

удовлетворенности взаимоотношениями с руководителями. Соответственно при неудовлетворенности взаимоотношениями с руководителями, неудовлетворенности собственными достижениями в труде, сотрудники ставят перед собой высокие цели, стремятся к их достижению.

Библиографический список

1. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. СПб.: Питер Ком, 1999.
2. Еникеев Н.И. Юридическая психология. СПб.: Проспект, 2007.
3. Зинченко В.П., Мещеряков Б.Г. Большой психологический словарь. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007.
4. Кружкова О.В., Шахматова О.Н. Социально-психологическое взаимодействие. Екатеринбург, 2003.

Н.В. Коробейникова

Нижний Новгород, НИМБ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В КОЛЛЕКТИВЕ
МАЛОГО КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Сегодня перед специалистами сферы обслуживания стоит необходимость активно использовать знания, наработанные в различных областях науки, в первую очередь – психологии, для повышения способности к эффективному взаимодействию, как между собой, так и с потребителями. Для поддержания конкурентоспособности специалисты сферы обслуживания должны обладать высоким уровнем развития коммуникативных способностей. С развитием коммуникативных способностей непосредственно связана проблема взаимопонимания и партнерского взаимодействия, так как разное восприятие каких-либо явлений может привести, например, к неверному истолкованию сказанного, и, соответственно, к необоснованным решениям и несогласованным действиям. Этим и определяется актуальность данного исследования.

В данной работе исследовалась взаимосвязь между уровнем развития коммуникативных способностей и эффективностью профессиональной деятельности специалиста сферы обслуживания. Исследование было проведено в 2010 году среди работников магазина «Весна» (ИП Степанова

С.Н., г. Семенов Нижегородской обл.). В исследовании участвовало 15 сотрудников в возрасте от 19 до 32 лет.

На I этапе исследования была проведена оценка уровня развития коммуникативных способностей работников магазина по методике «Коммуникативные и организаторские склонности (КОС-2)» и Диагностике коммуникативной социальной компетентности (КСК).

Изучая коммуникативные способности работников сферы обслуживания, выявлено, что 60% сотрудников от общего количества имеют очень высокий уровень развития коммуникативных способностей. Для них характерны быстрая ориентация в трудных ситуациях, непринужденность поведения, инициативность, самостоятельность решений. По 20% сотрудников отнесены к группам со средним и низким уровнем – развития способностей коммуникативной сферы. По диагностике коммуникативной социальной компетентности 20% сотрудников показали высокий, 60% – средний и 20% – низкий уровень коммуникативной компетентности. Такие люди замкнуты, молчаливы, серьезны, часто испытывают трудности в налаживании отношений с людьми.

На II этапе исследования была создана экспертная группа из сотрудников, занимающих управленческие посты в организации (5 человек). Они дали оценку степени эффективности деятельности сотрудников сферы обслуживания по пяти базовым показателям: грамотная, выразительная понятная речь; хороший самоконтроль в общении с покупателями; знание товара; умение устанавливать контакт с покупателем, умение информировать покупателей о свойствах и качестве товара, по двадцати балльной шкале. При обработке данных получены следующие результаты: 7% сотрудников, по оценке экспертов, имеют очень высокий и 13% – высокий уровень эффективности деятельности. Они легко вступают в контакт с покупателями, грамотно и четко информируют покупателей о свойствах и качестве товара, легко ориентируются в магазине. Большинство сотрудников (47%) имеет средние показатели эффективности деятельности. Легко вступают в контакт с покупателями, но не всегда грамотно информируют клиентов о том или ином товаре, доводят до них необходимую информацию. 33% сотрудников имеют низкий уровень эффективности деятельности. В эту группу входят люди, которые устроились в магазин недавно.

Они плохо ориентируются в ассортименте товара, не умеют довести до покупателей нужную информацию, конфликтуют с ними.

На III этапе исследования нами была изучена зависимость между уровнем развития коммуникативных способностей и эффективности деятельности специалистов сферы обслуживания. Анализ эмпирических данных показал, что существует зависимость между уровнем развития коммуникативных способностей и эффективностью деятельности работника сферы обслуживания. Статистическая проверка данной зависимости с помощью методов математической статистики (коэффициент корреляции Брауэ–Пирсона) выявила высокую значимость данной связи – на уровне коэффициента в 0,7 баллов (с вероятностью допустимой ошибки 0,001). Следовательно, гипотеза о влиянии коммуникативных способностей на эффективность работы сотрудников сферы подтвердилась. Чем выше уровень развития коммуникативных способностей специалиста сферы обслуживания, тем эффективнее его деятельность.

Результаты, полученные в ходе данного исследования, могут быть применены в работе магазина для диагностики и улучшения коммуникаций работников сферы обслуживания.

Е.М. Коротеева, А.Г. Кузьмина

Омск, ОмГУ им. Ф.М. Достоевского

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ЛИЧНОСТИ, СКЛОННОЙ К ИНТЕРНЕТ-АДДИКЦИИ

В настоящее время происходит всесторонняя технологизация общества. Это приводит к тому, что все более популярным становится использование компьютера и интернета, особенно среди молодых людей. Нельзя не отметить тот факт, что подобные изменения влекут за собой последствия. Меняется само общество: стиль жизни людей, способы их общения друг с другом. Мы предполагаем, что, прежде всего, именно молодые люди, чья личная жизнь, деятельность и поле интересов часто взаимосвязаны с миром компьютера и интернета, оказываются в центре этих изменений и более склонны к возникновению интернет-аддикции – «нехимической зависимости, связанной с чрезмерным пребыванием в сети, навязчивым желанием подключиться к интернету и болезненной неспособностью вовремя отключиться от него» [цит. по 1, С. 97]. В этом случае справедливо возникает во-