

**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](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

*Афанасьева А.Н. Опыт изучения особенностей коммуникативной компетентности у работников в сфере продаж // Академия педагогических идей «Новация». – 2017. – № 06 (июнь). – АРТ 58-эл. – 0,3 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»,

г. Тула, Российская Федерация

[afanasieva.aa14051994@yandex.ru](mailto:afanasieva.aa14051994@yandex.ru)

## **ОПЫТ ИЗУЧЕНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У РАБОТНИКОВ В СФЕРЕ ПРОДАЖ**

*Аннотация:* На современном рынке труда коммуникативная компетентность стоит на одном из первых мест в профессиональной деятельности работника в сфере продаж. Развитая коммуникативная компетентность работника в сфере продаж включает в себя свободное владение всей совокупностью навыков и умений, необходимых для эффективного вербального и невербального общения и взаимодействия, включая в себя ситуативную адаптивность. В данной работе представлены результаты изучения коммуникативной компетентности работников в сфере продаж и особенностей их поведения в различных рабочих ситуациях.

*Ключевые слова:* коммуникация, компетентность, профессионализм.

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](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

**Afanasyeva Alyona Nikolaevna**

4th year student

psychology faculty

FGBOUVPO

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

## **THE EXPERIENCE OF STUDYING THE PECULIARITIES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE FOR WORKERS IN THE SPHERE OF SALES**

*Abstract:* In today's labor market, communicative competence stands at one of the first places in the professional activity of a salesperson. The developed communicative competence of the employee in the sphere of sales includes the free possession of all the set of skills and abilities necessary for effective verbal and non-verbal communication and interaction, including situational adaptability. This paper presents the results of studying the communicative competence of employees in the field of sales and the characteristics of their behavior in different working situations.

*Keywords:* communication, competence, professionalism.

Коммуникативную компетентность исследователи всегда рассматривали как составляющую профессиональной компетентности в условиях конкретного вида труда. Проблемы, связанные с коммуникативной компетентностью, приобретают в современных рыночных условиях хозяйствования особую актуальность, как в теоретическом, так и прикладном аспектах. Изменение характера профессиональной деятельности и положения

профессии работника в сфере продаж на современном рынке труда выдвинуло коммуникативную компетентность на одно из первых мест в его профессиональной деятельности.

С помощью коммуникаций человек совершенствует свои профессиональные умения, развивается сам, развивает свою организацию и окружающую среду. Профессиональная коммуникация торгового представителя охватывает такие виды общения, как деловой разговор, деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, торги, презентация. Коммуникативная компетентность работника в сфере торговли предполагает наличие у него всего комплекса профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для ведения деловой переписки и переговоров, выполнения представительских функций вышестоящими руководителями и коллегами, разрешения напряженных и конфликтных ситуаций. Природа деятельности современного работника в сфере торговли такова, что он не может обойтись без развитой коммуникативной компетентности, включающей в себя свободное владение всей совокупностью навыков и умений, необходимых для эффективного вербального и невербального общения и взаимодействия, включая в себя ситуативную адаптивность [1].

По мнению специалистов, коммуникативная компетентность представляет собой личностное новообразование, характеризующееся многомерностью и интегративностью. В ходе проведенного нами исследования теоретических и практических проблем профессиональной компетентности мы также пришли к пониманию коммуникативной компетентности работника в сфере продаж, как интегративной характеристики личности специалиста, включающей знания и умения в области управления и коммуникации, коммуникативные способности,

позволяющие специалисту самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия в определенных ситуациях межличностного взаимодействия [2].

Целью данной работы стало изучение коммуникативной компетентности работников в сфере продаж.

Важность и актуальность рассматриваемой работы послужили основанием для определения темы исследования: Особенности коммуникативной компетентности

у работников в сфере продаж.

С целью выявления особенностей коммуникативной компетентности у работников в сфере продаж было проведено исследование. В нашем исследовании приняли участие сотрудники ОАО «МОСРЕГИОНСТРОЙ» г. Москва. Выборку составили 20 менеджеров по продажам, имеющих различный стаж деятельности. Возраст испытуемых от 25 до 60 лет.

Основным видом деятельности компании является строительство, но параллельно осуществляется продажа строительных материалов.

Ниже в таблице 1 представлен ряд диагностических методик, направленных на исследование коммуникативной компетентности у работников в сфере продаж.

*Таблица 1*

**Диагностическая программа исследования**

Исследуемый критерий	Цель методики	Название методики, автор
Эмоционально-личностный компонент (Коммуникация как кооперация).	- Предназначена для оценки умения сопереживать и понимать мысли и чувства другого.	• Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. Бойко

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](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

	<p>- Изучение уровня коммуникативного контроля.</p> <p>- Определение уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера»;</li><li>• Методика «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона в модификации Ю. З. Гильбуха).</li></ul>
--	---	---

Констатирующий этап исследования проводится с 7.09.2016 по 10.10.2016. На данном этапе осуществляется диагностика коммуникативной компетентности сотрудников в сфере продаж.

