

Тема:

«Развитие эффективного межличностного взаимодействия у менеджеров по продажам»

Выполнена студенткой
Леонтьевой И.А.

Группа: П 601 оз

Научный руководитель:
К.пс.н. доц. И.С.Алферова

- **Объект исследования:** психология межличностного взаимодействия.
- **Предмет исследования:** эффективное межличностное взаимодействие у менеджеров по продажам.
- **Цель исследования:** разработать тренинг развития эффективного межличностного взаимодействия у менеджеров по продажам посредством осознания защитных механизмов и процессов саморегуляции личности, развития коммуникативных и организационных склонностей, с учетом ролевых позиций личности.

Задачи исследования:

- Проанализировать научные источники по проблеме межличностного взаимодействия.
- Изучить организационные, коммуникативные склонности, процессы саморегуляции, ролевые позиции и защитные механизмы у менеджеров по продажам, как условия эффективного межличностного взаимодействия.
- Выявить связь между организаторскими, коммуникативными склонностями, процессами саморегуляции, ролевыми позициями и механизмами защиты у менеджеров по продажам.
- Разработать тренинг развития эффективного межличностного взаимодействия у менеджеров по продажам и оценить его эффективность.

Гипотеза исследования:

- Тренинг развития, включающий приемы и техники осознания психологических защит, развития и формирование навыков планирования, коммуникативных, организаторских склонностей, ролевых позиций личности будет способствовать развитию эффективного межличностного взаимодействия менеджеров по продажам.

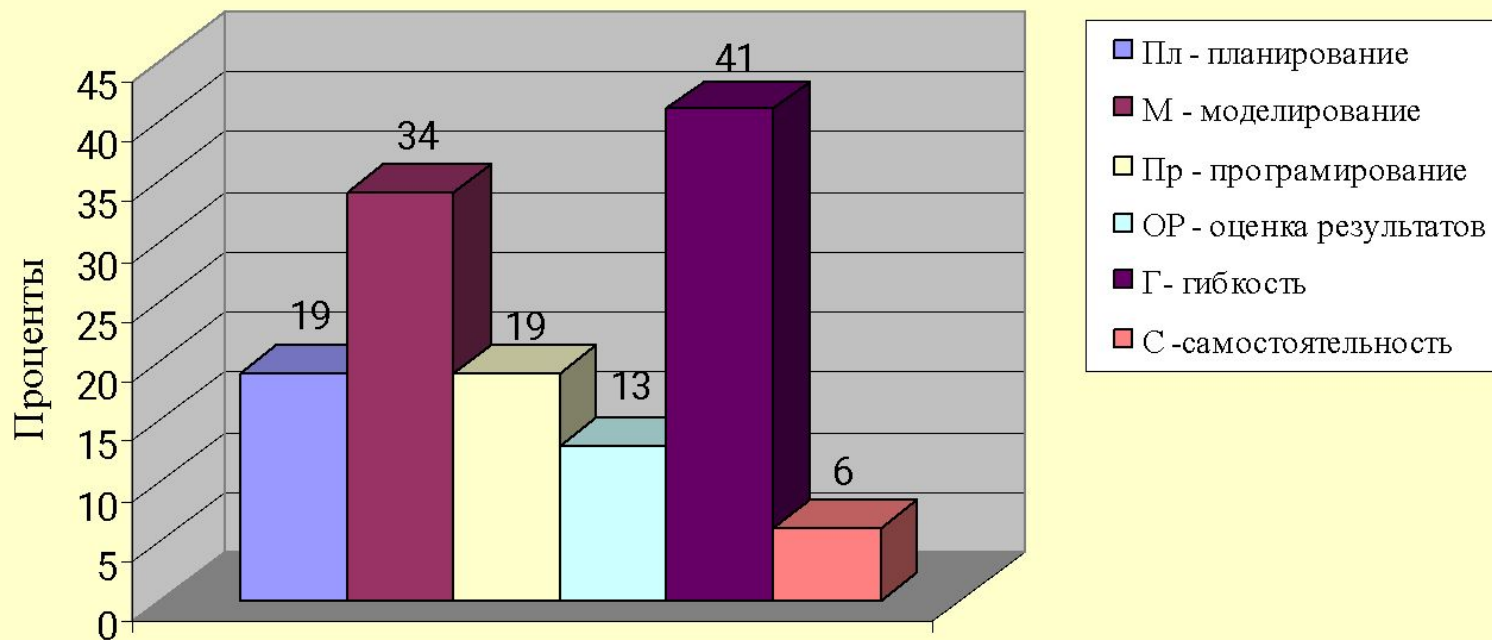
Методики исследования:

- Методика «Стиль саморегуляции поведения», В.И. Моросановой.
- Методика «Индекс жизненного стиля», Р. Плутчика, Г. Келлермана, Х-Р. Конте.
- Методика определения ролевых позиций в межличностных отношениях, Э.Берна
- Методика выявления коммуникативных и организаторских склонностей, В.В. Синявского, В.В. Федоришина.

