

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)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности
продавцов-консультантов

Обучающийся

А.Р. Шайдулина

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

к.псх.н. Т.А. Бергис

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов.

Целью работы является изучение и анализ теоретических и практических особенностей эмоционального интеллекта у продавцов консультантов во взаимосвязи с коммуникативной компетентностью.

Бакалаврская работа основана на предположении о том, что повышение уровня эмоционального интеллекта ведет к повышению коммуникативной компетентности продавцов консультантов.

В ходе работы решаются задачи: исследовать феномен эмоционального интеллекта в отечественной и зарубежной психологии, изучить коммуникативную компетентность как профессионально важное качество, рассмотреть психологические особенности деятельности продавца консультанта, эмпирически исследовать эмоциональный интеллект и коммуникативную компетентность продавцов консультантов, проанализировать полученные результаты и разработать рекомендации.

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы 50 источников и приложение, которое включает три таблицы. Текст содержит 6 таблиц и 6 рисунков. Объем работы – 68 страниц.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретическое обоснование проблемы взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов.....	7
1.1 Проблема эмоционального интеллекта в трудах отечественных и зарубежных психологов.....	7
1.2 Психологические особенности деятельности продавца консультанта.....	14
1.3 Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество.....	21
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов сети магазинов «IDEA»	32
2.1 Организация и методы исследования.....	32
2.2 Результаты исследования.....	34
2.3 Практические рекомендации по повышению уровня эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов.....	46
Заключение.....	58
Список используемой литературы.....	61
Приложение А Показатели диагностики по методикам.....	66

Введение

Сегодня во всех сферах нашей жизни происходят изменения, в социальной, коммуникационной, профессиональной сфере, причем скорость изменений достаточно существенная. Меняются ценностные ориентации людей, их установки, направленность, мотивация. Более того, активно трансформируются содержательные, методические, технологические аспекты разных профессий. Профессии типа человек-человек не стали исключением они нуждаются в актуализации коммуникативного компонента труда и эмоциональных ресурсов субъектов труда. Подготовка специалистов в этой сферы - это формирование, как коммуникативной компетентности, так и эмоционального интеллекта, формирование способностей, знаний, умений и навыков, которые помогут эффективнее общаться, понимать и регулировать эмоции, создавать комфортную атмосферу в общении, обеспечивать повышение уровня профессиональной эффективности.

К сожалению, самостоятельно сформировать необходимый уровень коммуникативной компетентности сложно, и на это способен не каждый специалист. А именно из-за нехватки умения общаться, понимать партнера по общению, возникают сложности и проблемы, межличностные конфликты, профессиональные и социальные конфликты.

Цель выпускной квалификационной работы – изучить и проанализировать теоретические и практические особенности эмоционального интеллекта у продавцов консультантов во взаимосвязи с коммуникативной компетентностью.

Объект исследования – эмоциональный интеллект продавцов консультантов.

Предмет исследования – взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что:

- существует взаимосвязь между эмоциональным интеллектом продавцов консультантов и такими компонентами коммуникативной компетентности, как общительность, эмоциональная устойчивость, чувствительность, самоконтроль, барьеры общения;
- высокий уровень эмоционального интеллекта связан с меньшим количеством

Задачи исследования:

- исследовать феномен эмоционального интеллекта в отечественной и зарубежной психологии;
- изучить коммуникативную компетентность как профессионально важное качество;
- рассмотреть психологические особенности деятельности продавца консультанта;
- эмпирически исследовать эмоциональный интеллект и коммуникативную компетентность продавцов консультантов;
- проанализировать полученные результаты и разработать рекомендации.

Теоретико-методологическую основу исследования труды отечественных и зарубежных ученых по изучению способностей Б.Г. Ананьев, В.Н. Дружинин, В.А. Крутецкий, В.С. Мерлин, В.Н. Мясищев, Б.М. Теплов, С.Л. Рубинштейн, В.Д. Шадриков, Е.Б. Старовойтенко, связи коммуникативных и эмоциональных сфер Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, исследования эмоционального интеллекта Д.В. Люсин; Е.А. Сергиенко.

В соответствии с логикой исследования для решения наших задач использовались методы:

- теоретические методы: анализ научной и методической литературы по теме исследования;
- эмпирические методы: тестирование;
- метод математической статистики обработки данных.

Методики исследования:

- методика Н. Холла на определение уровня эмоционального интеллекта в адаптации Е.И. Ильина;
- методика исследования коммуникативной социальной компетентности Н.П. Фетискина, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова (КСК);
- методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко.

Эмпирическая база исследования: компания ООО «M-Design Group». В нашем исследовании приняли участие 30 продавцов консультантов компании, 18 мужчин и 12 женщин.

Теоретическая значимость исследования заключается в изучении аспектов связи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов. Также разработаны рекомендации, по повышению эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности.

Научная новизна работы состоит в исследовании особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использовать полученные данные о взаимосвязи эмоционального интеллекта с коммуникативной компетентностью в работе организационных психологов.

Структура бакалаврской работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы, включающим 50 источников.

Глава 1 Теоретическое обоснование проблемы взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов

1.1 Проблема эмоционального интеллекта в трудах отечественных и зарубежных психологов

Понятие «интеллект» происходит от латинского *intellectus*, и в переводе означает «разумение», «понимание», «постижение». Однако общего определения так еще не сформировали. Ученые объединяют понятие «интеллект» с операциями в уме, со стилем и стратегией подходу к решению проблем, с успешными решениями задач и прохождением проблем, которое требует познавательной активности. Жан Пиаже предлагал понимать интеллект как занятие по обеспечению адаптации индивида [6, 11]. Интеллект это не только сумма процессов познания человека, которые составляют «рабочие средства» интеллекта.

Сегодня наука раскрывает понятие интеллект с позиции принятия его в форме постоянной системы умственных способностей личности, способности адаптироваться в разных условиях. Понятие «эмоциональный интеллект» возникает в психологии западной в конце XX века [3, 7]. Изначально оно использовалось, и формировалось учеными в соединении с понятием социального интеллекта Дж. Гилфордом, Х. Гарднером и Г. Айзенком, они считали, что способности людей понимать и управлять эмоциональной сферой у людей различаются. Сегодня исследование эмоционального интеллекта получило право стать отдельным направлением. Д.В. Ушаков пишет, что два интеллекта эмоциональный и социальный близки, однако они обладают качественными различиями.

Впервые термин «эмоциональный интеллект» появляется в 1985 году в докторской диссертации У. Пэйна [2, 9, 14]. Далее, чтобы избежать различий

в прочтении при изучении проблем идентификации и распознавания эмоций с неуклонным усилением интереса ученых в исследовании способностей в социально-эмоциональной сфере, П. Сэловей и Дж. Мэйер в 1990 году предложили, соединить эти способности под одним понятием – «эмоционального интеллекта». Дж. Мэйер пишет, что с 1990 по 1993 года эмоционального интеллекта как самостоятельная категория и феномен выходит на уровень предмета исследования.

С 1994 года по 1997 год, термин эмоциональный интеллект уходит в массы и с этого времени начинает активно обсуждаться общественностью. Дж. Мэйер указывает, что с 1998 года по настоящее время определение сути специфики феномена эмоционального интеллекта все еще уточняется, происходит его глубинное изучение, дополняются разными вариантами совершенствования концепции, создаются новые методики по его измерению [3, 16, 19].

Согласно Д. Карузо, Дж. Мэйера и П. Сэловея причинами высокого интереса к феномену эмоционального интеллекта являются различные попытки оценки адаптивных способностей личности человека благодаря исследованию эмоциональной сферы в разрезе умения взаимодействовать с другими людьми. Более того учиться прогнозировать поведение людей в зависимости от возникающих обстоятельств. Глубокое исследование способностей в сфере обработки и использования эмоциональной информации П. Сэловею, Дж. Мэйеру и Д. Карузо помогло в создании учеными первой модели эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект согласно ученым понимался, как способность распознавания своих эмоций и эмоций других людей. Поэтому человек мог использовать это умение для реализации своих планов, принятия решений, в регуляции своего поведения, то есть данная способность помогла бы во взаимоотношениях с другими людьми, в управлении своими эмоциями, широко использовать это умение в общении и профессиональной деятельности.

Позднее П. Сэловей и Дж. Мэйер изменили эту модель. Они по-другому подошли к определению понятия эмоционального интеллекта. Рассматривая его как способность получать и обрабатывать информацию, полученную в эмоциональном плане, понимать причины и значение эмоций как своих, так и других людей, обнаруживать связь эмоций с поведением, и в последующем использовать этот материал в мышлении и принятия решений [5, 26, 29].

Далее в 1990–е годы возникают и развиваются другие модели, которые по-другому подходят к понятию эмоционального интеллекта. Из них довольно интересными являются модели Д. Гоулмена и Р. Бар–Она.

