

*Фарион А.В.*

г. Екатеринбург, Российский государственный  
профессионально-педагогический университет

## **Изучение социально-коммуникативной компетентности менеджеров по работе с клиентами организации НТВ+<sup>2</sup>**

Единственная настоящая роскошь – это роскошь человеческого общения.

Так считал Антуан Сент-Экзюпери, об этом рассуждали философы на протяжении веков и эта тема остается актуальной и в наши дни. Вся жизнь человека протекает в постоянном общении. Человек всегда дан в контексте с другим – партнером реальности, воображаемым и т.п., поэтому с этой точки зрения трудно переоценить вклад коммуникативной компетентности в качество человеческой жизни, в судьбу в целом.

Менеджер стоит в центре коммуникативных процессов предприятия, фирмы или какой-либо другой организации, а значит, социально-коммуникативная компетентность подразумевает такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который позволяет в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в обществе.

Российская действительность пока не имеет традиций эффективного менеджмента, следовательно, отечественным менеджерам приходится самим получать навыки построения партнерских отношений. Именно поэтому, важно изучать, исследовать область коммуникативной компетентности менеджеров.

Специалист в области менеджмента является носителем статуса должностного лица, наделенного определенными правилами и полномочиями, также обладающий необходимой эрудицией, широким кругом знаний, навыков, умений, к числу которых непременно относится компетентное общение.

---

<sup>2</sup> Работа выполнена под научным руководством канд. психол. наук Павловой А.М.

Как известно, использование опросников не всегда дает необходимую информацию при исследовании специфики какой-либо деятельности, таким образом, дополнительно была проведена экспертная оценка менеджеров по работе с клиентами и диагностика уровня социально-коммуникативной компетентности. В качестве эксперта выступил директор организации НТВ+.

Так как эффективность менеджерской деятельности в российском обществе лишена опоры на какие-либо сложившиеся традиции, следовательно, данная работа заслуживает внимания при изучении коммуникативной компетентности менеджеров по работе с клиентами. Социально-коммуникативная компетентность отражает особенности организации знаний относительно системы общественных отношений, социума, в котором живет человек, и межличностного взаимодействия. Социально-коммуникативная компетентность позволяет ориентироваться в любой социальной ситуации, адекватно ее оценивать, принимать верные решения и достигать поставленных задач.

Для того чтобы определить взаимосвязь составляющих коммуникативной компетентности<sup>3</sup> и выделенных в результате экспертной оценки критериев социально-коммуникативной компетентности менеджера по работе с клиентами, нами было проведено исследование, где предметом являлась - социально-коммуникативная компетентность.

Объектом исследования являются менеджеры по работе с клиентами организации НТВ+ (30 человек от 20 до 45 лет со средним возрастом 32,5 года, из них 15 мужчин и 15 женщин). Данная организация занимается Системой Спутникового Телевидения (вещание, установка спутникового телевидения, обслуживание абонентов).

Результаты описательной статистики показали, что преобладающим уровнем по всем пяти шкалам (социально-коммуникативная адаптивность –  $x_{cp} = 44,03$ ; стремление к согласию –  $x_{cp} = 33,5$ ; толерантность –  $x_{cp} = 34,5$ ; оптимизм –  $x_{cp} = 42,46$ ; фрустрационная толерантность –  $x_{cp} = 37,76$ ) является уровень выше среднего (см. рис. 1). Таким образом,

---

<sup>3</sup> Опросник социально-коммуникативной компетентности см.: Зеер Э.Ф., Шахматова О.Н. Личностно ориентированные технологии профессионального развития специалиста: Науч.-метод. пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 1999. 245с.

результаты свидетельствуют о достаточно высоком уровне социально-коммуникативной компетентности, который позволяет действовать самостоятельно и ответственно, устанавливать и поддерживать необходимые контакты, гибко и адекватно соответствовать смене психологических позиций, способность реализовать личностный коммуникативный потенциал.

Далее в соответствии с задачами необходимо было выявить корреляционную взаимосвязь между критериями успешности деятельности менеджера по работе с клиентами и показателями опросника социально-коммуникативной компетентности.

В результате корреляционного анализа была обнаружена статистически значимая положительная взаимосвязь между коммуникативностью (критерий экспертной оценки) и социально-коммуникативной адаптивностью (шкала опросника), где  $r = 0,59$ ;  $p \leq 0,05$ . То есть уровень коммуникативности тем выше, чем более продуктивен уровень коммуникативной адаптивности (комплекс показателей, который включает в себя пластичность, гибкость в общении, умение взаимодействовать с различными людьми, легко приспосабливаться к изменяющимся обстоятельствам).

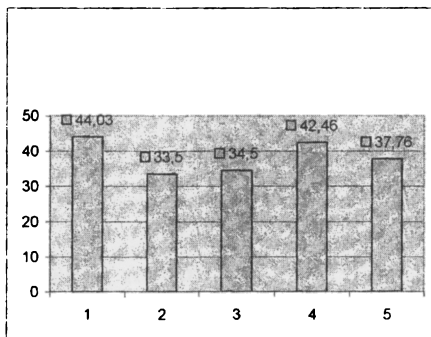


Рис. 1. Процентное соотношение шкал опросника социально-коммуникативной компетентности

1-социально-коммуникативная адаптивность; 2-стремление к согласию;  
3-толерантность; 4-оптимизм; 5-фрустрационная толерантность

Также была обнаружена взаимосвязь с достаточно высоким уровнем достоверности между критерием экспертной оценки – результативность и показателем шкалы опросника – социально-коммуникативной адаптивностью ( $r = 0,54$ ;  $p \leq 0,05$ ). То есть успешность деятельности достигает своего высшего уровня в соответствии с уровнем выраженности социально-коммуникативной адаптивности. Успешность деятельности характеризуется умением контролировать работу, умением решать профессиональные задачи, умением планировать работу и вследствие этого достигать высокой продуктивности труда.

Мы склонны объяснять полученные данные тем, что успешная, эффективная профессиональная деятельность менеджера по работе с клиентами способствует развитию профессионализма и повышению статуса работника, следствием чего является достижение свободной внешней коммуникации, уверенности в себе, повышение уровня эрудиции, полноты знаний и умений в области психотехник общения.

Таким образом, информированность и подготовленность (прежде всего психологическая) к общению является важнейшими характеристиками социально-коммуникативной компетентности менеджера, который включается сегодня в систему самых разнообразных коммуникативных связей.

*Андросенко А.С., Шунина И.В.*

г. Екатеринбург, Российский государственный профессионально-педагогический университет

## **Взаимосвязь качеств личности и эмоционального фона восприятия городской среды**

Большая часть исследований по проблеме взаимодействия человека и окружающей среды ведется в рамках так называемой "Психологии окружающей среды", которая получила в последние годы заметное теоретическое и экспериментальное развитие. Данное направление исследований связано с изучением представлений человека об окружении, его поведения