Выборка исследования:

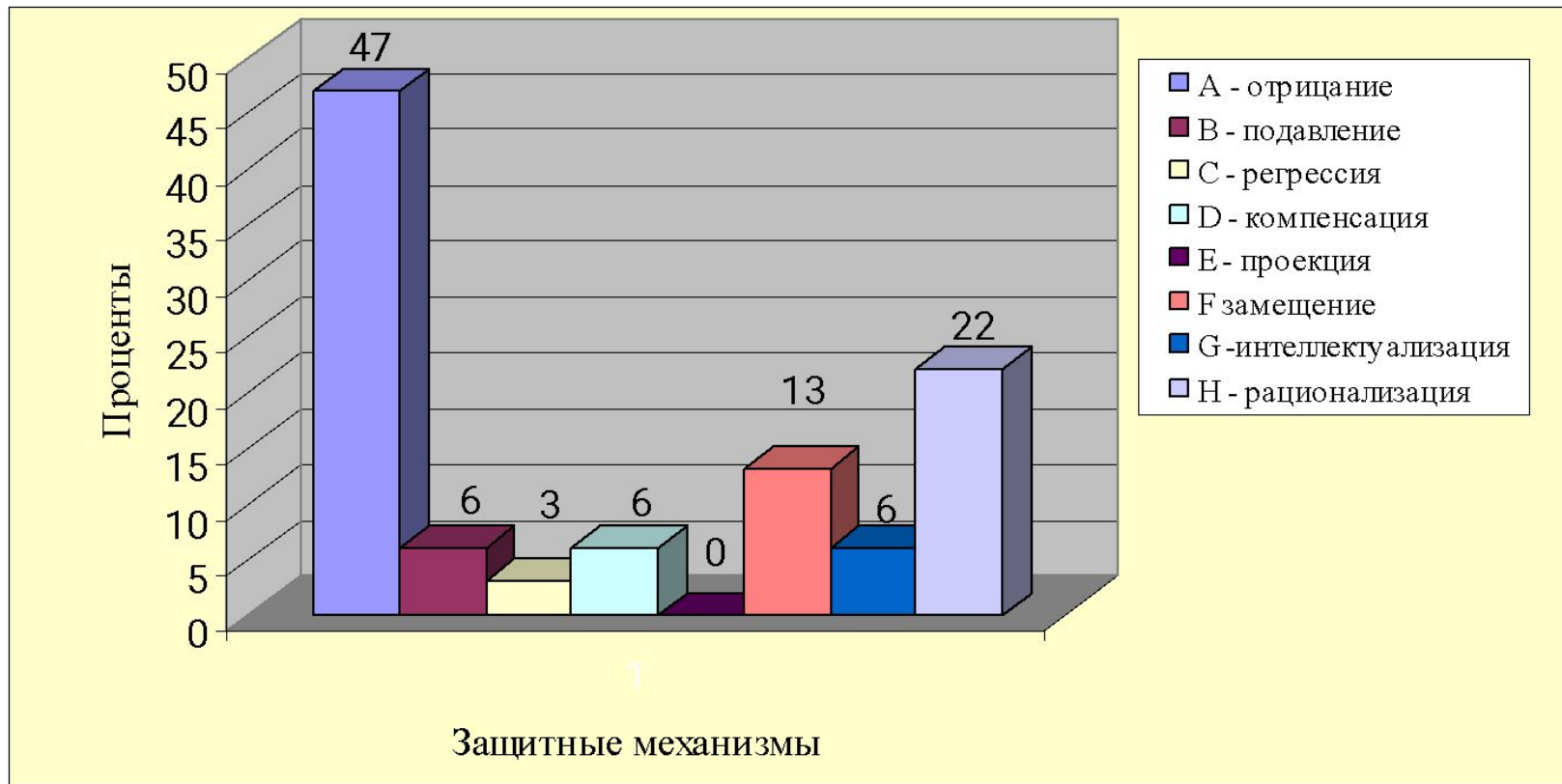
- Исследование проводилось на базе Екатеринбургского филиала ОАО «Страховое общество газовой промышленности» (ОАО «СОГАЗ»).
- В исследовании приняли участие 32 сотрудника Организации, имеющих стаж работы в занимаемой должности от 1 года до 10 лет, в возрасте от 25 до 45 лет.