Рассмотрим результаты, полученные по диагностики уровня эмпатических способностей по методике В.В. Бойко представлены в таблице 6, рисунке 4.

*Таблица 6.*

**Результаты Методики диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко**

Вид эмпатии	Показатели
1. Рациональный канал эмпатии	10 % (2 человека)
2. Эмоциональный канал эмпатии	15 % (3 человека)
3. Интуитивный канал эмпатии	10 % (2 человека)
4. Установки, способствующие или препятствующие эмпатии	25 % (5 человек)
5. Проникающая способность в эмпатии	20 % (4 человека)
6. Идентификация	20 % (4 человека)

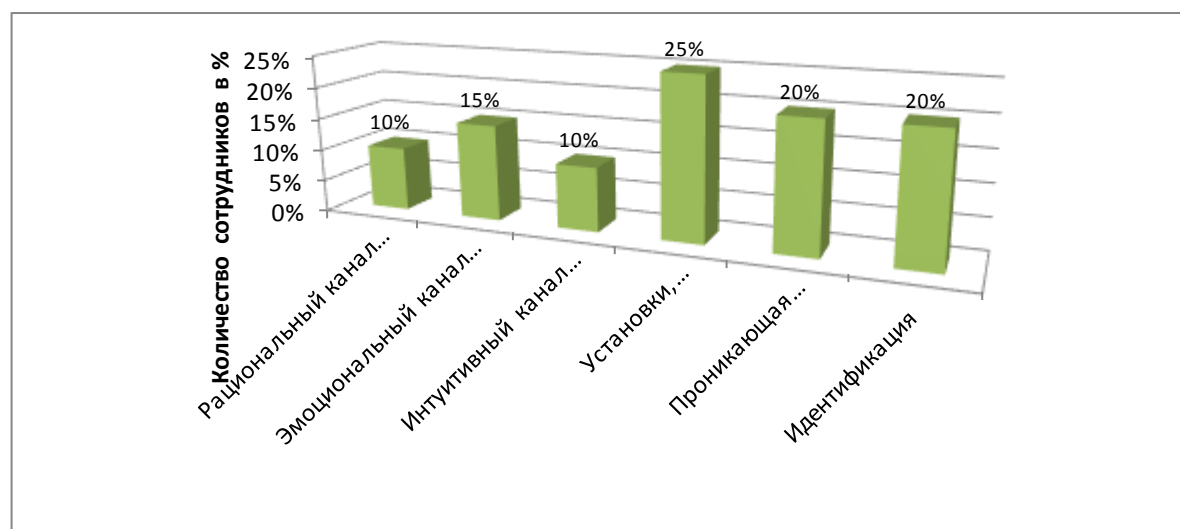


Рисунок 4. Результаты диагностики сотрудников по Методике диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко.

С помощью данной методики, мы смогли проанализировать выраженность эмпатии по каждой из 6 отдельных шкал: рациональный канал эмпатии, эмоциональный канал эмпатии, интуитивный канал эмпатии, установки, способствующие эмпатии, проникающая способность в эмпатии, идентификация в эмпатии.

По полученным результатам исследования мы выяснили, что у сотрудников ООО «МОСРЕГИОНСТРОЙ» в структуре эмпатии значим такой параметр как установки, способствующие эмпатии или препятствующие ей, которые соответственно, будут облегчать или затруднять действие каналов. Эффективность эмпатии будет снижаться, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным

проявление любопытства к другой личности, убеждает себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих.

По результатам, не значимым оказался параметр — рациональный канал эмпатии, характеризующийся направленностью внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность другого человека (состояние, проблемы, поведение), а также интуитивный канал эмпатии, т. е. способность человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании.

Результаты диагностики уровня самоконтроля в общении по методике М. Снайдера представлены в таблице 7, рисунке 5.

