

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации ЭЛ №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

Афанасьева А.Н. Особенности коммуникативной компетентности у работников в сфере продаж // Академия педагогических идей «Новация». – 2017. – № 06 (июнь). – АРТ 57-эл. – 0,2 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>

РУБРИКА: ПСИХОЛОГИЯ

УДК 740

Афанасьева Алёна Николаевна

студентка 4 курса

факультет психологии

ФГБОУ ВО

«Тульский государственный педагогический университет им. Л. Н.

Толстого»

afanasieva.aa14051994@yandex.ru

ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У РАБОТНИКОВ В СФЕРЕ ПРОДАЖ

Аннотация: В статье поднимается проблема коммуникативной компетентности у работников сферы продаж. Результаты исследования содержат важный вывод о том, что у работников в сфере продаж доминирует негативная коммуникативная установка, которая может рассматриваться как проявление профессиональной деформации. При этом негативная коммуникативная установка проявляется в меньшей степени у работников в сфере продаж с более высоким уровнем логического мышления, эмоциональной устойчивости, жизнерадостности.

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

Ключевые слова: Коммуникативная компетентность, коммуникативная установка, мотивация профессиональной деятельности, работники сферы продаж.

Afanasyeva Alyona Nikolaevna

4th year student

psychology faculty

FGBOUVPO

"Tula State Pedagogical University. L.N. Tolstoy »

FEATURES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE WORKERS IN THE FIELD OF SALES

Abstract: the article raises the problem of communicative competence of workers in the sphere of sales. The results of the research contain important conclusion that the employees in sales dominates the negative communicative installation, which can be considered as manifestation of professional deformation. This negative communicative installation is less of workers in the field of sales with a higher level of logical thinking, emotional stability, cheerfulness.

Keywords: communicative competence, communicative attitude, motivation, professional activity, workers in sales.

Персонал любой организации – это ее главный ресурс, и от того, насколько он «качественный» – зависит успешность всей организации. Успешность организации во многом обуславливается профессионализмом тех людей, кто осуществляет продажи. Деятельность работников в сфере продаж связана непосредственно с контактами с потребителями. От

компетентности продавцов зависит эффективность функционирования организации. Практика свидетельствует, что часто многие работники сферы продаж не обладают необходимым уровнем коммуникативной компетентности. В результате возникает противоречие между высокими требованиями, предъявляемыми к их профессионализму, и недостаточным уровнем развития их компетентности [1].

Достичь высокого уровня коммуникативной компетентности можно, только если в этом есть потребность профессионального самосовершенствования, профессионального развития самого работника, потому что при всех достижениях современных подходов к развитию профессионалов, необходимо внутреннее стремление самого специалиста к достижению компетентности. Компетентность для специалиста – это профессиональное условие, с помощью которого он достигает поставленных перед собой внутренних целей в своей профессиональной деятельности, то есть компетентность – это одновременно и средство, и условие, с помощью которых человек и реализует и оценивает себя как специалист [2]. Следовательно, коммуникативная компетентность расширяет качества работников сферы продаж как субъектов своего развития. Превращение человека в субъекта, заинтересованного в самосовершенствовании, обуславливает его становление как профессионала, способного к построению своей деятельности, ее изменению и развитию. Таким образом, профессиональное развитие неотделимо от личностного – в основе того и другого лежит принцип саморазвития.

Целью нашего исследования явилось выявление особенностей коммуникативной компетентности работников в сфере продаж, при чем анализировались разные типы работников с разной мотивацией

профессиональной деятельности. Выборку исследования составили работники коммерческих предприятий торговли г. Тулы (продавцы, менеджеры, администраторы торгового зала, заведующие секциями магазина) в возрасте от 19 до 57 лет, из них 68 женщин и 4 мужчины. В ходе эмпирического исследования коммуникативной компетентности работников в сфере продаж установлено следующее.

