

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки, специальности)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему «ВЗАИМОСВЯЗЬ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (НА
ПРИМЕРЕ СОТРУДНИКОВ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)»

Студент

С.А. Патрушева

(И.О. Фамилия)



(личная подпись)

Руководитель

к.псих.н., Т.В. Чапала

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2021

Аннотация

В бакалаврской работе рассматривается актуальная проблема стрессоустойчивости в контексте профессиональной деятельности работников торговых организаций. Выбор темы обусловлен недостаточностью разработок и целенаправленных мероприятий, повышающих коммуникативную компетентность работников торговых организаций, для развития стрессоустойчивости при выполнении профессиональных обязанностей.

Целью работы является выявить и охарактеризовать взаимосвязь уровня стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у работников торговой организации, при выполнении профессиональных обязанностей.

Бакалаврская работа основана на гипотезах, согласно которым: существует прямая взаимосвязь уровня стрессоустойчивости и степени развитости коммуникативных навыков при общении, в ключе выполнения профессиональной деятельности; в качестве оптимизации хода стрессоустойчивости может выступать групповая работа с сотрудниками по развитию у них коммуникативных навыков.

В ходе работы решаются задачи: изучение теоретических подходов развития коммуникативных умений и навыков в психологии труда; проведение эмпирического исследования особенностей коммуникативных способностей сотрудников торговой организации в контексте стрессоустойчивости; разработка программы развития коммуникативных навыков для работников торговых организаций.

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы в количестве 40 наименований. Общий объем работы составляет 47 страниц без приложения.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические аспекты взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у сотрудников торговой организации	9
1.1 Психологические подходы к исследованию стрессоустойчивости.....	9
1.2 Определение коммуникативной компетентности в психолого-педагогических исследованиях.....	16
1.3 Взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности.....	23
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у сотрудников торговой организации....	26
2.1 Организация и методы эмпирического исследования.....	26
2.2 Представление результатов эмпирического исследования.....	29
2.3 Анализ полученных результатов.....	35
Заключение.....	41
Список используемой литературы.....	44
Приложение А Сводная таблица данных	48
Приложение Б Данные корреляционного анализа.....	50
Приложение В Заявка организации.....	52
Приложение Г Отзыв руководителя организации.....	53

Введение

Современное общество предъявляет все больше требований к развитию личности, к ее самосовершенствованию и развитию. Государству необходима такая личность, которая бы могла решать задачи, поставленные перед ней, творчески подходить к проблемам, уметь организовывать себя и окружающих людей, ориентироваться в незнакомых ситуациях, быть стрессоустойчивой. В современных условиях существенно возросла интенсивность и напряженность жизни. Поэтому стресс довольно распространенное в жизни человека явление. Особенно часто люди испытывают стрессовые ситуации, связанные с выбором профессии и профессиональной деятельностью.

Все чаще у человека возникают негативные эмоциональные переживания и ситуативные стрессовые реакции, которые, накапливаясь, вызывают формирование выраженных и длительных стрессовых состояний. Все это, сильно снижает успешность и качество выполнения своих должностных обязанностей у людей, включенных в профессиональную деятельность, что приводит к повышению текучести кадров, уменьшению удовлетворенности трудом.

Существенную роль в укреплении стрессоустойчивости личности сотрудника в сфере человек-человек может играть достаточно сформированный уровень коммуникативной компетентности. Так как чем больше человек закрыт, не умеет общаться с другими людьми, тем больше общение имеет для него стрессовый характер. Понимание же людей, развитые коммуникативные навыки помогут быстрее переживать стресс, адаптироваться к различным ситуациям, успешно развиваться в профессиональной деятельности. Таким образом, актуальность исследуемой проблемы определяется, как тенденциями развития научного знания, так и существующими потребностями социальной практики.

Состояние разработанности проблемы: анализ литературы свидетельствует о том, что на сегодняшний день интерес к стрессоустойчивости личности с коммуникативными способностями увеличивается. Немалый вклад в развитие проблемы стресса и стрессоустойчивости внесли М. Friedman, R.H. Rosenman, Г. Селье, Р. Лазарус. В отечественной психологии данную проблему изучали: Б.Х. Варданян, Ц.П. Короленко, В.А. Бодров, В.В. Суворова, М.В. Газиева. Коммуникативные способности личности изучали такие отечественные ученые, как А.А. Кидрон, О.И. Муравьева, А.А. Козырова, А.А. Бодалев, Ф.С. Макоева, В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Поголыпа. Однако, не смотря на усилившийся интерес к изучению стрессоустойчивости, многие ее аспекты еще не до конца изучены.

Таким образом, основными противоречиями, обуславливающими актуальность исследования, являются следующие: с одной стороны, в обществе увеличивается потребность в успешной социализации личности и ее стрессоустойчивости, в компетентности людей, как социальной, так и коммуникативной, а также в успешном межличностном взаимодействии. С другой стороны, в психологии еще недостаточно исследований, ориентированных на установление связи между стрессоустойчивостью и уровнем развития коммуникативных компетенций.

Объект исследования: характеристики стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников торговой организации Мягкое место.

Предмет исследования: уровень стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у всех сотрудников торговой организации в профессиональной деятельности, взаимосвязь этих качеств.

Теоретический анализ литературных источников позволил сформулировать следующую гипотезу: чем выше уровень коммуникативных компетентностей у сотрудника, тем выше показатели характеристик его стрессоустойчивости.

Цель нашего исследования: выявление взаимосвязи уровня стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности в профессиональной сфере у работников торговой организации.

Задачи:

- обосновать на теоретическом уровне гипотезу, подобрать адекватные цели к гипотезе исследования, способы психологической диагностики;
- осуществить эмпирическое исследование по заявленной теме;
- описать полученные результаты по заявленным методикам;
- на основе анализа эмпирических данных выявить и охарактеризовать взаимосвязь уровня стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у работников торговой организации;
- предоставить результаты исследования руководителю организации, для дальнейшего применения их в профессиональной сфере.

Теоретико-методологическую основу исследования составили ведущие принципы психологии – системности, развития, единства теории и практики:

- общепсихологические принципы единства сознания и деятельности С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, П.Я. Гальперина, которые понимаются, как закономерная зависимость психических явлений от порождающих их условий и факторов;
- принцип развития Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, предлагающий рассматривать психические явления в постоянном изменении, движении и развитии, разрешении противоречий под влиянием системы внешних и внутренних детерминант;
- принцип единства теории и практики Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, Ф.Е. Василюка;
- принцип системности Б.Ф. Ломова, согласно которому любое психическое явление понимается как система, не сводимая к сумме ее составляющих, которая обладает определенной структурой, при этом свойства частей (элементов) определяются их местом в структуре.

Исследование опирается на работы ученых по проблемам стрессоустойчивости Г. Селье, П.М. Зильберман; а также коммуникативной компетентности А.А. Кидрон, А.А. Бодалев. Для достижения цели и проверки гипотезы использовались следующие методы:

- общенаучный метод: анализ литературы по теме исследования, сравнение и обобщение эмпирических и теоретических данных;
- эмпирический метод: методы психодиагностического исследования, методы математической обработки;
- диагностические методы: тест «Самооценка стрессоустойчивости личности» Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова, опросник САН (самочувствие-активность-настроение) В.А. Доскина, методика коммуникативных и организаторских склонностей «КОС-2» В.В. Синявского и Б.А. Федоришина. Тест-опросник Ч.Д. Спилберга на выявление личной и ситуативной тревожности [9];
- статистические методы: критерий Спирмена.

Базой исследования является: салон мебели «Мягкое место» Самарская область, г. Тольятти, ул. Маршала Жукова д.8.

Выборку исследования составили 42 человека, все сотрудники торговой организации разных должностей, из них 18 женщин и 24 мужчин в возрасте от 24 лет до 61 года. Из них 17 человек с высшим образованием и 25 человек со средним профессиональным. Для качественного анализа, было важно исследовать каждого сотрудника организации, чтобы в результате исследования отражались, как среднестатистические показатели по фирме в целом, так и результаты каждого сотрудника в отдельности.

Практическая значимость работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в организации сотрудников, в общении с клиентами, в самосовершенствовании работников организации. В регулировании профессиональной деятельности сотрудников, согласно результатам исследования.

Теоретическая значимость данного исследования заключается в том, что полученные результаты выявленной взаимосвязи коммуникативной компетентности и стрессоустойчивости, а также результатов каждой характеристики в отдельности, у сотрудников торговой организации «Мягкое Место», расширят представление о индивидуальных особенностях каждого сотрудника. Результаты исследования помогут обогатить методику построения имиджа организации, путем правильного распределения сотрудников в профессиональной деятельности.

Структура данной выпускной квалификационной работы: работа включает в себя введение, две главы, заключение, список используемой литературы (40 наименований), 5 таблиц, 6 рисунков, 4 приложения. Общий объем работы составляет 46 страниц без приложения.