Изучение «эмоционального интеллекта» в зарубежной психологии идет своим путем. Модель П. Сэловей и Дж. Мэйера, появляется первой, в ней показываются когнитивные способности, активно принимающие участие в осмыслении информации, полученной в виде эмоций. Далее намечается сдвиг в понимании «эмоционального интеллекта» в разрезе усиления значения индивидуальных характеристик личности в нем. По данному пути пошла модель Р. БарОна, в данной модели создатель выделяет когнитивные способности из эмоционального интеллекта.

Модель Ревена БарОна представляет более расширенное определение понятия эмоциональный интеллект. В ней эмоциональный интеллект рассматривается не как когнитивные способности, знания и компетентность, которые помогают людям быть эффективными в жизни, в отношениях, в деятельности. Ревен БарОна предлагает пять компонентов компетентности, которые ученый сравнивает с частями эмоционального интеллекта: понимание себя, способности межличностного общения, адаптивность, регуляция стрессовых состояний, доминирующее настроение. Эти пять компонентов состоят из нескольких субкомпонентов. Используя их Бар–Он приходит к созданию опросника измерения эмоционального интеллекта [30, 33, 42].

В отечественной психологии исследования и изучения, положившие начало появления понятия «эмоциональный интеллект», обнаруживаются в многих работах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева. Л.С. Выготский обосновывал существование динамической смысловой системы, которая соединяла аффективные и интеллектуальные процессы, создавала соединение аффекта и интеллекта. С.Л. Рубинштейн писал, что мышление и есть единение эмоционального и рационального [22, 35, 40]. К сожалению, в сегодняшних реалиях времени идеи Л.С. Выготского не были развиты. Современные исследования феномена эмоционального интеллекта в отечественной исследовательской деятельности отражены в работах И.Н. Андреевой, Д.В. Люсина, С.П. Деревянко, В.В. Овсянниковой, Е.А. Сергиенко, Т.А. Белоконь.

Г.Г. Гарскова в 1999 год впервые стала использовать понятие «эмоциональный интеллект». Ученая определяет эмоциональный интеллект как способность понимать эмоции людей и регулировать эмоции, используя категории интеллекта анализ и синтез.

И.Н. Андреева, говорит об эмоциональном интеллекте как о статичной ментальной способности, считая его частью когнитивных способностей и составной частью социального интеллекта. Она выделила в эмоциональном интеллекте следующие компоненты:

- способность управлять эмоциями;
- понимание эмоциональных проявлений;
- отражение эмоций в мышлении;
- умение классифицировать разные эмоциональные проявления [4, 37].

В 2004 году Д.В. Люсин создает – «Двухкомпонентную теорию эмоционального интеллекта». В своей теории он рассматривает, эмоциональный интеллект как когнитивную способность, однако кроме того, он говорит о том, что способность понимать эмоции и управлять соединяется с направленностью личности в контексте эмоциональных проявлений.

Д.В. Люсин предлагает модель эмоционального интеллекта в форме конструкта с двойственной природой, который соединяет когнитивные способности и индивидуальные характеристики личности. Он предлагает определять эмоциональный интеллект психологическим образованием. Данное образование формируется и развивается у человека в процессе всей его жизни, более того на эмоциональный интеллект оказывают влияние различные факторы, которые и определяют степень его развития. Ученый выделяет в эмоциональном интеллекте систему способностей, к ней относятся:

- умение понимать эмоций: умение корректно классифицировать эмоций, распознавание эмоций, понимание причин возникновения различного типа эмоций;
- способность управлять эмоциями: контроль уровня интенсивности эмоций, контроль внешнего выражения эмоций, умение произвольно вызвать нужную эмоцию [27, 50].

На основе группирования перечисленных способностей и принимая во внимание, что регулирование и распознавание эмоций может относиться к управлению собственным эмоциям так к эмоциям других людей. Поэтому Д.В. Люсин предложил два вида эмоционального интеллекта, которые отличны формой и механизмом обнаружения, так же они влияют на когнитивные процессы и разнообразные навыки, причем они могут быть связаны и не связаны между собой. Д.В. Люсин выделил внутриличностный эмоциональный интеллект как понимание и регуляцию своего набора эмоциональных реакций, и межличностный эмоциональный интеллект способность определять и контролировать эмоции других людей.

Модель Д.В. Люсина, даже сам автор не относит к моделям способностей, однако он считает, что для измерения уровня эмоционального интеллекта, можно применять диагностические задачи, подобные интеллектуальным тестам, так и различные анкеты и опросники [28, 38].

Е.В. Либина активно вела исследования индивидуальных различий людей, которые находятся в стрессовом состоянии в организационной психологии. Ученый в своих исследованиях опиралась на понятие эмоциональной компетентности. Эту компетентность она определила, как способность человека в контроле и управлении эмоциями и на этой основе соответственно и поведением. Так же Е.В. Либина пыталась раскрыть эмоциональную компетентность, исследуя ее и защитного поведение человека в стрессовых ситуациях. При этом ученый не стремится исследовать сущность, структуру и свойства показателя эмоциональной компетентности [4, 43, 49].

Многие ученые, в том числе Г.В. Юсупова, сходятся на определении эмоциональной компетентности как системы способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений, через понимание и распознавание проявлений эмоций. Г.В. Юсупова говорит о том, что есть два компонента эмоциональной компетентности: когнитивный компонент (понимание) и поведенческий компонент (управление). Причем эти компоненты так же можно поделить на две части: внутреннюю часть направленность на себя и внешнюю часть направление на других людей. Когнитивный компонент нацелен в основном на понимание себя и своей эмоциональной сферы он проявляется наличием у человека способности к рефлексии. Тогда как направленность на других реализуется благодаря эмпатии. Приспособительные поведенческие реакции у человека осуществляются с помощью саморегуляции поведения (на себя) и регуляцией отношений с людьми [21, 45].

В эмоциональную компетентность часто включают четыре основных критерия, имеющих следующие функции:

- саморегуляция – контроль и управление эмоциональной сферой, адекватное выражение своих эмоций, умение сдерживать или трансформировать отрицательные эмоции;

- регуляция взаимоотношений – умение находиться в социуме, умение строить и сохранять отношения с людьми;
- рефлексия – понимание и осмысление своих эмоциональных проявлений, выявление причин, определяющих поведение;
- эмпатия – умение вставать на позицию другого человека в понимании его эмоций [31, 47].

Создание пар данных компонентов приводит к формированию четырех функциональных блоков эмоциональной компетентности:

- поведенческий блок – регуляция отношений человека с собой и взаимоотношений с окружающими людьми;
- когнитивный блок – рефлексия и эмпатия;
- интраперсональный блок – саморегуляция и рефлексия;
- интерперсональный блок – регуляция и эмпатия.

Опираясь на выше сказанное, мы можем сказать, что конструкт эмоциональной компетентности представляет собой четыре компонента – саморегуляция, регуляция взаимоотношений, рефлексия и эмпатия, которые со своей стороны формируют четыре функциональных блока – поведенческий, когнитивный, интраперсональный и интерперсональный.

Проанализировав работы, связанные с исследованием эмоционального интеллекта важно сказать, что Р.К. Купер, А. Саваф, Д. Гоулмен, Х. Вейзингер и других исследователей, что эмоциональный интеллект понимается как базовый показатель успешности человека. Дж. Сиаррочи, Ф.П. Дина и С. Андерсона эмоциональный интеллект понимают как детерминанту здоровья человека. А.С. Петровской, И.А. Егоровым, Т.А. Панковой изучают эмоциональный интеллект как фактор эффективной управленческой деятельности [34, 48].

Таким образом, проанализировав литературу по вопросу эмоционального интеллекта, мы можем сказать, что в современной науке эмоциональный интеллект раскрывается в теории эмоциональных и

интеллектуальных способностей Д. Майера, П. Саловой, Карузо; некогнитивной теории Р. Бар–Она; теории Д. Гоулмана; двухкомпонентной теории Д.В. Люсина. Мы можем так же отметить, что в научной литературе эмоциональный интеллект предлагается рассматривать как эмоциональные и когнитивные способности, которые влияют на проявление адаптивности человека. Компоненты эмоционального интеллекта связаны между собой, что оказывает огромное влияние на межличностное взаимодействие людей. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта без труда осознают свои и чужие эмоции, легко управляют своей собственной эмоциональной сферой, что помогает им достигать высокой адаптивности и продуктивности в межличностном взаимодействии.

1.2 Психологические особенности деятельности продавца консультанта

Сегодня ситуация в сфере продаж характеризуется нестабильностью, изменения социальной среды, острой конкуренцией, придирчивостью и требовательностью потребителей, огромным выбором различных товаров. Можно сказать, что конкуренция шагнула в область человеческих отношений. Нужно не просто проинформировать потребителя о товаре или услуге, но и усилить его мотивацию на покупку. Продавец–консультант отвечает за непосредственную продажу товара, более того в его обязанности сегодня входит оказание помощи покупателю в выборе товара, он консультирует покупателей.