У работников сферы продаж преобладают такие компоненты коммуникативной компетентности как «чувствительность» и «общительность». В средней степени для работников сферы продаж характерны такие показатели коммуникативной социальной компетентности как «самоконтроль», «эмоциональная устойчивость» и «логичное мышление». В меньшей степени для испытуемых нашей выборки характерны «жизнерадостность» и «независимое поведение».

Работники сферы продаж с внешней положительной профессиональной мотивацией отличаются более высоким уровнем чувствительности по сравнению с сотрудниками, у которых доминирует внутренняя мотивация. Работники сферы торговли с внутренней мотивацией профессиональной деятельности отличаются более высоким уровнем логического мышления, по сравнению с работниками с внешней мотивацией.

Большинство работников торговой сферы отличаются негативной коммуникативной установкой, которая может проявляться в завуалированной жестокости, брюзжании, негативизме, преобладании негативного коммуникативного опыта. Работники с внутренней мотивацией профессиональной деятельности отличаются более высоким уровнем завуалированной жестокости, по сравнению с работниками, у которых преобладает внешняя положительная мотивация. Иными словами,

работники, ориентированные на оценку своей профессиональной деятельности со стороны руководства и коллег (внешняя мотивация), отличаются более низким уровнем завуалированной жестокости, по сравнению с сотрудниками, ориентированными на материальную заинтересованность и карьеру (внутренняя мотивация).

В ходе исследования у работников сферы продаж (вся выборка) установлена отрицательная корреляционная взаимосвязь возраста, внешней положительной и внешней отрицательной мотивации. С возрастом уменьшается ориентация на карьерный рост и престижность профессии, также уменьшается ориентация сотрудников на внешнюю, отрицательную или положительную, оценку их труда.

Работники сферы продаж, отличающиеся внутренней мотивацией труда, при высоких показателях логического мышления, эмоциональной устойчивости и при низкой склонности к асоциальному поведению отличаются более позитивной коммуникативной установкой.

У жизнерадостных сотрудников с внешней положительной мотивацией меньше проявляется брюзжание, недовольство другими. Иными словами, у работников данной группы жизнерадостность является тем проявлением коммуникативной социальной компетентности, которая препятствует развитию негативной коммуникативной установки.

У работников торговли с внешней отрицательной мотивацией с возрастом уменьшается проявление открытой жестокости и негативной коммуникативной установки. Чем выше у работников торговой сферы уровень логического мышления, тем меньше проявление у них открытой жестокости и негативной коммуникативной установки. Чем выше уровень

эмоциональности, тем также меньше проявление завуалированной жестокости по отношению к людям.

Склонность к асоциальному поведению больше характерна для работников торговли с проявлением завуалированной жестокости, брюзжания и негативной коммуникативной установки. Этот результат проявился также по группе сотрудников с внутренней мотивацией труда и отчетливо свидетельствует о том, что негативизм в отношении других людей, недовольство другими людьми и скрытая враждебность характерна для сотрудников, строго не придерживающихся общепринятых норм поведения.

Таким образом, результаты нашего исследования доказали, что работники сферы продаж с разным типом мотивации профессиональной деятельности отличаются особенностями коммуникативной компетентности. Полученные данные указывают на направления психологического сопровождения профессиональной деятельности работников сферы продаж: создавать условия для развития внутренней мотивации труда. Профилактика негативной коммуникативной установки должна включать мероприятия, направленные на развитие коммуникативной компетентности.

Список использованной литературы:

1. Бусыгина, И. С. Модель профессиональной успешности менеджеров по продажам [Текст] / И.С. Бусыгина, А.В. Корниенко // Вестник ЮУрГУ. – Серия: Психология. – 2014. – №1. – С.28-33.
2. Колмогорова, Н. С. Коммуникативная компетентность как условие и следствие становления направленности личности [Текст]: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Н.С. Колмогорова. – Барнаул, 2004. – 24 с.

Дата поступления в редакцию: 30.05.2017 г.

Опубликовано: 02.06.2017 г.

© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2017

© Афанасьева А.Н., 2017