение в рамках исходной схемы: стимул-реакция. И теория высшей нервной деятельности.

Далее возникло еще одно направление исследования личности под названием «Теория роста». В отечественной психологии оно получило название «гуманистическая психология». Психологи-гуманисты выделили такие мотивы человеческого поведения как: тенденция к самоактуализации, изменению, личностному росту; мотив творчества. Ими впервые были, выделили мотивы, которые признавали в человеке активную личность.

Согласно теории Абрахама Маслоу, в которой потребности человека были представлены в иерархической структуре, поведение

человека определяет самая нижняя неудовлетворенная потребность этой структуры. Но также он считал, что не обязательно полностью удовлетворять низшие потребности, так как в определённый момент одна из потребностей может доминировать, деятельность человека при этом стимулируется не только ею.

Мнение о том, что людям присущи три потребности: власти, успеха и причастности предложил американский психолог Дэвид МакКлелланд. Эти потребности высшего порядка особенно важны, поскольку потребности низших уровней, как правило, уже удовлетворены [35].

Среди отечественных исследователей в области мотивации человека следует отметить, прежде всего, А.Ф. Лазурского. Он уделяет много внимания изучению желаний и влечений, борьбе мотивов и принятием решений, устойчивости решений (намерений) и способности к внутренней задержке побудительных импульсов.

Н.Н. Ланге [2], в свою очередь, рассуждал о влечениях, желаниях и «хотениях» человека. Он даже предложил свое понимание отличий влечений от «хотений», полагая, что последние – это те же влечения, переходящие в активные действия. А «хотение» – это воля к деятельности.

А.А. Ухтомский, говорит о том, что истинно человеческая мотивация имеет социальную природу; поставил вопрос об иерархичном строении мотивационной сферы, о различных уровнях ее организации [13].

По мнению Л.С. Выготского, изучив соотношение влечений и интересов, мы придём к пониманию психического развития подростка. Психическое развитие в подростковом возрасте обусловлено, эволюцией интересов и поведения ребенка, а также изменением сущности направленности его поведения. В работе «История развития

высших психических функций» Выготский Л.С. уделяет большое внимание вопросу о «борьбе мотивов». Одним из первых он стал разделять мотив и стимул, говорил о произвольной мотивации [12].

В 40-х годах мотивацию, с позиции «теории установки», рассматривал Д.Н. Узнадзе [56], считавший, что потребность обуславливает активное поведение человека. Все поведение человека можно отнести к двум категориям: 1) экстерогенное; 2) интерогенное поведение. При экстерогенном, оно обусловлено импульсом, полученным извне, при этом установку поведения определяет тот предмет, потребность в котором побуждает его к активности. Интерогенное поведение исходит из внутреннего импульса, установка которого будет фиксированной в прошлом субъекта.

По мнению А.Н. Леонтьева, мотивационная сфера человека, как и другие психологические компоненты его личности, имеет свои источники в практической деятельности [34]. В деятельности можно обнаружить такие составляющие, которые соответствуют элементам мотивационной сферы, функционально и генетически связаны с ними. Поведению в целом, например, соответствует потребности человека; в системе деятельности, из которых оно складывается, - разнообразие мотивов; множество действий, формирующихся деятельностью, - упорядоченный набор целей. Таким образом, между структурой деятельности и строением мотивационной сферы человека существует отношение изоморфизма, т.е. взаимного соответствия.

Преобладающим в настоящее время является когнитивный подход к мотивации, в русле которого особое значение придаётся феноменам, связанным с сознанием и знаниями человека. Наиболее часто употребляемыми в соответствующих теориях являются понятия когнитивного диссонанса, ожидания успеха, ценности

(привлекательности) успеха, боязни возможной неудачи, уровня притязаний [12].

На сегодняшний день можно смело заявить, что существует недостаточное количество работ, в которых было бы проанализировано структурное строение мотивационно - смысловой сферы, обозначены и описаны ее компоненты и характер связи между ними.

Мотивационно – смысловая сфера личности позволяет определить «потенциальные возможности субъекта» [9, с. 85].

Е.В. Субботский, дает следующее определение смыслового образования: «... это составляющая сознания, которая непосредственно связывает человека с действительностью и является дериватом объективных функций этой действительности в жизни и деятельности субъекта» [7, с. 92].

На многомерность смысловых образований в своих исследованиях указывает Е.В. Субботский. По его мнению, она выражается в различной степени влияния мотивационно-смысловых образований на поведение и в различной степени их осознанности, задача на смысл возникает лишь по отношению к «непрозрачным», скрытым мотивам.

Группой авторов (А. Г. Асмоловым, Б.С. Братусем и др.) были выделены основные свойства смыслового образования личности как специфической базовой единицы личности: производность от реального бытия субъекта, его объективной позиции в обществе; предметность (ориентированность на предмет деятельности, смысл есть всегда смысл чего-то); независимость от осознания (то есть недостаточность осознания личностного смысла для его изменения); некодифицируемость (невозможность прямого воплощения в системе значений).

Б.С. Братусем, было введено новое понятие – «смысловая сфера личности», а понятию «смысловое образование личности» он дает

более узкое определение: «...это не есть личностный смысл как отношение мотива к цели, но есть отношение мотива к более общему и связанным с ним мотивам менее общим и соответственно деятельности более общей к деятельности менее общим» [71, с. 35].

«Смысловое образование это целостная динамическая система, отражающая взаимоотношения внутри пучка мотивов, реализующих то или иное смысловое отношение к миру» [4, с. 34]. Это определение акцентирует системный характер смыслового образования за счет связи различных уровней отношений. Таким образом, смысловое образование рассматривается как частный случай смысловой структуры и смыслообразования.

Б.С. Братусь, рассматривает процесс порождения смыслов как одну из важнейших сторон человеческого бытия. В структуре сознания он выделяет особый высший уровень, отвечающий за производство смысловых ориентаций, определение общего смысла и назначения своей жизни, отношений к другим людям и себе. С этим уровнем Братусь Б.С. связывает ядро личности, задаваемое системой общих смысловых образований.

Совокупность основных отношений к миру, людям и себе образует в своем единстве свойственную человеку нравственную позицию. Такая позиция особенно прочна, когда она становится сознательной, осознанной. Причем, чем выше в системе находится смысловое образование, тем сложнее идет работа по осознанию, поскольку все шире и неопределеннее становится область смыслопорождающей действительности, все сложнее и опосредованное становятся связи и отношения внутри личности. Осознанные смысловые образования, носящие предельно общий характер, называются личностными ценностями. Исповедание этих ценностей закрепляет единство и

самотождество личности в значимых отрезках жизни, надолго определяя моральный и нравственный дух личности.

Итак, к середине прошлого столетия в психологии мотивации выделились и до сих пор продолжают разрабатываться, как относительно самостоятельные, по меньшей мере, 10 теорий. И не одна из них не может описать в точности такой феномен как мотивационно-смысловые образования. Только интеграция всех теорий с глубоким анализом и вычленением всего того положительного, что в них содержится, способно дать нам более или менее полную картину детерминации человеческого поведения. Однако такое сближение серьезно затрудняется из-за несогласованности исходных позиций, различий в методах исследований, терминологии и из-за недостатка твердо установленных фактов о мотивации, мотивах и смыслах поведения человека. Поэтому на современном этапе тема изучения мотивационно-смысловых образований остаётся актуальной.

В своей работе исследования мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам, мы исходим из понимания их как органического единства мотивов и смыслов, содержательного синтеза объективно-предметных и оценочно-субъективных функциональных компонентов поведенческой и личностной сфер. Это не предметы и не состояния, как подчеркивает Б.А. Сосновский, а сложно структурированные ансамбли устремлений, переживаний, отношений, ценностей, установок.

1.2. Критерии исследования удовлетворённости трудом

В настоящее время ни для кого не секрет, что секрет успешной компании кроется в высококвалифицированных сотрудниках, которые

преданны своей фирме. Одним из факторов преданности персонала своему делу является удовлетворённость трудом, который они выполняют. Сама же удовлетворённость трудом, достаточно сложное и структурированное явление, которое заслуживает тщательного внимания исследователей.

Удовлетворённость трудом – это обширное понятие, которое отражает отношение сотрудника к разнообразным составляющим работы. К этим составляющим относятся: нагрузка работы, оплата труда, безопасность и сами условия труда, престижность работы, психологический климат в коллективе, корпоративная культура организации, система оценки персонала и эффективности работы, методы и стиль руководства, отношение начальника к подчиненным, ответственность и автономия, карьера и возможность развития личности, возможности применить знания и умения.

В теории Ф. Херцбергера [64] удовлетворенность трудом понимается как эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта деятельности о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых она осуществляется. Его двухфакторная "мотивационно-гигиеническая" теория в рамках современной психологической науки считается общепринятой и общепризнанной как наиболее эвристичная и интерпретационная.

К мотивационным критериям, относят собственно содержательные характеристики трудовой деятельности, успехи и достижения личности или группы в труде, перспективы квалификационно-профессионального, в том числе и карьерного роста, признание со стороны социального окружения, в частности, показатели престижного и "имиджевого" характера.

К гигиеническим критериям относят эргономические условия труда, уровень материального вознаграждения, стиль руководства, характер межличностных отношений в трудовом коллективе.

Следует специально отметить, что удовлетворенность трудом, как правило, повышается при оптимизации "мотивационных" факторов. В случае же "гигиенических" показателей чаще всего снижается неудовлетворенность работой, но далеко не всегда изменяется показатель удовлетворенности трудом. При этом понятно, что жесткое деление факторов, влияющих на степень удовлетворенности трудом, на "мотивационные" и "гигиенические" достаточно условно, так как в ряде случаев именно "гигиенические" факторы выступают в качестве мотивационно определяющих активность, как отдельной личности, так и группы в целом.

Помимо этого, необходимо специально оговорить тот факт, что в группах разного уровня социально-психологического развития "удельный вес" различных факторов удовлетворенности трудом также различается [54].

К примеру, в группах высокого уровня социально-психологического развития, "мотивационная" составляющая и показатель "системы взаимоотношений", как правило, имеют решающее значение для позитивного субъективного видения и оценки своей трудовой деятельности. В то же время для групп низкого уровня развития решающими нередко становятся такие показатели, как заработная плата и эргономические условия труда.

Удовлетворенность работой тесно связана с лояльностью персонала, благожелательным отношением к своей организации, стремлением соответствовать принципам организации, разделяя при этом ее ценности и цели. При изучении удовлетворенности, мы

выявляем силу привязанности сотрудников к организации, в которой они работают.

Организационные психологи Дж. Хэкман и Дж. Олдхэм, в процессе операционализации теории Ф. Херцберга, выделили пять базовых факторов удовлетворённости. Эти факторы необходимы, с их точки зрения, для того, чтобы работа приносила удовлетворение сотрудникам организации, за счет восприятия своей деятельности персоналом как содержательной и интересная.

К таким факторам удовлетворения Дж. Хэкман и Дж. Олдхэм отнесли следующие: 1) разнообразие умений. Более содержательными, считаются те работы, для которых требуется большое количество, а не одно или несколько различных умений; 2) идентичность задания. Работа, которая составляет единое целое, считается более содержательной, нежели, те, которые являются лишь некоторой частью всей работы; 3) важность задания. Более содержательными работами будут те, которые представляют высокую значимость и важность для других людей; 4) автономность. Виды деятельности, при выполнении которых человек способен проявлять независимость, в праве, пользоваться свободой и принимать решения, относительно выполнения работы, более содержательны, чем работы, не дающие таких возможностей; 5) обратная связь, касающаяся работы. Более содержательны те работы, на которых сотрудник может получить обратную связь о проделанной работе, о её качестве выполнения и прочее, нежели, те на которых этой возможности не предоставляется [37].

В 1974 году А. Брюгерманном [11] была предложена динамическая концепция удовлетворенности. Она рассматривала удовлетворённость трудом, с точки зрения интерактивного взгляда. То есть, удовлетворённость трудом понималась как процесс

взаимодействия, в рамках которого проводится различие между тремя его формами. На основе различий между формами была построена модель удовлетворённости трудом.

Модель удовлетворённости трудом, предложенная А. Бюссингом, включает в себя три основные переменные [18]: различия между фактической ценностью рабочей ситуации и номинальными, то есть собственными ценностями человека; увеличение или уменьшение в уровне стремления; проблемно-ориентированное поведение, то есть поведение, направленное на решение задачи.

Модель А. Бюссинга позволяет сделать вывод о том, что развитие удовлетворенности трудом это трехступенчатый процесс. В зависимости от сочетания между ожиданиями, потребностями и мотивами, с одной стороны, и рабочей ситуацией - с другой, человек формирует некоторую степень удовлетворенности или неудовлетворенности его работой. Кроме того, в зависимости от последующих изменений в уровнях стремлений и от последующего проблемно-ориентированного поведения (направленного на решение задачи), могут развиваться шесть форм удовлетворенности или неудовлетворенности трудом [25].

Таблица 1

**Формы удовлетворённости трудом по модели
А. Бюссинга.**

Форма удовлетворенности трудом	Особенности удовлетворенности
Прогрессивная	Удовлетворенность от работы в целом, стремление достигать более высокие уровни, часто встречается «творческая неудовлетворенность».
Стабильная	Удовлетворенность от конкретной работы, стремление поддерживать уровня удовлетворенности. Внимание сконцентрировано на других

	областях жизни из-за недостаточных стимулов работы.
Смиренная (удовлетворенность трудом смирившегося человека)	Неясная неудовлетворенность от работы, понижается уровень стремления, для приспособления к негативным аспектам рабочей ситуации на более низком уровне.
Конструктивная неудовлетворенность трудом	Неудовлетворенность работой. Поддержание уровня стремления, вырабатывается достаточный уровень терпимости к фрустрации, досаде. Наблюдаются осмысленные действия в рамках целевой ориентации и мотивации, направленные на изменение рабочей ситуации.
Фиксированная неудовлетворенность трудом	Неудовлетворенность работой. Поддержание уровня стремления без попыток справиться с ситуацией. Высокая терпимость к фрустрации, застревание на своих проблемах, возможно патологическое развитие событий.
Псевдоудовлетворенность трудом	Неразрешимые проблемы или раздражающие условия работы, при поддержании стремления на одном уровне, например, благодаря мотивации к определенному виду достижений могут закончиться псевдоудовлетворенностью трудом.

Вопрос изучения и оценки удовлетворенности трудом важен для руководителей организаций. Это объясняется следующими явлениями: учет в рамках управления персоналом потребностей и ожиданий своих работников в признании их деятельности, удовлетворенности работой, а также в их развитии способствует обеспечению наиболее сильной их мотивации, а, следовательно, удержанию квалифицированных сотрудников и привлечению новых.

Высокая удовлетворенность персонала позволяет организации не только снизить текучесть кадров, но также противостоять проблеме

дефицита трудовых ресурсов, которая на сегодняшний день особенно остро проявляется в отношении высококвалифицированных специалистов, обеспечивающих ключевые направления деятельности организации.

Удовлетворенность работников организации во многом определяет степень удовлетворенности ее клиентов. Невозможность удовлетворения насущных потребностей работников через трудовую деятельность приводит к повышению значимости дополнительных способов "заработка", в том числе поиску иных источников занятости, воровству, коррупции и другим негативным тенденциям.

Чем выше истинная удовлетворенность персонала, не сформированная страхом потери работы, тем более стабилен коллектив и большую ценность для сотрудников представляет компания. И наоборот, при росте неудовлетворенности персонала понижается общая эффективность труда и надежность сотрудников в кризисных ситуациях.

Для оценки удовлетворенности персонала предлагаются различные методики, каждая из которых содержит определенную последовательность этапов проведения, предполагает соответствующие расчеты, использует определенные критерии и показатели. Но в основе большинства методик лежит проведение предварительного анкетирования сотрудников.

Результаты мониторинга помогают организации далее в корректировке планов и целей, выработке стратегии и тактики внедрения изменений. На основе полученного анализа разрабатываются основные программы и положения по управлению персоналом (положение о персонале, программы лояльности персонала и мотивации труда, положение о развитии и обучении сотрудников, коллективный договор и др.), т.к. по результатам исследования ярко

видны проблемы в организации труда, мотивы и стимулы эффективной работы, качество персонала и его отношение к руководству компании.

Подводя итоги теоретического исследования можно сделать выводы о том, что серьезной составляющей психологического климата в коллективе является такой показатель как удовлетворенность трудом. Что касается эффективности деятельности, то для адекватной оценки этого первостепенного параметра социальной активности личности и группы учет такого субъективного фактора, как удовлетворенность трудом, является необходимым условием. Поэтому изучение актуального состояния удовлетворенности трудом в организации является важным вопросом, так как обеспечивает руководство необходимой информацией для адекватных организационных изменений и роста компании.