Профессиональная деятельность продавца–консультанта требует наличия специфических характеристик в индивидуальной, мотивационной, эмоциональной сфере субъекта труда. Профессиональная деятельность продавца–консультанта относится к довольно специфичной деятельности, если сравнивать ее с другими профессиями типа «Человек – человек». Эта

специфика заключается в том, что продавец должен взаимодействовать с предметами, но и строить взаимоотношения с покупателями. Другими словами, к продукту его труда относится ситуация взаимодействия, а именно реализация покупки [12].

Поэтому к личностным чертам этого работника относятся уравновешенность, стрессоустойчивость, определенная настойчивость и способность убедить в необходимости покупки покупателя. Продавцы-консультанты активные, решительные, легко справляются с ситуациями неопределенности, самодостаточные и уверенные в себе. Они легко устанавливают контакты, имеют лидерские качества, выдерживают стрессовые нагрузки.

В.И. Стенькова, исследуя профессиональную компетентность людей данного типа профессий, отмечает необходимость иметь следующие виды компетенций для продуктивной деятельности:

- владение специальными профессиональными компетенциями,
- стремление к самореализации и саморазвитию, желание постоянно обучаться в профессии,
- коммуникативная компетенция – способность взаимодействовать с людьми,
- рефлексивная компетенция – умение контролировать свою деятельность, понимания себя и своих особенностей [23, 46].

Специфика работы людей в профессии человек-человек заключается в том, что специалисты должны преодолевать трудности, связанные со спецификой профессии, они должны уметь управлять эмоциями и состояниями, понимать, на что они влияют, обладать хорошими навыками восприятия, проявлять сочувствие, понимание особенностей других. Кроме того, профессиональная деятельность этих специалистов связана с постоянными эмоциональными перегрузками, напряжением эмоциональной сферы, выгоранием.

В.А. Бодров пишет, что успешность деятельности людей профессий типа «человек – человек», зависит от удовлетворенности клиента работой со специалистом, умения устанавливать адекватные взаимоотношения с клиентом, повторное посещение клиента этого же специалиста. Это связано с тем, что деятельность специалиста представляет собой совместную деятельность с клиентом. Такая деятельность требует наличие у специалиста определенного уровня развития коммуникативных качеств [25].

Коммуникативная компетентность – представляет собой целостное личностное качество, которое направлено на обеспечение и свободное владение, и использование вербальных и невербальных средств общения, и отражение психических состояний и личности другого человека, правильной оценки его поведения и последующее прогнозирование. Коммуникативная компетентность, являясь сложным качеством, соединяет общую культуру и специфику деятельности человека. Продавец – консультант должен иметь достаточно хороший уровень развития коммуникативной компетентности, к примеру:

- грамотная, хорошо поставленная речь;
- умение вести переговоры по телефону;
- умение презентовать грамотно ассортимент магазина;
- умение работать с разными покупателями;
- умение грамотно выстраивать и управлять беседой с покупателями;
- умение распознавать и удовлетворять потребности покупателя;
- умение помочь сделать выбор в пользу покупки.

На процесс выстраивания взаимоотношений с покупателями оказывают влияние следующие компетенции продавцов:

- умение установить контакт с покупателем;
- умение поддерживать контакт с покупателями;
- умение грамотно закончить контакт;
- умение выстроить отношения с покупателем;

– ориентированность на покупателя.

О.В. Соколова, Д.А. Иванова, К.Г. Митрофанова в своих исследованиях пишут о том, что человек выполняя профессиональную деятельность продавца-консультанта, должен:

- вставать на позицию покупателя;
- понять ожидания покупателей;
- понимать себя как продавца, быть осведомленным о своих личностных качествах и поведении;
- осознавать все возможные противоречия между собой и покупателем;
- уметь разрешать противоречия и конфликтные ситуации.

Продавцу-консультанту желательно обладать хорошим уровнем памяти и логического мышления. Работа продавца связана с работой с большим количеством покупателей, важно запомнить разнообразную информацию о товарах и их характеристиках, качествах, отличиях. Продавцам консультантам нужно уметь классифицировать и структурировать разнообразную информацию, быстро и продуктивно анализировать и делать выводы [12].

Словосочетание «продавец и консультант» говорит о том, что данный специалист должен обладать знаниями о товаре, который он продает, а так же он должен считывать людей, быстро узнавать потребности и желания покупателей, управлять своими эмоциями и чувствами, так их использовать, чтобы люди покупали товар.

Как и в любой работе с людьми в работе продавцов консультантов возникают конфликты, которые, обычно, могут начаться по причине неспособности продавца определить правильно потребности и желания покупателя, грамотно предоставить информацию о товаре. Для эффективного и продуктивного выполнения работы продавец-консультант обязательно быть общительным, искренним, доброжелательным, иметь развитую устную речь и хорошие коммуникативные качества.

От того как выглядит продавец–консультант, несомненно, важно, и на это следует обращать внимание, важна правильная и грамотная речь, адекватное поведение, наличие умения отслеживать свою вербальную и невербальную сферы. Более того за внешностью и невербальными проявлениями продавец должен следить всегда. Другими словами, эффективный продавец консультант – это человек с высоким уровнем самоконтроля и рефлексии.

Так же одним из важных личностных качеств, которые могут оказать влияние на профессиональную деятельность специалистов профессии типа «Человек – человек», и продавцов-консультантов исследователи относят эмоциональный интеллект [32].

Д. Гоулман отмечал, что эмоциональный интеллект проявляется в способности человека понимать свои эмоции и эмоции окружающих людей с целью реализации своих планов и задач. Позднее автор развил это определение, согласно его концепции, эмоциональный интеллект состоит из четырех компонентов: самосознание, самоконтроль, понимание эмоций и управление взаимоотношениями через эмоциональную сферу. Другими словами, автор решил объединить эмоциональный интеллект и коммуникативную компетентность, рассматривая их как умение общаться эффективно [13].

Если эмоциональный интеллект, как коммуникативная компетентность, объединяются через понятие способности, то можно говорить об эмоциональной компетентности, которую можно включить в состав эмоционально-личностного компонента компетентности продавцов-консультантов.

Е.В. Либина активно вела исследования индивидуальных различий людей, которые находятся в стрессовом состоянии в организационной психологии. Ученый в своих исследованиях опиралась на понятие эмоциональной компетентности. Эту компетентность она определила, как

способность человека в контроле и управлении эмоциями и на этой основе и поведением. Эмоциональную компетентность определяют соединением способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений, через распознавание эмоций. Компетентность имеет четыре компонента – саморегуляция, регуляция взаимоотношений, рефлексия и эмпатия. Поэтому эмоциональный интеллект относят сегодня к обязательным и важным качествам продавцов.

Продавец консультант относится к профессиям с высоким уровнем стресса. К факторам стресса можно отнести интенсивность и продолжительность общения с людьми, зависимость продаж от экономических факторов независящих от продавца, качество продукции, реклама продукции.

Продавец должен уметь выстраивать взаимоотношения с любыми покупателями, в том числе агрессивными, настроенными отрицательно. Наличие такого рода «сложных» покупателей связано со сложившимся отношением к людям, продающим товар.

Развитие платформ по продаже товаров и услуг в последние годы привело к появлению активизации продаж товаров и услуг плохого качества, недобросовестных продавцов. Подобная деятельность различна с работой продавцов-консультантов в магазине, сегодня руководители озабочены уровнем предоставляемого сервиса, компетентностью продавцов-консультантов.

В крупных компаниях следят за системным обучением и стимулированием персонала. Продавцам–консультантам приходится и сегодня сталкиваться с подобным стереотипом, что требует высокой стрессоустойчивости устойчивости и хорошо развитых навыков общения. Интенсивность и продолжительность общения приводит к формированию эмоционального выгорания продавцов консультантов [24].

Практически все рабочее время продавец–консультант проводит в общении с покупателями, клиентами. Данная деятельность становится его основной. А так как не все покупатели доброжелательные.

Важную роль в работе играет способность обходить опасные моменты и преодолевать конфликты. Умение правильно воспринимать и обрабатывать информацию, находить истоки проблем, грамотно разрешать различные производственные ситуации, адекватно реагировать на покупателей и их поведение – все это становится основой эффективной профессиональной деятельности специалиста.

Профессия продавца консультанта отмечена отсутствием стабильности. Иногда бывают такие периоды, когда продажи значительно падают по независимым от продавца причинам. Эта ситуация может меняться, поэтому от продавцов консультантов требуется наличие умения обходить и эффективно разрешать конфликтные ситуаций с наименьшими потерями. Мак–Клелланд отмечал, что когда у людей в мотивационно–потребностной сфере преобладает потребность в достижениях, то такие специалисты работают намного эффективнее тех, у кого эта потребность не преобладает. Они оптимистично относятся ко всему, что происходит и к будущему, ответственно относятся к своей работе, реализуют все поставленные цели и задачи [20].

Деятельность продавцов предполагает, что они работают практически весь день, стоя, они перемещаются за прилавком, в торговом зале с покупателями. Физическая нагрузка у них достаточно значительная. Работа достаточно однообразная. Продавцы выполняют работы: по подготовке товара к продаже, размещению и расположению товара, обслуживанию покупателей, работа с кассовыми аппаратами, принимают участие в инвентаризации товара. При подборе людей на должность продавцов консультантов учитываются многие факторы, важные для эффективного выполнения данной деятельности.

