

**Шистерова М.В., Павлова А.М.**

**г. Екатеринбург, РГПШУ**

**Программа повышения мотивации профессиональной деятельности  
продавцов-консультантов**

Проблемой мотивации занимались многие отечественные (Б.Г. Ананьев, С.Л. Рубинштейн, Л.И. Божович, А.Н. Леонтьев, М.Ш. Магомед-Эминов, В.Г. Асеев и др.) и зарубежные (Дж. Аткинсон, К. Левин, А. Маслоу, З. Фрейд и др.) психологи. Актуальность данной темы заключается в том, что, поняв механизм формирования мотивационной сферы человека, руководители смогут эффективно управлять персоналом, повышая производительность предприятия при помощи мотивирования своих сотрудников.

Мотивация человека является сложной системой, имеющей в своей основе как биологические, так и социальные элементы, поэтому и к изучению мотивации человека необходимо подходить, учитывая данное обстоятельство. Мотивация труда – совокупность потребностей и мотивов, побуждающих человека к активной трудовой деятельности.

Понимание и применение на практике системы мотивации своих работников приведет не только к общему повышению эффективности организации, но и к удовлетворенности работой самих сотрудников, улучшению психологического климата, общей настрой работников. И как следствие, опять же, увеличение производительности самой организации. Грамотный руководитель должен четко знать, что не все сотрудники мотивированны одинаково. Поэтому он должен точно распознавать актуальные мотивы каждого из своих сотрудников и стараться по возможности удовлетворить потребности каждого.

Для нашего исследования, мы использовали тест «Удовлетворенность работой». Это стандартный тест, применяемый при изучении факторов влияющих на мотивацию и позволяющий выявить параметры удовлетворяющие или не удовлетворяющие сотрудников организации условиями работы, организацией руководства и отношениями в рабочем коллективе.

Выборка составила 12 человек в возрасте от 24 до 46 лет; средний возраст- 35 лет. Среди них 6 мужчин и 6 женщин. Все обследуемые работают на предприятии в должности продавца-консультанта.

По результатам интерпретации полученных данных нами была составлена программа повышения мотивации профессиональной деятельности продавцов-консультантов магазина «Перекресток»:

1. Установка заработной платы, в соответствии с тем, сколько за такую же работу платят на предприятиях-конкурентах (наравне с другими предприятиями или выше).
2. Введение системы поощрений за качественно выполненную работу и соблюдение правил внутреннего распорядка (премии, плата за отсутствие прогулов, заработанные отгулы, льготное питание, групповые премии).
3. Улучшение физических условий на предприятии (поддержание нормальной температуры в помещениях, чистоты, уменьшение шума).
4. Сплочение коллектива (давать работу, позволяющую общаться друг с другом, создание духа единой команды, поддержка неформальных организаций в коллективе, создание условий для социальной активности).
5. Давать возможность к продвижению по службе и самореализации (повышение квалификации и обучение сотрудников, признание результативности, поощрение творческих групп, использование опыта и интеллекта сотрудников).

6. Поддержание уважительного отношения со стороны руководителя и сотрудников.

Как видно из проведенного нами исследования, даже при наличии удовлетворенности сотрудников условиями работы, возможно выделить ряд моментов, на основе качественного анализа отдельных анкет, которые позволят руководителю повысить эффективность своего управления.

Итак, сфера применения знаний по мотивации очень обширна. А результат от практического применения этих знаний действительно огромен в различных областях деятельности.

Мы считаем, что изучения в области мотивации будут продолжены в исследованиях современных психологов, так как актуальность этой темы очевидна и практически значима.

**Шульцева Н. Г.**

**Н. Тагил, НТГСПА**

### **Влияние тревожности на субъективные переживания экзаменационных испытаний у студентов**

Исследование психических состояний тревожности человека является актуальной проблемой современной психологической науки. Решению проблем и вопросов, связанных с изучением уровней тревожности, посвящены работы как зарубежных, так и отечественных психологов (Р. Кеттел, Ч. Спилбергер, Ю.Л. Ханин., Вострокнутов Н.В., Заваденко Н.Н., Творогова Н.Д., Яковлев Г.М.).

Тревожность – это индивидуальная психологическая особенность, проявляющаяся в склонности человека к частым и интенсивным переживаниям состояния тревоги, а также в низком пороге его возникновения; личное образование, обусловленное слабостью нервных процессов. Большинство психологов считают, что тревожность, имея природную основу (свойства нервной и эндокринной систем), складывается прижизненно, в результате действия социальных и личностных факторов.

Психологи выделяют устойчивую тревожность в какой-либо сфере: эта тревожность может быть или частной, “связанной” (например, школьная, экзаменационная, межличностная и т.д.) или общей, которая свободно меняет объекты тревожности в зависимости от изменения их значимости для человека. Кроме того, психологи различают также адекватную тревожность, которая является отражением неблагополучия человека в той или иной области, хотя конкретная ситуация может не содержать угрозы, и тревожность неадекватную, или собственно тревожность - в благополучных для человека обстоятельствах.

Оптимальный уровень тревоги необходим для эффективного приспособления к действительности (адаптивная тревожность). Чрезмерно высокий уровень тревожности, как и чрезмерно низкий, называются дезадаптивной реакцией, которая проявляется в общей дезорганизованности поведения и деятельности.

Психическое состояние тревожности в процессе обучения человека характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями напряжения, беспокойства, тревоги, озабоченности, нервозности, которые сопровождаются различными вегетативными реакциями и возникают в сложных, стрессовых ситуациях, таких, например, как экзамены. К наиболее распространенным причинам экзаменационных переживаний студента относятся: неверие в свои силы, что проявляется в заниженной самооценке и не всегда верная организация сдачи экзаменов. В студенческом возрасте самооценка неустойчива, колеблется от предельно высокого уровня до крайне низкого. Когда в самооценке сталкиваются очень высокие притязания