

Секция «Организационная психология и организационное консультирование»

Социально-психологическая типология самоактуализации индивидуальных предпринимателей в сфере клиент-ориентированного бизнеса (на примере фитнес- тренеров)

Научный руководитель – Захарова Людмила Николаевна

Царева Светлана Александровна

Студент (бакалавр)

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, Нижний Новгород, Россия

E-mail: tsareva_svet@mail.ru

Самоактуализация человека относится к важнейшим условиям успешности многих видов профессиональной деятельности. В первую очередь, это можно видеть в сфере индивидуального предпринимательства и малом бизнесе. В сложных условиях ведения бизнеса в современной России самоактуализация является часто почти единственным фактором, заставляющим человека продолжать начатое дело [2]. Индивидуальное предпринимательство фитнес-тренеров является типичным примером профессиональной деятельности, основанной на самоактуализации. Эта деятельность относится к бизнесу заботы и требует высокого уровня личностной вовлеченности, основанной на ценности другого человека [1].

Испытуемые: 15 персональных тренеров, 15 инструкторов групповых программ и 90 клиентов (по 3 клиента от каждого тренера).

Методы: наблюдение, включенное наблюдение, авторский опросник направленности самоактуализации, методика Г.Айзенка на определение экстраверсии-интроверсии и эмоциональной устойчивости, метод ранговой корреляции Спирмена.

Проведено исследование с целью выявления типов самоактуализации фитнес-тренеров как представителей клиенториентированного малого бизнеса. На первом этапе была разработана и проверена теоретическая модель самоактуализации, выделены 4 ее типа в сфере индивидуального предпринимательства, различающиеся по двум основаниям: альтруизм-эгоизм и прагматизм-личность, получившие условные наименования: «Профессионал», «Добрый человек», «Тиран» и «Эгоист». На втором этапе исследование сочетания темпераментальных особенностей и типа самоактуализации объясняется тем, что для клиента первичная привлекательность тренера проявляется в темпераментальных характеристиках личности, но направленность самоактуализации придает специфическое содержание общению, которое приводит клиента к выбору конкретного тренера.

Установлены статистически значимые положительные корреляции экстраверсии персональных тренеров и клиентов (ранговый коэффициент Спирмена $r_s=0,475$, $p \leq 0,01$), и групповых тренеров, и их клиентов (ранговый коэффициент Спирмена $r_s=0,328$, $p \leq 0,01$), что указывает на значимость близости темпераментальных характеристик клиентов и тренеров. При этом характеристики экстраверсии-интроверсии тренеров «профессионалов» не являются препятствием для успешного посещения их занятий клиентами с противоположными характеристиками экстраверсии-интроверсии. Корреляции эмоциональной устойчивости (ЭУ) не достигают уровня статистически значимых ($r_s=0,174$ для характеристик персональных тренеров и $r_s = -0,092$ для характеристик тренеров, ведущих групповые занятия). Поэтому в дальнейшем анализе используются только темпераментальные характеристики экстраверсии и интроверсии. Факт отсутствия значимой корреляции ЭУ тренеров и клиентов объясняется тем, что часть эмоционально неустойчивых клиентов стремится к эмоционально-устойчивым тренерам, особенно в тех случаях, когда они хотят

добиться позитивных результатов в фитнесе. Другая их часть желает работать с тренерами близкими с ними по уровню ЭУ, что характерно для направленности клиентов на приятное времяпрепровождение в клубе, а не на результаты. Следовательно, ценностная направленность самоактуализации оказывает более сильное влияние, чем темпераментальные характеристики.

Более половины опрошенных клиентов (66% клиентов, занимающихся с тренером персонально и 53% посетителей групповых занятий) занимается у «профессионалов». Среди персональных «профессионалов» встречаются как обладатели экстраверсивных характеристик, так и обладатели интроверсивных, в то время как «профессионалы», ведущие групповые программы, обладают исключительно экстраверсивными темпераментальными характеристиками. 100% тренеров «профессионалов», ведущих групповые программы, также практикуют и персональный тренинг. Установка индивидуального предпринимателя, как личности, на реализацию желаний клиента, обеспечивает закрепление последнего за ним.

«Добрые люди» встречаются только среди персональных тренеров. У них занимается около трети опрошенных клиентов. Эти тренеры больше внимания уделяют личностному развитию клиента и не отвечают потребностям тех, кто ориентирован на достижение результатов в фитнесе. Эти тренеры востребованы у контингента, имеющего целью не только тренировки, а скорее, общение. Фитнес-тренеров с этим типом самоактуализации, ведущих групповые программы нет.

У персональных «тиранов», обладающих исключительно интроверсивными характеристиками, занимается менее 10% опрошенных клиентов, в то время как у «тиранов», ведущих групповые программы, занимается 20% посетителей занятий. У них (и у персональных, и у групповых тренеров) абсолютно отсутствует индивидуальный подход к клиентам. Таким образом, предоставляемые им услуги отвечают потребностям ориентировочно 20% опрошенных клиентов.

У «эгоистов», ведущих групповые программы, занимается чуть более четверти (27%) опрошенных клиентов, посещающих их занятия. Среди тренеров с этим типом самоактуализации встречаются обладатели исключительно экстраверсивных темпераментальных характеристик. Отмечается их несколько авторитарная манера общения с окружающими, в том числе и с клиентами, что, в свою очередь, отталкивает большинство посетителей. «Эгоистов» среди персональных тренеров обнаружено не было.

Выводы

1. Самоактуализация, понимаемая как стремление человека максимально выявить и развить свои способности в реализации собственного потенциала, влияет на успешность индивидуального предпринимателя в клиент-ориентированном бизнесе.

2. Мотивация самоактуализации не однородна и различается в зависимости от ценностей, лежащих в ее основе, что позволило выделить четыре типа самоактуализации в сфере индивидуального предпринимательства. Выявленная зависимость успешности деятельности от типа самоактуализации обуславливает актуальность перспективности дальнейших исследований в других сферах бизнеса.

3. Характеристики темперамента имеют значение в части экстраверсии-интроверсии, влияя на востребованность тренера клиентом, но тип самоактуализации тренера имеет определяющее значение.

4. Наиболее успешными в коммерческом плане являются тренеры, обладающие профессиональной альтруистической направленностью самоактуализации.

Источники и литература

- 1) Захарова Л.Н. Бизнес заботы: организационная культура и социально-психологиче-

ский потенциал развития предприятий // Вестник Нижегородского университета. 2010. №. 5. С.388-395.

- 2) Иванова Н.Л. Самоопределение личности в бизнесе: проблемы и модели исследования // Психология. Журнал ВШЭ. 2011. Т. 8. № 2. С. 28–39.