В своей работе мы будем использовать представление об удовлетворённости трудом, которое предложили организационные психологи Дж. Хэкман и Дж. Олдхэм, в процессе операционализации теории Ф. Херцберга. По их мнению, удовлетворённость трудом представляет собой сложный и многофакторный процесс, уровень которого зависит не только от оплаты труда, но и от пяти факторов: разнообразие умений; идентичность и важность задания; автономность; обратная связь, касающаяся работы.

1.3. Роль мотивационно-смысловых образований личности менеджеров в обеспечении удовлетворенности трудом

Глубокое изучение трудовой мотивации позволяет нам заняться, более сложными теориями, которые являются максимально приближенными по отношению к действию и включают элементы более старых теорий, которые были, не так близки к пониманию

мотивации. Поэтому острые различия между многими теориями сглаживаются. Хотя модели человеческих потребностей, внутренней мотивации не могут давать устойчивые прогнозы трудового поведения и результатов выполнения работы, лишь малая часть учёных решилась бы доказывать что, диспозиция мотивов не играет никакой роли в сложных моделях мотивации и воли.

Достаточно много современных достижений в исследовании трудовой мотивации были скорее теоретическими. Абсолютно очевидно, что эти исследования помогают нашему пониманию поведения и выполнения работы на рабочем месте, мы все равно испытываем недостаток в уникальных и конкретных работах современной теории мотивации и волевого акта к рабочему месту. Эти работы будут способствовать развитию лучшего понимания и прогнозирования установок к труду (например, удовлетворенности), трудового и организационного поведения (например, текучести, абсентеизма, обязательств, реакции на стресс, на кризис) и роли конструктивных элементов, определяющих результаты выполнения работы.

Удовлетворенность трудом – это феномен, который имеет очень долгую историю изучения. Еще в 1940 году Р. Хоппок и Ч. Одом [61] опубликовали обзор имевшейся литературы по удовлетворенности трудом, в котором в том числе приводили факторы, потенциально способные повлиять на удовлетворение трудом у работников, такие, как: темперамент работника, тип его личности, тип работы, политика управления, охрана труда, возраст, амбиции, физическая среда, доход, услуги по применению профессиональных навыков. В отечественной психологии понятие «удовлетворенность трудом» было введено В.А. Ядовым [70] и определялось как простейший итоговый показатель субъективного аспекта отношения к труду.

Как психологическая категория удовлетворённость трудом рассматривается как отношение личности, как мотив, как состояние и как оценка, при этом в процессе изучения обычно анализируются внутренние факторы — мотивы, интересы, ценности и ценностные ориентации.

По мнению советского психолога Л.С. Бляхман [5], удовлетворенность трудом характеризует степень соответствия между запросами работника к условиям трудовой деятельности и уровнем их реализации на конкретном предприятии.

Л.С. Бляхман считал, что удовлетворенность трудом зависит от трех факторов: – фактического уровня потребления материальных, духовных благ и ценностей там, где работает специалист; – уровня потребления социальных благ на передовых предприятиях, которые служат базой для установления социальной нормы; – информированности работников о положении дел на передовых предприятиях. Таким образом, Л.С. Бляхман рассматривает удовлетворенность трудом с социо-экономических позиций и в тесной взаимосвязи с проблемой реальной и потенциальной текучести кадров. Л.С. Бляхман различает «удовлетворенность общую и частичную, профессией и трудовой ситуацией». По мнению автора, общая удовлетворенность трудом - это интегративная оценка, относящаяся в целом

Основными критериями удовлетворенности работника трудом являются: 1) уровень заработной платы – если заработная плата соответствует индивидуальным финансовым запросам и ожиданиям; 2) возможность продвижения – реальная и объективная возможность роста работника; 3) качество руководства, которое удовлетворяет работника; 4) характер работы – соответствие индивидуальных

интересов и склонностей работника профилю работы; 5) оценка рабочего коллектива – отношение коллег к качеству труда работника.

Д. Шульц, С. Шульц в книге «Психология и работа» рассматривают поведение работника в связи с удовлетворенностью работой и отмечают следующие моменты: 1) производительность труда тем выше, чем выше удовлетворенность трудом; 2) работник склонен помогать чаще другим сотрудникам, когда уровень удовлетворенности трудом высокий; 3) уровень прогулов ниже и текучесть кадров ниже, чем выше удовлетворенность трудом.

Совокупность всех показателей может показать, насколько работник удовлетворен работой, управлением, коллективом и т. д. Опираясь на результаты исследований удовлетворенностью работой, работодатель может корректировать трудовую деятельность организации, разрабатывать новые системы взаимодействия с коллективом, партнерами по бизнесу и другими заинтересованными лицами.

Мотивация, удовлетворенность трудом и заработная плата коррелируют между собой. Во многом мотивация и удовлетворенность зависят от степени вовлеченности работника в трудовой процесс. Вовлеченность в работу – мера идентификации работника со своей работой.

Под вовлеченностью понимают восприятие работы как первого по важности дела, принятие и заинтересованность в наилучших результатах, стремление совершенствовать и оптимизировать трудовой процесс.

Мотивация возрастает, если человек удовлетворен трудом и заработная плата соответствует его вкладу в трудовой процесс.

Нельзя не учитывать личностный фактор вовлеченности в работу: личную заинтересованность в выполнении рабочего задания, степень

ответственности работника, его творческие возможности и производственные навыки, трудовой вклад работника, материальную заинтересованность.

Личностные факторы вовлеченности в работу: 1) возраст – работники старшего возраста обычно более поглощены работой, так как у них больше возможностей и стимулов самореализации; 2) потребность в профессиональном росте и развитии; 3) вера в профессиональную этику [54].

Факторы, влияющие на вовлеченность в работу: 1) наличие стимулов; 2) автономность; 3) разнообразие работы; 4) возможность оценить конечный результат трудовой деятельности; 5) обратная связь; 6) принятие корпоративности и корпоративной этики; 7) желание идентификации с организацией; 8) командные методы работы; 9) участие в принятии решений; 10) удовлетворенность трудом.

Удовлетворенность работой – совокупность психологических установок по отношению к трудовой деятельности, осуществляемой работником в организации. В процессе профессиональной адаптации и самоидентификации важную роль играют мотивация трудовой активности и удовлетворенность трудом. Трудовая мотивация – процесс выбора профессии, модели профессиональной активности и обоснования участия человека в трудовой деятельности.

Удовлетворенность трудом в первую очередь зависит от соответствия результата труда внутренним потребностям индивида.

Ф. Херцберг [64], выделил две группы факторов, влияющих на удовлетворенность работой. Первая – гигиенические факторы, включающие условия труда и быта, организацию труда, режим работы, обеспечение льготами и жильем. Эта группа факторов влияет на производственные отношения. Вторая группа – мотивы включает удовлетворение внутренних потребностей, в том числе признание

достижений успехов в работе, глубинную интеграцию в содержание трудовой деятельности, ответственность, инициативу.

Д. Шульц, С. Шульц в книге «Психология и работа» выделяют личностные качества, влияющие на удовлетворенность работой: 1) возраст – с возрастом удовлетворенность работой возрастает; 2) пол – зачастую оплата женского труда ниже мужского; 3) статус – удовлетворенность трудом тем выше, чем выше у работника должность; 4) расовая принадлежность – дискриминация по расовому признаку в первую очередь отражается на статусе кандидатов и финансовом положении; 5) когнитивные способности – несоответствие рабочей деятельности уровню интеллекта ведет к неудовлетворенности трудом либо по причине нереализованных возможностей, либо из-за излишней сложности задания; 6) конгруэнтность работы – удовлетворенность зависит от соответствия заданий способностям исполнителя; 7) отношение к работнику в компании – справедливое или несправедливое по мнению работника отношение влияет на удовлетворенность работой в целом; 8) состояние здоровья; 9) стаж работы – удовлетворенность работой нарастает со стажем; 10) эмоциональная стабильность, адаптивность – чем выше адаптивность и эмоциональная стабильность, тем выше и удовлетворенность работой; 11) организация досуга – удовлетворенность работой повышается, если существуют корпоративные праздники, секции и т. д.; 12) семья и другие внерабочие интеракции – уважительное отношение семьи к рабочим обязанностям индивида повышает удовлетворенность.

Румынский психолог и социолог К. Замфир [8] подходит к определению удовлетворенности трудом, исходя из понимания той роли, которую труд играет в жизни человека. По ее мнению, удовлетворенность трудом – это показатель того, насколько

потребности и мотивы человека реализуются в трудовой деятельности. Степень удовлетворенности трудом будет зависеть от особенностей трудовой деятельности, включая ее содержание и условия, а также от особенностей трудовой мотивации человека. К примеру, монотонность работы, ее бессмысленность не способствует удовлетворенности трудом, так же как и качественное изменение деятельности не влияет на удовлетворенность трудом, если основа трудовой активности во внешней мотивации.

Модель различных форм удовлетворённости создает динамическое представление, которое особо важно для работы в сложных организациях. Эти организации предлагают множество возможностей для быстрых социотехнических изменений, которые требуют высокого уровня адаптивности и динамичности поведения от структурной и технической систем, а также от персонала.

Дифференцирование форм удовлетворенности трудом оказало бы значительное воздействие на организационные исследования и их последствия. Весь персонал можно было бы не просто поделить на большую группу удовлетворенных трудом и малую группу неудовлетворенных. Следовательно, правдоподобные цифры удовлетворенности трудом не могли бы так легко обосновывать и оправдывать организационные структуры, процедуры внутриорганизационного отбора и продвижения по службе, процессы производства и т. д.

И трудовая мотивация, и удовлетворенность трудом не могут быть ограничены рабочим местом. Уходя из офиса или завода, служащие и рабочие не расстаются со своим опытом работы, своими мыслями, мотивацией и чувствами.

Существует тесная взаимосвязь между жизнью на работе и жизнью вне работы. Эта взаимосвязь включает конструктивные

элементы, которые являются центральными в мотивации и удовлетворении, например, такие как изменения в уровнях стремления или постановка цели.

Главным проявлением мотивации является целенаправленность поведения, которая приводит человека к выбору способа поведения для достижения намеченного результата.

Целенаправленность поведения зависит от мотивационных побудителей – личностных особенностей, которые являются производными от потребностей, интересов, установок, ценностей и черт характера, особенностей конкретной ситуации, которая создает задачу выбора способа поведения.

Многие отечественные психологи пришли к единому мнению, что деятельность и поведение человека обусловлены одновременно многими мотивами (Л. И. Божович, В. К. Вилюнас, И. В. Имедадзе, В. И. Ковалев, А. Н. Леонтьев, В. Ф. Петренко, М. М. Филиппов).

А. Маслоу [18], говоря о феномене полимотивации, утверждал, что любое поведение детерминировано не одной, а несколькими или даже всеми базовыми потребностями одновременно. Не только одна и та же потребность может воплощаться в различных объектах, но в одном и том же объекте могут быть реализованы разнообразные потребности.

Не обращая внимание на то, что одновременно может быть большое количество потребностей, для человека характерно сосредоточение внимания на основных, приоритетных для конкретного человека. В связи с этим, в процессе труда работник либо руководствуется своими личными, эгоистическими интересами, либо опирается на интересы иных людей и общества, подчиняя им собственные интересы.

Итак, благодаря тщательному анализу работ многих исследователей мы сделали вывод о том, что представления об удовлетворённости трудом и мотивировании персонала достаточно многообразны. Несмотря на все разнообразие потребностей человека, они имеют общие свойства: 1) они всегда предметны, то есть, направлены на нечто конкретное; 2) им присущи многообразие и способность к развитию; 3) большинство из них цикличны, то есть периодически возникают снова; 4) большинство потребностей удовлетворяются только с помощью определенных предметов.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ МОТИВАЦИОННО-СМЫСЛОВЫХ ОБРАЗОВАНИЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ

2.1. Общая организация исследования

В начале нашего исследования мы предположили, что особенности мотивационно-смысловых образований различаются у групп лиц с разным уровнем удовлетворённости трудом - высоким, средним и низкими уровнями.

Нами были поставлены задачи: по анализу научной психологической литературы, касающейся изучения вопросов об особенностях мотивационно-смысловых образований с разными уровнями удовлетворённости трудом; по определению различий мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам с разными уровнями удовлетворённости трудом; по определению характера связи уровня удовлетворённости трудом и особенностей мотивационно-смысловых образований; по разработке и апробированию программы социально-психологического тренинга.

В исследовании приняли участие 108 человек: 89 мужчины и 19 женщин. Ими стали сотрудники сети розничных магазинов БИ-БИ и Авто49 реализующие товары для автомобилей, в возрасте 21-41 год. Все испытания проводились в свободное от работы время, испытуемые были в оптимистичном настроении, с интересом выполняли задания.

Для исследования мотивационно-смысловых образований был выбран тест-опросник «Мотивационно-смысловые образования» Ю.М. Орлова под редакцией Б.А. Сосновского. С целью выявления уровня

удовлетворенности труда нами была проведена методика А.В. Батрашева «Уровень удовлетворённости трудом». Для подтверждения различия между уровнями удовлетворённости трудом нами был применен метод статистической обработки Критерий Крускала Уоллиса. Для определения связи между мотивационно-смысловыми образованиями и уровнем удовлетворенности труда мы использовали метод математической статистики «Множественный регрессионный анализ» Ф. Гельтона.

Методика-опросник Б.А. Сосновского диагностирует и позволяет анализировать мотивационно-смысловые образования личности: достижение, познание, аффилиация, доминирование. Данный опросник имеет 152 вопроса. Испытуемому предлагается, отметить своё согласие или не согласие с ними на бланке. Ответы интерпретируются с помощью дешифратора, в котором имеются 12 шкал: Корректирующая шкала; Шкала достижения, Шкала удовлетворенности достижения, Шкала познания; Шкала удовлетворенности познания; Шкала аффилиации; Шкала удовлетворенности аффилиации; Шкала доминирования; Шкала удовлетворенности доминирования; Шкала отношения к учению; Шкала экзаменационной тревожности; Шкала экстравертированности-интравертированности. По результатам данной методики мы можем делать выводы о степени выраженности той или иной потребности и о мере её удовлетворённости, а так же об экстравертированности-интравертированности [21].

Мотивационно-смысловые образования являются важными динамическими структурами, определяющими направленность личности. Среди них особенно выделяются следующие структуры: "достижение" - стремление личности к самосовершенствованию, "аффилиация" - потребность в дружеском общении и оказании помощи другим людям, "доминирование" - стремление к лидерству и

ответственности, в умении быстро убеждать других, "познание" - в неудовлетворенности собственным знанием, в интересе к новой литературе, в уверенности в позитивном значении любого знания вообще.

Методика определения уровня удовлетворённости трудом А.В. Батрашева нацелена на выявления показателя отражающего благополучие-неблагополучие положения в трудовом коллективе. Этот показатель содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами, руководством, уровня притязаний в профессиональной деятельности и т. д.

Данная методика включает 35 вопросов. Полученные данные просчитываются по ключу к методике и распределяются по уровням: низкий уровень удовлетворенности трудом – 1–44 % от общей суммы баллов; средний уровень удовлетворенности трудом – 45–55 % от общей суммы баллов; высокий уровень удовлетворенности трудом – выше 56 % от общей сумма баллов.

Для доказательства нашей гипотезы о предполагаемом различии распределения мотивационно-смысловых образований личности менеджеров по продажам в зависимости от уровня удовлетворённости трудом нами был применен критерий Крускала-Уоллиса - это непараметрическая альтернатива одномерному (межгрупповому) дисперсионному анализу. Он используется для сравнения трех или более выборок, и проверяет нулевые гипотезы, согласно которым различные выборки были взяты из одного и того же распределения, или из распределений с одинаковыми медианами.

Н-критерий Крускала-Уоллиса является обобщением U-критерия Манна-Уитни на случай k несвязанных выборок ($k > 2$) и предназначен для оценки различий одновременно между тремя, четырьмя и т.д. выборками по уровню какого-либо признака. Нулевая гипотеза

H_0 =(между выборками существует лишь случайные различия по уровню исследуемого признака).

Методом статистической обработки полученных данных будет выступать так же множественный регрессионный анализ. Регрессионный анализ - метод математической статистики, позволяющий изучать зависимость среднего значения какой-либо случайной величины от вариации одной или нескольких других величин (в последнем случае речь идет о множественном регрессионном анализе).