Глава 1 Теоретические аспекты взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у сотрудников торговой организации

1.1 Психологические подходы к исследованию стрессоустойчивости

В психологию и физиологию понятие «стресс» попало больше полувека назад. Впервые термин «стресс» ввел Уолтер Кэннон в своей работе «бороться или бежать», в которой описал реакцию организма человека при стрессовых ситуациях. Но широкую огласку данное явление получило лишь в 1936 году, когда в журнале «Nature», в разделе «Письма к редактору», было опубликовано короткое сообщение канадского физиолога Ганса Селье под названием «Синдром, вызываемый разными повреждающими агентами». Однако автор длительное время избегал употребления термина «стресс». В своей книге Селье писал об этом так: «в то время, уступая общепризнанным взглядам, я временно отказался от термина «стресс». Слишком много было возражений против использования слова «стресс» для эндокринных и других неспецифических соматических реакций. Я не хотел затемнять реальные результаты семантическими спорами и надеялся, что термин «повреждающий» или «вредный» будет принят менее враждебно» [26, с.47]. И только в 1946 году Селье начал использовать понятие «стресс» для общего адаптационного напряжения, который обозначал следующим образом: «слово "стресс" так же как "успех", "неудача" и "счастье", имеет различное значение для разных людей. Поэтому дать его определение очень трудно, хотя оно и вошло в нашу обыденную речь «Distress» в переводе с английского языка – горе, несчастье, недомогание, истощение, нужда; «stress» в переводе с английского языка – давление, нажим, напряжение. Например, усилие, утомление, боль, страх, необходимость сосредоточиться, унижение публичного порицания, потеря крови или даже неожиданный огромный успех. Трудно дать точное определение стресса. Любое из

перечисленных условий может вызвать стресс, но ни одно из них нельзя выделить и сказать – «вот это и есть стресс», потому что этот термин в равной мере относится и ко всем другим. Бизнесмен, испытывающий постоянное давление со стороны клиентов и служащих; диспетчер аэропорта, который знает, что минутное ослабление внимания – это сотни погибших; спортсмен, безумно жаждущий победы, муж, беспомощно наблюдающий, как его жена медленно и мучительно умирает от рака, все они испытывают стресс. Их проблемы совершенно различны, но медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, одинаковыми биохимическими изменениями, назначение которых – справиться с, возросшими требованиями к человеческой машине. Факторы, вызывающие стресс стрессоры, различны, но они пускают в ход одинаковую в сущности биологическую реакцию стресса. Различие между стрессором и стрессом было, вероятно, первым важным шагом в анализе этого биологического явления, которое мы все слишком хорошо знаем по собственному опыту» [27, с.10]. В одной из своих последних работ Селье определяет: «стресс как состояние, проявляющееся специфическим синдромом, который включает в себя все неспецифически вызванные изменения в биологической системе» [39].

После работ Г. Селье проблема стресса начала разрабатываться в трудах различных исследователей. Далее появлялись различные концепции и модели стресса и стрессоустойчивости. Так, например, исследователи выделяют генетически-конституциональную теорию. Исследователи, которые придерживаются данной теории стресса, изучают связь между генотипом и различными физическими характеристиками.

Стоит отметить и теорию стресса Р. Лазаруса [18, с.23]. Под данным термином он понимает: «индивидуальную реакцию организма, предопределяющую его субъективную оценку угрозы и своих ресурсов для преодоления данной угрозы». Как показывают современные исследования, стрессоустойчивость не является статическим свойством индивида. В этой

связи актуальным представляется обращение к когнитивно – транзактным теориям стресса [37]. Центральное место в его теории занимает взаимодействие человека с окружающей средой. Именно через призму данных отношений необходимо рассматривать факторы стресса, отношение человека к стрессу, различные события. Его теорию, как описывает сам автор, можно отобразить в нескольких утверждениях:

- когнитивные оценки событий определяют их стрессогенность;
- важную роль в жизни человека и его способе реагирования на стресс играет прошлый опыт, например, успех в прошлом опыте может уменьшить стресс, негативный опыт, напротив, усилить негативные эффекты;
- интенсивность стимуляции окружающей среды имеет криволинейную зависимость с испытываемым стрессом;
- поддержка со стороны других людей может ослабить действия стресса.

В связи с возникновением множества теорий стресса у различных авторов отмечаются различные точки зрения на определение данного термина, а также на определение термина «стрессоустойчивость». Некоторые авторы понимают под стрессоустойчивостью различные когнитивно обусловленные механизмы совладания со стрессом (коппинг-механизмы). Термин «поведенческие стратегии» (coping style) был впервые введен кардиологом Майером Фридманом для обозначения определенных поведенческих реакций человека в стрессорной ситуации. Исследователь выделил следующие типы поведения в ответ на острый или хронический стресс: «А» – социально активный, агрессивный и амбициозный и «Б» – пассивный, неагрессивный, не проявляющий активных действий [36].

В отечественной психологии данной проблемой занимались В.В. Суворова, В.А. Бодров, Б.Х. Варданын, Н.Н. Данилова. Так, исследователь Н.Н. Данилова предполагает, что: «стрессоустойчивость – это

способность переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в экстремальных ситуациях» [8].

Совершенно иного мнения такие исследователи, как В.А. Плахтиенко и Н.И. Блудов. Они полагают, что: «стрессоустойчивость представляет собой свойство темперамента, позволяющее надежно выполнять целевые задачи деятельности за счет оптимального использования резервов нервно-психической эмоциональной энергии» [25, с.14].

В большом психологическом словаре рассматриваемому нами термину дается следующее определение: «это умение преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, проявляя выдержку и такт» [4].

Иной исследователь данной проблемы, С.В. Субботин, предлагает следующее определение: «это определенная составляющая эмоциональной устойчивости, психологической устойчивости к стрессу, а также стресс-резистентность, фрустрационная толерантность» [29, с.52]. М.В. Газиева описывает стресс так: «согласно современным представлениям, стресс – это состояние организма, с одной стороны, лежащее в основе приспособления организма к многообразным влияниям внешней среды, а с другой стороны – фактор, способствующий нарушению психической адаптации, затрагивающий психофизиологический, психологический, социально-психологический уровни регуляции» [7].

Также проблему стрессоустойчивости изучал Б.Х. Варданян. Он высказывается на эту тему так: «стрессоустойчивость представляет собой особенное взаимодействие эмоциональных и других компонентов психической деятельности. Стрессоустойчивость необходима личности для того, чтобы сохранить баланс и гармонию между всеми компонентами психической деятельности в ситуации» [5, с.7].

Такой исследователь, как П.Б. Зильберман полагает, что: «само понятие устойчивости характеризуется недостаточной гибкостью, изменчивостью, недостаточной приспособляемостью, ригидностью». Исследователь делает вывод, что стрессоустойчивость это: «интегративное свойство личности,

характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, которое обеспечивает оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке» [11, с.54].

Ли Канг Хи делает вывод в своей работе, что: «стрессоустойчивость является интегральным качеством личности, основой успешного социального взаимодействия человека, характеризующееся эмоциональной стабильностью, низким уровнем тревожности, высоким уровнем саморегуляции, психологической готовностью к стрессу т.е. совокупность индивидуальных психологических свойств, выступающих в качестве базовых психологических механизмов коррекции стрессовых состояний.» [19].

Применительно к проблеме безопасности труда принято говорить также и о трудовом, или профессиональном, стрессе. Еще в 1974 году Б. Марголис, В. Кроэс и Р. Куинн опубликовали свою статью «Трудовой стресс: незарегистрированная профессиональная опасность». Как показали многочисленные исследования, стресс в трудовой деятельности, в зависимости от его уровня, порождает весьма различные, а порой даже противоположные результаты. Авторы пишут: «Стресс оказывает положительное влияние на результаты труда лишь до тех пор, пока он не превысил определенного критического уровня. При превышении же этого уровня в организме развивается процесс гипермобилизации, который влечет за собой нарушение механизмов саморегуляции и ухудшение результатов деятельности, вплоть до ее срыва. Этот стресс, превышающий критический уровень, есть не что иное, как дистресс» [38, с.152].

В.А. Бодров полагает, что: «психологические особенности трудовой деятельности, содержание практических рекомендаций по обеспечению высокой работоспособности и стрессоустойчивости человека являются в определенной степени специфическими для каждой профессии, которая определяется конкретными ее особенностями с точки зрения процессов, орудий, условий, организации, а также требований к субъекту труда. Однако

направления изучения особенностей деятельности и основные пути, методы и средства ее оптимизации, в том числе для профилактики стресса, можно считать достаточно общими, едиными для различных профессий и видов деятельности» [3, с.341]. Также он уверен в том, что: «психологические особенности человека и профессиональной деятельности в системах управления техникой, особенно в экстремальных условиях, подчас приводят к возникновению ошибочных действий, которые обуславливают отказы технических систем, аварии и катастрофы. Этим нарушениям предшествует или их сопровождает развитие состояния психической напряженности и стресса, которые часто являются стойкими последствиями этих событий и приводят к снижению работоспособности и профессиональной пригодности, возникновению болезненных состояний» [3, с.344].

М.А. Котик считает, что: «для выявления отношения человека к различным задачам и ситуациям, возникающим в трудовой или любой другой деятельности, необходимо установить смысл, который он усматривает в этих задачах и ситуациях. Эмоции, возникающие в процессе деятельности, бесконечно разнообразны. Однако для процесса труда можно выделить две главные категории переживаний: эмоции, обусловленные успешным течением процесса деятельности, успешным достижением цели, и эмоции, связанные с трудностями, препятствиями, возникшими на пути к цели, порождённые различными опасностями для человека, угрозами его ценностями» [16, с.134].

В производственной деятельности могут возникнуть экстремальные ситуации, причем, как указывает С.Г. Юнусова, для современного производства типичны экстремальные ситуации двух крайних типов: «Первый тип экстремальной ситуации возникает тогда, когда требования интенсивной работы и жесткие ограничения во времени вынуждают рабочего предельно напрягать свои силы и мобилизовывать внутренние резервы. При этом экстремальность такого труда зачастую повышается вследствие сильных внешних воздействий (шумы, вибрации и т. п.), которые не только

увеличивают и без того большую информационную нагрузку рабочего, но и нарушают нормальные условия его жизнедеятельности, что затрудняет процессы саморегуляции и способствует возникновению дистресса. Вторым типом экстремальной ситуации возникает, наоборот, из-за недостатка или однородности поступающей информации, недостатка межличностных контактов, низкой двигательной активности. Для стрессовых ситуаций того и другого типа характерна одна общая черта – появление у человека острого внутреннего конфликта между требованиями, которые предъявляет к нему работа, и его возможностями. В первом случае этот конфликт возникает в основном в результате роста требований, предъявляемых к человеку, во втором – из-за снижения возможностей человека по выполнению прежних требований» [34, с.14]. Исследования стресса в реальных условиях показали, что не столько физиологический, сколько психический уровень адаптации является наиболее чувствительным индикатором физического и психического состояния людей [15]. Было выявлено, что специфика эмоциональных реакций при стрессе опосредована не только гормональными, но и многими другими физиологическими реакциями организма, в частности нервной системы [30]. Обнаружено, что при гневных реакциях у человека активизируются некоторые парасимпатические реакции, при страхах – симпатические, а при воздействиях, вызывающих чувство отвращения, – те и другие [40].