Результаты распределения процессов саморегуляции поведения у менеджеров по продажам

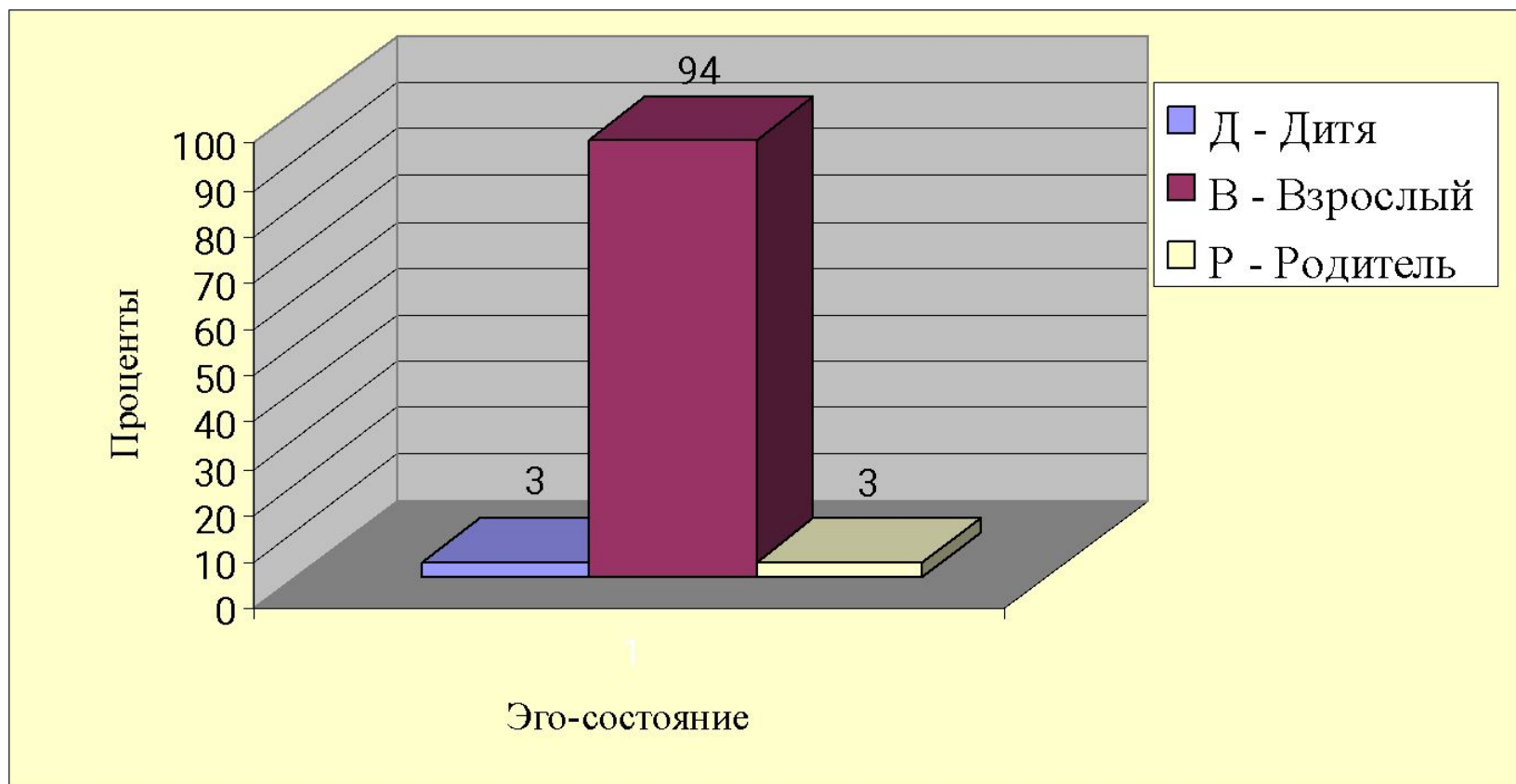