Представим процедуру регрессионного анализа. Пусть есть основания полагать, что изучаемые случайные величины x и y связаны некоторым соотношением. Тогда задача его описания распадается на установление общего вида зависимости и вычисление оценок его параметров. Стандартных методов выбора общего вида кривой не существует: необходимо сочетать визуальный анализ корреляционного поля с качественным анализом природы переменных. Причем последний должен иметь немалый удельный вес, т. к. зачастую получается такое распределение экспериментальных точек в корреляционном поле, что оно статистически согласуется с несколькими резко отличающимися друг от друга кривыми, и только априорные знания материала могут решать, какая из них более адекватна. Степень адекватности оценивается обычно методом наименьших квадратов. Методы оценок параметров разработаны для линейных и параболических зависимостей, поэтому они наиболее часто применяются на практике. В случае, когда вид зависимости существенно отличается от параболического, удобно перейти к новым координатам, преобразующим зависимость к линейному или хотя бы параболическому виду. Для этого используются специальные формулы

для оценки статистической адекватности линейного или параболического приближения.

Анализ будет проводиться с помощью пакета анализа данных Word Excel. В качестве зависимых переменных у нас выступают уровни удовлетворённости трудом. А в роли независимых переменных, оказывающих, по нашему мнению влияние, мы выделили мотивационно-смысловые образования.

2.2. Анализ и интерпретация результатов

Результаты исследования удовлетворенности трудом среди менеджеров по продажам (рис. 2.2.1.) показали следующие результаты: наибольшее количество испытуемых имеют уровень удовлетворённости трудом выше среднего, это 38%. Наименьший процент испытуемых имеет высокий уровень удовлетворённости трудом - 9 %. 23 % испытуемых имеют средний уровень удовлетворённости трудом. Заниженный уровень удовлетворённости трудом имеют 13 % испытуемых. И наконец, низкий уровень удовлетворенности трудом имеют 17% испытуемых.

Получив данные об уровне удовлетворенности трудом среди менеджеров по продажам, мы условно разделили нашу выборку на пять подгрупп в соответствии с уровнями.

В первой подгруппе мы объединили испытуемых, имеющих низкий уровень удовлетворённости трудом - это 17% от общей выборки. Испытуемых данной группы характеризует: неудовлетворённость заработной платой, условиями труда и графиком работы, высокая потребность в карьерном росте, характерно отсутствие у персонала творческой инициативы или невозможности её проявления, общее недовольство объемами работы.

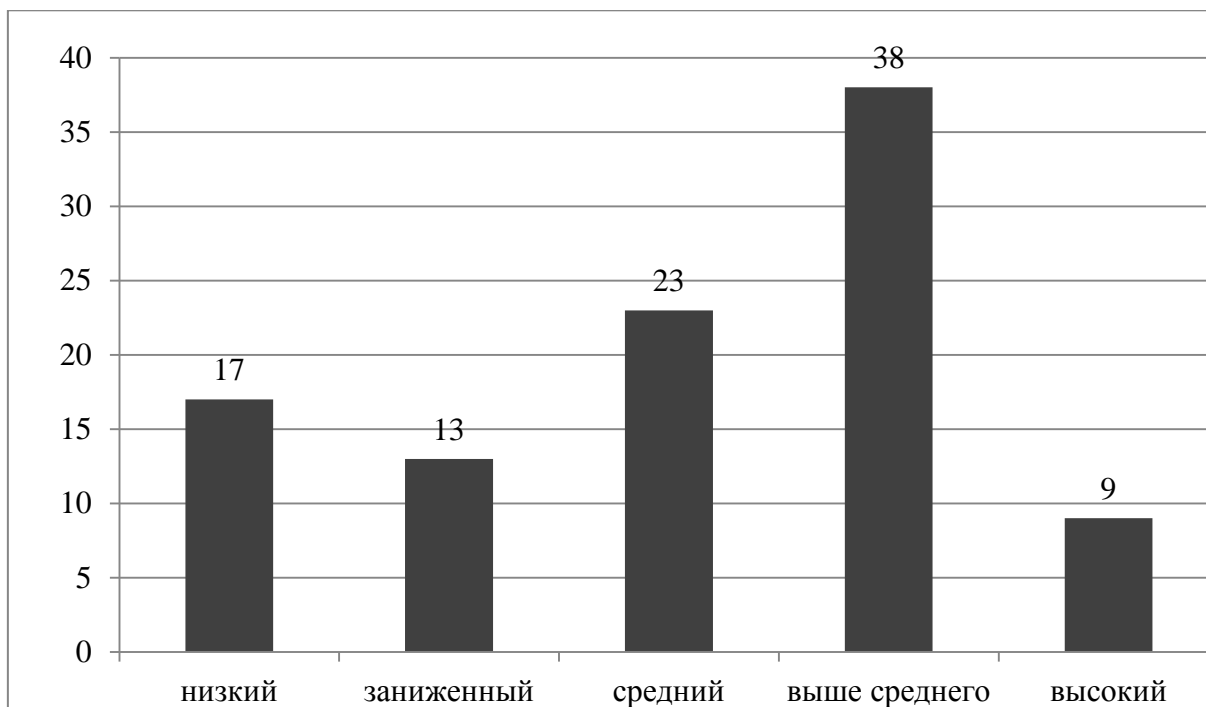


Рис. 2.2.1. Распределение уровня удовлетворённости трудом среди менеджеров по продажам (%)

Во второй подгруппе мы объединили испытуемых с заниженным уровнем удовлетворённости труда - это 13% от общей выборки. Их характеризует: несоответствие между объемом выполняемых работ и уровнем оплаты, неудовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями труда и графиком работы, недостаточное моральное стимулирование и уровень технической оснащённости.

Для третьей группы, где мы объединили 23% испытуемых со средним уровнем удовлетворённости трудом, характерны следующие признаки: неудовлетворенность одним из факторов график труда или условия работы, низкий уровень проявления инициативы и творческой активности, удовлетворённость занимаемой должности и нежелание продвижения по карьерной лестнице, боязнь потерять работу.

В четвертой группе мы объединили 38% испытуемых от общей выборки, с уровнем удовлетворённости трудом выше среднего. Для них характерна: удовлетворённость заработной платой и режимом работы, проявление самостоятельности в решении некоторых вопросов, проявление творческой инициативы по улучшению организации труда, желание продвижения по карьерной лестнице и расширения своих обязанностей.

В пятой группе всего 9% испытуемых от общей выборки, которую составляют менеджеры с высоким уровнем удовлетворённости трудом. Для них характерна: удовлетворённость графиком и объемом работы, а так же уровнем заработной платы, они часто проявляют активность в решении задач, отличаются высоким творческим потенциалом, легко справляются с большими объемами работ, нацелены на получение более высокой должности в компании.

Нами так же было проведено исследование мотивационно-смысловых образований среди менеджеров по продажам.

Результаты исследования в группе с низким уровнем удовлетворённости трудом (рис.2.2.2.): наименее выражена в данной группе потребность в аффилиации (8,4), однако она же является наиболее удовлетворённой (6,2). Наиболее выражена потребность в достижении (10,4), об этом может свидетельствовать их желание продвижения по карьерной лестнице, но не возможность этого продвижения оказывает влияние на удовлетворённость этой потребности. Данная потребность удовлетворена всего на 50%, её значение - 5,3.

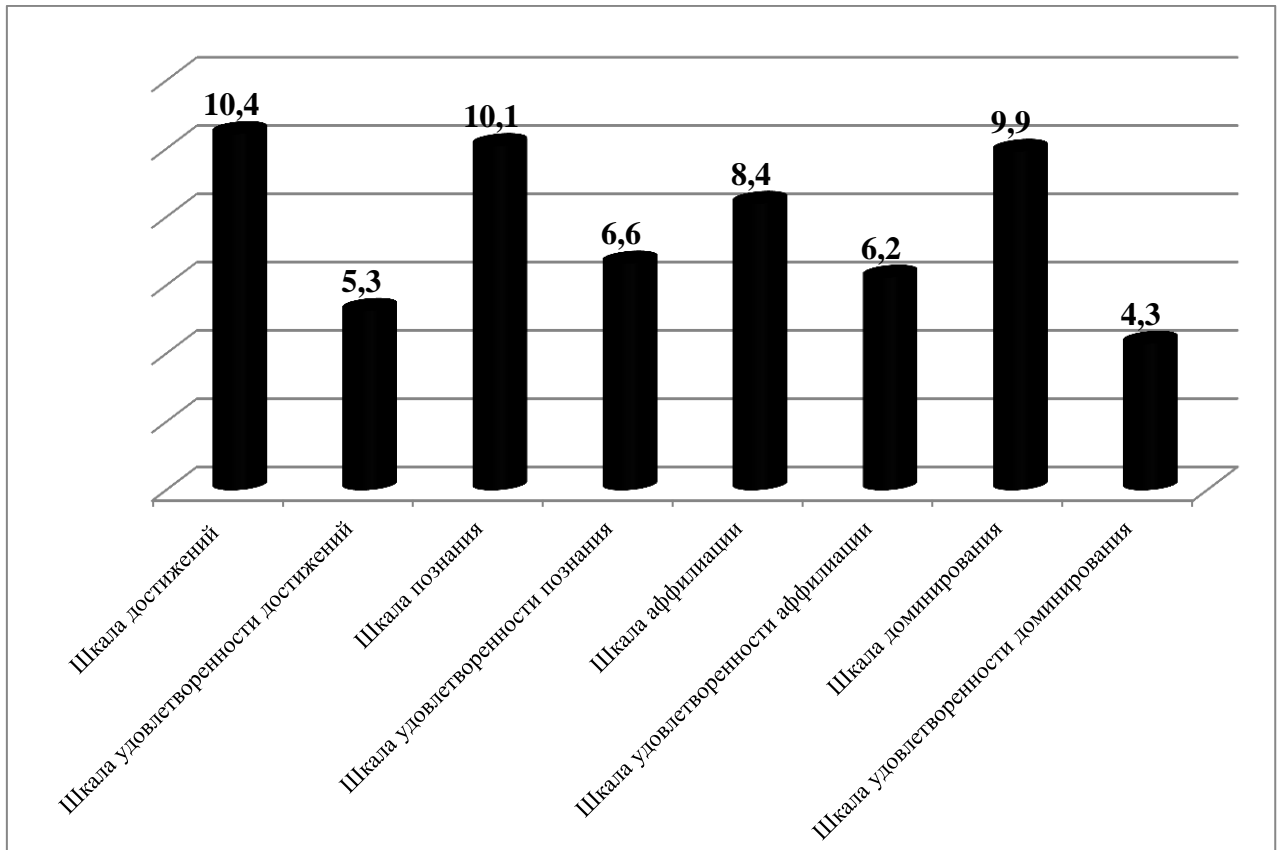


Рис. 2.2.2. Выраженность мотивационно-смысловых образований в группе менеджеров по продажам с низким уровнем удовлетворённости трудом (средний балл, max=11)

В целом, по полученным данным в группе с низким уровнем удовлетворённости трудом можно сделать вывод, что потребности достаточно высоки, а вот уровень их удовлетворённости немного занижен. Эти показатели оказывают влияние на поведение человека и личность в целом.

Результаты исследования мотивационно-смысловых образований в группе с заниженным уровнем удовлетворённости трудом (рис. 2.2.3.) показали следующие результаты: наиболее высокая выраженность потребности в достижении 10,3, удовлетворена она примерно на 60% - 6,5.

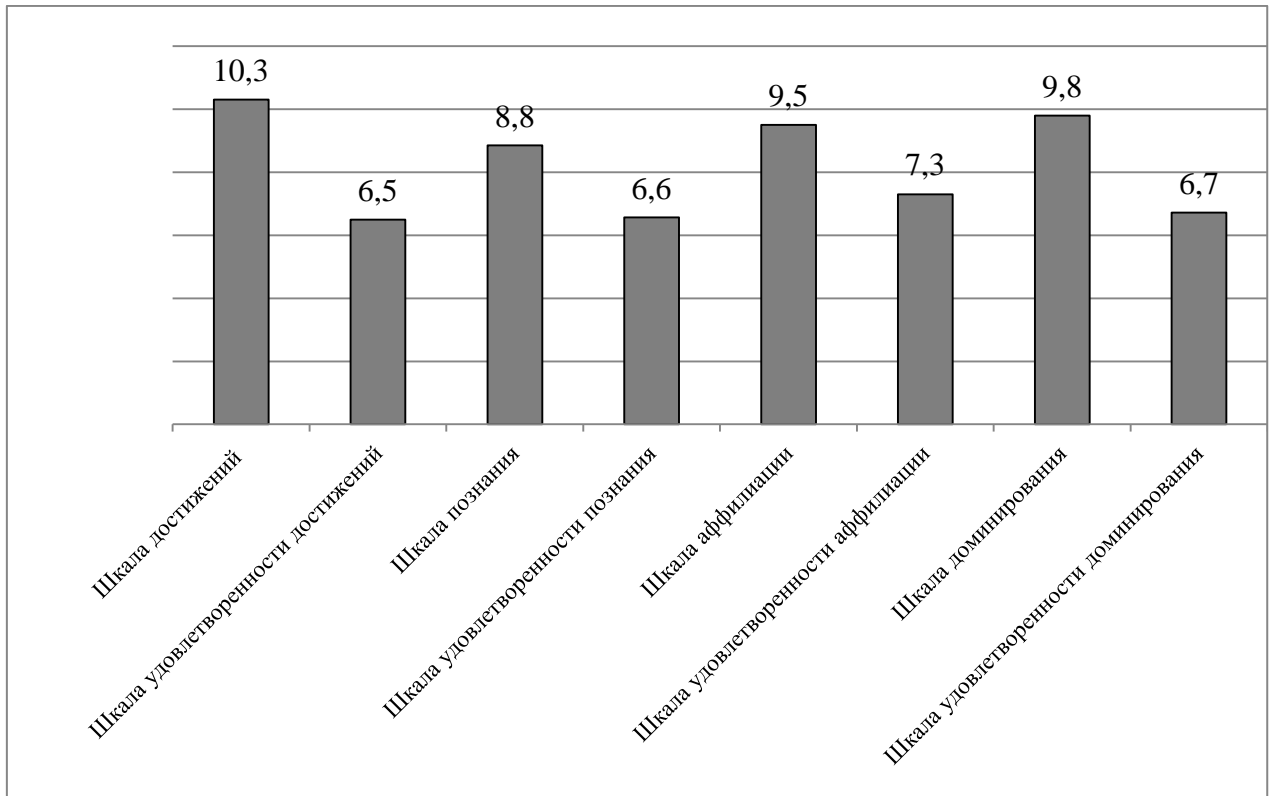


Рис. 2.2.3. Выраженность мотивационно-смысловых образований в группе менеджеров по продажам с заниженным уровнем удовлетворённости трудом (средний балл, max=11)

Наименее выражена потребность в познании - 8,8, и она же является более удовлетворённой - 6,6. Потребность в доминировании так же достаточно высоко выражена - 9,8, показатель удовлетворённости - 6,7. Потребность в аффилиации имеет показатель - 9,5, что так же свидетельствует об её высоком уровне, показатель удовлетворённости аффилиации слегка занижен - 7,3.

По результатам исследования мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам со средним уровнем удовлетворённости трудом (рис. 2.2.4) можно заметить, что их уровень потребностей уже несколько ниже, чем у других двух групп, а вот уровень их удовлетворенности выше.