Таким образом, работа продавца консультанта относится к профессиям типа «Человек–человек». Профессиональная деятельность продавца–консультанта требует наличия специфических характеристик в индивидуальной, мотивационной, эмоциональной сфере субъекта труда. Профессиональная деятельность продавца–консультанта относится к довольно специфичной деятельности, если сравнивать ее с другими профессиями типа «Человек – человек». Эта специфика заключается в том, что продавец должен взаимодействовать с предметами и строит взаимоотношения с покупателями.

Другими словами, к продукту его труда относится ситуация взаимодействия, а именно реализация покупки. Кроме того, профессиональная деятельность этих специалистов связана с постоянными эмоциональными перегрузками, напряжением эмоциональной сферы, выгоранием.

1.3 Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество

В психологической литературе понятие «компетентность» получило распространение не так давно. Только в конце 1960 – начале 1970–х годов в западной, а в конце 1980–х годов – в отечественной науке формируется специальное направление – компетентностный подход в психологии и педагогике. И.А. Зимняя в своей работе «Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования» исследует этот подход [15]. И.А. Зимняя всесторонне проанализировала категории компетентностного подхода (Н. Хомского, Дж. Равена, Н.В. Кузьминой, А.К. Марковой, Г.Э. Белицкой, Л.И. Берестовой, А.В. Хуторского, Н.А. Гришановой). Сегодня все еще наблюдается соединение понятий «компетенция» и «компетентность». Н.А. Гришанова, В.А. Исаев, Ю.Г. Татур рассматривают профессиональную

компетентность как совокупность качеств человека, которая как раз и имеет непосредственное влияние на деятельность человека и его эффективность в ней. Профессиональная компетентность включает профессиональные значимые качества, умения и навыки, способности, адаптацию и мотивацию, опыт в профессии, их интеграция ведет к единству и готовности к конкретному труду, что позволяет специалисту проявлять себя на практике умение использовать свой потенциал для профессиональной деятельности. В данном случае «компетенция» – это сфера, в которой специалист должен быть профессионально компетентным, его работа, в которой он может полностью реализовать данную компетентность.

Профессиональная компетентность современного специалиста – это единый комплекс знаний, умений, навыков, позиций. Важно современному специалисту обладать профессиональными и личностными характеристиками, которые позволили бы ему создавать максимально благоприятные условия для развития своего самосознания, личностных изменений [23]. Профессиональные качества нужны для выполнения каждой профессиональной деятельности, они имеют ряд особенностей. Профессиональные качества – это психологические характеристики и особенности человека, оказывающие влияние на эффективность его труда по базовым характеристикам (успешность, надёжность и прочее). А, так же, это профессиональные качества, как набор индивидуально-психологических и психофизиологических особенностей человека, обеспечивающих успешность в его деятельности.

Коммуникативные способности – это индивидуально-личностное образование человека, характеристики его коммуникаций, социально-перцептивные и операционно-технические знания и умения, обладая в должной мере которыми человек эффективно строит свое общение и справляется с деятельностью [25]. Коммуникативные способности человека имеют следующую структуру:

- личностный блок;
- социально–перцептивный;
- операционно–технический блок.

Все компоненты коммуникативных способностей переплетаются для обеспечения эффективного взаимодействия в общении.

А.А. Кидрон полагал, что коммуникативные способности относятся к общим способностям индивида, они тесно связываются с подструктурами личности, влияют на общение и помогают налаживать социальные контакты, регулировать отношения с людьми, более того помогают реализовывать цели межличностного взаимодействия [20]. Он так же подчеркивал, что способность человека вступать в коммуникацию с другими людьми обуславливает способность устанавливать социальные контакты, исполнять разные социальные роли во взаимодействии, помогает находить понимание в разных обстоятельствах на разных уровнях и этапах общения.

Коммуникативные способности представляют собой развитые вербальные и невербальные средства общения человека. Невербальное поведение полнее раскрывает личность человека, формирует содержание общения и влияет на эффективность совместной деятельности. Люди могут достаточно быстро менять свое вербальное поведение в зависимости от обстоятельств, однако, язык тела не так легко контролировать и регулировать [39].

Сегодня наряду с понятием коммуникативные способности используется понятие коммуникативная компетенция. Некоторые исследователи относят коммуникативные способности к коммуникативному потенциалу человека с коммуникативной компетенцией, а другие считают, что коммуникативные способности включены в коммуникативную компетенцию.

В отечественной психологии Бодалев А.А. первым использовал понятие «коммуникативная компетентность», он рассматривал данное

понятие, как способность личности выстраивать общение с людьми, используя при этом свои внутренние ресурсы (знания, умения, навыки) [8].

В энциклопедии отмечено, что коммуникативная компетентность – это способность найти ориентиры в общении, имея знания и развитую эмоциональную сферу, и опыт; способность эффективно вступать во взаимодействие с людьми при помощи самосознания понимания других людей, при высокой адаптивности и гибкости в межличностных отношениях в условиях постоянно меняющейся социальной среды.

Куницина В.Н. отмечает, что коммуникативная компетентность – это критерий и условие «успешного общения» [17].

Жуков Ю.М. со своей стороны отмечает, что коммуникативная компетентность представляет собой характеристику личности человека, которая широко наблюдается в общении с другими людьми, и является способностью человека устанавливать и поддерживать взаимоотношения с людьми. В состав подобной компетенции входят знания, умения и навыки, которые обеспечивают формированию эффективной и продуктивной коммуникации [20].

Коммуникативная компетентность индивида формируется опытным путем общения людей в условиях их взаимодействия. Кроме того, общаться человек учится на примерах литературных, театральных, кинематографа и благодаря современным средствам массовой информации.

Коммуникативная компетентность – это целостное личностное качество, которое обеспечивает предпосылки для мастерского овладения и использования вербальных и невербальных средств общения, помогает в адекватном отражении эмоций и личности другого человека, корректной оценки поведения людей с последующим построением собственного поведения на основе имеющейся информации.

Исследовала коммуникативную компетентность Зотова И.Н. Согласно ее исследованиям, коммуникативная компетентность представляется

достаточно сложным конструктом, который включает три компонента: эмоционально–мотивационный, когнитивный и поведенческий компоненты.

Эмоционально–мотивационный компонент проявляется у личности человека в процессе формирования и налаживания контактов, в области развития компетентности общения, формирования и сохранения установки «быть продуктивным и эффективным» в общении, в достижении всех целей и задач коммуникации.

Когнитивный компонент определяет наличие определенных знаний у человека, необходимых для общения. Это некий вид психологических знаний, которые могут быть развиты только благодаря обретению опыта, развитие социально–перцептивных способностей, определенные личностные характеристики все эти знания и навыки включаются и формируют коммуникативный потенциал человека, обуславливают его эффективность в межличностном взаимодействии и общении. На поведенческом уровне эти знания необходимы для формирования системы межличностного общения, а также они участвуют в регулировке и прогнозе поведения в общении [18].

Зотова И.Н. изучая разные подходы к данной теме, делает вывод, что структура коммуникативной компетентности соединяет в себе разнообразные факторы. И указывает на следующие части:

- коммуникативные знания;
- коммуникативные умения;
- коммуникативные способности.

Коммуникативные знания определяются как знания об общении, его видах, формировании и развитии. Это знания о методах и видах построения коммуникации, о том, как они влияют, и какие возможности открывают для эффективного общения. Коммуникативные умения к ним относятся: умение правильно составлять текст сообщения, речевые умения, получение обратной связи, умение вовремя фиксировать и преодолевать коммуникативные барьеры. Коммуникативные способности относятся к необходимым

способностям в процессе коммуникативной деятельности, так как обеспечивают ее продуктивное ведение и прогнозирование [18].

Лабунская В.А. рассматривая коммуникативную компетентность, выделяет три ее главные составляющие:

- правильное восприятие других людей;
- развитые невербальные средства общения;
- соответствующий уровень владения устной речью [32].

Емельянов Ю.Н. определяет коммуникативную компетентность как набор качеств:

- способность проигрывать различные роли в социуме;
- способность быстро адаптироваться;
- развитые вербальные и невербальные средства общения;
- формирование и поддержание «межличностного пространства» в общении с разными людьми;
- понимание личностных потребностей;
- способность налаживать рабочие отношения с людьми;
- наличие базовых перцептивных способностей [10].

Петровская Л.А. исследовала три грани коммуникативной компетентности – коммуникативную, интерактивную и перцептивную, различные составляющие компетентности в процессе общения людей. Петровская Л.А. считала, что коммуникативная компетентность (как компетенция общения) это создание человеком эффективной коммуникацию при наличии разной психологической дистанции, социальной или близкой. К основной проблеме, ученый относит, развитие умения дистанцироваться, независимо от партнера и ситуации. Гибкость в смене позиций становится одним из показателей эффективного построения общения [36].

Езова С.А. говорит о коммуникативной компетентности как о способности человека иметь и искусно использовать знания, умения, навыки в сфере общения:

- корректная форма сообщений;
- выстраивание отношений;
- эффективная тактика поведения;
- выбор правильной формы общения с партнером [41].

