

## Коммуникативная компетентность работников в сфере торговли

Научный руководитель – Мартиросян Карине Вардановна

*Сеничкина Анастасия Александровна*

*Студент (специалист)*

Волгоградский институт управления - филиал Российской Академии народного хозяйства и государственной службы при президенте Российской Федерации, Волгоград, Россия

*E-mail: senichkina\_98@mail.ru*

Взаимодействие людей между собой имеет большое значение ещё с давних времён. Важной составляющей успешного речевого общения на личностном уровне является развитие коммуникативной компетентности. Наличие данной компетентности у человека позволяет ему взаимодействовать с другими людьми в повседневной жизни, образовании, промышленности, культуре и других сферах жизни, используя разные системы знаков [1].

Коммуникация в профессиональной деятельности торгового представителя включает в себя такие виды общения, как деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, продажи, презентация. Коммуникативная компетентность торгового представителя предполагает наличие у него совокупности тех профессиональных знаний, умений и навыков, которые необходимы для его профессиональной деятельности. Например, выполнение представительских функций, разрешение различных напряженных ситуаций и конфликтов, умение расположить к себе клиента, что в конечном итоге сможет привести к повышению уровня продаж. Для продавца, в современном мире, важно владеть коммуникативными компетенциями, так как его работа связана с постоянным общением с другими людьми. И от того, как продавец будет общаться с покупателями, будет зависеть его успех в продажах и в работе в целом. Коммуникативная компетентность стала предметом исследований как зарубежных, так и отечественных авторов, принадлежащих к различным научным школам и направлениям (Т.А. Ладыженская, В. И. Капинос, А. Т. Еремеева, Е. В. Архипова).

**Коммуникативная компетентность** - это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения. Наиболее важными составляющими коммуникативной компетенции являются: эмпатия, коммуникативные умения, способность выходить из конфликтной ситуации [3].

В связи с этим, **целью** нашего исследования является изучение особенностей коммуникативной компетентности работников в сфере торговли.

Нами была выдвинута следующая **гипотеза**: существуют статистически значимые различия в структуре коммуникативной компетентности у работников розничной торговли в соответствии с их профессиональным статусом.

В исследовании приняли участие 30 респондентов женского пола в возрасте от 30 до 60 лет. Мы разделили всю выборку на две группы в соответствии с профессиональным статусом респондентов: в 1-ую группу вошли продавцы (15 человек), а во 2-ую - индивидуальные предприниматели (15 человек). Исследование проводилось на базе магазина розничной торговли «Товары для дома» в городе Волгоград. Основными компонентами, входящими в модель коммуникативной компетентности работников сферы торговли являются: эмпатия, коммуникативные умения и умение выходить из конфликтной ситуации. Исходя из этого, мы подобрали следующий **методический инструментарий**:

- 1) «Диагностика коммуникативной толерантности» В.В. Бойко.
- 2) «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко [2].
- 3) Тест «Коммуникативных умений» Л. Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха).
- 4) «Стиль поведения в конфликтной ситуации К.Томаса».

Обработка полученных в исследовании данных осуществлялась с помощью статистических методов (частотный анализ, U-критерий Манна-Уитни), использован IBM SPSS Statistics 23.

**Итоги исследования:** анализ результатов проведенного исследования показал, что существуют особенности и статистически значимые различия в проявлении коммуникативной компетентности работников в сфере торговли в соответствии с их профессиональным статусом, а именно:

1) У продавцов, и у индивидуальных предпринимателей преобладает средний показатель по уровню коммуникативной толерантности.

2) У индивидуальных предпринимателей уровень эмпатии выше, чем у продавцов (высокий уровень эмпатии в ходе нашего исследования не выявлен у респондентов, средний уровень эмпатических способностей встречается у 87% индивидуальных предпринимателей против 40% продавцов, и заниженный уровень выявлен у 13% индивидуальных предпринимателей и 60% продавцов). И при сопоставлении результатов этих групп с помощью U-критерия Манна-Уитни было установлено, что различия в проявлении эмпатических способностей находятся на статистически значимом уровне ( $\text{sig}=0,04$ ).

3) Компетентный способ общения преобладает у индивидуальных предпринимателей (данный способ наблюдается у 93% индивидуальных предпринимателей и 67% продавцов). Зависимый способ общения чаще встречается у продавцов (33% и 7% соответственно). Агрессивный способ общения не выявлен в группах респондентов.

4) Индивидуальные предприниматели выбирают более конструктивные способы (стратегии) выхода из конфликтной ситуации, чем продавцы. Преобладающей стратегией поведения в конфликтной ситуации у индивидуальных предпринимателей является «компромисс» (87%), а у продавцов - «приспособление» (73%). Стратегия сотрудничества была выявлена только у индивидуальных предпринимателей (у 13% респондентов), а стратегия избегания наблюдается у продавцов - у 27% респондентов.

Это говорит о том, что индивидуальные предприниматели достаточно уравновешены в процессе общения с партнёрами и разными людьми. Большинство из них общаются с окружающими «на равных». Уровень коммуникативных умений и эмпатии у индивидуальных предпринимателей выше, чем у продавцов. Это можно объяснить тем, что индивидуальные предприниматели общаются не только с покупателями, продавцами, но и с поставщиками, партнёрами, тем самым взаимодействуя с большим кругом лиц, чем продавцы.

Таким образом, можно констатировать, что гипотеза нашего исследования подтвердилась.

### Источники и литература

- 1) Асеев В.Г. Психологическое изучение профессиональной деятельности. Вопросы психологии, 1989, №1, с.172-176.
- 2) Бойко В.В. Диагностика уровня эмпатических способностей / Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Ред. и сост. Райгородский Д.Я. – Самара, 2001. С486-490.
- 3) Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг // Общение - компетентность – тренинг: Избранные труды. - М.: Смысл, 2007.