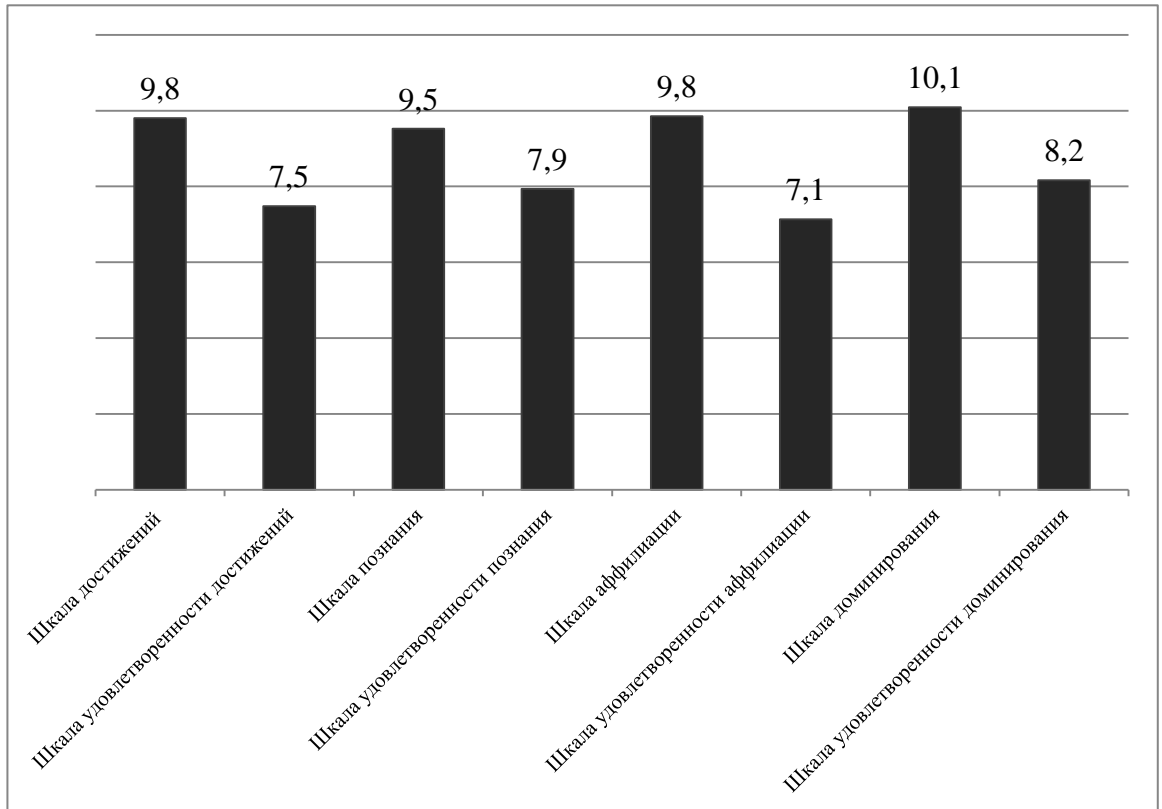


Рис. 2.2.4. Выраженность мотивационно-смысловых образований в группе менеджеров по продажам со средним уровнем удовлетворённости трудом (средний балл, max=11)

В целом можно сказать, что в группе испытуемых со средним уровнем удовлетворённости трудом уровень потребностей адекватен их удовлетворённости. Нет завышенных показателей потребностей, которые были бы удовлетворены более чем на 60%.

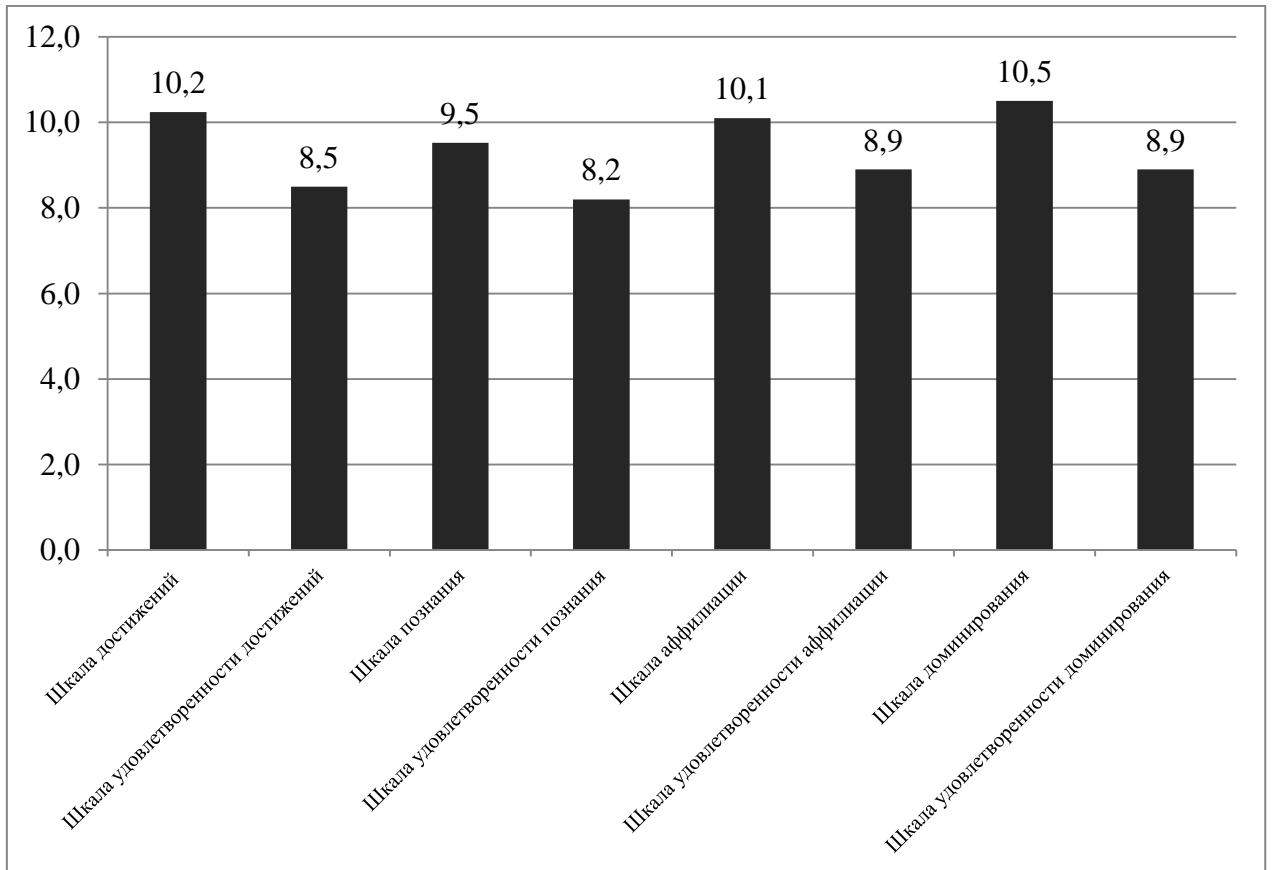


Рис. 2.2.5. Выраженность мотивационно-смысловых образований в группе менеджеров по продажам с уровнем удовлетворённости трудом выше среднего (средний балл, max=11)

По итогам исследования выраженности мотивационно-смысловых образований среди менеджеров по продажам с уровнем удовлетворённости трудом выше среднего (рис.2.2.5) можно сделать вывод: что потребности в достижении (10,2), аффилиации (10,1) и доминировании (10,5) имеют высокий уровень. Потребность в познании наименее выражена 9,5. Все потребности в данной группе удовлетворены примерно на 80%. Достижение 8,5, аффилиация и доминирование 8,9, познание 8,2.

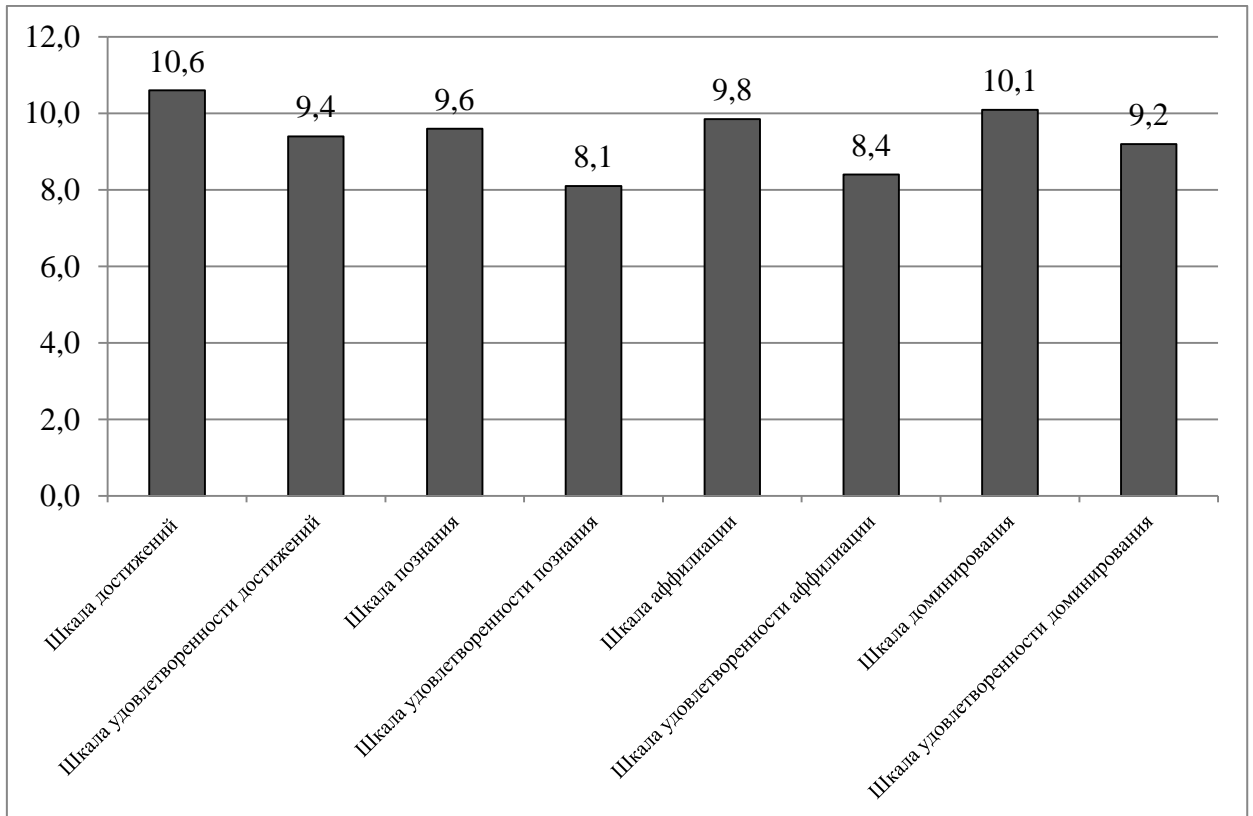


Рис. 2.2.6. Выраженность мотивационно-смысловых образований в группе менеджеров по продажам с высоким уровнем удовлетворённости трудом (средний балл, max=11)

По результатам исследования мотивационно-смысловых образований среди менеджеров по продажам с высоким уровнем удовлетворенности трудом (рис. 2.2.6): потребности достижения (10,6) и доминирования (10,1) наиболее выражены что свидетельствует о высоком уровне желания самоутверждения и самоактуализации. Эти потребности наиболее удовлетворены достижение 9,4 и доминирование 9,2. Наименее выражена потребность в познании 9,6, но она так же имеет высокую степень удовлетворённости (8,1). Потребность в аффилиации (9,8), так же достаточно удовлетворена (8,4).

В целом, мы можем сказать, что в данной группе самая высокая степень удовлетворённости всех потребностей более 80%, возможно

именно поэтому в этой группе самый высокий уровень удовлетворённости трудом.

В начале нашего исследования мы предполагали, что распределение мотивационно-смысловых образований наших менеджеров по продажам различается в зависимости от уровня их удовлетворённостью трудом. Для того чтобы подтвердить нашу гипотезу мы воспользуемся методом математической статистики Критерием Крускала-Уолисса (таб.2.1).

Таблица 2

Выраженность показателей мотивационно-смысловых образований у испытуемых с разным уровнем удовлетворённости трудом (в средних баллах)

№	Показатели	Низкий уровень удовлетворённости трудом	Средний уровень удовлетворённости трудом	Высокий уровень удовлетворённости трудом	Нэмп
		Средний ранг			
1	Потребность в достижении	60,53	55,35	50,29	2,466
2	Удовлетворённость достижениями	23,98	65,38	68,31	44,17 2*
3	Потребность в познании	65,48	56,98	46,39	8,146
4	Удовлетворенность познаниями	29,44	56,50	67,77	31,54 6*
5	Потребность в	32,14	59,38	66,14	26,01

	аффилиации				9*
6	Удовлетворённость аффилиации	31,52	61,40	65,54	26,15 8*
7	Потребность в доминировании	60,03	49,50	53,43	1,913
8	Удовлетворённость доминирования	32,00	51,30	70,19	30,59 1*

Примечание: * - $p < 0,1$; ** - $p \leq 0,05$; *** - $p \leq 0,01$.

Нами были получены статистически значимые различия у испытуемых, имеющих разный уровень удовлетворённости трудом, по показателям мотивационно-смысловых образований, а именно: на достоверном уровне значимости $p \leq 0,05$ среди показателей удовлетворённости достижения (Нэмп. =44,172), познания (Нэмп. =31,546), аффилиации (Нэмп. =26,158) и доминирования (Нэмп. = 30,591). Полученные данные говорят нам о том, что испытуемые с низким уровнем удовлетворённости трудом имеют общую неудовлетворённость по всем показателям мотивационно-смысловых образований. Так же статистически значимые различия на достоверном уровне $p \leq 0,01$ были обнаружены с показателем потребности в аффилиации (Нэмп. =26,019).

Полученные результаты статистической обработки дали нам возможность говорить о том, что гипотеза о различии мотивационно-смысловых образованиях на разных уровнях удовлетворённости трудом была подтверждена. Статистически значимые различия были обнаружены с показателями удовлетворённости: достижения, познания, аффилиации и доминирования.

Одной из задач нашего исследования было доказательство того что уровень удовлетворённости трудом зависит от распределения мотивационно-смысловых образований наших менеджеров по продажам. Для того чтобы подтвердить доказать наше предположение мы воспользуемся методом математической статистики множественный регрессионный анализ (МРА).

Для составления уравнения регрессии в качестве переменной Y выступил показатель удовлетворённости трудом, в качестве переменных X_1 - Шкала достижений; X_2 - Шкала удовлетворенности достижений; X_3 - Шкала познания; X_4 - Шкала удовлетворенности познания; X_5 - Шкала аффилиации; X_6 - Шкала удовлетворенности аффилиации; X_7 - Шкала доминирования; X_8 - Шкала удовлетворенности доминирования.

В результате расчетов было получено уравнение множественной регрессии: $Y = 42.8708 - 0.9899X_1 + 0.9487X_2 - 1.8032X_3 + 1.3959X_4 - 0.2515X_5 + 0.445X_6 - 0.8088X_7 + 1.03X_8$. Статистическая значимость уравнения проверена с помощью коэффициента детерминации и критерия Фишера. Установлено, что в исследуемой ситуации 65.85% общей вариабельности Y объясняется изменением факторов X_j . Установлено также, что параметры модели статистически значимы.

Интерпретация параметров модели (рис. 2.2.7) : увеличение X_1 на 1 ед.изм. приводит к уменьшению Y в среднем на 0.99 ед.изм.; увеличение X_2 на 1 ед.изм. приводит к увеличению Y в среднем на 0.949 ед.изм..

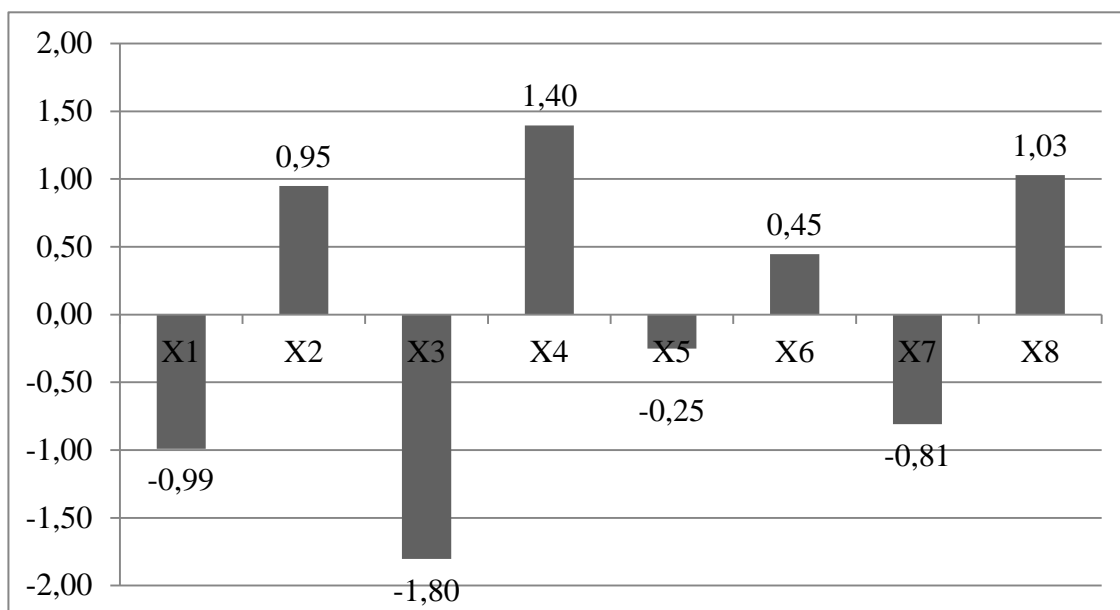


Рис. 2.2.7. Значимость влияния показателей мотивационно-смысловых образований на удовлетворённость трудом (коэффициенты)

Примечание: X₁ - Шкала достижений; X₂ - Шкала удовлетворенности достижений; X₃ - Шкала познания; X₄ - Шкала удовлетворенности познания; X₅ - Шкала аффилиации; X₆ - Шкала удовлетворенности аффилиации; X₇ - Шкала доминирования; X₈ - Шкала удовлетворенности доминирования.