*Таблица 7.*

**Результаты Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера**

Уровни	Количество сотрудников
Низкий	20% (4 человека)
Средний	35% (7 человек)
Высокий	45% (9 человек)

## 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](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

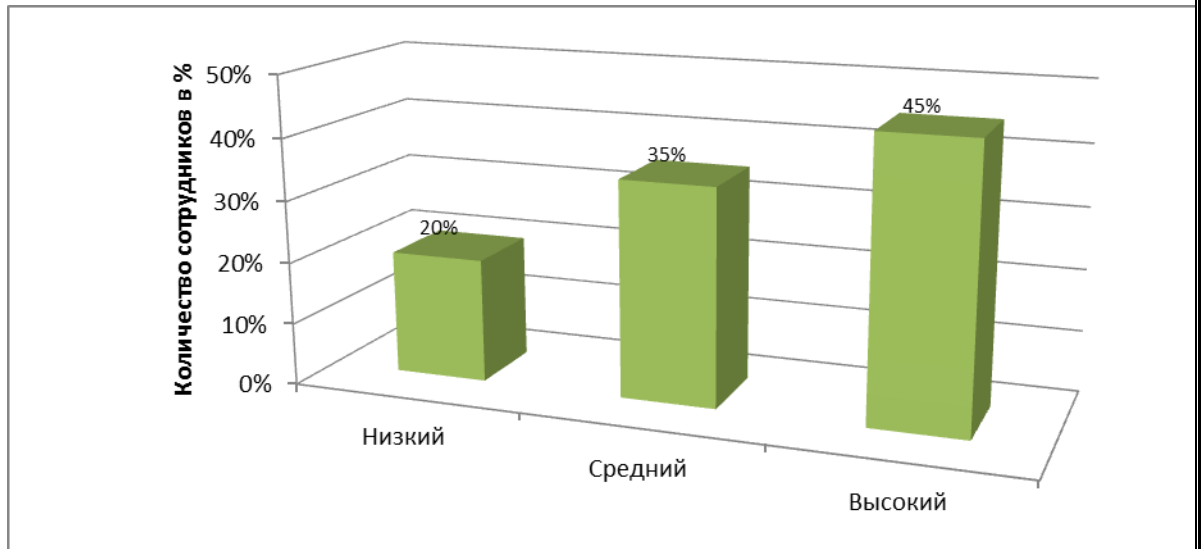


Рисунок 5. Результаты по методике диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снейдера.

По результатам методики М. Снейдера мы можем отметить, что у 20% (4 человека) сотрудников низкий уровень коммуникативного контроля, что характеризует их как людей высоко импульсивных и раскованных при различного рода взаимодействиях с окружающими, что может объясняться низкой дифференциацией поведения в различных ситуациях, обусловленной особенностями возрастного, а также социального развития.

У 45% (9 человек) сотрудников выявлен высокий коммуникативный контроль. Это люди, постоянно следящие за проявлениями своего поведения в ситуациях социальных контактов и управляющие эмоциональными состояниями, что, вероятно, обусловлено спецификой среды социального развития и воспитания.

У 35% (7 человек) сотрудников выражен средний уровень коммуникативного контроля, что отражает их непосредственность в общении, искренность и доверчивость по отношению к другим. Данный тип



проявления коммуникативного контроля, по утверждению М. Снайдера, является адекватным в структуре развития коммуникативных качеств личности.

На рисунке 6 представлено процентное соотношение коммуникативного контроля, выявленного в ходе анализа полученных результатов тестирования.