Езова С.А. соединяет коммуникативную компетентность с коммуникативными способностями. Васильева Г.С. считает, что в состав коммуникативной компетентности входят гностические способности, экспрессивные и интерактивные способности личности человека.

Согласно Руденскому Е.В. коммуникативная компетентность формируется из:

- умения прогнозировать коммуникативные ситуации;
- способности вести общение, принимая во внимание особенности коммуникативных ситуаций.
- управления и контроля общения.

Прогнозирование складывается на основании анализа ситуации коммуникации согласно сформированным коммуникативным установкам, которые являются определенной программой поведения человека в процессе общения. Установки прогнозируются в ходе проявления интересов и желаний партнёра, его отношений к событиям, условиям и обстоятельствам общения [44].

Согласно точке зрения Крючковой О.В. коммуникативная компетентность – это коммуникативные способности человека, которые всесторонне выявляются в общении, общение идет продуктивно с реализацией целей и задач партнеров по общению:

- умение всесторонне воспринимать процесс общения и оценивать его с позиции достижения поставленных целей и задач;
- умение понимать и правильно оценивать действия людей;
- способность подбирать подходящие средства и формы общения, для реализации всех целей и задач общения;

- умение подстраиваться под партнеров, выбирать необходимые стратегии и тактики общения в разных обстоятельствах;
- способность оказывать влияние на других людей, управлять их эмоциями;
- способность регулировать поведение людей;
- способность строить эффективные и взаимовыгодные отношения;
- умение производить и сохранять благоприятное впечатление о себе [20].

По мнению О.В. Крючковой, говорить о высоком развитии коммуникативных навыков можно только в том случае, если у человека хорошо сформированы коммуникативные способности, и он активно использует их. Развитие коммуникативной компетенции проходит параллельно с развитием его характера, ценностных ориентаций и мотивации. Коммуникабельность, эффективное взаимодействие с людьми в человеке зависит от их коммуникативной компетенции, коммуникативных ценностей, мотивации и коммуникативных потребностей.

Кабардов М.К., Арцишевская Е.В. раскрывают понятие коммуникативной компетенции через формирование компетенций. Коммуникативную компетентность специалиста они определяют как личностный и профессиональный опыт взаимодействия, уровень способностей, социальный статус человек для успеха в профессиональной среде и в обществе [21].

Коммуникативная компетентность – это умение владеть сложными коммуникативными навыками, быстрое формирование умений в новых условиях, знание норм и правил в общении, понимание коммуникативных средствах, которые присущи определенному менталитету и могут выражаться в профессиональной деятельности.

Коммуникативная компетентность также определяется как коммуникативные качества и свойства индивидуума, которые состоят из

коммуникативных знаний, приобретенных навыков и опыта в работе и общении.

Коммуникативная компетентность – это следующие способности:

- умение дать социальную и психологическую характеристику ситуации общения;
- умение определять процесс общения в соответствии с ситуацией общения;
- проводить коррекцию направлений в процессе общения в различных коммуникативных случаях [39].

Коммуникативная компетентность, являясь сложным качеством, соединяет общую культуру и специфику деятельности человека. Она отражает эффективное выполнение правил и требований. К правилам относят следующие правила:

- общее правило – умение четко и точно формулировать мысли в общении с людьми;
- правило «готовности к пониманию» – избегание различных барьеров, которые могут привести к тому, что люди неправильно или неточно поймут сообщение;
- правило конкретности – важно четко излагать свои мысли, снижать использование в речи непонятных выражений и слов, лишь в случае острой необходимости вводить в процесс общения специализированные слова;
- контроль невербальных сигналов – контролировать важно свою речь и ее содержание, и также чрезвычайно важно контролировать невербальные сигналы в процессе общения;
- правило «собственной неправоты» – нужно понимать, что личная точка зрения не всегда верная, у другого человека своя позиция, которую он считает верной;

- правило «места и времени» – на результативность сообщения в общении существенное влияние оказывает его своевременность и ситуация взаимодействия;
- правило открытости – постоянно быть готовым к изменениям независимо от обстоятельств и собеседников;
- правило активного слушания;
- правило обратной связи – обеспечение взаимного понимания [1].

Таким образом, коммуникативная компетентность - это целостное личностное качество, которое обеспечивает предпосылки для мастерского овладения и использования вербальных и невербальных средств общения, помогает в адекватном отражении эмоций и личности другого человека, корректной оценке поведения людей с последующим построением собственного поведения на основе, имеющейся в распоряжении информации.

Коммуникативная компетентность, являясь сложным качеством, соединяет общую культуру и специфику деятельности человека. Она отражает эффективное выполнение правил и требований. Не смотря на расхождение ученых в понимании составляющих коммуникативной компетентности, коммуникативная компетентность понимается, как способность устанавливать и поддерживать контакты с людьми для успешной жизни в социуме и профессиональной группе.

Следует так же отметить, что среди компетенций человека, рассматриваемых в зарубежной и отечественной литературе, коммуникативной компетенции отведена важная позиция. В материалах Совета Европы по базовым компетенциям умение общаться признано важным для молодых европейцев, высокий уровень устной и письменной коммуникации является условием эффективной реализации человека.

Выводы по первой главе

Проанализировав литературу по вопросу эмоционального интеллекта, мы можем сказать, что в современной науке эмоциональный интеллект раскрывается в теории эмоциональных и интеллектуальных способностей Д. Майера, П. Саловей, Карузо; некогнитивной теории Р. Бар–Она; теории Д. Гоулмана; двухкомпонентной теории Д.В. Люсина. Мы можем так же отметить, что в научной литературе эмоциональный интеллект предлагается рассматривать как эмоциональные и когнитивные способности, которые влияют на проявление адаптивности человека. Компоненты эмоционального интеллекта связаны между собой, что оказывает огромное влияние на межличностное взаимодействие людей. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта без труда осознают свои и чужие эмоции, легко управляют своей собственной эмоциональной сферой, что помогает им достигать высокой адаптивности и продуктивности в межличностном взаимодействии.

Работа продавца консультанта относится к профессиям типа «Человек–человек» и требует наличия специфических характеристик в индивидуальной, мотивационной, эмоциональной сфере субъекта труда. Профессиональная деятельность продавца–консультанта относится к довольно специфичной деятельности, если сравнивать ее с другими профессиями типа «Человек – человек». Эта специфика заключается в том, что продавец должен взаимодействовать с предметами и строит взаимоотношения с покупателями. Коммуникативная компетентность относится к важным профессиональным качествам продавцов консультантов. Она определяется как личностное качество, которое обеспечивает предпосылки для мастерского овладения и использования вербальных и невербальных средств общения, помогает в оценке поведения людей с последующим построением собственного поведения на основе, имеющейся в распоряжении информации.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов сети магазинов «IDEA»

2.1 Организация и методы исследования

На основе проведенного теоретического анализа профессиональной деятельности продавцов консультантов можно выделить основные факторы, влияющие на эффективность их деятельности. К таковым можно отнести: владение специальными техниками, способность к самореализации, коммуникативная компетентность, эмоциональный интеллект, умение контролировать свою деятельность, понимания себя и своих особенностей.

Цель нашего эмпирического исследования изучение особенностей эмоционального интеллекта у продавцов консультантов во взаимосвязи с коммуникативной компетентностью.

Мы предполагаем, что:

- существует взаимосвязь между эмоциональным интеллектом продавцов консультантов и такими компонентами коммуникативной компетентности, как общительность, эмоциональная устойчивость, чувствительность, самоконтроль, барьеры общения;
- высокий уровень эмоционального интеллекта связан с меньшим количеством барьеров в общении, что проявляется в умении проявлять эмоции и управлять ими.

Исследование включало в себя следующие основные этапы:

- для исследования проблемы ВКР подобрать соответствующий диагностический инструментарий;
- эмпирически изучить особенности эмоционального интеллекта и коммуникативную компетентность продавцов консультантов;
- проанализировать полученные результаты диагностики;

- с помощью метода математической статистики проверить наличие взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов коэффициент ранговой корреляции Спирмена;
- разработать рекомендации по повышению уровня эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов сети магазинов «IDEA».

Базой эмпирического исследования является сеть магазинов сети магазинов «IDEA». В исследовании приняли участие 30 продавцов консультантов компании 18 мужчин и 12 женщин стаж работы от 1 до 5 лет.

Для организации и проведения эмпирического исследования были использованы следующие методики:

Методика М. Холла, эта методика адаптирована Е. П. Ильиным. Она направлена на выявление способности человека распознавать свои, и чужие эмоции, регулировать эти эмоции, опираться при принятии решений на эмоциональную сферу. Более того, тест помогает понять, как используются эмоции в жизни человека, и исследовать влияние разных сторон эмоционального интеллекта на отношение человека к себе и к другим, определить способности продуктивного общения; отношение к жизни. Методика включает в себя 30 утверждений и пять шкал.

Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК). Данная методика нацелена на получение представления о личности испытуемого, для составления прогноза успешности профессиональной деятельности специалиста. Тест содержит 100 утверждений, которые предложены в циклическом порядке, с тем, чтобы обеспечить удобство подсчета результатов тестирования. Методика направлена на тестирование и рассмотрение отдельных личностных факторов у людей с разным уровнем образования. Методика нацелена на определение уровня коммуникативной и социальной компетентности по 7 шкалам (факторам).

Методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко, нацелена на определение существования эмоциональной проблемы в общении испытуемого. Чем больше баллов наберет респондент, тем более эмоции мешают человеку общаться с другими людьми.

2.2 Результаты исследования

Следующим этапом нашей исследовательской работы было проведение диагностики продавцов консультантов по трем методикам.

По методике Н. Холла был определен уровень развития эмоционального интеллекта у продавцов и его характеристики – эмоциональная осведомленность, управление своими эмоциями, самомотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей (таблица 1 и приложение таблицы 1).

Таблица 1– Средне групповые показатели уровня эмоционального интеллекта по методике Н. Холла ($N=30$)

Шкалы	Среднее значение по группе испытуемых
Эмоциональная осведомленность	13
Управление своими эмоциями	12
Самомотивация	13
Эмпатия	10
Распознавание эмоций	12
Эмоциональный интеллект	60

Согласно данным таблицы 1, очевидно, что более развитые шкалы у продавцов консультантов - это «Эмоциональная осведомленность» и «Самомотивация» (средняя по группе 13). Продавцы консультанты обладают

пониманием своего внутреннего состояния и у них высокая мотивация. Это связано с тем, что их заработная плата зависит от процентов, поэтому самомотивация высокая. Наиболее низкий показатель по шкале «Эмпатия» – способность сопереживать другим людям, встать на их позицию. Возможно специфика их профессиональной деятельности не требует умения сопереживать покупателям, что ведет к снижению эмоционального выгорания. Показатели по шкалам «Управление своими эмоциями» и «Распознавание эмоций» имеют промежуточную позицию. Это возможно связано с тем, что все продавцы достаточно молодые люди стремятся управлять своими эмоциями, так как без этого они не смогут выполнять свои профессиональные обязанности.

В целом по выборке у 10 (33%) продавцов консультантов наблюдается низкий уровень интегрального показателя эмоционального интеллекта, у 14 (47%) продавцов средний уровень развития эмоционального интеллекта, 6 (20%) продавцов демонстрируют высокий уровень развития эмоционального интеллекта (рисунок 1).

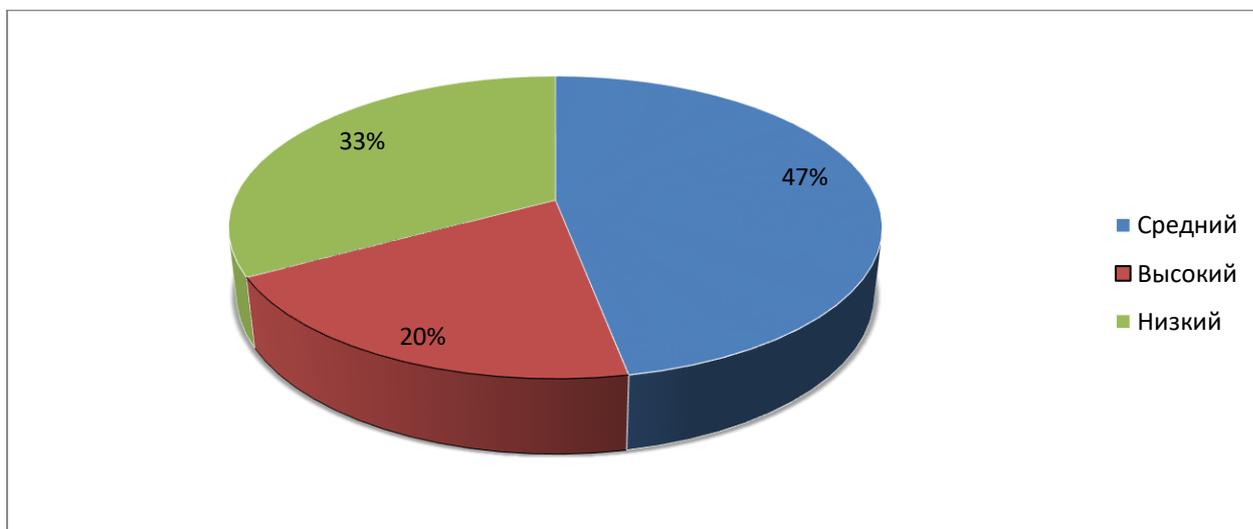


Рисунок 1– Уровень интегрального показателя эмоционального интеллекта продавцов консультантов

Отдельно по шкалам:

– эмоциональная осведомленность – данный показатель средний по группе 13, у 10 (33%) продавцов низкий уровень эмоциональной осведомленности, у 13 (44%) средний, у 7 (23%) высокий;

– управление своими эмоциями – данный показатель средний по группе 12, у 8 (27%) продавцов уровень управления своими эмоциями низкий, у 16 (53%) средний, у 6 (20%) высокий;

– самомотивация данный показатель средний по группе 13, у 10 (44%) продавцов низкий уровень самомотивации, у 16 (53%) средний, у 4 (13%) высокий им характерно регулирование своих эмоций;

– эмпатия – уровень эмпатии по группе средний 10, у 11 (37%) продавцов низкий уровень эмпатии, у 14 (47%) средний уровень, 5 (17%) они хорошо понимают и чувствуют эмоции других людей;

– распознавание эмоций других людей – этот показатель так же средний по группе 12, 10 (33%) продавцов низкий уровень эмоциональной осведомленности, у 13 (44%) средний, у 7 (23%) высокий, им характерна способность, воздействовать на эмоциональное состояние других людей;

– интегральный показатель уровня эмоционального интеллекта – средний по группе 60 (таблица 2).

Таблица 2 – Уровень эмоционального интеллекта по шкалам ($N=30$)

Шкалы	Высокий	Нормальный	Низкий
Эмоциональная осведомленность	7 чел (23%)	13 чел (44%)	10 чел.(33%)
Управление своими эмоциями	6 чел. (20%)	16 чел. (53%)	8 чел (27%)
Самомотивация	4 чел. (13%)	16 чел. (53%)	10 чел. (44%)
Эмпатия	5 чел. (17%)	14 чел. (47%)	11 чел. (37%)
Распознавание эмоций других людей	7 чел. (23%)	10 чел. (44%)	10 чел. (33%)
Интегральный показатель эмоционального интеллекта	6 чел. (20%)	14 чел. (47%)	10 чел. (33%)

По средние групповым показателям по шкалам у продавцов более развита эмоциональная осведомленность (рисунок 2).

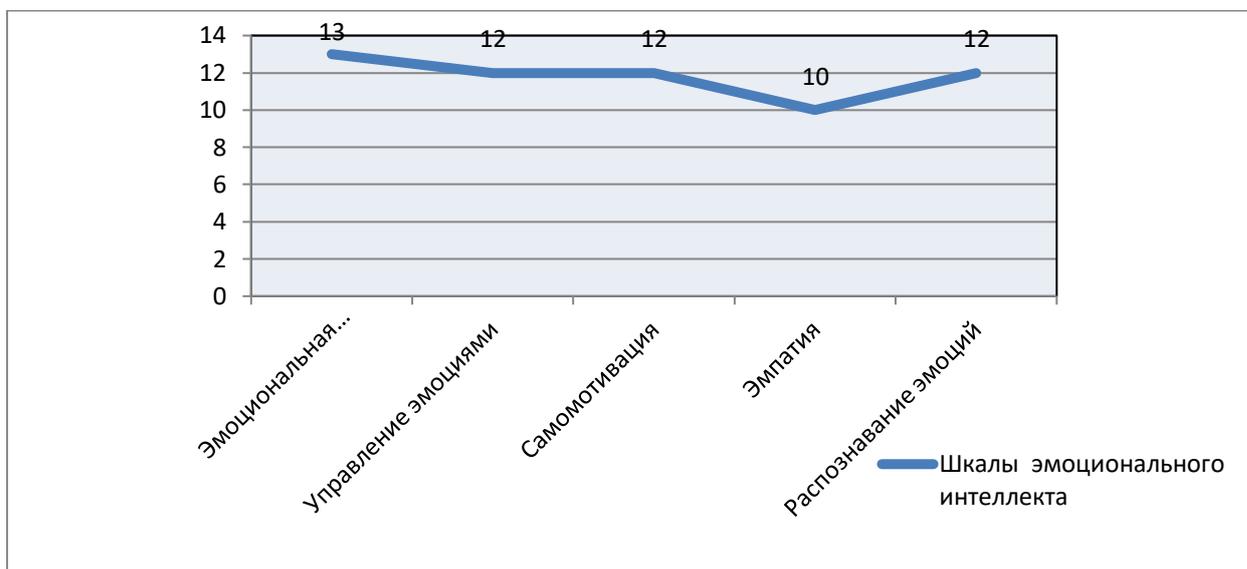


Рисунок 2 – Средние значения по шкалам эмоционального интеллекта

Как мы видим на рисунке 2, из всех шкал эмоционального интеллекта более выражены у продавцов «Эмоциональная осведомленность» и «Самомотивация». Наиболее низкий показатель по шкале «Эмпатия» – способность сопереживать другим людям, встать на их позицию. Возможно, специфика их профессиональной деятельности не требует умения сопереживать покупателям, что ведет к снижению эмоционального выгорания. Показатели по шкалам «Управление своими эмоциями» и «Распознавание эмоций» занимают среднюю позицию.