Увеличение X₃ на 1 ед.изм. приводит к уменьшению Y в среднем на 1.803 ед.изм.; увеличение X₄ на 1 ед.изм. приводит к увеличению Y в среднем на 1.396 ед.изм.; увеличение X₅ на 1 ед.изм. приводит к уменьшению Y в среднем на 0.252 ед.изм.; увеличение X₆ на 1 ед.изм. приводит к увеличению Y в среднем на 0.445 ед.изм.; увеличение X₇ на 1 ед.изм. приводит к уменьшению Y в среднем на 0.809 ед.изм.; увеличение X₈ на 1 ед.изм. приводит к увеличению Y в среднем на 1.03 ед.изм.

По максимальному коэффициенту $\beta_2=0.344$ делаем вывод, что наибольшее влияние на результат Y оказывает фактор X₂.

Итак, основными результатами проведенного исследования являются:

1. 30 % менеджеров по продажам имеют низкий или заниженный уровни удовлетворенности трудом: их не устраивает уровень заработной платы, условия и график работы, отличаются низкой профессиональной ответственностью, не проявляют творческой активности. Мотивационно-смысловые образования у данной подгруппы менеджеров по продажам характеризуются высокими показателями потребностей в то же время низкой степенью их удовлетворённости.

2. 23% менеджеров по продажам имеют средний уровень удовлетворенности трудом: характеризует их недовольство санитарно-гигиеническими условиями труда, зависимость от социально-психологического климата, чаще всего не проявляют творческой активности в профессиональной деятельности. Мотивационно-смысловые образования у данной подгруппы менеджеров по продажам имеют умеренное распределение, все потребности имеют не высокий уровень и удовлетворены примерно на 70%.

3. 47% менеджеров по продажам имеют уровень удовлетворенности трудом выше среднего или высокий: они довольны имеющимся уровнем заработной платы, условиями и графиком работы, проявляют ответственность и профессиональную активность. Отличаются самостоятельностью в решении профессиональных задач, проявляют творческую активность. Мотивационно-смысловые образования у данной подгруппы менеджеров по продажам отличаются достаточно высоким уровнем потребностей, и в то же время они удовлетворены примерно на 80% и более.

4. Были получены статистически значимые различия у испытуемых, имеющих разный уровень удовлетворённости трудом, по

показателям мотивационно-смысловых образований, а именно: на достоверном уровне значимости $p \leq 0,05$ среди показателей удовлетворённости достижения (Нэмп. =44,172), познания (Нэмп. =31,546), аффилиации (Нэмп. =26,158) и доминирования (Нэмп. =30,591). Полученные данные говорят нам о том, что испытуемые с низким уровнем удовлетворённости трудом имеют общую неудовлетворённость по всем показателям мотивационно-смысловых образований. Так же статистические значимые различия на достоверном уровне $p \leq 0,01$ были обнаружены с показателем потребности в аффилиации (Нэмп. =26,019).

5. Проведен множественный регрессионный анализ (МРА) с помощью которого нами были выявлены статистически значимые показатели: потребность в достижении (-0,99), в познании (-1,8), в аффилиации (-0,25) и доминировании (-0,81) отрицательно влияют на удовлетворённость трудом. Так как при увеличении показателя потребности хотя бы на 1 единицу измерения удовлетворённость трудом будет снижаться. А вот показатели степени удовлетворённости достижениями (0,95), познанием (1,40), аффилиации (0,45) и доминированием (1,03) будут оказывать на удовлетворённость трудом положительное влияние. То есть увеличение степени удовлетворённости по одному из показателей мотивационно-смысловых образований повлечет за собой увеличение уровня удовлетворённости трудом. Наиболее значимыми показателями будет удовлетворённость достижениями, познаниями и доминированием.

Следующим этапом нашей работы было разработка социально-психологического тренинга по формированию мотивационно-смысловых образований обеспечивающий повышение уровня удовлетворённости трудом.

Таким образом мы доказали нашу гипотезу о том что степень удовлетворённости потребностей мотивационно-смысловых образований оказывает положительное влияние на уровень удовлетворённости трудом. Так же мы подтвердили что, на разных уровнях удовлетворённости трудом у наших испытуемых существуют значимые различия в распределении мотивационно-смысловых образованиях. Исходя из полученных данных, нами была разработана программа социально-психологического тренинга по формированию мотивационно-смысловых образований.

2.3. Программа социально-психологического тренинга по формированию мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам как средство повышения уровня удовлетворённости трудом

По результатам исследования мы выявили людей с низким уровнем удовлетворенности трудом. Нами было выяснено, что их удовлетворённость, тесно связана с системой их мотивационно-смысловых образований. Именно поэтому была разработана программа по повышению их уровня удовлетворенности трудом с помощью коррекции их мотивационно-смысловых образований.

На наш взгляд, наиболее эффективной психологической помощью в данном случае будет являться социально - психологический тренинг.

Было разработано 4 блока упражнений на повышение уровней социально-психологических факторов, которые в свою очередь влияют на уровень удовлетворенности трудом. Каждый блок отвечает за повышение уровня удовлетворённости той или иной потребности в

системе мотивационно-смысловых образований. А именно: достижение, доминирование, аффилиации и познание.

Особенности мотивационного тренинга. Мотивационный тренинг должен сочетать в себе стихийность и спонтанность с систематичностью, которая позволила бы структурировать полученный опыт и использовать его в дальнейшем.

Создание мотивации означает организацию такой бизнес среды, в которой у человека активизируются важные для работы его собственные мотивы. Усиление мотивации означает создание таких условий, в которых возрастает энергия активизированных мотивов.

Задача тренера - создать такие условия, чтобы участники сначала смогли испытать на себе действие мотивационных сил, затем научиться управлять ими, а после этого - научиться позволять этим силам свободно проявляться и специально вызывать их, когда это помогает добиться максимального результата.

Состав групп: оптимальная численность 5-7 человек; группы были укомплектованы по графику работы.

Тренинг рассчитан на 24 занятия по 30 минут (общая продолжительность 12 часов). Тренинг рассчитан на 2 месяца.

1 БЛОК. Повышение мотивации достижения.

Цель: овладение методами активизации мотивов человека и использования энергии актуально действующих мотивов и повышение удовлетворенности персонала собственными достижениями.

Задачи: 1) формирование адекватного уровня мотивации достижения; 2) обучение способам оценки собственной деятельности; 3) повышение удовлетворённости собственными достижениями.

Структура тренинга отражает логику этой трехступенчатой задачи.

2 БЛОК. Формирование коммуникативных умений и навыков. Мотивация аффилиации.

Общение людей друг с другом - чрезвычайно сложный и тонкий процесс. Неэффективность в общении может быть связана с полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения, например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации. Может быть вызвана недостаточным самоконтролем, например, из-за неумения справиться с перевозбуждением, импульсивностью, агрессией и т. д. Каждый из нас учится ему в ходе всей своей жизни, приобретая опыт, который часто строится на ошибках и разочарованиях.

Цель: Предлагаемый тренинг способствует овладению приемами эффективного общения через игровые компоненты.

Задачи: 1) расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения; 2) отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми; 3) овладение навыками эффективного слушания; 4) активизация процесса самопознания и самоактуализации; 5) расширение диапазона творческих способностей.

3 БЛОК. Развитие умения управлять конфликтами.

Цель: предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи тренинга: 1) обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях; 2) помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию; 3) помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере); 4) сплочение конкретного коллектива (в случае если все

участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

БЛОК 4. Снятие напряжения.

1) «Мышечная гимнастика» Цель: мышечная релаксация отдельных групп мышц, снятие напряжений, осознание разделенности групп мышц.

2) «Лицевая гимнастика». Цель: снятие мышечных напряжений, увеличение подвижности лицевых мышц.

3) «Оживление тела». Цель: полное расслабление, достижение состояния равновесия сознания, снятие хронических мышечных напряжений.

Участники исследования с заниженным и низким уровнем удовлетворённости трудом успешно прошли всю программу социально-психологического тренинга, а так же прошли повторно исследование мотивационно-смысловых образований для того чтобы проследить динамику их распределения.

Анализ повторного среза в результате проведения программы социально-психологического тренинга среди менеджеров по продажам, с низким и заниженными уровнями удовлетворённости трудом, показали положительную тенденцию (рис. 2.3.1).

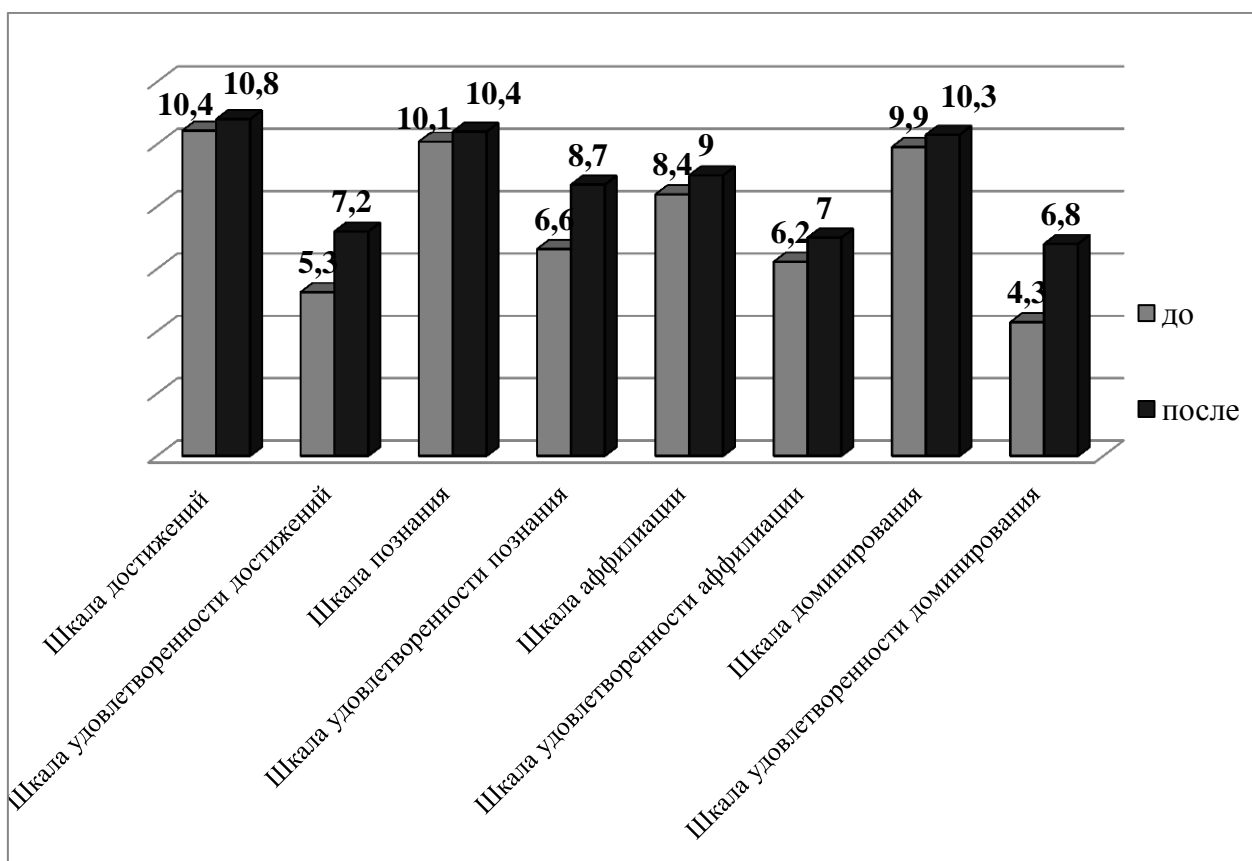


Рис. 2.3.1. Выраженность мотивационно-смысловых образований в группах менеджеров по продажам с низким и заниженным уровнем удовлетворённости трудом до и после тренинга (средний балл, max=11)

Как мы можем заметить, наша программа оказала наиболее сильное воздействие на удовлетворённость достижений (7,2), познания (8,7) и доминирования (6,8). Немного меньшее влияние оказано на удовлетворенность аффилиации (7). Это можно объяснить тем, что и до проведения нашей программы у испытуемых был достаточный уровень удовлетворённости этой потребности.

Для повышения эффективности работы в оценке персонала нами была разработана специализированная анкета (Приложение 4), которая в полной мере охватывает аспекты, касающиеся удовлетворённости трудом.

В целом, можно отметить, что показатели мотивационно-смысловых образований увеличились. Что говорит о благотворном влиянии нашей программы и доказывает эффективность её использования. К сожалению, мы можем наблюдать только тенденцию к положительным изменениям в структуре мотивационно-смысловых образований, мы не можем утверждать о том, что она будет постоянна и неизменна. Для этих изменений существует много причин, которые могут не касаться нашей программы, но все-таки, для большей достоверности желательно провести итоговый срез повторно через некоторое время.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время многие учёные изучают факторы, которые оказывают влияние на эффективное и рациональное использование человеческих ресурсов, для своевременной ротации кадров и улучшения работы компании. Одним из таких факторов, несомненно, является удовлетворённость трудом и мотивация персонала.

Принято считать что, удовлетворённость трудом включает в себя множество факторов как заработная плата, условия работы и прочее, но она так же связана и с психологическим климатом коллектива, возможностью получения обратной связи о проделанной работе, от личности руководителя, корпоративной культуры, мотивирования сотрудников и т.д. Мотивация в своем роде так же сложный процесс, мы же рассматривали сложную системную структуру мотивационно-смысловых образований, которые, определяют область «значимого» для личности и задают ориентиры для её поведения и развития.

Наше исследование проводилось на менеджерах по продажам в розничной сети магазинов с целью выявить различия распределения мотивационно-смысловых образований на разных уровнях удовлетворённости трудом.

В процессе работы нами было рассмотрено много работ зарубежных и отечественных исследователей, посвящённых проблематике определения удовлетворённости трудом и факторов её составляющих и мотивационно-смысловых образований. Проанализированы центральные понятия исследования.

В своей работе мы предположили, что распределение мотивационно-смысловых образований будет отличаться на разных уровнях удовлетворённости трудом. Мы подтвердили нашу гипотезу, и доказали имеющиеся различия статистически.

Менеджеры с низким уровнем удовлетворённости трудом отличаются неадекватным распределением мотивационно-смысловых образований. А именно высокими потребностями достижения, познания и доминирования, но довольно низкими показателями удовлетворённости этих потребностей. Что свидетельствует о том, что такой сотрудник будет менее эффективен в работе и больше подвержен психологическому выгоранию.

Менеджеры с высоким уровнем удовлетворённости трудом характеризуются высокими потребностями доминирования, познания и доминирования. В свою очередь распределение их мотивационно-смысловых образований считается адекватным, так как, степень удовлетворённости потребностей так же высока.

Менеджеры со средним уровнем удовлетворённости трудом имеют нормальное распределение мотивационно-смысловых образований, так как их потребности имеют достаточно высокий уровень, но степень их удовлетворённости находится в норме.

Полученные результаты позволили нам разработать программу социально-психологического тренинга специально для менеджеров с низким уровнем удовлетворённости трудом для коррекции распределения мотивационно-смысловых образований. Целью программы было увеличение степень удовлетворённости потребностей в достижении, познании, аффилиации и доминировании у менеджеров по продажам.

Программа социально-психологического тренинга была апробирована на менеджерах с низким уровнем удовлетворённости трудом и показала положительные результаты. Так как были отмечены положительные тенденции в изменении степень удовлетворённости потребностей в достижении, познании, аффилиации и доминировании.

Данная программа была передана в отдел кадров предприятия для дальнейшего её использования психологом на других сотрудниках.

