

саморегуляции, что, на наш взгляд, связано с большим разнообразием выполняемых задач. Решение этих задач зачастую требует волевых усилий, в то время как у специалистов, работающих с проектами, не наблюдается взаимосвязи волевого потенциала с показателями ответственности, зато наблюдается связь между результативностью и гибкостью, способностью вносить коррективы в сложившийся стиль деятельности, успешно решать поставленные задачи в ситуации риска.

Полученные данные легли в основу разработки научно-практических рекомендаций по повышению социально-психологической компетентности студентов.

Проведенное исследование позволяет выделить приоритетные направления работы со специалистами IT сферы. В частности, показано, что эффективность выполнения ответственных дел у специалистов непроектного вида работ обнаруживает зависимость от самочувствия и эмоционального состояния. Специалисты данного профиля нуждаются в овладении технологиями саморегуляции, оптимизации своего психоэмоционального состояния. Разработка и внедрение таких технологий позволит повысить не только количественные, но и качественные показатели деятельности, связанные с новым уровнем принятых работников обязательств.

*М.Е. Веселков,
Екатеринбург, РГППУ*

Коммуникативная компетентность в деятельности торгового представителя⁵

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 торгового представителя на современном рынке труда выдвинуло коммуникативную компетентность на одно из

⁵ Научный руководитель - Лебедева Екатерина Владимировна, канд. психол. наук, доцент

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 торгового представителя 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 торгового представителя 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.

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 торгового представителя 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.

Целью данной работы стало изучение коммуникативной компетентности торговых представителей и особенностей их поведения в ситуациях конфликтного взаимодействия.

Эмпирическое исследование проводилось в торговой компании РЭМ, в нем приняли участие 31 испытуемый. Выборка состояла из торговых представи-

телей. Возраст испытуемых от 23 до 45 лет. Для оценки коммуникативной компетентности и поведения в конфликте использовались следующие методики: «Типы поведения в конфликте» К. Томаса, «Диагностика коммуникативного контроля» М. Шнайдер, «16-факторный личностный опросник» Р. Кеттелла, методика «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна, Н. Эпштейна, тест «Самооценка конструктивного поведения в конфликте», тест «Самооценка рационального поведения в конфликте».

Выборка была разделена на две подгруппы по стратегиям поведения в конфликте. Исходя из содержания деятельности и задач торгового представителя были выделены конструктивные и неконструктивные стратегии поведения в конфликте. К конструктивным мы отнесли «сотрудничество» и «компромисс». К неконструктивным мы отнесли «сопротивление», «избегание» и «приспособление». Критерием отнесения тех или иных стратегий в различные группы стала мера, в которой удовлетворялись интересы торгового представителя и клиента.

В результате сравнительной статистики была выявлена значимая разница между показателем общительности у группы торговых представителей с конструктивной и неконструктивной стратегией поведения в конфликте. Представители «конструктивных» типов превосходят «неконструктивных» по показателю общительности. Кроме того, показано, что торговые представители с конструктивной стратегией поведения в конфликте превосходят группу торговых представителей с неконструктивной стратегией по показателю самостоятельности.

Таким образом, обнаружены связи показателей коммуникативной компетентности и особенностей поведения в конфликте. Сотрудники, чаще выбирающие конструктивные стратегии, отличаются эмоциональной устойчивостью, склонны контролировать своё поведение, сообразуясь с требованиями актуальной коммуникативной ситуации.

В группе торговых представителей, преимущественно проявляющие неконструктивные стратегии поведения в конфликте, прослеживаются связи личностных особенностей с выбранной стратегией поведения в конфликте: доминантные сотрудники склонны к сопротивлению, дипломатичные чаще выбирают приспособ-

собление, подозрительные - избегание. Отсутствие в системе значимых связей показателя коммуникативного контроля, на наш взгляд, свидетельствует о спонтанности коммуникации, подверженности результата случайным внешним воздействием, что снижает эффективность профессиональной деятельности торгового представителя.

Полученные данные легли в основу разработки тренинга, направленного на повышение уровня коммуникативной компетентности.

*О.В. Денисова
Екатеринбург, РГППУ*

Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и саморегуляции у работников в сфере торговли⁶

Актуальность исследования синдрома эмоционального выгорания у работников в сфере торговли обусловлена массовым проявлением данного синдрома у представителей социономических профессий. Синдром эмоционального выгорания - сложный психологический феномен, который часто затрагивает профессиональную деятельность специалистов, работа которых, так или иначе, требует вовлечения в непрерывный прямой контакт с людьми и оказания им психологической поддержки. Эта профессиональная деятельность может быть различной, но подразумевающей общение с людьми, которое с психологической точки зрения нередко бывает сложно поддерживать продолжительное время.

Изучение условий профессиональной деятельности, а также знание того, какие личностные качества необходимы в профессии торгового работника, какой уровень группового развития является наиболее приемлемым для эффективности профессиональной деятельности - эти вопросы стоят на повестке дня при решении задач подготовки, обучения и профессионализации торговых работников, а также повышения экономических результатов развития отрасли.

Между тем, остаются нерешенными проблемы подготовки высококвалифицированных специалистов в сфере торговли, обеспечения конкурентоспособности

⁶ Научный руководитель - Лебедева Екатерина Владимировна, канд. психол. наук, доцент