Процессы саморегуляции

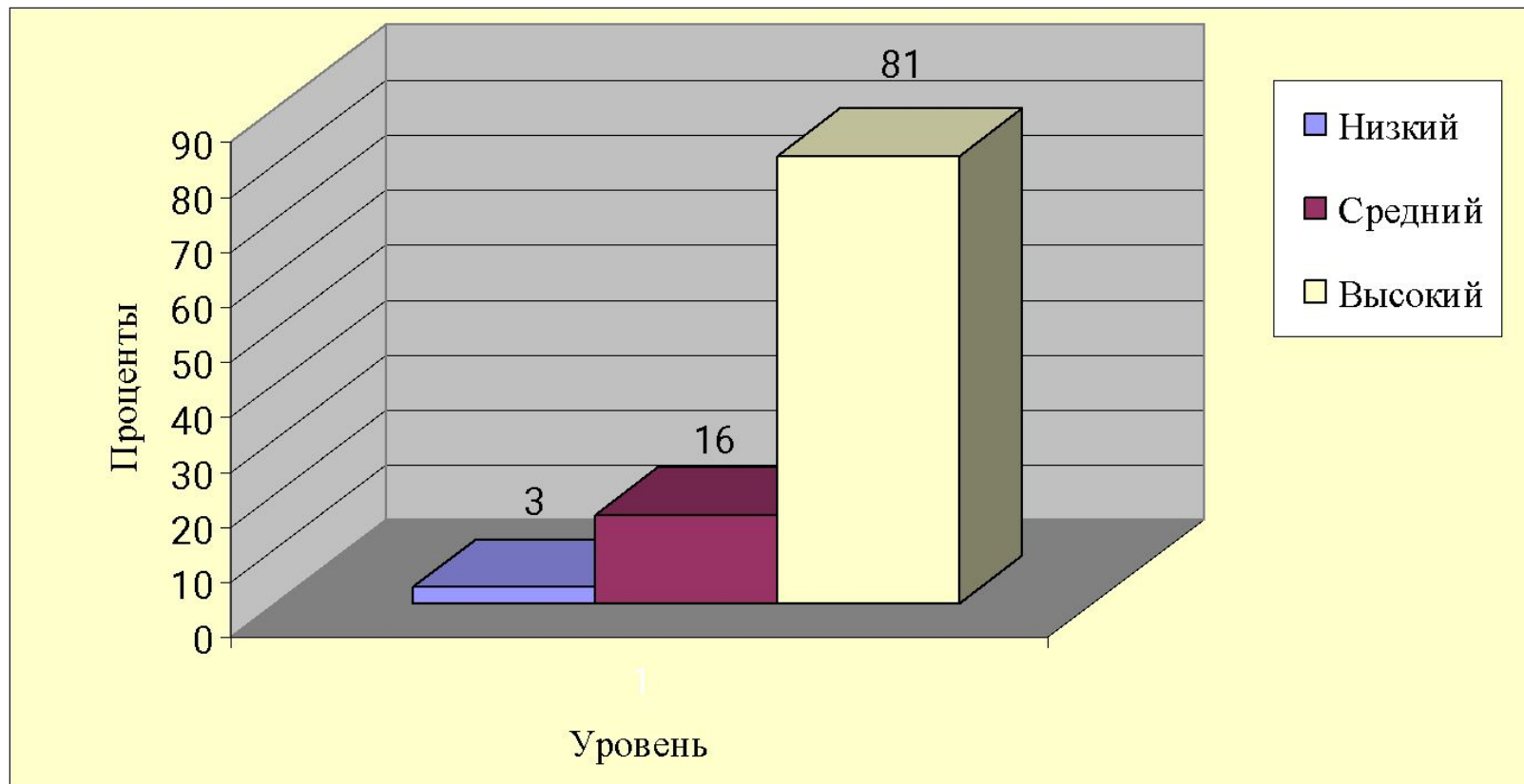
Результаты распределения защитных механизмов у менеджеров по продажам