В результате нашего исследования гипотеза была подтверждена.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Александрова Н.А. Диагностика содержания и алгоритм разработки корпоративного социального пакета: культура, личность / Н.А. Александрова / Общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования. – УрФУ, 2016. – 12-21с.
2. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания / Б.Г. Ананьев /.-2ое изд.-Спб.:Питер, 2001. - 263с.
3. Бакшаева Н.А. Психология мотивации студентов / Бакшаева Н.А., Вербицкий А.А. - М.: ЛОГОС, 2006. - 184с.
4. Бляхман Л.С. Производственный коллектив / Л.С. Бляхман. - М.,1997. – 162с.
5. Бодалев А.А. Общая психодиагностика / А.А. Бодалев, В.В. Столин.- СПб.: Изд-во «Речь», 2009. – 347 с.
6. Будякина М.П. Некоторые аспекты социально-психологической адаптации новичков на производстве / М.П. Будякина, А.А. Русалинова // Социальная психология и планирование.- Л.,1973 - С.92-72.
7. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов / Л.Ф. Бурлачук. – СПб.: Питер, 2015. – 351 с.
8. Бутовская Е.В. Структура мотивации обучения студентов гуманитарного вуза / Е.В. Бутовская // Вестник Московского государственного гуманитарного университета им. М.А. Шолохова. Педагогика и психология. – 2014. -№ 2. – С. 85-91.
9. Бюссинг А. Мотивация и удовлетворенность / А. Бюссинг. - СПб.: Питер, 2002.-144с.
10. Верещагина Л.А. Психология потребностей и мотивация персонала / Л.А. Верещагина, И.М. Карелина. - М.: Гуманитарный центр, 2008. - 198 с.

11. Вилюнас В.К. Психология развития мотивации / В.К. Вилюнас. - СПб.: Речь, 2006. - 458 с.
12. Волосский А. Г. Мотивация и стимуляция труда /А.Г. Волосский. - М.: Техносфера, 2009. -379 с.
13. Герасимова А.С. Теория учебной мотивации в отечественной психологии /А.С. Герасимова М: Научные материалы международного форума и школы молодых ученых ИП РАН. 2014 [электронный ресурс] URL:http://www.ipras.ru/cntnt/rus/dop_dokume/mezhdunaro/nauchnye_m/razdel_2_p/gerasimova.html (дата обращения: 01.12.2017)
14. Душков Б.А. Психология труда, профессиональной, информационной и организационной деятельности / Б.А. Душков, А.В. Королев, Б.А. Смирнов. - М.: Фонд "Мир", 2010. - 453 с.
15. Егоршин А.П. Мотивация трудовой деятельности: Учебное пособие / А.П. Егоршин. - М.:Инфра-М, 2016. – 464 с.
16. Елисеев О. П. Практикум по психологии личности.: ил. — (Серия «Практикум по психологии») / О.П. Елисеев. - СПб.: Питер, 2001. — 560 с.
17. Замфир К. Удовлетворенность трудом / К. Замфир. - М., 1993
18. Зараковский Г. М. Психофизиологический анализ трудовой деятельности / Г.М. Зараковский. - М.: Наука, 2009. - 98 с.
19. Зарубина Е.В. Материальные и нематериальные методы мотивации в современных организациях/ перспективы развития науки и образования / Е.В. Зарубина. – М.: 2017. - 95-97 с.
20. Иванова Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности / Е.М. Иванова. - М., МГУ. 2008. - 198 с.
21. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2006. - 508 с.

22. Карнаухов В.А. Мотивационно-смысловые образования в структуре направленности личности / В.А. Карнаухов // Учебное пособие. – Белгород: Изд-во БелГУ, 2002. – 71 с.

23. Карпов А.В. Психология менеджмента / А.В. Карпов. - М.: Гардарики, 2007. - 235 с.

24. Кирхлер Э. Мотивация в организациях. Том 1. Психология труда и организационная психология / Э. Кирхлер, К. Родлер. - М.: Гуманитарный центр, 2008 г. - 25 – 42 с.

25. Климов Е.А. Введение в психологию труда: Учебник / Е.А. Климов. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 435 с.

26. Кондрашихина О.А. Опросники в психологической диагностике / О.А. Кондрашихина. - Севастополь, 2017. - 235 с.

27. Кричевский Р.Л. Если вы руководитель...Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р.Л. Кричевский. - М.: Приор-издат, 2008. – 86 с.

28. Кулганов В.А. Командообразование как метод повышения удовлетворённости трудом и уровня развития малой социальной рабочей группы / В.А. Кулганов, Новикова А.С.// Психология: СПб 2013. - 51- 74 с.

29. Куликов Л. В. Психология личности в трудах отечественных психологов: Хрестоматия / Л.В. Куликов. - СПб.: Питер, 2009. – 563 с.

30. Куликов Л.В. Психологическое исследование: методические рекомендации по проведению / Л.В. Куликов. - СПб.: Речь, 2001 - 184 с.

31. Кулюткин Ю.Н. Мотивация познавательной деятельности / Ю.Н. Кулюткин, Г.С. Сухобская. - СПб.: Питер, 2009. – 154 с.

32. Леонидова Г.В. Удовлетворенность трудом как индикатор эффективного государственного управления (социологический анализ)

/ Г.В. Леонидова, А.В. Попов / Социальное развитие, УДК 331.41 (470.12), ББК 65.240(2Рос-4Вол), 2014. - 151- 174 с.

33. Леонтьев А.Н. Биологическое и социальное в психике человека /А.Н. Леонтьев / Проблемы развития психики. 4-е издание. М., 1991. – 354 с.

34. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. / А.Н. Леонтьев. - М.: Академия, 2008. – 401 с.

35. Леонтьев А.Н. Психология руководителя / А.Н. Леонтьев. - М.: «Наука» 2009. – 158 с.

36. Ломов М.В. Биологическое и социальное в развитии человека / М.В. Ломов // Отв. ред. Б. Ф. Ломов.- М., 2007. – 234 с.

37. Лукашевич Н.П. Психология труда: Учеб. пособие / Н. П. Лукашевич, И. В. Сингаевская, Е.И. Бондарчук. - К.: МАУП, 2008. – 151 с.

38. Макарова Е.Л. Исследование мотивации персонала: отечественный и зарубежный опыт / Е.Л. Макарова, М.М. Голубева // Вестник ТИУиЭ: изд. 2, 2017 [электронный ресурс] URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-vliyaniya-sotsialno-demograficheskikh-harakteristikrabotnikov-na-udovletvorennost-trudom-na-primere-cheshskoy> (дата обращения: 20.05.2018)

39. Макклелланд Д. Мотивация человека / Д. Макклелланд. - СПб. : Питер, 2007. – 267 с.

40. Маслоу А. Г. Мотивация и личность / А.Г. Маслоу // Пер. с англ. Татлыбаевой А.М. – СПб.: Евразия. 2011. – 478 с.

41. Меркулова О.С. Психология труда / О.С. Меркулова. - М.: Приор-издат, 2009.

42. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, М. Хедоури // Пер. с англ. - М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2009. – 397 с.

43. Микляева А.В. Социальная идентичность личности: содержание, структура, механизмы формирования: Монография. / А.В. Микляева, П.В. Румянцева. - СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. – 678 с.

44. Мильман В.Э. Метод изучения мотивационной сферы личности / В.Э. Мильман / Практикум по психодиагностике. Психодиагностика мотивации и саморегуляции.- М., 1999.- 152- 191 с.

45. Монусова Г. Удовлетворенность трудом: межстрановые сопоставления / Г. Монусова // Мировая экономика и международные отношения, 2008. - № 12. - С.74-83.

46. Нартова-Бочавер С. Психология личности и межличностных отношений / С. Нартова-Бочавер. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2010.- 158 с.

47. Наследов А.Д., SPSS 15 профессиональный статистический анализ данных/ А.Д. Наследов. - М: ПИТЕР, 2008. - 413 с.

48. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: Т. 1.- 4-е изд. / Р.С. Немов. - М.: Гуманит. Изд. центр ВЛАДОС, 2015. – 357 с.

49. Немов Р.С. Психология / Р.С. Немов. - М.: Гуманит. Изд. центр ВЛАДОС, 2009. – 463 с.

50. Нюттен Ж. Мотивация, действие и перспектива будущего / Ж. Нюттен. - М: Смисл. 2004.- 608 с.

51. Патрушев В.Д. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты / В.Д. Патрушев, Н.А. Калмакан. М.: Наука, 2009. – 71 с.

52. Попов Ю.Н. Введение в социологию труда и занятости / Ю.Н. Попов, А. В. Шевчук. - М.: Дело, 2009. – 89 с.

53. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии /под общей ред. АА. Крылова, С.А. Маничева - СПб.: Питер, 2008.- 210с.

54. Практическая психодиагностика. Методики и тесты /сост. Райгородская Д.Я. - Самара: Издательский дом "БахРах - М", 2009.- 174с.
55. Прусова Н.В. Психология труда / Н.В. Прусова . - М.: 2008. - 32с.
56. Пряжников Н.С. Психологический смысл труда / Н.С. Пряжников. - М.: МОДЭК, 2010.
57. Психология личности: Словарь-справочник / Под редакцией П.П. Горностая и Т.М. Титаренко. - К.: Рута, 2008. -332с.
58. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебн. пособие / Д.Я. Райгодский. - Самара, 2001. – 158 с.
59. Райгородский Д. Я. Практическая психология. Методики и тесты / Д.Я. Райгодский. – Самара: Изд. дом "БАХРАХ-М", 2005. – 204 с.
60. Реан А.А. Психология личности. Социализация, поведение, общение / А.А. Реан. - СПб.: "прайм - ЕВРОЗНАК", 2008. - 241 с.
61. Реан А.А. Психология изучения личности / А.А. Реан. - М.: Михайлов, 2011. – 147 с.
62. Роджерс К. Психология мотивации и эмоций /Ю. Б. Гиппенрейтер, М. В. Фаликман, Роджерс К. – М.: ЧеРо, 2002.- 257 с.
63. Сосновский Б.А. Мотивационно-смысловые образования в психологической структуре личности: автореферат дис. ... доктора психологических наук : 19.00.01 / Моск. пед. гос. ун-т им. В. И. Ленина.- Москва, 1992.- 30 с.: ил. РГБ ОД, 9 92-2/2093-0.
64. Справочник практического психолога: Психотерапия /сост. С.Л. Соловьева. - СПб: Сова, 2017. – 347 с.
65. Субботина Е.И. Исследование мотивации работников: работа с результатами / Е.И. Субботина. - ЕКБ: 2018. – 98 с.

66. Сунцова Я.Я. Диагностика профессионального становления личности: учеб. метод. Пособие / сост. Я.С. Сунцова, О.В. Кожевникова. Часть 3. – Ижевск: Издательство «Удмуртский университет», 2012. – 144 с.

67. Толочек В.А. Современная психология труда / В.А. Толочек. – СПб: Питер, 2008. – 112 с.

68. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность в 2 т. // Пер. с немецкого. / Под ред. Величковского Б.М.. - М.: Педагогика, 2008. – 412 с.

69. Чабелкова И. Р. Исследование влияния социально-демографических характеристик работников на удовлетворенность трудом (на примере Чешской Республики) / И.Р. Чабелкова, Л.С. Киселева, В.А. Стрелковский / Экология человека. 2015. №4. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-vliyaniya-sotsialno-demograficheskikh-harakteristik-rabotnikov-na-udovletvorennost-trudom-na-primere-cheshskoy> (дата обращения: 24.05.2018)

70. Шадриков В.Д. Деятельность и способности / В.Д. Шадриков. - М.: «Логос», 2009. – 114 с.

71. Шмелев А.Г. Практикум по экспериментальной психосемантике (тезаурус личностных черт) / А.Г. Шмелев, В.И. Похилько, А.Ю. Козловская-Тельнова - М., 1998. – 215 с.

72. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис / Э. Эриксон. - М., 2006. – 71 с.

73. Ядов В.А. Какие теоретические подходы полезны для понимания и объяснения социальных реалий российского общества и России? / В.А. Ядов // Россия реформирующаяся: Ежегодник - 2010. Выпуск 9. - М.: Новый Хронограф, 2010. - 20-23 с.

74. Lock R. What is job satisfaction / R. Lock. - N.Y., 1961. – 65 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Диагностические методики в порядке их предъявление

1. Определение удовлетворенности трудом А. В. Батрашева.

Удовлетворенность трудом является интегративным показателем, отражающим благополучие-неблагополучие положения в трудовом коллективе. Показатель содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами, руководством, уровня притязаний в профессиональной деятельности и т. д.

Инструкция: Прочтите каждое из утверждений и оцените, насколько оно верно для Вас. На бланке напротив вопроса отметьте выбранный вариант А, Б или В галочкой.

1. То, чем я занимаюсь на этой работе, меня интересует:
А. да;
Б. отчасти;
В. нет. </p>
2. За последнее время я добил(ась)ся успехов в своей должности: </p><\/li><\/ol><\/div>

Б. не все;

В. нет.

9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на тебя работу:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

10. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:

А. да, часто;

Б. редко;

В. нет.

11. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:

А. да;

Б. возможно;

В. нет.

12. Процесс работы доставляет мне удовольствие:

А. да;

Б. время от времени;

В. нет.

13. Меня не устраивает организация труда в нашей организации:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

14. У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

15. Меня редко хвалят или благодарят за работу:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

16. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил(а) место работы:

А. да;

Б. может быть;

В. нет.

17. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

18. В нашей компании созданы благоприятные условия труда:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

19. Мне не нравится то, что работая здесь, я не могу добиться большего успеха, чем сейчас:

А. да;

Б. отчасти;

В. я с этим не согласен.

20. Я хорошо подхожу на роль руководителя нашей смены:

А. да;

Б. смог(ла) бы внести некоторые изменения;

В. нет.

21. Работа, которую я выполняю, оплачивается компанией справедливо:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

22. У меня есть все, что необходимо мне для работы:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

23. Когда дела на работе идут плохо, я чувствую в этом долю своей вины:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

24. Мои интересы совпадают с интересами нашей организации:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

25. Работая здесь, я чувствую, как теряю свою компетенцию:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

26. Мне нравятся люди, работающие в моей смене:

А. да;

Б. не все;

В. нет.

27. Наш руководитель воодушевляет меня на работу с высокой отдачей:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

28. От моих действий зависит качество предоставляемых компанией услуг:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

29. Я мог(ла) бы работать больше в нашей компании даже без материального вознаграждения:

А. да;

Б. может быть;

В. нет.

30. Я могу рассказать о нашей организации как о хорошем месте работы с неплохими условиями труда:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

31. Если я выполняю свои обязанности ненадлежащим образом, то это не беспокоит меня:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

32. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы, не могу довольствоваться тем, что мне предлагают:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

Ключ

Составляющие УТ	Утверждения
Интерес к работе	1, 6, 12, 24
Удовлетворенность достижениями в работе	2, 7, 19, 25
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	3, 8, 14, 26
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	10, 15, 17, 27
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	5, 11, 20, 32
Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	4, 16, 21, 29
Удовлетворенность условиями труда	13, 18, 22, 30
Профессиональная ответственность	9, 23, 28, 31

Утверждение	Вариант ответа			Утверждение	Вариант ответа		
	А	Б	В		А	Б	В
1	2	1	0	17	0	1	2
2	2	1	0	18	2	1	0
3	2	1	0	19	0	1	2
4	2	1	0	20	2	1	0
5	2	1	0	21	2	1	0
6	2	1	0	22	2	1	0
7	2	1	0	23	2	1	0
8	2	1	0	24	2	1	0
9	0	1	2	25	0	1	2
10	2	1	0	26	2	1	0
11	2	1	0	27	2	1	0
12	0	1	2	28	2	1	0
13	0	1	2	29	2	1	0
14	0	1	2	30	2	1	0
15	0	1	2	31	0	1	2
16	2	1	0	32	2	1	0

- **Средний уровень удовлетворенности трудом – 45–55 % от общей суммы баллов;**
- **Низкий уровень удовлетворенности трудом – 1–44 % от общей суммы баллов**
- **Высокий уровень удовлетворенности трудом – выше 56 % от общей суммы баллов**

Диагностика профессионального становления личности: учеб.

метод. Пособие / сост. Я.С. Сунцова, О.В. Кожевникова. Часть 3. – Ижевск: Издательство «Удмуртский университет», 2012. – 144 с.

2. Тест-опросник

изучения мотивационно-смысловых образований личности (разработан Ю.М. Орловым, модифицирован Б.А. Сосновским)

Инструкция: Прочтите каждое из утверждений и оцените, согласны Вы с ним ли нет.

На бланке обведите вопрос кружком, если вы согласны с утверждением.