В.А. Бодров в своей работе сообщает, что: «жизнь и деятельность человека в социально-экономических и производственных условиях современного общества неразрывно связана с периодическим, иногда довольно длительным и интенсивным воздействием на него неблагоприятных экологических, социальных, профессиональных и других факторов, которое сопровождается возникновением, развитием негативных эмоций, сильных переживаний, а также перенапряжением физических и психических функций. Особенно выражены эффекты воздействия на психику человека в психологически трудных ситуациях в связи с природными и техногенными бедствиями, авариями и катастрофами, социальными и

профессиональными конфликтами, сложными, ответственными и опасными задачами трудовой деятельности. В большинстве случаев эти воздействия приводят к ухудшению функционального состояния, изменению личностного статуса, нарушению профессиональной эффективности и безопасности труда, развитию психосоматических заболеваний» [3, с.3].

Таким образом, можно сделать вывод, что существуют множество различных теорий стресса, а также определений термина «стрессоустойчивость». Мы под данным термином понимаем способность успешно осуществлять сложную и ответственную деятельность в напряженной эмоциогенной обстановке, без значительного отрицательного влияния последствий на самочувствие, здоровье и дальнейшую работоспособность.

1.2 Определение коммуникативной компетентности в психолого-педагогических исследованиях

Анализ научной литературы показал, что не все ученые выделяют понятие «коммуникативная компетентность». Так, есть ряд исследователей, которые используют другие определения, например, коммуникативные навыки, коммуникативный потенциал, коммуникативные способности. В зарубежной психологии проблему коммуникативных навыков рассматривал Л. Бахман [33]. Так, он утверждает, что данное определение должно включать в себя умение излагать ранее услышанную речь, владение способностью анализировать прочитанный текст. Именно Л. Бахман первым выводит термин «коммуникативная компетенция» и дает ему определение как «демонстрируемой области успешной коммуникативной деятельности на основе усвоенных средств и стратегий речевого общения, подкрепляемых языковыми навыками и речевыми умениями».

Некоторые представители гуманистической психологии рассматривают коммуникативную компетентность как важнейшую качественную

характеристику личности, способствующую успешному процессу её социализации. Г. Олпорт утверждает, что: «обладая признаками коммуникативно компетентной личности, человек способен реализовать собственную потребность в принадлежности и любви, в социальном признании и уважении, без чего не возможна самореализация человека» [23, с.73]. Ф.С. Макоева в своей работе пишет, что: «коммуникативная компетентность – это одна из важнейших качественных характеристик личности, позволяющая реализовать её потребности в социальном признании, уважении, самоактуализации и помогающая успешному процессу социализации» [20, с.58]. Критерием развитой коммуникативной компетентности по К. Данцигеру является желание партнеров продолжать общение, развивать диалог [35].

В отечественной психологии впервые понятие «коммуникативная компетентность» введено А.А. Бодалевым и трактовалось, как: «способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений)» [2, с.25]. Одним из первых исследователей в области изучения коммуникативных способностей в отечественной психологии был А.А. Кидрон. Г.С. Васильев в своих работах дает следующее определение коммуникативным способностям: «это та часть структуры личности, которая отвечает требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивает ее успешное осуществление» [6].

В свою очередь, А.А. Кидрон дает немного иное определение коммуникативным способностям: «это общая способность, связанная с многообразными подструктурами личности и проявляющаяся в навыках субъекта общения вступать в социальные контакты, регулировать повторяющиеся ситуации взаимодействия, а также достигать в межличностных отношениях преследуемые коммуникативные цели» [13, с.9].

Иными словами, человек, который обладает коммуникативными способностями, способен разрешать конфликты, может изменить поведение

другого человека, лишь поговорив с ним, убедить его в чем-либо. Кроме того, человек с таким видом способностей может понимать других людей, определять их чувства.

С точки зрения А.А. Кидрона, умение общаться подразумевает под собой несколько уровней. Так, первым является возможность понимать людей, предсказывать их поведение. Также сюда включено и самопознание. Вторым, как бы классом, является познавательно-экспрессивное умение. Оно подразумевает способность слушать и слышать человека, понимать эмоции, избирать роль в соответствии с ситуацией. Третий класс – экспрессивное умение, то есть способности, которые связаны с речью, это возможность убедить человека в чем-либо словами, а также возможность выразить себя невербально. Четвертый класс включает в себя способность идти на риск, умение рефлексивно управлять.

О направленности на других указывала и В.Н. Куницына. Так, она считает, что в основе коммуникативных способностей находятся задатки, которые, в свою очередь, представляют собой свойство темперамента – экстравертированность. Автор говорит о том, что: «коммуникативная сторона – это использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные, а хороший коммуникатор – это человек, обладающий богатым репертуаром коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения» [17, с.6]. В.Н. Куницына уделяет внимание важнейшей характеристике коммуникативной стороны общения – ее знаковый и интерпретативный характер. Она пишет о том, что: «информация всегда облекается в форму каких-либо знаков, иначе она не может быть представлена для человека. Поскольку точного соответствия между различными знаковыми системами не существует, перевод из одной знаковой формы (или системы кодирования) в другую всегда предполагает переформулирование, или интерпретацию. Особенности истолкования и понимания переданного сообщения (как вербального, так и невербального) в

контексте межличностного взаимодействия – еще один интересующий нас ракурс рассмотрения межличностной коммуникации» [17, с.25].

Целостный анализ феномена коммуникативной компетентности можно встретить в работах И.Н. Зотовой ее мнение заключается в том, что: «компетентность в общении является совокупным образованием, состоящим из элементов: эмоционально-мотивационного, поведенческого и когнитивного элемента» [12, с.57]. В своих работах Е.В. Сидоренко также использует понятие «коммуникативная компетенция». Под данным определением она понимает совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. Так, Е.В. Сидоренко полагает, что: «люди различаются по своей коммуникативной одаренности так же, как они различаются по своей лингвистической, музыкальной, математической и другим видам одаренности. Однако подавляющее большинство так или иначе научаются говорить на родном языке, выполнять элементарные арифметические операции и узнавать знакомые мелодии. Вряд ли все дворянские дети были равно одарены для танцев, музыки, стихосложения и владения иностранными языками. Однако благодаря специальным усилиям учителей и гувернеров научались «соответствовать» разнообразным ситуациям светской жизни» [28, с.32]. Те люди, у которых отмечается коммуникативная компетенция, обладают определенными знаниями, умениями и навыками при общении с людьми. Одними из главных, по мнению автора, умений является способность управлять своей речью, делать ее более выразительной. Так, автор утверждает, что человек с помощью различных интонаций может убедить другого человека в своей правоте, подтолкнуть к различным действиям и поступкам, или напротив, отговорить от чего-либо.

Изучением понятия «коммуникативная компетентность» занималась Л.А. Петровская. Она отмечает, что: «понимание природы компетентности в общении естественно связано с пониманием природы самого общения, тенденций его развития. Отметим, что невозможно представить ситуацию в

жизни человека, когда бы он не общался. Человек всегда дан в контакте с другим – партнером реальным, воображаемым, выбранным, навязанным и так далее. С этой точки зрения трудно переоценить вклад компетентного, полноценного общения в качество человеческой жизни, в судьбу в целом. Несомненно, что это принципиальное звено, составляющая целостной компетенции человека в мире» [24, с.7]. Коммуникативная компетентность (компетентность в общении) предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции – и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. Ю.М. Жуков разделяет взгляды Л.А. Петровской. Совместно они предлагают следующее определение: «компетентность в общении – это совокупность знаний и умений, обеспечивающих успешное протекание процесса общения» [10, с.211]. О.И. Муравьева, определяет коммуникативную компетентность как: «коммуникативную гибкость, мобильность субъекта, которая определяется, во-первых, наличием в арсенале личности всех возможных коммуникативных установок и стратегий, во-вторых, реализацией той коммуникативной стратегии, которая основывается на анализе и оценке конкретной ситуации общения и, насколько это, возможно, продвигает субъекта в решении проблем, в-третьих, гибким, адекватным использованием, тех или иных приемов, техник общения, соответствующих конкретному моменту самого процесса общения» [22]. Стоит отметить, что В.И. Тесленко и С.В. Латынцев определяют коммуникативная компетентность как: «характеристику личности человека, его способности, которая проявляется в его поведении, деятельности, позволяя ему разрешать жизненные практические ситуации (коммуникативные). Это результат процесса овладения личностью знаниями, умениями, навыками в сфере получения, передачи и обмена, информацией, выражающийся через использование способов деятельности, обеспечивающих субъекту эффективность общения» [31].

Также стоит отметить, что имеются различные позиции по поводу определения структуры коммуникативных способностей. Так, Н.В. Кузьмина совместно с Г.С. Васильевым, на основе различных исследований выделили, в свою очередь, подструктуры коммуникативных способностей:

- умение понимать и принимать других;
- умение подать себя так, чтобы другие тебя поняли, умение выразить себя через различные средства;
- умение влиять на людей.

Были и иные исследователи, которые выделяли собственную структуру коммуникативных способностей. Так, среди них Н.И. Карасева. По ее мнению, структура выглядит следующим образом:

- способность регулировать взаимоотношения в группе;
- целедостижение;
- индивидуальные и психологические характеристики, которые нужны для восприятия и оценки других людей;
- различные приемы общения;
- некоторые межличностные предпосылки коммуникативной деятельности.

В статье А.А. Козыровой указывается о некоторых признаках, которые могут встречаться у людей с низкими коммуникативными способностями либо их отсутствии [14]. Так, автор выделяет следующие признаки:

- страх публичности;
- неудовлетворенность результатом общения с другими людьми;
- избегание множества контактов;
- несформированность вербальных, невербальных реакций;
- отсутствие способности убеждения;
- застенчивость, незнание как вести себя в конкретной ситуации;
- частое возникновение и участие в межличностных конфликтах;
- повышенная тревожность в компании незнакомых людей и при ожидании общения с незнакомыми людьми, к примеру, перед тем, как

позвонить по телефону, люди готовятся к этому событию, так как испытывают беспокойство.

Н.М. Мельникова также предлагает понятие коммуникативная компетентность и выделяет следующие блоки:

- «личностный блок». К данному блоку относятся потребность в общении, ориентация на общение, я-концепция, самооценка;
- «социально-перцептивный блок» – механизмы межличностного восприятия и характеристики когнитивной и эмоциональной сферы;
- «операционально-технический блок» включает в себя разные коммуникативные умения;

В большом психологическом словаре рассматривается термин коммуникативные навыки. Так, в словаре дается следующее определение: «это способность одного человека взаимодействовать с другими, при этом правильно интерпретируя получаемую информацию и передавая ее» [4].

