

Секция «Психология»

Исследование коммуникативной сферы личности менеджера

Швыдко Екатерина Юрьевна

Студент

СКФУ, , Ставрополь, Россия

E-mail: katya0805992@rambler.ru

Выход из глубокого социального и экономического кризиса, в котором находится Россия, обосновано связывается, в том числе с качеством и эффективностью деятельности специалистов всех уровней (в экономике, социальной сфере и др.). Сама российская действительность создает ситуацию такого отбора, в ходе которого человеку приходится проявлять свои лучшие профессиональные качества и повышать свои коммуникативные навыки. Экономика страны модернизируется, одним из актуальных направлений ее развития становится улучшение сервиса. Для преодоления экономического кризиса необходимо решить ряд проблем, связанных с изменением в системе управления персоналом организаций. В силу этого особую важность и практическую значимость приобретает эффективное управление персоналом. До недавнего времени это понятие практически отсутствовало в управленческой практике, хотя в каждой организации существовала подсистема управления персоналом (отдел кадров), в обязанности, которой входили прием и увольнение работников, обучение и переподготовка кадров и т.д.

Целью нашего исследования стало изучение коммуникативной сферы личности менеджера, предметом нашего исследования стала коммуникативная сфера личности. Приступая к исследованию, мы сформулировали следующую гипотезу: высокие коммуникативные навыки менеджера способствуют эффективной профессиональной деятельности.

Для изучения коммуникативной сферы личности менеджеров использовались следующие методики: КОС-2 (диагностика коммуникативных и организаторских склонностей, авторы: Синявский В.В, Федоришин В.А.; методика «Коммуникативная толерантность», автор: Бойко В.В.; методика «Поведение в конфликте», автор: К. Томас; опросник «Оценка уровня общительности», автор: В.В. Ряховский. Для исследования эффективности профессиональной деятельности использовался метод экспертных оценок.

В качестве метода статистической обработки данных использовались: корреляционный и дисперсионный анализ.

Выборку составили 40 менеджеров среднего звена возрасте от 25 до 40 лет.

Проведенное исследование позволило сформулировать следующие выводы:

1) Менеджеры, обладающие высоким уровнем развития коммуникативных навыков, имеют высокие показатели профессиональной деятельности.

2) У менеджеров, имеющих повышенные показатели трудовой деятельности, преобладают следующие типы поведения в конфликте: компромисс, сотрудничество.

В профессиональной деятельности менеджеру приходится постоянно сотрудничать с клиентом. В процессе взаимодействия могут возникать различные споры и конфликты. Дальнейшие отношения с клиентом зависят от того, какой тип поведения при конфликтной ситуации выберет сотрудник.

С помощью корреляционного анализа (коэффициент Спирмена) было установлено, что между уровнем развития коммуникативной сферы и уровнем профессиональной эффективности имеется прямая зависимость.

Эти выводы можно объяснить тем, что в профессиональной сфере менеджеров основным видом деятельности является общение. Сотрудникам приходится постоянно находить новых клиентов, пытаться заинтересовать их, и продать свой продукт.

В результате нашего исследования, подтвердилась гипотеза, выдвинутая нами: профессиональная эффективность зависит от уровня развития коммуникативных навыков.

Литература

1. Андреев, В.И. Саморазвитие конкурентоспособной личности менеджера Текст. / В.И. Андреев; М., 2005.
2. Батаршев, А.В. Психодиагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности Текст. / А.В. Батаршев; М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.