Утверждения тест-опросника

1. Когда я что-то делаю, сам процесс работы нравится мне больше, чем его конечный результат.
2. Терпения во мне больше, чем способностей.
3. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать какие-то ее элементы.
4. Если бы я работал в газете, то писал бы, скорее, об оригинальных изобретениях людей, чем о происшествиях.
5. В жизни у меня было больше успехов, чем неудач.
6. Я настойчив в достижении своих целей.
7. По моему мнению, большинство людей живет дальними целями, а не близкими.
8. Поглощенный мыслями об успехе, я могу забыть о мерах предосторожности.
9. Мои родители считают меня ленивым ребенком.
10. Зачастую я отказываюсь от своих намерений, потому что ленюсь, а не из-за того, что сомневаюсь в успехе.
11. Я не усердный человек.
12. Думаю, что успех в жизни зависит больше от расчета, чем от случая.
13. Мои родители строго контролируют меня.
14. Думаю, что в моих неудачах повинен, скорее, я сам, а не обстоятельства.
15. Мои близкие обычно не разделяют моих планов.
16. Я никогда не откладываю на завтра то, что можно сделать сегодня.
17. Если у меня есть дела, я могу отложить самую интересную книгу.
18. При чтении я часто выписываю цитаты, афоризмы, интересные мысли.
19. Что-то новое, необычное меня, скорее, пугает, чем привлекает.
20. Ради любопытства и интереса к новому я могу сделать и много бесполезного.
21. Мои знания не удовлетворяют меня, много остается непонятным.
22. Познание всего нового доставляет мне радость.
23. В газетах я читаю только о спорте, происшествиях, погоде и т.п.
24. Знания придают человеку уверенность в себе.
25. Мои родители считают меня чрезмерно любопытным человеком.
26. Я стараюсь следить за новинками художественной литературы.
27. Любые знания пригодятся человеку в будущем.
28. Я никогда не признаюсь в своем незнании чего-то.
29. Мне больше нравится просто узнавать что-то новое, чем выяснять его причины и объяснять это новое.
30. Мне кажется, что многие люди недостаточно образованы.
31. Хорошая отметка в зачетной книжке для меня важнее, чем хорошие знания.
32. Думаю, что все мои привычки хороши и полезны.
33. Я могу подавить мои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей и друзей.

34. В трудной ситуации я думаю не столько о себе. Сколько о близком мне человеке.
35. Я долго переживаю после ссоры с друзьями и близкими.
36. Считаю, что основной радостью в жизни является общение.
37. По отношению ко мне люди часто были неблагодарны.
38. В одиночестве я чувствую себя хуже, чем когда нахожусь среди людей.
39. Мне приятно помогать другим, если это даже и доставляет значительные трудности.
40. Когда я узнаю об успехе моего товарища, у меня улучшается настроение.
41. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
42. Я люблю читать книги о бескорыстной дружбе и любви.
43. Мои друзья мне основательно надоели.
44. Ради друга я могу пожертвовать своими интересами.
45. Я заметил, что в отношениях с моими друзьями у меня больше прав, чем обязанностей.
46. Если бы я был журналистом, то мне больше всего нравилось бы писать о дружбе людей, их единстве и сплоченности.
47. Предпочитаю иметь поменьше друзей, но зато близких.
48. Я не всегда говорю правду.
49. Сцены борьбы в кино нравятся мне больше, чем лирические или любовные.
50. Обычно я быстро убеждаю других.
51. В конфликтах и спорах я чаще выхожу победителем.
52. Мне нравится, когда меня назначают где-то старшим или ответственным.
53. Как правило, с моими желаниями близкие соглашаются.
54. Препятствия делают меня более энергичным.
55. В школе мне трудно было говорить перед всем классом.
56. Мне нравится участвовать в принятии важных для коллектива решений.
57. Когда я хочу сделать кому-то замечание или указать на ошибки, то обычно выкладываю это на чистоту.
58. Я часто мечтаю.
59. Зачастую я многое теряю потому, что не могу быстро решиться.
60. Мне нравится чувствовать себя центром всеобщего внимания.
61. Я довольно легко прихожу в замешательство.
62. Я иногда бываю настолько упрямым, что у других не хватает терпения.
63. Думаю, руководить людьми - это очень интересная работа.
64. Я никогда не сплетничаю.
65. На занятия я опаздываю чаще других ребят.
66. Примерно более половины изучаемых предметов мне нравятся.
67. На большинстве занятий я просто скучаю.
68. На занятиях я отвлекаюсь от работы меньше других.
69. Вместо самостоятельной работы я предпочитаю списать ответ у соседа или товарища.
70. Обычно я занимаюсь учебой урывками, от случая к случаю, когда думаю, что меня должны спросить.
71. Я доволен учебой больше, чем мои сокурсники.
72. Мне нравится сам процесс учения.
73. Я считаю свой институт одним из лучших.
74. Я учусь просто для того, чтобы получить диплом.
75. В кругу друзей я редко разговариваю об учебе и институте.
76. Считаю, что моя группа не лучше всякой другой.
77. Я приобрел вкус к самостоятельной учебной работе.

78. Практически я никогда не прогуливаю учебных занятий.
79. Считаю, что не нужно учиться больше, чем на «тройку».
80. Мои слова никогда не расходятся с делами.
81. Я часто испытываю удовлетворенность своими достижениями в учебе.
82. Неудачи у меня бывают чаще, чем успехи.
83. Я могу ставить перед собой интересные цели и достигать их.
84. Мне кажется, что теперь я умею учиться лучше, чем раньше.
85. Результаты моей учебы меня вполне устраивают.
86. Мои способности совсем не развиваются в институте.
87. Понемногу я приближаюсь к реализации своей мечты.
88. Мне нередко удается проявить самостоятельность.
89. В институте я узнаю много нового для себя.
90. Мы имеем возможность обсуждать важные жизненные проблемы.
91. Мне есть с кем поспорить в группе о прочитанной книге, интересных событиях и т.п.
92. Я могу получить в институте любую, интересующую меня информацию.
93. Мои знания становятся более глубокими и систематическими.
94. Мне надоело, что в институте всегда нужно что-то учить.
95. Я научился лучше понимать себя и других людей.
96. Нового нам дают так много, что это стало неинтересно.
97. Иногда у меня бывают такие мысли, что я не хотел бы, чтобы о них знали окружающие.
98. В институте у меня есть хорошие друзья.
99. Мне удается помогать другим студентам в преодолении трудностей.
100. Я могу поделиться своими переживаниями с друзьями и товарищами.
101. Мои отношения с сокурсниками меня вполне устраивают.
102. Совместных дел и общения у нас в институте слишком много.
103. Когда мне приходится трудно, есть люди в институте, которые помогают мне.
104. Мои сокурсники в основном неприятны мне.
105. Я очень редко испытываю чувство одиночества в институте.
106. У меня есть возможности активного влияния на общие дела группы, института.
107. Мне удается отстаивать собственную точку зрения в спорах и дискуссиях, убеждать других.
108. Я могу оказывать влияние на других людей, их вкусы и взгляды.
109. Мой авторитет в группе увеличивается.
110. Я принимаю участие в воспитании своих сокурсников.
111. Поручения, которые я выполняю в институте, отвечают моим знаниям и способностям.
112. Я активно борюсь с недостатками, которые вижу в других людях.
113. Мне удается доказывать свою правоту и компетентность в важных вопросах.
114. Я так волнуюсь перед экзаменом, что мне безразлично, как я его сдам.
115. Если у меня что-то в начале не получилось, то страх перед окончательной неудачей резко снижает мою активность и способности.
116. Я всегда был уверен в благоприятном исходе любого экзамена, который сдавал.
117. Перед экзаменом я нервничаю, но после того, как взял билет и начал готовиться, я становлюсь спокойным.

118. Мой страх перед экзаменом не зависит от качества подготовленности: хорошо или плохо я подготовлен - все равно я боюсь экзамена.
119. В день экзамена у меня полностью исчезает аппетит.
120. Перед экзаменом я всегда плохо сплю.
121. Я часто вижу сны, связанные с ситуацией экзаменов.
122. Я испытываю какой-то необъяснимый страх перед экзаменами.
123. Во время экзамена я иногда забываю о вещах, которые в обычной ситуации хорошо помню.
124. Бывает, что, взяв билет, я долго не могу сосредоточиться.
125. Моя голова «пуста» перед экзаменом и требуется несколько минут, чтобы она начала «работать».
126. После экзамена я испытываю нечто похожее на ликование.
127. Я очень боюсь того, что мне на экзамене зададут еще один вопрос.
128. После экзамена я часто замечаю, что у меня сильно вспотели руки.
129. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям и ощущениям?
130. Легко ли Вы обычно отвлекаетесь от своих забот?
131. Долго ли Вы обычно размышляете перед тем, как что-либо предпринять?
132. Обычно Вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
133. Любите ли Вы рискованные поступки?
134. Обычно Вы действуете мгновенно под влиянием момента?
135. В свободное время предпочитаете ли Вы обычно чтение книг общению с людьми?
136. Любите ли Вы часто бывать в компаниях?
137. Предпочитаете ли Вы обычно общаться с узким кругом хорошо известных Вам людей?
138. Если на Вас накричат, Вы отвечаете мгновенно?
139. Способны ли Вы «расслабиться» и всю повеселиться в компании?
140. Вы человек живой и подвижный?
141. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
142. Если Вы хотите что-то узнать, Вам легче искать нужные сведения в книге, чем расспрашивать людей?
143. Нравится ли Вам работа, которая требует от Вас длительного внимания и большой сосредоточенности?
144. Приятно ли Вам находится в большой компании, где подшучивают друг над другом?
145. Легко ли Вам обычно выполнять дела, требующие мгновенной активности?
146. Ваши движения обычно медленны и неторопливы?
147. Вы так любите поговорить с людьми, что постараетесь не упустить случая побеседовать с новым человеком?
148. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы на длительное время были лишены возможности общения с людьми?
149. Легко ли Вы вступаете в общение с людьми?
150. Вам мало доставляет настоящего удовольствия участие в вечеринке?
151. Способны ли Вы легко внести оживление в довольно скучную компанию?
152. Любите ли Вы подшучивать над другими?

ДЕШИФРАТОР ТЕСТ-ОПРОСНИКА

Корректирующая шкала: 16. – ; 32. – ; 48. + ; 64. – ; 80. – ; 97. + .

Шкала достижения: 1. – ; 2. – ; 3. + ; 4. + ; 5. + ; 6. + ; 7. – ; 8. – ; 9. – ; 10. + ; 11. – ; 12. + ; 13. – ; 14. – ; 15. – .

Шкала удовлетворенности достижения: 81. + ; 82. – ; 83. + ; 84. + ; 85. + ; 86. – ; 87. + ; 88. + .

Шкала познания: 17. – ; 18. + ; 19. – ; 20. + ; 21. + ; 22. + ; 23. – ; 24. + ; 25. + ; 26. + ; 27. – ; 28. – ; 29. – ; 30. + ; 31. – .

Шкала удовлетворенности познания: 89. + ; 90. + ; 91. + ; 92. + ; 93. + ; 94. – ; 95. + ; 96. – .

Шкала аффилиации: 33. + ; 34. + ; 35. + ; 36. + ; 37. – ; 38. + ; 39. + ; 40. + ; 41. + ; 42. + ; 43. – ; 44. + ; 45. – ; 46. + ; 47. + .

Шкала удовлетворенности аффилиации: 98. + ; 99. + ; 100. + ; 101. + ; 102. – ; 103. + ; 104. – ; 105. + .

Шкала доминирования: 49. + ; 50. + ; 51. + ; 52. + ; 53. + ; 54. + ; 55. – ; 56. + ; 57. + ; 58. – ; 59. – ; 60. + ; 61. – ; 62. + ; 63. + .

Шкала удовлетворенности доминирования: 106. + ; 107. + ; 108. + ; 109. + ; 110. + ; 111. + ; 112. + ; 113. + .

Шкала отношения к учению: 65. – ; 66. + ; 67. – ; 68. + ; 69. – ; 70. – ; 71. + ; 72. + ; 73. + ; 74. – ; 75. – ; 76. – ; 77. + ; 78. + ; 79. – .

Шкала экзаменационной тревожности: 114. + ; 115. + ; 116. – ; 117. – ; 118. + ; 119. + ; 120. + ; 121. + ; 122. + ; 123. + ; 124. + ; 125. + ; 126. + ; 127. + ; 128. + .

Шкала экстравертированности-интравертированности: 129. + ; 130. + ; 131. – ; 132. + ; 133. + ; 134. + ; 135. – ; 136. + ; 137. – ; 138. + ; 139. + ; 140. + ; 141. – ; 142. – ; 143. – ; 144. – ; 145. + ; 146. – ; 147. – ; 148. + ; 149. + ; 150. – ; 151. + ; 152. + .

«В современной психологии наиболее основательной диагностике и анализу подвергнута психологическая симптоматика мотивационно-смысловых образований достижения, познания, аффилиации, доминирования, хотя исследователи для характеристики соответствующих феноменов часто используют разные методологические основания и несовпадающую терминологию. Вполне понятно, что названные мотивационно-смысловые конструкции и их иерархические структуры в направленности личности не исчерпывают всего многообразия устойчивых подсистем поведенческой сферы, но обширный опыт теоретического и эмпирического изучения данных, социогенных по природе, потребностно-мотивационных явлений показывает их исключительное значение для организации поведения в социуме, наличие адекватных психологических методик открывает реальные возможности измерения и интерпретации этих детерминант активного отношения человека к действительности и к самому себе. Это дает возможность, по нашему мнению, дифференцированно подходить к выявлению и анализу предметно-содержательных и рефлексивно-эмоциональных компонентов мотивационно-смысловых образований. Перечень утверждений тест-опросника представлен в Приложении 1.

Качественная интерпретация предполагает обращение к содержательным описаниям феноменологии достижения, познания, аффилиации, доминирования, отношения к учению, отношения к профессии, представленным в зарубежной и отечественной психологии <...>. Применительно к русскоязычной лексике наиболее адекватными с нашей точки зрения являются семантические описания мотивационно-смысловой симптоматики, предложенные Б.А. Сосновским (*Сосновский Б.А. Мотив и смысл (психолого-педагогическое исследование)*. М., 1993. – 199 с.).

Мы исходим из того, что *достижение* как мотивационно-смысловое образование характеризуется установкой на результативность в деле, уверенностью человека в себе, общей успешностью жизни, отсутствием лени, осознанием ценности любого дела, настойчивостью в достижении поставленных целей, предпочтением деловитости в людях по сравнению с их эмоциональностью, уверенностью в успехе, признанием большей обеспокоенности людей общением, чем делом; расчетливостью, не заинтересованностью в рутинной работе, самокритичностью, самостоятельностью в планах. Удовлетворенность достижения проявляется в реализации поставленных целей, удовлетворенности результатами, совершенствовании своей учебы, в соревновании за результативность, переживании успеха, в преодолении трудностей, в творчестве и в деятельности, повышении уровня достижений.

Феноменология *познания* как мотивационно-смыслового образования находит свое выражение в стремлении к глубине профессиональных знаний, радости от получения нового, в стремлении к объяснению нового, в принятии собственного незнания, в бескорыстной любознательности, в предпочтении делового познания, в охотной работе с текстом, в стремлении к философским размышлениям, в неудовлетворенности собственным знанием, в интересе к новой профессиональной и художественной литературе, в уверенности в позитивном значении любого знания вообще, в нахождении привлекательности во всем необычном. Удовлетворенность познания обнаруживается в возможностях самостоятельного углубления знаний, в понимании людей и их отношений, в возможностях поспорить с другим, в получении информации в общении, в доступности к информации, в расширении жизненного опыта, в возможности обсуждения широких проблем, в специальных знаниях.

Семантическое описание мотивационно-смысловой симптоматики *аффилиации* включает радость оказания помощи другим людям, дружеский альтруизм, предпочтение общества одиночеству, предпочтение ценности дружбы в сравнении с ценностью дела, не приходящий интерес к друзьям и сострадание к их неприятностям, отсутствие проблем в общении, сопереживание успеху товарища, преобладание в отношениях с людьми обязанностей над правами, принятие общения как основной радости жизни, отвращение к сценам насилия в кино, большое количество друзей, предпочтение ценности общения ценности материального благополучия. Удовлетворенность аффилиации сопряжена с общением с приятными людьми, с помощью окружающим в преодолении трудностей, наличием хороших друзей, с возможностью получения помощи от других, с удовлетворенностью своим социальным положением, с возможностью поделиться своими переживаниями, с отсутствием чувства одиночества.