Соответственно в целом группа испытуемых показала средний уровень развития эмоционального интеллекта, однако выявлен более высокий уровень эмоциональной осведомленности и самомотивации.

Средние групповые показатели выраженности коммуникативной и социальной компетентности продавцов консультантов по тесту КСК показаны в таблице 3 (приложение, таблица 3, рисунок 3).

Таблица 3 – Диагностика уровня коммуникативной социальной компетентности (N=30)

Факторы	Среднее значение по группе испытуемых
Фактор А - общительность	14,8
Фактор Б - логическое мышление	13,7
Фактор С - эмоциональная устойчивость	14,6
Фактор Д - беспечность	10,2
Фактор К - чувствительность	11,5
Фактор М – независимость	12,1
Фактор Н - самоконтроль	13,9

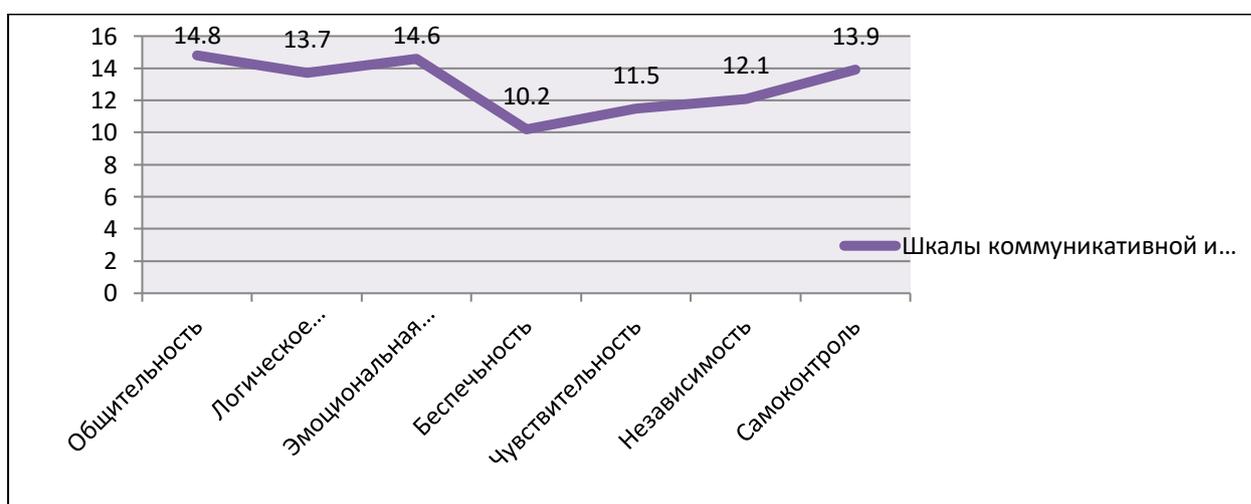


Рисунок 3 – Средние значения по шкалам компетентностей

Из таблицы 3 и рисунка 3 видно, что по средним групповым значениям коммуникативной и социальной компетентности у продавцов выражены «Общительность», «Эмоциональная устойчивость» и «Самоконтроль» – это связано с их профессиональной деятельностью, им приходится много общаться с покупателями, а покупатели бывают разные. Поэтому общительность, эмоциональная устойчивость и развитый самоконтроль относятся к профессионально-важным качествам данной профессии.

Наименее развит фактор беспечность, это связано с тем, что продавцы взрослые работающие люди, и их заработок напрямую зависит от их продаж, а продажи зависят от умения общаться, понимать потребности и желания покупателя, быть собранными и стресс устойчивыми.

По фактору А – общительность, высокий уровень общительности наблюдается у 7 (23%) продавцов, определенная выраженность общительности наблюдается у 15 (50%), средний уровень общительности выявлен у 8 (27%) продавцов, низкий уровень не показал ни один респондент.

По фактору В – логическое мышление, высокий уровень продемонстрировали 6 (20%) продавцов консультантов, выраженность логического мышления отмечена у 11 (37%) испытуемых, средний уровень развития логического мышления показали 13 (43%) испытуемых и низкий уровень не выявлен ни у одного продавца консультанта.

По фактору С – эмоциональная устойчивость, высокий уровень эмоциональной устойчивости наблюдается у 6 (20%) продавцов, выраженность эмоциональной устойчивости наблюдается у 14 (47%) испытуемых, средний уровень эмоциональной устойчивости выявлен у 10 (33%) и низкий уровень не выявлен ни у одного продавца консультанта.

По фактору Д – беспечность, высокий уровень беспечности не обнаружен, выраженность беспечности определена у 7 (23%) продавцов, средний уровень беспечности отмечен у 14 (47%) продавцов и низкий уровень беспечности выявлен у 9 (30%) продавцов.

По фактору К – чувствительность, высокий уровень чувствительности не выявлен у испытуемых, выраженность чувствительности наблюдается у 6 (20%) продавцов, средний уровень чувствительности отмечен у 24 (80%) и низкий уровень не выявлен.

По фактору М – независимость, высокий уровень независимости выявлен у 6 (20%) продавцов, выраженность независимости наблюдается у 6

(20%) продавцов, средний уровень независимости проявлен у 16 (53%) и низкий уровень независимости выявлен у 2 (7%) испытуемого.

По фактору Н – самоконтроль, высокий уровень самоконтроля выявлен у 6 (20%) продавцов, выраженность самоконтроля наблюдается у 9 (30%) испытуемых продавцов, средний уровень самоконтроля выражен у 13 (43%) и низкий уровень выявлен у 2 (7%) испытуемых.

По данному тесту по фактору А общительность, две трети продавцов люди открытые, легкие, общительные, треть продавцов имеют средние показатели. По Фактору В большинство испытуемых имеют достаточно развитое логическое мышление, они сообразительные. По фактору С две трети продавцов эмоционально устойчивые, у трети данный показатель средний. По фактору Д нет испытуемых беспечных, большинство продавцов консультантов трезво мыслят. По фактору К большинство испытуемых достаточно реалистичны, рациональные. По фактору М половина испытуемых независимые люди, они ориентируются исключительно на себя. По фактору Н большинство испытуемых умеют контролировать себя и могут подчиняться правилам, и только двое испытуемых плохо себя контролируют (рисунок 4).

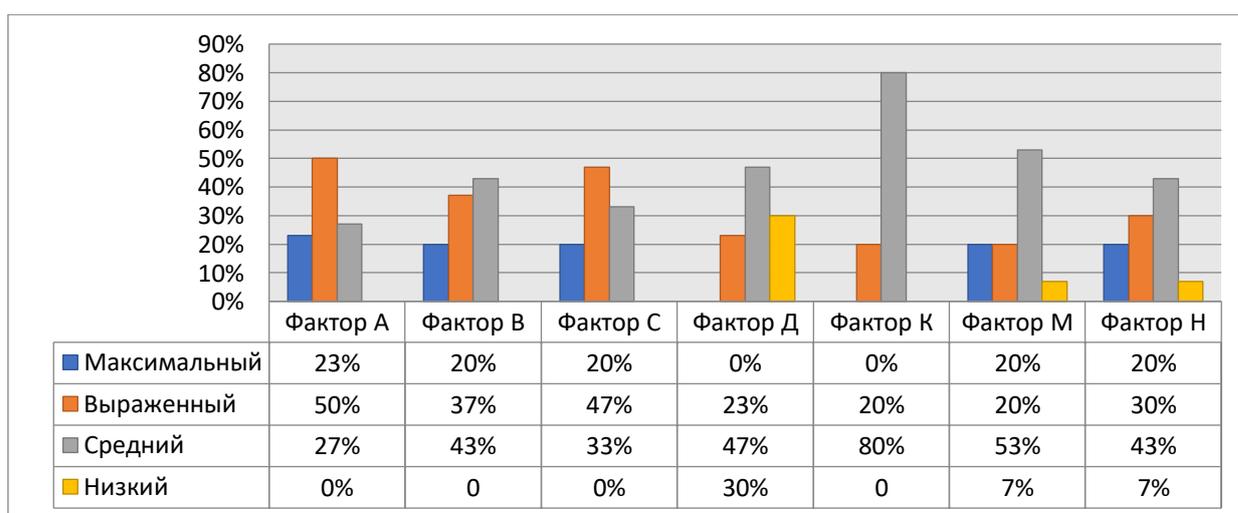


Рисунок 4 – Уровень компетентности продавцов консультантов

Соответственно можно сказать, что у более 70% продавцов консультантов высокий уровень коммуникативной и социальной компетенции. Они демонстрируют наличие коммуникативной компетенции как свойства личности. Данное свойство продавцов включает в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, эмоциональный и социальный опыт в профессиональном общении. Эти сотрудники подготовлены к выполнению работы продавца консультанта. Также коммуникативная компетентность обеспечивает успешность их деятельности в современных меняющихся условиях.