Е.В. Чернышева пишет: «люди разных возрастов, уровня образования, психического развития, жизненного и профессионального опыта отличаются и уровнем развития коммуникативных способностей. Разнообразие жизненного опыта человека связано с развитием коммуникативных способностей. В жизни человека общение включено в практическую деятельность, является средством, обеспечивающим ее успешность. Чтобы овладеть всеми формами общения, необходимы импровизация, находчивость, гибкость, уверенность в себе, а также очень важно такое качество, как стрессоустойчивость. Развитие коммуникативных качеств – постепенное накопление человеком опыта общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции» [21].

Таким образом, можно сделать вывод, что различные исследователи имели разное мнение термина коммуникативная компетентность. Так, некоторые авторы выделяют другие определения такие, как коммуникативные навыки, коммуникативные способности. Принятого общего определения на данный момент, как и структуры нет. Мы под коммуникативной

компетентностью понимаем индивидуальные психологические и психофизиологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности.

1.3 Взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности

Анализ имеющихся научных исследований по анализируемой проблеме показал, чем выше у человека уровень стрессоустойчивости, тем больше у него развита коммуникативная компетентность. Так, в одной из работ Л.Л. Алексеевой было проведено исследование на медицинских работниках. Автор делает вывод, что «коммуникативные способности находятся в прямой взаимосвязи с активной стратегией в решении проблем, самочувствием, настроением. Настроение и самочувствие, а также активность тем выше, чем больше работник получает удовлетворение от теплых, доверительных отношений с другими; заботится о благополучии других; способен к сильной эмпатии, привязанности и близости; понимает необходимость идти на уступки во взаимоотношениях» [1, с.74].

В статье Р.С. Мельникова, В.А. Новичкова, Д.А. Чуряниной [21] были получены неоднозначные результаты. Авторами было проведено исследование преподавательского состава КубГАУ. Данное исследование показало, что в данной выборке 90 % педагогов имеют высокий уровень стрессоустойчивости. При этом большинство преподавателей имеют средний показатель по коммуникативной компетентности, малая часть низкие показатели, но тем не менее выделялись и такие, которые имели по многим критериям высокие показатели. Это свидетельствует о том, что в данной выборке есть харизматичные, высоко квалифицированные, общительные и социально приспособленные личности. Неоднозначность заключается в том, что у некоторых педагогов с высоким уровнем стрессоустойчивости

отмечаются средние показатели коммуникативной компетентности, а также у малой части есть низкие показатели. В статье Е.В. Чернышевой «Взаимосвязь коммуникативных навыков и стрессоустойчивости в юношеском возрасте» указывается на наличие связи между высоким уровнем стрессоустойчивости и высокой адаптации как одной из шкал коммуникативной компетентности. Взаимосвязь коммуникативных качеств и стрессоустойчивости в периоде ранней юности может проявляться в случае повышения коммуникативной активности для снижения неблагоприятных последствий стресса [32].

Таким образом, проанализировав различные работы, мы приходим к выводу, что существует связь между уровнем стрессоустойчивости и коммуникативной компетентностью. Однако некоторые работы указывают на неоднозначность данной связи. В соответствии с целью нашей работы нами было проведено исследование, направленное на выявление взаимосвязи между коммуникативной компетентностью и стрессоустойчивостью у работников торговой организации в профессиональной деятельности.

Таким образом, на основе всего вышесказанного можно сделать следующие выводы:

- существуют множество различных теорий стресса, а также определений термина «стрессоустойчивость». В нашем исследовании под стрессоустойчивостью понимается способность успешно осуществлять сложную и ответственную деятельность в напряженной эмоциональной обстановке, без значительного отрицательного влияния последствий на самочувствие, здоровье и дальнейшую работоспособность;
- различные исследователи имели разное мнение термина коммуникативная компетентность. Так, некоторые авторы выделяют другие определения такие, как коммуникативные навыки, коммуникативные способности. То есть принятого общего определения на данный момент, как и структуры нет;

- под коммуникативной компетентностью понимаем индивидуальные психологические и психофизиологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности;
- существует связь между уровнем стрессоустойчивости и коммуникативной компетентностью. Однако некоторые работы указывают на неоднозначность данной связи.

В соответствии с целью нашей работы, в основе которой была заявка от руководителя торговой компании «Мягкое Место» нами было проведено исследование, направленное на выявление взаимосвязи между уровнем стрессоустойчивости и коммуникативной компетентностью на примере торговой организации «Мягкое Место». По мнению руководителя компании, именно уровень характеристик стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности, а также их взаимосвязь, являются наиболее важными показателями для успешной работы компании. Выявление взаимосвязи этих качеств, поможет достижению качественного результата работы, при использовании полученных данных исследования в профессиональной деятельности.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у сотрудников торговой организации

2.1 Организация и методы эмпирического исследования

Цель эмпирического исследования – выявление взаимосвязи уровня стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности, у работников организации.

На основе цели эмпирического исследования нами были определены следующие задачи:

- осуществить эмпирическое исследование стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности;
- описать полученные эмпирические результаты по методикам;
- на основе анализа эмпирических данных выявить и охарактеризовать взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у работников организации;
- предоставить полученные данные по сотрудникам руководителю компании, для дальнейшего использования данной информации в целях улучшения качества работы каждого сотрудника и компании в целом.

Гипотеза: чем выше уровень коммуникативных компетентностей у сотрудника, тем выше показатели характеристик его стрессоустойчивости.

С целью выявления взаимосвязи коммуникативной компетентности и стрессоустойчивости у работников торговой организации в профессиональной деятельности, нами было проведено эмпирическое исследование всех работников организации, направленное на выявление, как среднестатистических значений по фирме, так и по каждому сотруднику отдельно.

Эмпирической базой нашего исследования является Салон мебели «Мягкое место» Самарская область, г. Тольятти. Данная база характеризуется тем, что продает различную мебель: кухонные гарнитуры, спальни, мягкую мебель, также производит свою мебель.

Выборку исследования составили 42 человека, все сотрудники торговой организации разных должностей, из них 18 женщин и 24 мужчин в возрасте от 24 лет до 61 года. 17 сотрудников имеют высшее образование и 25 сотрудников среднее профессиональное. Средний стаж работы 3,5 года.

В связи с темой исследования нами были выбраны методики, которые будут изучать уровень стрессоустойчивости у работников организации, а также уровень их коммуникативной компетентности. Нами были выбраны следующие методики:

- тест «Самооценка стрессоустойчивости личности» Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова;
- опросник САН (самочувствие-активность-настроение) В.А. Доскина;
- методика коммуникативных и организаторских склонностей «КОС-2» В.В. Синявского и Б.А. Федоришина;
- тест-опросник Ч.Д. Спилберга и Ю.Л. Ханина на выявление личностной и ситуативной тревожности;
- статистические методы: критерий Спирмена.

Для изучения уровня стрессоустойчивости работников организации был использован Тест «Самооценка стрессоустойчивости личности» Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова. Авторы методики предлагают 18 утверждений, на которые нужно дать один из возможных ответов: 1 – редко, 2 – иногда, 3 – часто. Тест имеет ориентировочный характер и позволяет оценить уровень стрессоустойчивости личности. Авторы методики выделили несколько уровней стрессоустойчивости: 54 – очень низкий; 50–53 – низкий; 46–49 – ниже среднего; 42–45 – чуть ниже среднего; 38–41 – средний; 34–37 – чуть выше среднего; 30–33 – выше среднего; 26–29 – высокий; 25–18 – очень высокий. Для изучения состояния и настроения сотрудников

организации нами был использован Опросник «Самочувствие, активность и настроение» В.А. Доскина, включающий в себя 30 пар слов, которые испытуемому необходимо оценить по полярной шкале. У методики существует градация баллов: Средний балл шкалы равняется 4. Оценки, которые превышают данный показатель, говорят о том, что человек хорошо себя чувствует, находится в благоприятном состоянии. Если же показатели ниже 4, то это свидетельствует о неблагоприятном состоянии человека, который прошел тест. Нормальные оценки состояния находятся в пределах 5 – 5,5 баллов.

Для выявления уровня коммуникативной компетентности сотрудников организации нами была проведена методика «Коммуникативные и организаторские склонности В.В. Сиявского и Б.А. Федоришина. Данная методика включает в себя 40 утверждений, предполагающих дихотомические ответы. В нашем исследовании мы оценивали только шкалу «Коммуникативные способности». Далее баллы подсчитываются, и делается вывод по ключу: 1–8 баллов – характеризуются низким и ниже среднего уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей; 9–12 баллов – средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей; 13–16 баллов – высокий уровень; 17–20 баллов – свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности.

Методика субъективной оценки ситуационной и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина (тест на тревожность Спилбергера – Ханина) определяет уровень тревожности исходя из шкалы самооценки (высокая, средняя, низкая тревожность). Методика включает в себя 20 вопросов, относящихся к ситуационной тревожности и 20 вопросов, относящихся к личностной тревожности. Испытуемому предлагается оценить каждое из утверждений по шкале от 1 до 4, учитывая в шкале ситуационной тревожности свое состояние на данный момент, а в личностной – свое

обычное состояние. В методике выделены примерные уровни тревожности: до 30 баллов – низкая; 31–44 балла – умеренная; 45 и более – высокая.

2.2 Представление результатов эмпирического исследования

С целью выявления взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности работников организации, нами было проведено эмпирическое исследование с помощью четырех описанных выше методик. Первичные данные по каждому испытуемому представлены в приложении А, таблице А.1. Первой задачей нашего эмпирического исследования стало проведение и обработка результатов по методике «Коммуникативные и организаторские склонности». Полученные результаты представлены на рисунке 1.