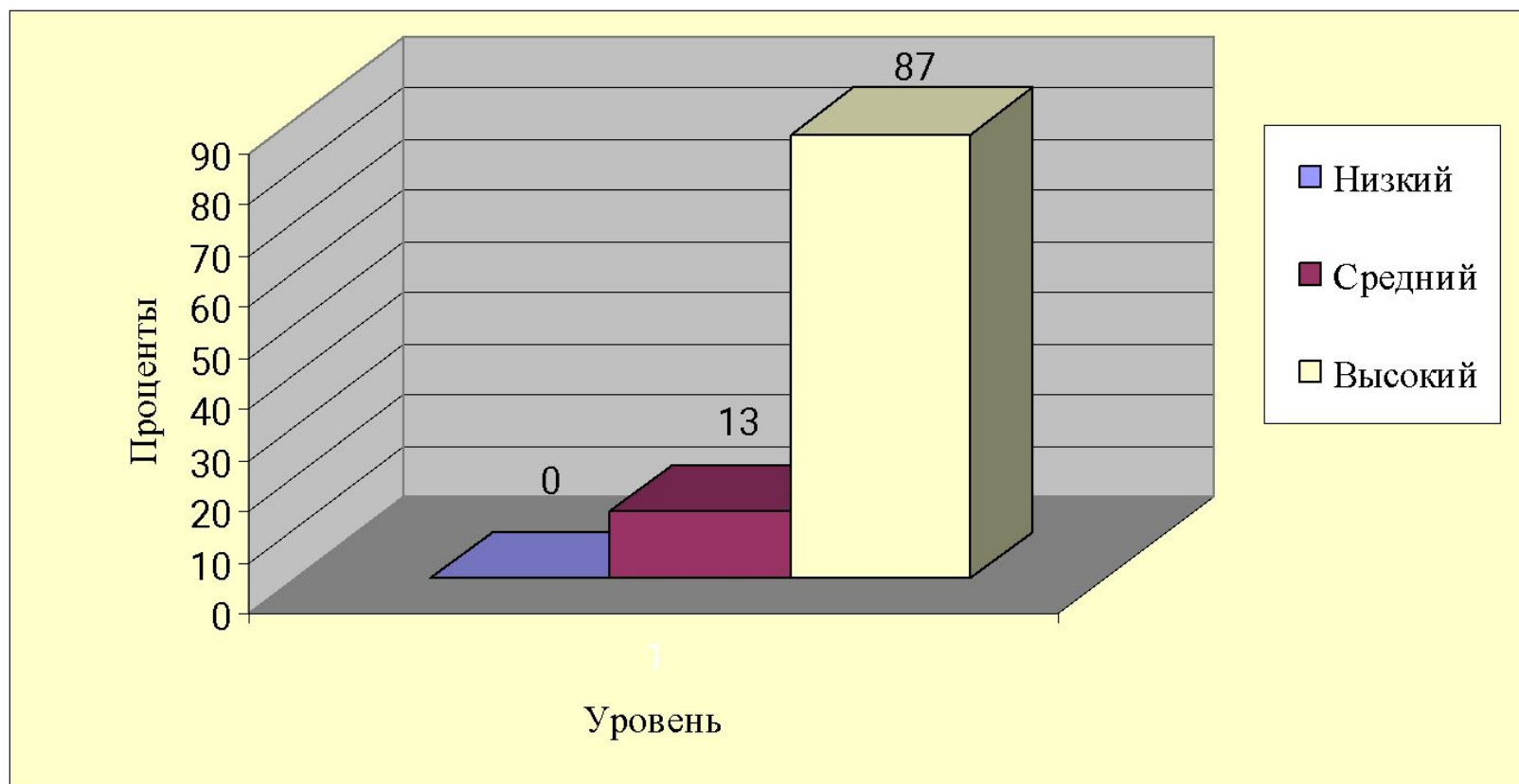
Результаты распределения ролевых позиций в межличностных отношениях



Результаты распределения уровней коммуникативных склонностей у менеджеров по продажам



Результаты распределения уровней организаторских склонностей у менеджеров по продажам



Результаты

математической статистики, (r Спирмена)

Показатель	С	Ф	Г	Н	А	В	ОС	М	Пл	Пр	С
Взрослый			0,37	0,41							
Дитя	0,55	0,48	-0,70				-0,41		0,39	-0,41	0,43
Пл			0,50	0,46							
Пр				0,46							
Г					0,38	-0,35					
КС			0,39		0,54			0,40			
ОС			0,34					0,36	0,46		

Дисперсионный анализ (критерий Уилкса)