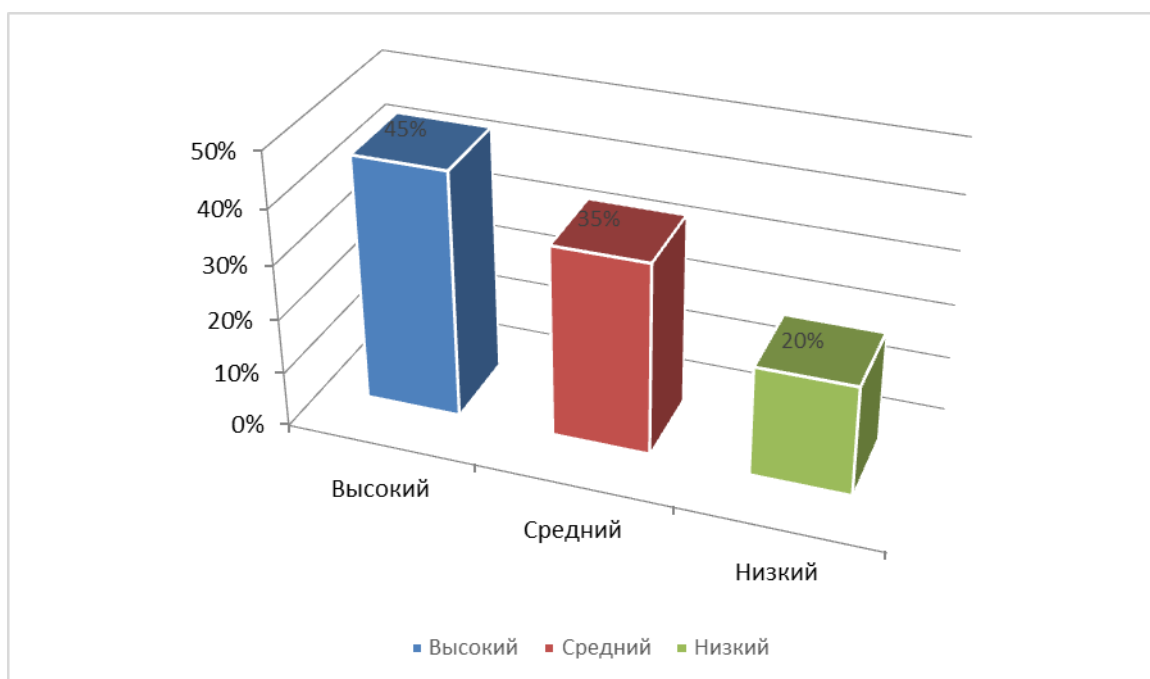


Рисунок 6. Результаты исследования по методике М. Снайдера.

Таким образом, мы можем отметить, что респонденты в большинстве своем открыты для контактов, дифференцируют и соотносят свои эмоциональные проявления с поведением окружающих и собственно контекстом ситуации.

Методика «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха). Количество сотрудников и процент с

преобладанием показателей методики «зависимость», «компетентность» и «агрессивность» представлены в таблице 12.

Таблица 12.

**Преобладание показателей зависимости, компетентности или агрессивности у сотрудников**

Показатель	Количество сотрудников	
	Чел.	%
зависимость	3	15
компетентность	8	40
агрессивность	9	45

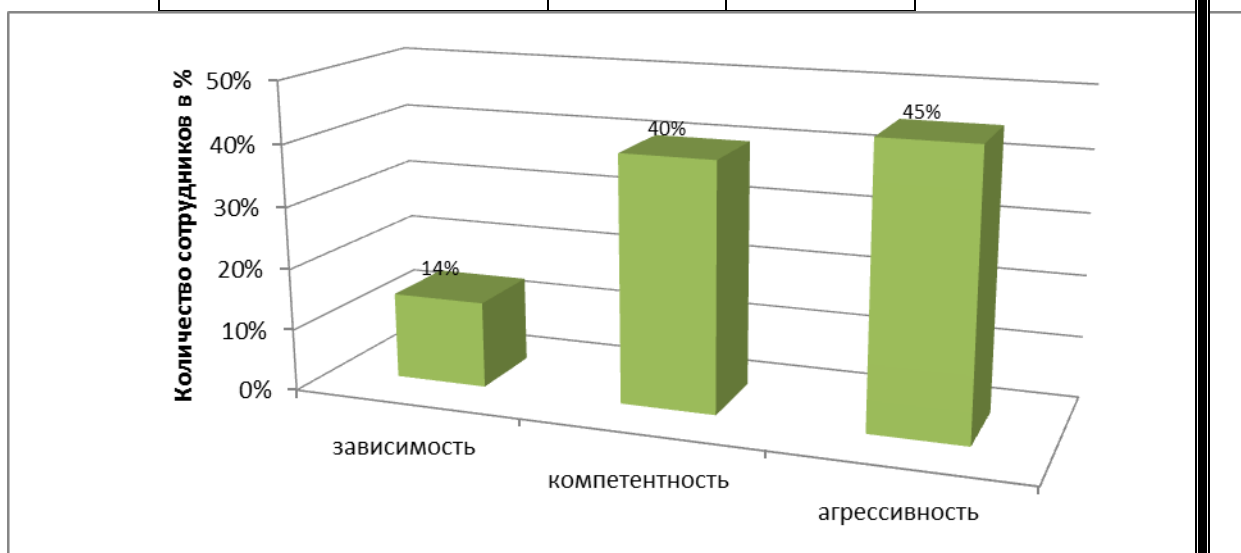


Рисунок 11. Преобладание показателей зависимости, компетентности или агрессивности у сотрудников.

По методике диагностики коммуникативных умений среди сотрудников выявлены следующие показатели:

В данной группе респондентов преобладание зависимости над остальными показателями выявлено у 3 человек (15 %), преобладание агрессивности — у 9 человек (45 %) и преобладание компетентности — у 8 человек (40 %).

Таким образом, в исследуемой группе большинство сотрудников используют агрессивные способы общения, многие сотрудники так же проявляют компетентность в общении. Среди сотрудников этой группы лишь незначительная часть предпочитает зависимые стратегии общения.

Анализ полученных результатов выявил недостаточную сформированность коммуникативной компетентности у работников в сфере продаж, что определяет актуальность проведения развивающей работы.

#### **Список используемой 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: 01.06.2017 г.*

*Опубликовано: 03.06.2017 г.*

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

*© Афанасьева А.Н., 2017*