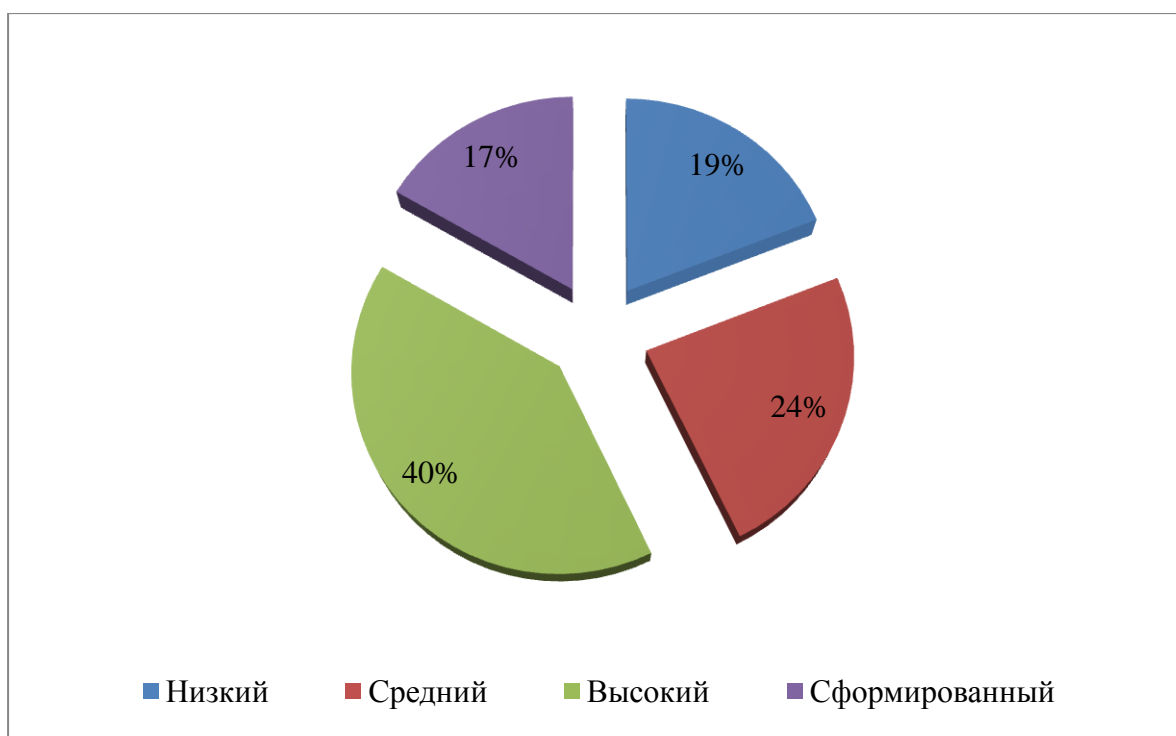


Рисунок 1 – Данные выборки по методике «Коммуникативные и организаторские склонности»

Анализируя полученные данные можно сделать вывод, что среди респондентов 40 % (17 человек) имеют высокий уровень коммуникативных склонностей. Что характеризует их, как коммуникативно активных, быстро устанавливающих социальные связи, инициативных в общении, активных в помощи и поддержке друзей и близких, а также высоко адаптивных личностей в нестандартных ситуациях. Такие личности в профессиональной деятельности магазина легко устанавливают контакты с клиентами, грамотно и полно могут проконсультировать клиента, ответить на вопросы при их возникновении. При этом 24 % (10 человек) респондентов имеют средний уровень коммуникативных склонностей. Для них профессиональное общение не является чем-то отягощающим, они достаточно легко могут вступать в контакт с клиентом и подбирать необходимые для консультации слова. 19 % (8 человек) респондентов характеризуются низким уровнем коммуникативных склонностей. В работе, испытывают трудности в межличностном общении. Оставшиеся 17 % (7 человек) респондентов характеризуются сформированной потребностью в коммуникативной деятельности. Они наиболее инициативны, активны и адаптивны в процессе общения и взаимодействия. По результатам обработки теста «Самооценка стрессоустойчивости личности» были получены следующие данные. Полученные результаты представлены на рисунке 2.

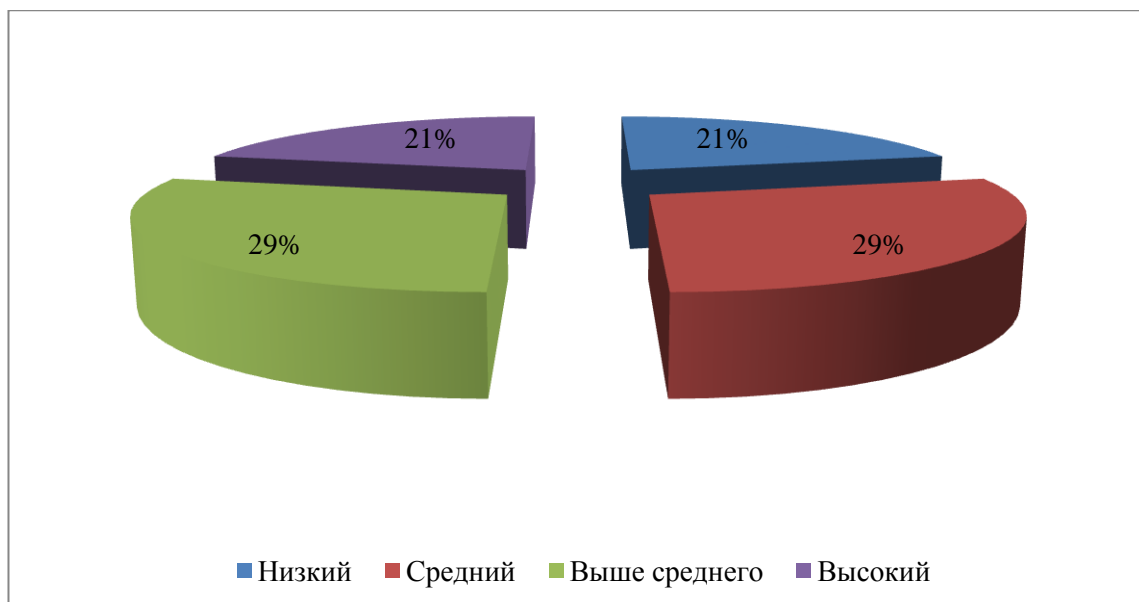


Рисунок 2 – Данные теста «Самооценка стрессоустойчивости личности»
Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова

Анализ результатов теста «Самооценка стрессоустойчивости личности» Л.П. Пономаренко и Р.В. Белоусова у данной группы респондентов показал, что для 29 % человек в равной степени характерен средний и выше среднего уровень стрессоустойчивости личности (соответственно по 12 человек). Их отличительными характеристиками являются стойкость духа и способность без стресса вынести возникающие трудности. По 21 % (по 9 человек) сформировали группы с низким и высоким уровнем самооценки стрессоустойчивости личности. Респондентов с высокими показателями можно охарактеризовать как уверенных в себе, твердых в принятии решений. А респонденты с низким уровнем стрессоустойчивости зачастую испытывают трудности в приспособлении к возникающим трудностям, им приходится прикладывать немалые усилия, для того чтобы действовать.

Следующая методика – опросник САН (самочувствие-активность-настроение) В.А. Доскина. На основе соотнесения респондентами тридцати

пар слов противоположного значения со шкалой, были получены следующие результаты (рисунок 3).

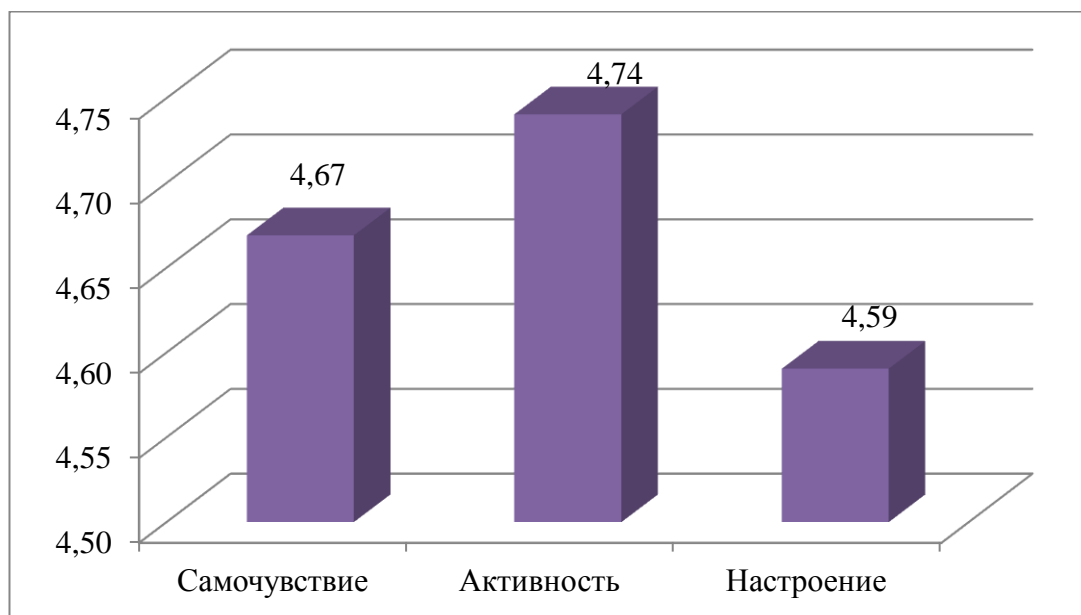


Рисунок 3 – Данные по опроснику САН (самочувствие–активность–настроение) В.А. Доскина

Опросник САН (самочувствие – активность – настроение) В.А. Доскина показал, что в группе респондентов наибольший показатель характерен для активности (4,74), наименьший показатель у «настроения» (4,59). В этой методике при анализе функционального состояния важны не только значения отдельных его показателей, но и их соотношение. Так, у отдохнувшего человека оценки активности, настроения и самочувствия обычно примерно равны. А по мере нарастания усталости соотношение между ними изменяется за счет относительного снижения параметров самочувствия и активности по сравнению с настроением. В целом, можно сказать, что все респонденты не испытывают переутомления, они достаточно отдохнувшие, что позволяет им быть активными в профессиональной деятельности и поддерживать общение.

Методика Спилбергера–Ханина применялась на выявление уровня ситуативной и личностной тревожности личности. Результаты, полученные по данной методике, отражены в рисунках 4 и 5.