- ролевая позиция в межличностных отношениях – Дитя
- процесс саморегуляции – планирование
- коммуникативная склонность

Тренинг развития эффективного межличностного

взаимодействия у менеджеров по продажам

- **Цель тренинга:** развитие эффективного межличностного взаимодействия у менеджеров по продажам посредством приемов и техник осознания психологических защит, развития и формирования навыков планирования, коммуникативных склонностей, ролевых позиций.
- **Задачи тренинга:**
 1. Сформировать знания о роли и функциях межличностного взаимодействия в жизни человека.
 2. Активизировать процессы самопонимания и понимания других людей.
 3. Показать участникам способы и стратегии саморазвития эффективного межличностного взаимодействия, техники организации процесса планирования, коммуникативных склонностей, через стратегии ролевых позиций.
 4. Показать практическое применение полученных знаний.
 5. Выработать конкретные умения в моделируемых ситуациях деятельности и общения

- Тренинг рассчитан на лиц старше 20 лет, сотрудников страховой компании – менеджеров по продажам.
- Состав группы: 16 человек. Группа комплектуется на основе диагностических показателей проведенного исследования.
- Тренинг рассчитан на 2 занятия по 8 академических часов (общая продолжительность 16 академических часов).

Результаты распределения процессов саморегуляции у менеджеров по продажам до и после тренинга

Констатирующий эксперимент			Формирующий эксперимент		
Показатель	%	Чел	Показатель	%	Чел
Гибкость (Г)	32,00	8	Гибкость (Г)	33,00	7
Моделирование (М)	20,00	5	Моделирование (М)	22,00	5
Программирование (Пр)	16,00	4	Программирование (Пр)	14,00	3
Планирование (Пл)	12,00	3	Планирование (Пл)	18,00	4
Оценка результатов (ОР)	12,00	3	Оценка результатов (ОР)	9,00	2
Самостоятельность (С)	8,00	2	Самостоятельность (С)	4,00	1

Результаты распределения доминирования защитных механизмов у менеджеров по продажам до и после тренинга

Констатирующий эксперимент			Формирующий эксперимент		
Показатель	%	Чел.	Показатель	%	Чел.
Отрицание (А)	41,00	7	Отрицание (А)	31,00	6
Рационализация (Н)	29,00	5	Рационализация (Н)	31,00	6
Замещение (F)	18,00	3	Замещение (F)	16,00	3
Интеллектуализация (G)	0,00	0	Интеллектуализация (G)	0,00	0
Компенсация (D)	6,00	1	Компенсация (D)	11,00	2
Подавление (B)	0,00	0	Подавление (B)	0,00	0
Регрессия (C)	6,00	1	Регрессия (C)	11,00	2
Проекция (E)	0,00	0	Проекция (E)	0,00	0

Результаты распределения ролевых позиций в межличностных отношениях у менеджеров по продажам до и после тренинга

Констатирующий эксперимент			Формирующий эксперимент		
Показатель	Доля, %	Чел.	Показатель	Доля, %	Чел.
Взрослый	94,00	14	Взрослый	100,00	16
Родитель	3,00	1	Родитель	0,00	0
Дитя	3,00	1	Дитя	0,00	0

Результаты уровня организаторских склонностей у менеджеров по продажам до и после тренинга

Констатирующий эксперимент			Формирующий эксперимент		
Показатель	%	Чел.	Показатель	%	Чел.
Высокий	81,00	13	Высокий	87,00	14
Средний	19,00	3	Средний	13,00	2
Низкий	0,00	0	Низкий	0,00	0

Результаты уровня коммуникативных склонностей у менеджеров по продажам до и после тренинга

Констатирующий эксперимент			Формирующий эксперимент		
Показатель	%	Чел.	Показатель	%	Чел.
Высокий	69,00	11	Высокий	81,00	13
Средний	25,00	4	Средний	19,00	3
Низкий	6,00	1	Низкий	0,00	0

Результаты сравнительного анализа, (Т-критерий Вилкоксона)

Шкалы	Количество наблюдаемых	T	p <,05000
Коммуникат склон & Коммун склон 2	16	0,00	0,001
Дитя (Д) & Дитя (Д)2	16	0,00	0,002
Взрослый (В) & Взрослый (В)2	16	0,00	0,002
Родитель (Р) & Родитель (Р)2	16	0,00	0,003