Доминирование как мотивационно-смысловое образование раскрывается в превосходстве в конфликтах и спорах, в умении быстро убеждать других, в предпочтении сцен борьбы в кино лирическим, в получении удовольствия от участия в принятии важных решений, в отсутствии склонности к мечтам, в прямоте высказывания своего несогласия, в стремлении к старшинству и ответственности, в усилении энергии в ответ на препятствия, в легкости выступления перед большой аудиторией, в уверенности и решительности. Удовлетворенность доминирования достигается в борьбе с недостатками других людей, в активном влиянии на вкусы и взгляды людей, в дискуссиях и убеждении других, в непосредственном участии в решении общих проблем, во влиянии на дела коллектива, в стремлении к социальному первенству, в выполнении ответственных поручений, в проявлении собственной компетентности и правоты.

Мотивационно-смысловое содержание положительного *отношения к учению* характеризуется сосредоточенной внимательностью на занятиях и лекциях, систематичностью учебной работы, отсутствием опозданий на занятия, склонностью к самостоятельной работе с первоисточниками, увлеченностью процессом учения, высокой

удовлетворенностью учебной работой, интересом к самостоятельной учебной работе, заинтересованностью большей частью учебных предметов, склонностью к чтению дополнительной литературы, желанием знать больше необходимого для экзамена, высокой оценкой будущей профессиональной деятельности, обсуждением с друзьями проблем будущей профессии, приобретением книг по специальности, ведением систематических записей на занятиях.

Представленные семантические описания феноменов изучаемых потребностно-мотивационно-смысловых образований являются, на наш взгляд, достаточными для выявления содержательных и динамических особенностей мотивационно-смысловой сферы направленности личности. Вместе с этим, они не исчерпывают всего многообразия субъективных факторов поведения и деятельности личности.»

Приложение 2.

Сводная таблица полученных результатов по методикам в сырых баллах.

Удовлетворенность трудом	Шкала достижений	Шкала удовлетворенности достижений	Шкала познания	Шкала удовлетворенности познания	Шкала аффилиации	Шкала удовлетворенности аффилиации	Шкала доминирования	Шкала удовлетворенности доминирования
15	11	2	10	5	9	7	11	6
16	10	3	10	6	10	7	11	7
29	11	5	11	8	11	6	8	7
20	10	2	9	2	7	6	11	8
28	10	3	9	2	7	6	11	8
22	9	2	10	4	7	6	10	6
23	10	2	11	6	8	7	11	6
25	11	2	10	5	8	7	11	6
15	11	5	10	5	7	7	8	6
25	9	4	11	4	9	7	11	7
26	11	3	10	5	9	8	11	6
19	11	2	10	5	9	8	11	6
22	10	2	10	6	9	7	10	5
28	9	1	9	5	7	6	11	6
15	10	5	11	5	9	7	11	6
18	11	2	11	5	9	7	7	5
20	10	2	10	6	9	7	11	8
25	11	2	10	2	8	7	8	6
20	10	6	11	6	9	6	10	5
35	11	9	11	7	10	7	10	9
29	11	9	8	7	11	7	11	5
20	10	4	11	8	7	8	9	2
28	11	2	11	8	7	8	9	3
22	9	5	10	6	7	6	10	2
23	11	4	11	6	8	6	11	8
25	10	4	11	6	8	6	10	2
24	10	5	8	6	7	6	10	5
25	11	3	11	7	9	7	11	4
26	9	5	11	6	9	6	10	8
19	11	4	11	6	9	6	10	5
22	11	4	10	5	9	5	10	6
28	11	6	11	6	7	6	9	5

13	9	2	11	6	9	6	9	5
24	10	6	7	5	9	5	11	2
20	11	3	11	8	9	8	10	2
34	11	8	8	6	8	6	11	9
35	11	10	10	8	10	10	10	9
33	10	9	9	8	10	9	10	8
36	10	9	10	9	11	9	10	8
30	11	10	11	8	9	9	10	7
39	10	8	10	8	9	8	10	8
40	9	7	9	6	10	7	11	9
31	10	8	10	8	10	6	11	10
29	9	7	10	6	11	8	8	5
30	9	7	9	5	9	8	10	8
38	10	9	10	9	10	7	11	9
29	10	8	11	8	10	7	10	7
36	10	8	11	9	11	8	11	9
37	9	7	10	8	9	8	10	8
36	11	10	9	6	11	9	9	7
33	10	8	9	9	10	8	10	9
37	10	7	9	7	10	9	9	6
36	10	9	9	7	11	9	10	7
35	9	6	8	5	9	8	11	9
35	10	8	10	8	10	7	10	8
35	10	9	11	9	11	10	9	8
39	10	8	10	7	10	9	10	7
33	10	7	10	7	10	8	9	4
34	10	7	10	8	10	9	11	8
39	9	5	10	9	9	8	10	9
38	10	8	9	7	10	9	11	10
36	10	4	10	6	11	8	10	7
35	11	6	10	8	10	9	9	8
33	11	10	10	9	11	10	11	7
34	11	8	10	6	10	8	10	9
26	11	9	9	7	11	9	9	7
29	10	8	9	7	10	9	9	6
33	11	10	8	4	11	7	10	7
35	9	8	7	6	10	9	11	8
33	10	9	9	7	10	9	10	7
38	10	7	8	6	11	8	10	6
36	11	8	9	7	9	7	10	4
35	10	9	8	7	11	9	10	8
37	9	7	9	8	10	9	11	9
39	9	6	9	7	9	8	10	8
38	9	4	9	8	10	8	10	7

35	9	8	9	7	10	9	9	7
32	9	6	10	8	9	8	10	5
29	9	6	8	7	10	8	10	6
36	10	8	9	6	10	8	9	8
38	11	9	10	9	11	9	10	7
39	11	10	10	8	9	7	11	9
37	10	6	10	7	10	8	10	8
35	10	9	9	6	9	7	11	8
33	10	9	9	5	10	9	9	4
29	9	6	8	6	10	7	10	8
36	11	8	10	8	11	8	8	3
38	9	6	8	5	10	9	9	8
34	10	7	8	6	9	7	10	7
34	10	9	9	8	9	6	11	8
34	10	8	9	7	10	8	10	9
33	11	9	10	6	10	8	11	10
36	11	8	11	10	9	7	9	6
36	11	9	11	10	10	6	10	8
38	10	7	8	7	9	7	10	8
39	10	6	9	6	9	7	9	7
28	10	5	9	7	11	8	11	9
33	9	2	8	6	10	8	10	9
34	11	9	10	9	11	10	9	7
38	9	7	8	6	10	7	10	8
39	10	7	9	7	9	6	11	7
34	10	7	10	8	11	9	10	7
39	10	8	10	9	11	9	10	8
36	10	9	10	9	9	7	11	9
37	10	9	10	9	11	7	10	9
36	11	8	11	10	10	7	9	6
36	9	6	8	7	9	7	10	8
38	10	8	9	7	9	7	11	10

Приложение 3.

Результаты статистической обработки данных.
Критерий Краскела-Уоллеса

Ранги			
	Удовлетворенность труда	N	Средний ранг
семейное положение	Низкий	32	69,94
	Средний	25	56,10
	Высокий	51	44,03
	Всего	108	
Возраст	Низкий	32	44,16
	Средний	25	52,88
	Высокий	51	61,78
	Всего	108	
стаж	Низкий	32	20,88
	Средний	25	63,28
	Высокий	51	71,29
	Всего	108	
Шкала достижений	Низкий	32	60,53
	Средний	25	55,36
	Высокий	51	50,29
	Всего	108	
Шкала удовлетворенности достижений	Низкий	32	23,98
	Средний	25	65,38

	Высокий	51	68,31
	Всего	108	
Шкала познания	Низкий	32	65,48
	Средний	25	56,98
	Высокий	51	46,39
	Всего	108	
Шкала удовлетворенности познания	Низкий	32	29,44
	Средний	25	59,50
	Высокий	51	67,77
	Всего	108	
Шкала аффилиации	Низкий	32	32,14
	Средний	25	59,38
	Высокий	51	66,14
	Всего	108	
Шкала удовлетворенности аффилиации	Низкий	32	31,52
	Средний	25	61,40
	Высокий	51	65,54
	Всего	108	
Шкала доминирования	Низкий	32	60,03
	Средний	25	49,60
	Высокий	51	53,43
	Всего	108	
Шкала удовлетворенности	Низкий	32	32,00
	Средний	25	51,30

доминирования	Высокий	51	70,19
	Всего	108	

Статистики критерия^{a,b}

	семейное положение	Возраст	стаж	Шкала достижений	Шкала удовлетворенности достижений	Шкала познания	Шкала удовлетворенности познания	Шкала аффилиации	Шкала удовлетворенности аффилиации	Шкала доминирования	Шкала удовлетворенности доминирования
Хи-квадрат	19,351	6,343	53,695	2,466	44,172	8,146	31,546	26,019	26,358	1,913	30,591
ст.св.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Асимпт. знач.	,000	,042	,000	,291	,000	,017	,000	,000	,000	,384	,000

a. Критерий Краскела-Уоллеса

b. Группирующая переменная: Удовлетворенность труда

Многофакторный регрессионный анализ

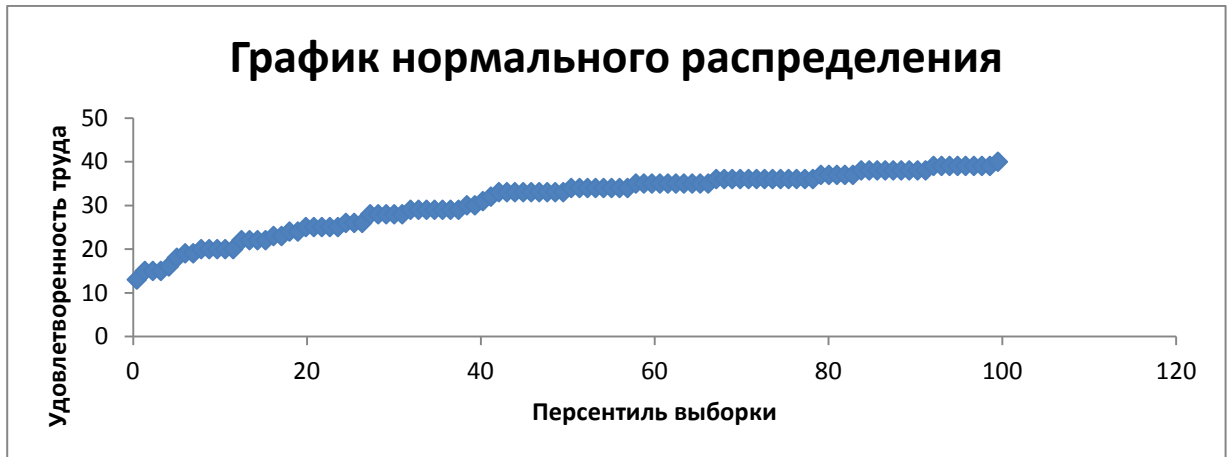
<i>Регрессионная статистика</i>	
Множественный R	0,81149
R-квадрат	0,6585161
Нормированный R-квадрат	0,6309214
Стандартная ошибка	4,1806383
Наблюдения	108

Дисперсионный анализ

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Значимость F</i>
Регрессия	8	3336,6948	417,0869	23,8639	0,0000
Остаток	99	1730,2959	17,4777		
Итого	107	5066,9907			

	<i>Коэффициенты</i>	<i>Стандартная ошибка</i>	<i>t-статистика</i>	<i>P-Значение</i>	<i>Нижние 95%</i>	<i>Верхние 95%</i>	<i>Нижние 95,0%</i>	<i>Верхние 95,0%</i>
У-пересечение	42,871	9,821	4,365	0,000	23,385	62,357	23,385	62,357
Шкала достижений	-0,990	0,624	-1,587	0,116	-2,228	0,248	-2,228	0,248
Шкала удовлетворенности достижений	0,949	0,247	3,840	0,000	0,458	1,439	0,458	1,439
Шкала познания	-1,803	0,503	-3,588	0,001	-2,800	-0,806	-2,800	-0,806
Шкала удовлетворенности познания	1,396	0,353	3,959	0,000	0,696	2,095	0,696	2,095
Шкала аффилиации	-0,252	0,498	-0,505	0,615	-1,240	0,737	-1,240	0,737
Шкала удовлетворенности аффилиации	0,445	0,439	1,013	0,313	-0,427	1,317	-0,427	1,317
Шкала доминирования	-0,808	0,524	-1,544	0,126	-1,847	0,231	-1,847	0,231
Шкала удовлетворенности доминирования	1,029	0,263	3,919	0,000	0,508	1,551	0,508	1,551

Уравнение регрессии: $Y = 42.8708 - 0.9899X_1 + 0.9487X_2 - 1.8032X_3 + 1.3959X_4 - 0.2515X_5 + 0.445X_6 - 0.8088X_7 + 1.03X_8$



Приложение 4.

Программа социально-психологического тренинга по формированию мотивационно-смысловых образований менеджеров по продажам, обеспечивающих повышение уровня удовлетворённости трудом

Особенности мотивационного тренинга. Мотивационный тренинг должен сочетать в себе стихийность и спонтанность с систематичностью, которая позволила бы структурировать полученный опыт и использовать его в дальнейшем.

Создание мотивации означает организацию такой бизнес среды, в которой у человека активизируются важные для работы его собственные мотивы. Усиление мотивации означает создание таких условий, в которых возрастает энергия активизированных мотивов.

Задача тренера - создать такие условия, чтобы участники сначала смогли испытать на себе действие мотивационных сил, затем научиться управлять ими, а после этого - научиться позволять этим силам свободно проявляться и специально вызывать их, когда это помогает добиться максимального результата.

Состав групп: оптимальная численность 5-7 человек; группы были укомплектованы по графику работы.

Тренинг рассчитан на 24 занятия по 30 минут (общая продолжительность 12 часов). Тренинг рассчитан на 2 месяца.

1 БЛОК. Повышение мотивации достижения.

Цель: овладение методами активизации мотивов человека и использования энергии актуально действующих мотивов и повышение удовлетворенности персонала собственными достижениями.

Задачи: 1) формирование адекватного уровня мотивации достижения; 2) обучение способам оценки собственной деятельности; 3) повышение удовлетворённости собственными достижениями.

Структура тренинга отражает логику этой трехступенчатой задачи.

Занятие 1. Погружение.

План: 1) продемонстрировать действие стихийных мотивационных сил в отвлеченной от реальности игре; 2) помочь участникам использовать эти силы в приближенной к реальности игре; 3) вернуться в мир современного бизнеса с помощью деловой игры с подсчетом и распределением денег.

Занятие 2. Управление.

План: 1) систематизировать стихийные мотивационные силы путем создания их классификации; 2) развить навыки эффективного использования стихийных мотивационных сил; 3) определить удельный вес стихийных сил при заключении и выполнении договора.

Занятие 3. Слияние.

План: 1) способствовать осознанию своего места в «биосистеме» социальных организмов; 2) помочь испытать парадоксальное мотивирующее действие дискомфорта, паразитизма, напряжения неразрешенной задачи; 3) развить возможности согласования противоречивых побуждений и стратегического мотивационного самоуправления.

2 БЛОК. Формирование коммуникативных умений и навыков. Мотивация аффилиации.

Цель: Предлагаемый тренинг способствует овладению приемами эффективного общения через игровые компоненты.

Общение людей друг с другом - чрезвычайно сложный и тонкий процесс. Неэффективность в общении может быть связана с полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения, например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации. Может быть вызвана недостаточным самоконтролем, например, из-за неумения справиться с перевозбуждением, импульсивностью, агрессией и т. д. Каждый из нас учится ему в ходе всей своей жизни, приобретая опыт, который часто строится на ошибках и разочарованиях.

Задачи: 1) расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения; 2) отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми; 3) овладение навыками эффективного слушания; 4) активизация процесса самопознания и самоактуализации; 5) расширение диапазона творческих способностей.

3 БЛОК. Развитие умения управлять конфликтами.

Цель: предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи тренинга:

- 1) обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;
- 2) помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;
- 3) помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
- 4) сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

БЛОК 4. Снятие напряжения.

- 1) «Мышечная гимнастика»

Цель: мышечная релаксация отдельных групп мышц, снятие напряжений, осознание разделенности групп мышц.

Упражнение должно выполняться индивидуально, ежедневно; утром или перед сном. Как при напряжении, так и при расслаблении групп мышц должно сохраняться глубокое, брюшное дыхание.

2) «Лицевая гимнастика».

Цель: снятие мышечных напряжений, увеличение подвижности лицевых мышц.

3) «Оживление тела».

Цель: полное расслабление, достижение состояния равновесия сознания, снятие хронических мышечных напряжений. Это медитативное упражнение, выполнение его в течение 15 мин. является более качественным отдыхом, чем продолжительный сон. Хронические мышечные напряжения снимаются благодаря освобождению сознания.