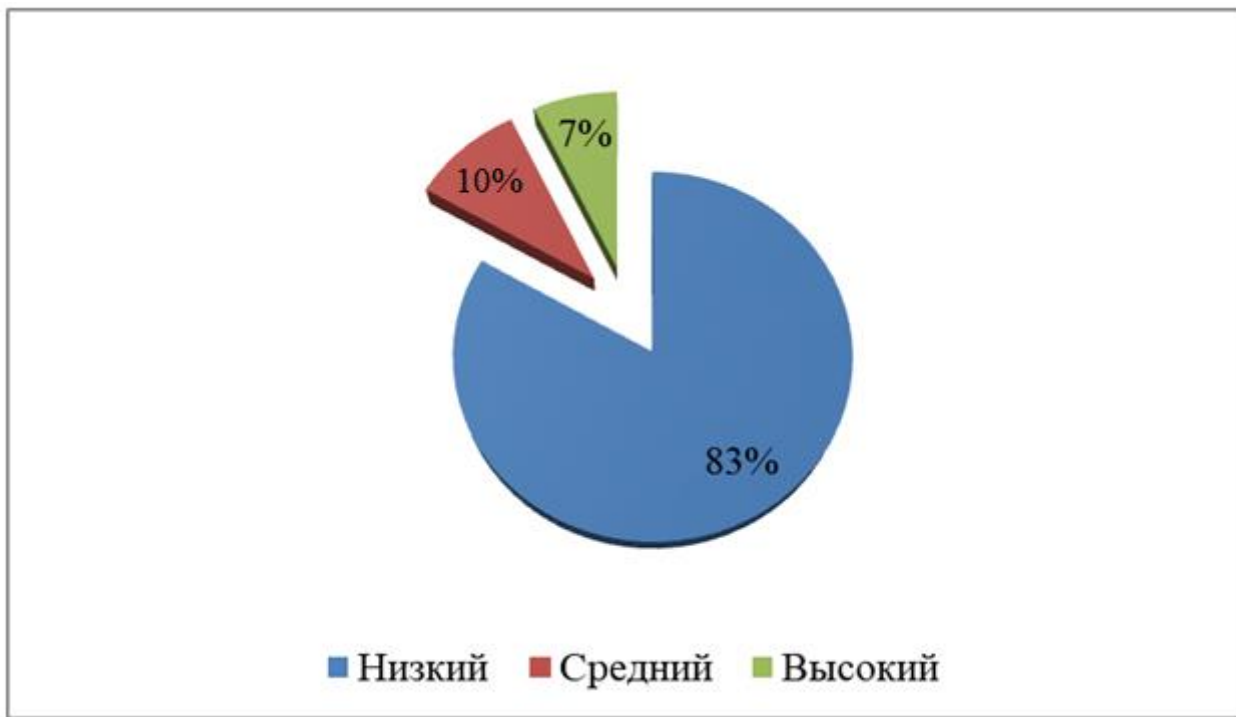


Рисунок 4 – Данные респондентов по шкале «Ситуативная тревожность» методики Спилбергера–Ханина

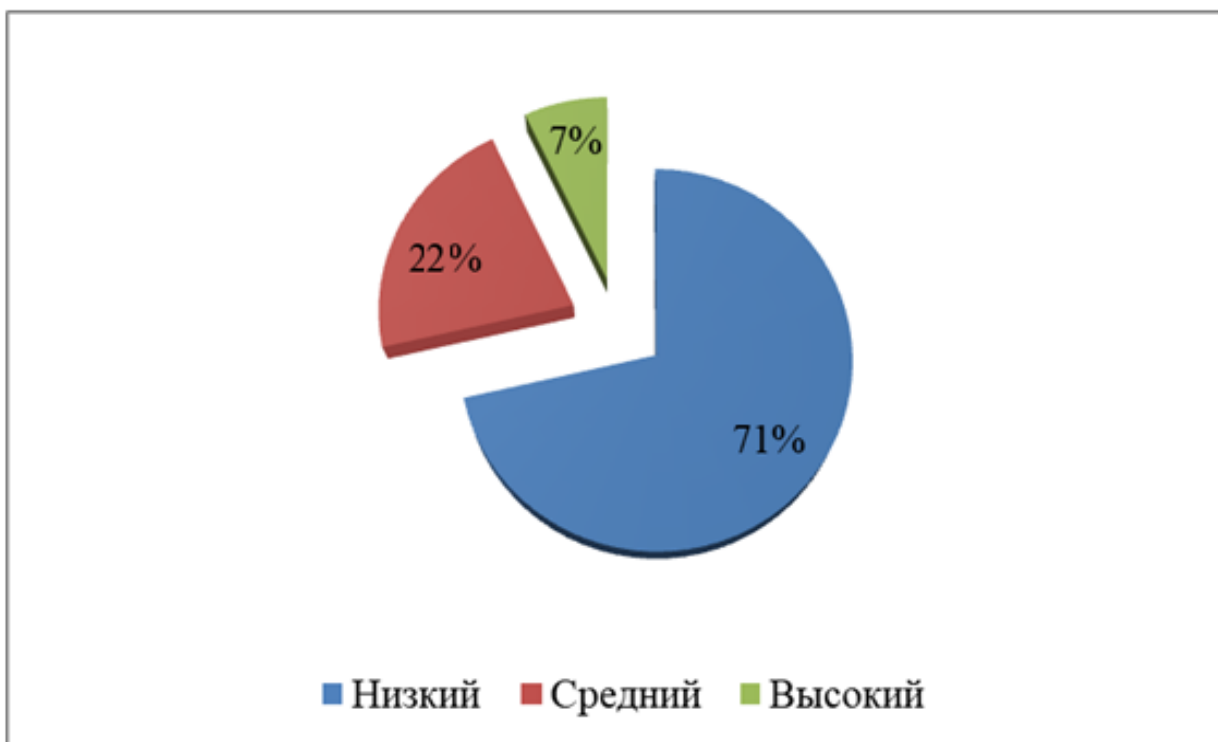


Рисунок 5 – Данные респондентов по шкале «Личностная тревожность» методики Спилбергера – Ханина

Анализируя полученные результаты можно сделать вывод, что данная группа респондентов в большей степени характеризуется низким уровнем тревожности как ситуативной 83 % (35 человек), так и личностной 71 % (29 человек). Что может говорить о том, что на момент проведения диагностики большая часть респондентов не испытывала тревоги. А особенности их профессиональной деятельности не сказываются на их уровне тревожности. Лишь у 7 % (3 человека) респондентов наблюдается высокая ситуативная и личностная тревожность, что говорит о том, что данные личности и в момент диагностики, и в жизни, и в деятельности характеризуются повышенной тревожностью. В случае высокого уровня ситуативной тревожности это состояние часто возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию. В случае личностной тревожности понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность человека к тревоге.

2.3 Анализ полученных результатов

Для получения полной картины эмпирического исследования проанализируем средние групповые показатели по каждой методике. Показатели результатов по методике «Самооценка стрессоустойчивости личности», представленные в таблице 1.

Таблица 1 – Выраженность показателя стрессоустойчивости у сотрудников

Показатель	Стрессоустойчивость
Среднее арифметическое Mx	37,0
Стандартное отклонение σ	8,79
Коэффициент вариации CV	24%

Согласно полученным данным (средние значения выборки), уровень стрессоустойчивости у сотрудников организации находится в пределах средних значений. Это говорит о том, что сотрудники при столкновении со стрессом готовы бороться с ним, искать пути выхода из трудных ситуаций.

Показатели результатов по методике «Ситуативная и личностная тревожность», представленные в таблице 2.

Таблица 2 – Выраженность показателей ситуативной и личностной тревожности у сотрудников

Показатель	Ситуативная тревожность	Личностная тревожность
Среднее арифметическое Mx	25,2	27,6
Стандартное отклонение σ	10,64	8,16
Коэффициент вариации CV	42%	30%

Согласно полученным данным (средние значения выборки), уровень ситуативной и личностной тревожности у сотрудников организации находится в пределах низких значений. Это говорит о том, что на момент проведения исследования и в жизни сотрудники, скорее всего, не испытывали повышенной тревожности, для них не характерна тревожность, как личностная черта. Показатель коэффициента вариации указывает на то, что группа не однородна по показателю ситуативная тревожность, что связано с высокими показателями у нескольких респондентов.

Далее проанализируем показатели результатов по методике «Коммуникативные и организаторские склонности», представленные в таблице 3.

Таблица 3 – Выраженность коммуникативных склонностей у сотрудников

Показатель	Коммуникативные склонности
Среднее арифметическое \bar{M}_x	13,2
Стандартное отклонение σ	4,03
Коэффициент вариации CV	31%

Согласно полученным данным (средние значения выборки), уровень коммуникативных склонностей у сотрудников организации находится в пределах высоких значений. Это говорит о том, что сотрудники организации (в числе которых большая часть непосредственно работают с людьми) проявляют инициативу в общении, что связано с их профессиональной деятельностью. Также сотрудники организации стремятся к новым знакомствам, достаточно легко устанавливают товарищеские и дружеские отношения с другими людьми. Далее проанализируем показатели результатов по методике «САН», представленные в таблице 4.

Таблица 4 – Выраженность показателей самочувствия, активности и настроения у сотрудников

Показатель	Самочувствие	Активность	Настроение
Среднее арифметическое M_x	4,67	4,74	4,59
Стандартное отклонение σ	0,21	0,15	0,25
Коэффициент вариации CV	4%	3%	6%

Согласно полученным данным (средние значения выборки), показатели самочувствия, активности и настроения находятся в пределах средних значений. Это говорит о том, что сотрудники организации в профессиональной деятельности не испытывают истощения, они достаточно активны в деятельности и относятся к происходящему достаточно позитивно, что немало важно в их деятельности.

Одной из задач нашего исследования было проведение статистической обработки, и интерпретации полученных результатов. Достоверность полученных результатов обеспечивается проведением статистического анализа посредством коэффициента корреляции Спирмена. Матрица интеркорреляций представлена в приложении Б, таблице Б.1.

Коэффициент корреляции r Спирмена применяется для измерения двух метрических переменных на одной выборке. Наш выбор объясняется непосредственно одним из главных достоинств этого критерия – широта его применения. Так же учитывается и не значительная численность выборки. Статистическую обработку данных проводили с помощью пакета программного обеспечения STATISTICA 17.0.

Полученные результаты проведенного корреляционного анализа представлены в таблице 5 и на рисунке 6.

Таблица 5 – Результаты корреляционного анализа r Спирмена между переменными коммуникативные склонности и показателями стрессоустойчивости

Переменные	Число – набл.	Спирмена – R	P-уровень
Коммуникативные склонности & Стрессоустойчивость	42	-0,980	0,001
Коммуникативные склонности & Ситуативная тревожность	42	-0,871	0,001
Коммуникативные склонности & Личностная тревожность	42	-0,832	0,001



Рисунок 6 – Коррелограмма, отражающая взаимосвязь между коммуникативными склонностями и показателями стрессоустойчивости

Была выявлена статистически значимая отрицательная связь между коммуникативными склонностями и показателями стрессоустойчивости: уровнем стрессоустойчивости ($r = -0,98, p \leq 0,001$), ситуативной тревожностью ($r = -0,87, p \leq 0,001$) и личностной тревожностью ($r = -0,83, p \leq 0,001$). Это говорит о том, что чем более развиты у сотрудника

коммуникативные навыки, тем менее тревожным он будет в различных ситуациях и в жизни, и тем более он стрессоустойчив (обратное распределение баллов в методике). Это может быть связано с тем, что наличие низкого уровня тревожности в общении приводит к тому, что человек не боится обратиться с вопросом или просьбой к другому, не боится первым вступить в разговор, познакомиться с понравившимся человеком. Высокий уровень стрессоустойчивости также предполагает наличие высокого уровня коммуникативной компетентности, что можно объяснить тем, что общение, как динамичный процесс не всегда протекает по задуманному сценарию. Человек, который быстро находит новых друзей и заводит новые знакомства, не должен теряться в новой обстановке, излишне тревожиться по поводу себя в общении, должен уметь принимать решения в нестандартных ситуациях, в том числе и в общении.

Следовательно, испытуемым с низким уровнем стрессоустойчивости и высокой тревожностью характерны низкие показатели коммуникативных способностей. Они менее активны, быстрее устают, чаще всего у них подавленное настроение, плохое самочувствие. Могут чувствовать напряжение, беспокойство, нервозность, озабоченность. Кроме того, как отмечают сами испытуемые, они часто могут болеть.

Оценка человеком своего состояния является существенным компонентом самоконтроля и самовоспитания, ведь определенный уровень тревожности – это естественная и обязательная особенность активной деятельности личности.

Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы:

– большая часть испытуемых имеет средний уровень стрессоустойчивости. Так, данная группа характеризуется тем, что испытывают стресс, однако, пытаются с ним бороться, тренируют себя преодолевать стресс.

- большая часть испытуемых имеют средний уровень коммуникативных способностей. Испытуемые, показатель которых равен среднему уровню – стремятся к контактам с людьми.
- была выявлена статистически значимая отрицательная связь между коммуникативными склонностями и стрессоустойчивостью. С ростом показателя коммуникативных навыков снижается показатель по параметру стрессоустойчивости, а, следовательно, уровень повышается до высокого. Что указывает на то, что чем более развиты у сотрудника коммуникативные навыки, тем более он стрессоустойчив.
- была выявлена статистически значимая отрицательная связь между коммуникативными склонностями и тревожностью. С ростом показателя коммуникативных навыков снижается уровень тревожности личности, как в конкретной ситуации, так и как личностная характеристика. Что указывает на то, что чем более развиты у сотрудника коммуникативные навыки, тем менее тревожным он будет.
- были переданы результаты данного исследования руководителю организации в которой проводилось исследование. Из которых следовало, что большая часть сотрудников спокойны, активны, общительны. А также руководством были внесены индивидуальные корректировки, по сотрудникам, которые имели высокие показатели тревожности и низкие показатели стрессоустойчивости, с целью помочь им справиться со сложившейся ситуацией.

Заключение

Нами было проведено исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников организации. Выявление взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности имеет особую значимость для сотрудников организации, которая работает с людьми. Вступая в активную профессиональную жизнь человек, сталкивается с огромным количеством задач и необходимостью взаимодействия с большим количеством людей. Это обстоятельство и определяет важность и актуальность рассматриваемой нами проблемы.

Эмпирически было доказано, что у сотрудников организации уровень стрессоустойчивости, как и уровень коммуникативных способностей и склонностей находится преимущественно в пределах средних значений.

В целом достигнута цель данной работы — была выявлена взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у сотрудников организации.

Также решены поставленные задачи. Проанализировав понятия стрессоустойчивость и коммуникативная компетентность, мы пришли к следующему.

Под стрессоустойчивостью принято понимать умение преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, проявляя выдержку и такт. Исследованием стресса и стрессоустойчивости занимались как зарубежные, так и отечественные психологи. В зарубежной психологии отмечают работы М. Friedman, Р.Н. Rosenman, Г. Селье, Р. Лазарус. В отечественной психологии работы: Б.Х. Варданян, Ц.П. Короленко, В.А. Бодров, В.В. Суворова, М.В. Газиева. Н.Н. Данилова предполагает, что «стрессоустойчивость – это способность переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в экстремальных ситуациях».

Исследованием коммуникативной компетентности занимались также за рубежом и в России. По мнению Л. Бахмана, коммуникативная

компетентность должна включать в себя умение излагать ранее услышанную речь, владение способностью анализировать прочитанный текст. Г.С. Васильев в своих работах дает следующее определение – это та часть структуры личности, которая отвечает требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивает ее успешное осуществление. Н.М. Мельникова к данной компетентности относит не только потребность в аффилиации, но и механизм межличностного восприятия, и коммуникативные умения.

Под коммуникативной компетентностью мы понимаем индивидуальные психологические и психофизиологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности.

В современной психологической науке проводились исследования взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности личности, которые показали, что существует связь между стрессоустойчивостью и коммуникативной компетентностью. Однако в некоторых работах указывается на неоднозначность данной связи.

Выдвигаемая гипотеза о том, что чем выше уровень коммуникативных компетентностей у сотрудника, тем выше уровень его стрессоустойчивости в профессиональной деятельности, подтвердилась (на примере торговой организации «Мягкое Место»). Также нами было обнаружено, что чем более развиты у сотрудника коммуникативные способности, тем менее тревожным он будет.

Проведенное исследование показало, какие сотрудники испытывают большую тревожность, а какие чувствуют себя комфортно и спокойно, занимаясь профессиональной деятельностью, на момент проведения диагностических методик.

Руководитель торговой организации «Мягкое Место», после получения данных исследования, внес необходимые корректировки в организационную и производственную часть работы организации, а также в условия

профессиональной деятельности сотрудников. Два сотрудника получили дополнительный выходной день, так как по результатам диагностики, показатели уровня тревожности были высокими, а необходимые рабочие задачи, на тот момент, требовали спокойствия и внимательности. Один сотрудник, после результатов диагностики, по согласованию с руководителем организации, принял решение поменять должность внутри данной организации. Каждый сотрудник получил дополнительную информацию о себе и знание своих индивидуальных особенностей в рамках темы выпускной квалификационной работы.

Данная работа может быть продолжена с целью углубления и увеличения параметров, используя различные методы исследования, связанных с коммуникативной компетентностью и стрессоустойчивостью у сотрудников различных организаций.

Список используемой литературы

1. Алексеева Л. Л. Личностные особенности и коммуникативный потенциал медицинского персонала в амбулаторной педиатрии. Дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.04 / Алексеева Лариса Леонидовна. СПб, 2002. 174 с.
2. Бодалев А. А. Психология общения: Избранные психологические труды. М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. 256 с.
3. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. – М.: ПЕР СЭ, 2006. 528 с.
4. Большой психологический словарь / авт.-сост. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. СПб.: Прейм – Еврознак, 2007. 700 с.
5. Варданян Б. Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости // Категории, принципы и методы психологии. Психологические процессы. – М.: 2010. 24 с.
6. Васильев Г. С. Методика изучения коммуникативных способностей личности. Труды училища. Екатеринбург, 2010. – 134 с.
7. Газиева М. В. Современные подходы к проблеме исследования стресса и стрессоустойчивости // Мир науки, культуры, образования. 2018. №5. С. 23
8. Данилова Н. Н. Функциональные состояния: механизмы и диагностика. М. МГУ. 1985. 387 с.
9. Диагностика особенностей адаптации, деятельности и профессионально личностных затруднений молодого педагога : Сборник диагностических методик. Серия «Библиотека молодого педагога» / Авторы составители: Данилов С. В., Шустова Л. П., Кузнецова Н. И. Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова», 2018. 98 с.
10. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Соловьёва О. В. Введение в практическую и социальную психологию. М.: Смысл, 1996 г. 373 с.

11. Зильберман П. Б. Эмоциональная устойчивость // в кн.: Очерки психологии труда. М.: Наука, 1994. 138 с.
12. Зотова И. Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества. Актуальные социально-психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века. Кисловодск, 2006. 109с.
13. Кидрон А. А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: автореферат канд. психологическх наук: 19.00.05. Кидрон А. А. Ленинград, 1981. 22 с.
14. Козырова А. А. Коммуникативно-речевые способности учащихся/ Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств. 2010. №2. 64 с.
15. Короленко Ц. П. Психология человека в экстремальных условиях. – Л.: Наука, 1978. 345 с.
16. Котик М. А. Психология и безопасность. – Таллин: Валгус, 1989. 448 с.
17. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Поголыпа В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001. 544 с.: ил. — (Серия «Учебник нового века»).
18. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс. Л., 1990. 208 с.
19. Ли Канг Хи. Социально-психологические технологии формирования стрессоустойчивости человека: автореф. дис. ...канд. психол. наук. – М.: РГСУ, 2005. – 201ли с.
20. Макоева Ф. С. Формирование коммуникативной компетенции студентов педагогического ВУЗа в курсе «Культура русской речи» // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. 2008. № 58. 417 с.

21. Мельников Р. С., Новичков В. А., Чурянина Д. А. Коммуникативная компетентность как фактор повышения стрессоустойчивости // Инновационная наука, 2016. №4. С. 12-20.
22. Муравьева О. И. Стратегии общения в структуре коммуникативной компетентности: учебник. Томск, 2003. 37 с.
23. Олпорт Г. Становление личности: избранные труды. – М., 2002. 462 с.
24. Петровская Л. А. О природе компетентности в общении // Мир психологии. 1996. № 3. 35 с.
25. Плахтиенко В. А., Блудов Ю. М. Надежность в спорте. – М., 1985. 33 с.
26. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме / Г. Селье. — М.: Медгиз, 1960. 197 с.
27. Селье Г. Стресс без дистресса: / Г. Селье; общ. ред. Е. М. Крепса. – М.: Прогресс, 1982. 124 с.
28. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2004. 208 с.
29. Субботин, С. В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристики метаиндивидуальности учителя: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Субботин Сергей Васильевич. Пермь, 2002. 152 с.
30. Суворова В.В. Психофизиология стресса. – М.: Педагогика, 1975. 318 с.
31. Тесленко В. И., Латынцев С. В. Коммуникативная компетентность: формирование, развитие, оценивание: монография. Красноярск, 2007. 87 с.
32. Чернышева Е. В. Взаимосвязь коммуникативных навыков и стрессоустойчивости в юношеском возрасте // Педагогическое образование в России. 2017. №8. С. 13-23.
33. Эволюция становления терминов коммуникативная компетенция и коммуникативная компетентность [электронный ресурс] /

Коммуникативная компетенция: принципы, методы, приемы формирования: сб. науч. ст. / Белорус.гос.ун-т; в авт. ред. – Мн., 2009. – Вып. 9. 102 с. URI: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/26332> (дата обращения 15.06.2021).

34. Юнусова С. Г., Розенталь А. Н., Балтина Т. В. Стресс. Биологический и психологический аспекты / Ученые записки Казанского государственного университета (Гуманитарные науки) 2008. 150 с.

35. Danziger K. Interpersonal communication. N. Y., 1976.

36. Friedman M. & Rosenman R. H. (1959). Association of specific overt behavior pattern with blood and cardiovascular findings. Journal of the American Medical Association, 169,1286–1296.

37. Lazarus R.S. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlook // Ann. Rev. Psychol. – 1993. – V. 44. – P. 1–21.

38. Margolis B.L., Kroes W.N., Quinn R.P. Job stress: an unlisted occupational hazard // J. Occup. Med. –1974. – V. 16, No 10. 661p.

39. Hans Selye. Perspectives in Stress Research. Perspectives in Biology and Medicine, vol. II, No 4, p. 403, 1959

40. Wolt S. Emotion and the autonomic nervous system // Arch. Intern. Med. – 1970. – V. 126, No 6. – P. 1020–1024.

Приложение А
Сводная таблица данных

Таблица А.1 – Данные респондентов по методикам исследования

Участники	Пол	Возраст	Образование	Стрессоустойчивость	СТ	ЛТ	КОС-2	Самочувствие	Активность	Настроение
1	ж	41	высшее	26	14	16	20	4,6	4,5	4,8
2	ж	27	среднее	26	15	17	20	5,2	4,6	4,6
3	м	37	высшее	27	18	26	20	4,6	4,7	4,6
4	м	25	высшее	27	15	22	19	5,1	4,9	4,6
5	м	39	высшее	27	15	22	19	4,7	4,9	4,1
6	ж	45	среднее	27	15	17	19	4,6	4,6	4,4
7	м	47	высшее	27	19	19	19	4,6	4,7	5,0
8	ж	57	среднее	27	18	20	16	4,4	4,8	4,7
9	ж	29	высшее	27	15	22	16	4,9	5,0	4,6
10	м	40	среднее	32	18	20	16	4,5	4,5	4,7
11	м	34	среднее	32	19	15	15	4,6	4,7	4,6
12	ж	32	высшее	32	21	25	15	5,1	4,9	4,6
13	м	41	высшее	32	22	21	15	4,7	4,9	4,1
14	м	47	среднее	32	22	24	15	4,6	4,6	4,4
15	ж	32	среднее	32	18	26	15	4,6	4,6	4,4
16	ж	26	среднее	32	22	24	15	4,6	4,7	5,0
17	м	24	среднее	32	21	25	15	4,4	4,8	4,7
18	м	35	высшее	32	27	29	14	4,9	5,0	4,6
19	м	31	среднее	32	23	24	14	4,5	4,5	4,7
20	м	46	среднее	33	21	26	14	4,6	4,7	4,6
21	ж	49	высшее	33	22	21	14	5,1	4,9	4,6
22	ж	30	среднее	38	28	30	14	4,7	4,9	4,1
23	м	47	среднее	38	21	25	14	4,6	4,6	4,4
24	ж	28	среднее	38	36	32	14	4,6	4,7	5,0
25	м	59	среднее	38	28	30	12	4,4	4,8	4,7
26	ж	29	высшее	38	23	24	12	4,9	5,0	4,6
27	м	61	среднее	38	21	26	12	4,5	4,5	4,7
28	ж	31	высшее	38	25	32	11	4,6	4,7	4,6
29	м	42	высшее	39	22	34	11	5,1	4,9	4,6
30	м	61	среднее	39	28	30	11	4,7	4,9	4,1
31	м	42	среднее	39	29	33	11	4,6	4,6	4,4
32	м	29	среднее	39	36	35	11	4,6	4,6	4,4
33	ж	33	высшее	40	25	32	10	4,6	4,7	5,0
34	ж	39	среднее	51	22	34	9	4,4	4,8	4,7

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

Участники	Пол	Возраст	Образование	Стрессоустойчивость	СТ	ЛТ	КОС-2	Самочувствие	Активность	Настроение
35	ж	31	среднее	51	22	34	8	4,7	4,9	4,1
36	м	29	высшее	51	36	35	8	4,6	4,6	4,4
37	м	43	высшее	51	25	32	8	4,6	4,7	5,0
38	Ж	41	среднее	52	36	35	7	4,6	4,7	5,0
39	м	38	среднее	52	43	23	7	4,4	4,8	4,7
40	ж	32	среднее	52	49	47	7	4,9	5,0	4,6
41	м	51	среднее	52	46	48	7	4,5	4,5	4,7
42	м	30	высшее	52	68	51	6	4,6	4,7	4,6
Ср. знач.				37,0	25,2	27,6	13,2	4,67	4,74	4,59

Приложение Б
Данные корреляционного анализа

Таблица Б.1 – Матрица интеркорреляций

Переменная		Стрессоустойчивость	СТ	ЛТ	Коммуникативность	Самочувствие	Активность	Настроение
Стрессоустойчивость	Коэффициент корреляции	1,000	,858**	,830**	-,980**	-,177	,044	,049
	Знч. (2-сторон)	.	,000	,000	,000	,261	,780	,759
	N	42	42	42	42	42	42	42
СТ	Коэффициент корреляции	,858**	1,000	,767**	-,873**	-,136	,078	,032
	Знч. (2-сторон)	,000	.	,000	,000	,391	,626	,840
	N	42	42	42	42	42	42	42
ЛТ	Коэффициент корреляции	,830**	,767**	1,000	-,830**	-,074	,041	-,051
	Знч. (2-сторон)	,000	,000	.	,000	,641	,795	,748
	N	42	42	42	42	42	42	42
Коммуникативность	Коэффициент корреляции	-,980**	-,873**	-,830**	1,000	,167	-,070	-,063
	Знч. (2-сторон)	,000	,000	,000	.	,291	,659	,691
	N	42	42	42	42	42	42	42
Самочувствие	Коэффициент корреляции	-,177	-,136	-,074	,167	1,000	,551**	-,465**
	Знч. (2-сторон)	,261	,391	,641	,291	.	,000	,002
	N	42	42	42	42	42	42	42

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

Переменная		Стрессоустойчивость	СТ	ЛТ	Коммуникативность	Самочувствие	Активность	Настроение
Активность	Коэффициент корреляции	,044	,078	,041	-,070	,551**	1,000	-,219
	Знч. (2-сторон)	,780	,626	,795	,659	,000	.	,163
	N	42	42	42	42	42	42	42
Настроение	Коэффициент корреляции	,049	,032	-,051	-,063	-,465**	-,219	1,000
	Знч. (2-сторон)	,759	,840	,748	,691	,002	,163	.
	N	42	42	42	42	42	42	42

Приложение В
Заявка организации



МЯГКОЕ МЕСТО
САЛОН ЗАПЯТОЙ МЕБЕЛИ

Общество с ограниченной ответственностью «МЯГКОЕ МЕСТО»

445051, РФ, Самарская область, город Тольятти, улица Маршала Жукова, дом 8, офис 25

огрн 1156320008305 инн 6321381983 кпп 632101001

ЗАЯВКА ОРГАНИЗАЦИИ
НА РАЗРАБОТКУ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Организация ООО "Мягкое Место" просит поручить обучающемуся Патрушевой С.А. студенту 5 курса группы ПСХбд-1600в разработать выпускную квалификационную работу на тему: «Взаимосвязь коммуникативной компетентности и стрессоустойчивости в профессиональной деятельности (на примере сотрудников торговой организации)».



05.10.21г.

(дата)

Директор Д.Н.Корашвили


(подпись)

Приложение Г

Отзыв руководителя организации



МЯГКОЕ МЕСТО
САЛОН ЗАНТОЙ МЕБЕЛИ

Общество с ограниченной ответственностью «МЯГКОЕ МЕСТО»

445051, РФ, Самарская область, город Тольятти, улица Маршала Жукова, дом 8, офис 25

огрн 1156320008305 инн 6321381983 кпп 632101001

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу студента Патрушевой С.А.
на тему: «ВЗАИМОСВЯЗЬ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(НА ПРИМЕРЕ СОТРУДНИКОВ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)»

В условиях большой конкуренции на рынке товаров и услуг, помимо качественного товара, важное значение имеют сотрудники организации. Уровень развития их профессиональных качеств, коммуникативных способностей и стрессоустойчивости в профессиональной деятельности.

В представленной дипломной работе, в полном объеме раскрыты теоретические и практические аспекты поставленных задач. Патрушевой С.А. удалось диагностическими методами исследовать каждого сотрудника организации и предоставить информацию о результатах исследования в доступном виде. Что помогло незамедлительно внести корректировки в работу.

Патрушева Светлана проявила себя, как активный, коммуникабельный, организованный и ответственный человек. Она соблюдала все нормы и требования профессиональной этики.

Руководство ООО "Мягкое место" считает, что Патрушева С.А. справилась с поставленной задачей и работа выполнена на высоком профессиональном уровне.

Директор Д.Н.Корашвили


(подпись)

05.10.21г.
(дата)