Показатели, полученные по методике диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко, представлены в таблице 4 (приложение, таблица 4).

Таблица 4 – Уровень эмоциональных барьеров в межличностном общении (N=30)

Факторы	Среднее значение по группе испытуемых
Неумение управлять эмоциями	1,5
Неадекватное проявление эмоций	1,4
Невыразительность эмоций	1,9
Доминирование негативных эмоций	1,3
Нежелание сближаться с людьми	1,8
Эмоциональные барьеры в общении	7,9

Согласно данным таблицы 4 в среднем по группе продавцов основными эмоциональными барьерами выступают – негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций и нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе. Возможно, это объясняется тем, что продавцы все довольно молодые люди и у них еще не достаточно большой опыт

эмоционального общения. Не часто встречающийся барьер общения у продавцов – это доминирование негативных эмоций. Позитивный настрой важен в профессиональной деятельности продавцов, возможно при приеме на работу отбирались люди с позитивным и нормальным эмоциональным настроением (рисунок 5)

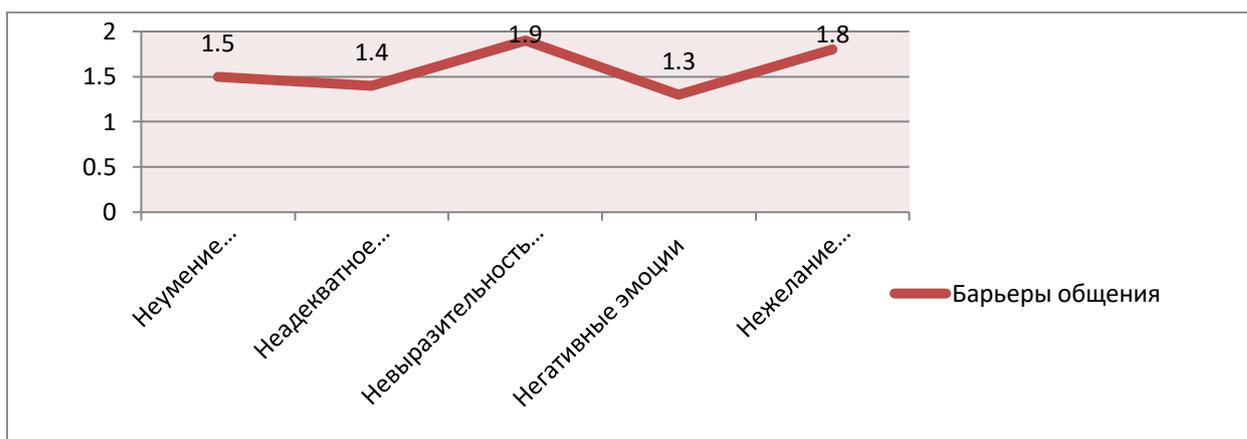


Рисунок 5 – Средние значения барьерам в общении продавцов консультантов

В целом по выборке 7 (23%) испытуемых с низким уровнем эмоциональных барьеров в межличностном общении, их эмоции не мешают общаться с партнерами (рисунок 6).

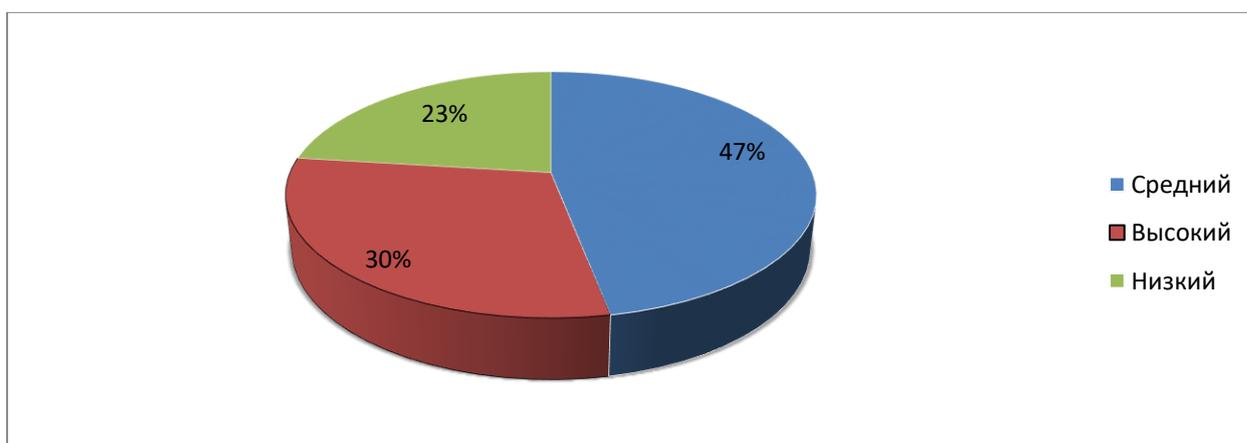


Рисунок 6 – Эмоциональные барьеры в межличностном общении продавцов

У 14 (47%) продавцов средний уровень эмоциональных барьеров в межличностном общении, 9 (30%) демонстрируют высокий уровень эмоциональных барьеров в межличностном общении, их эмоции осложняют взаимодействие с партнерами.

В ходе психодиагностики продавцов консультантов мы установили, что 10 (33%) испытуемых с низким уровнем интегрального показателя эмоционального интеллекта, 14 (47%) имеют средний уровень развития эмоционального интеллекта, 6 (20%) демонстрируют высокий уровень развития эмоционального интеллекта. У более 70% продавцов консультантов проявлен высокий уровень коммуникативной и социальной компетенции. Они демонстрируют наличие коммуникативного свойства личности, включающего в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения. Они подготовлены к выполнению работы продавца консультанта. Также коммуникативная компетентность обеспечивает успешность их деятельности в современных меняющихся условиях.

7 (23%) испытуемых с низким уровнем эмоциональных барьеров в межличностном общении, у 14 (47%) продавцов имеют средний уровень, 9 (30%) испытуемых демонстрируют высокий уровень эмоциональных барьеров в межличностном общении. В среднем по группе продавцов основными эмоциональными барьерами выступают – негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций и нежелание сблизиться с людьми на эмоциональной основе. Не часто встречающийся барьер общения у продавцов – это доминирование негативных эмоций

На следующем этапе нашей работы мы проанализировали взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Компоненты эмоционального интеллекта связаны, что оказывает огромное влияние на межличностное взаимодействие людей. Люди с высоким уровнем

эмоционального интеллекта без труда осознают свои и чужие эмоции, легко управляют своей собственной эмоциональной сферой, что помогает им достигать высокой адаптивности и продуктивности в межличностном взаимодействии.

В таблице 5 представлен корреляционный анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов.

Таблица 5 – Корреляции эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов

Шкалы/Факторы	Общительность	Логическое мышление	Эмоциональная устойчивость	Беспечность	Чувствительность	Независимость	Самоконтроль
Эмоциональная осведомленность	0,50 (p<0,01)	-	0,55 (p<0,01)	-	0,37 (p<0,05)	-	0,49 (p<0,01)
Управление своими эмоциями	0,55 (p<0,01)	-	0,47 (p=0,01)	-	0,36 (p=0,05)	-	0,50 (p<0,01)
Самомотивация	0,36 (p=0,05)	-	0,37 (p<0,01)	-	0,36 (p=0,05)	-	0,52 (p<0,01)
Эмпатия	0,47 (p=0,01)	-	0,51 (p<0,01)	-	0,49 (p<0,01)	-	0,49 (p<0,01)
Распознавание эмоций других людей	0,50 (p<0,01)	-	0,55 (p<0,01)	-	0,50 (p<0,01)	-	0,51 (p<0,01)
Интегральный показатель ЭИ	0,54 (p<0,01)	-	0,53 (p<0,01)	-	0,48 (p<0,01)	-	0,50 (p<0,01)
Примечание $r_{кр} (N=30) 0,05=0,36$, $r_{кр} (N=30) 0,01= 0,47$							

Как мы видим из таблицы 5, эмоциональный интеллект продавцов консультантов связан прямой корреляционной зависимостью с некоторыми факторами коммуникативной социальной компетентностью. К этим

факторам относятся общительность, эмоциональная устойчивость, чувствительность, самоконтроль. Другими словами, чем выше уровень эмоционального интеллекта продавцов консультантов, тем выше уровень коммуникативной компетентности, общительности, эмоциональной устойчивости, чувствительности и самоконтроля продавцов консультантов.

Далее рассмотрим, существует ли взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоциональных барьеров в межличностном общении, данные представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Корреляции эмоционального интеллекта и эмоциональных барьеров в общении

Шкалы/ барьеры	Неумение управлять эмоциями	Неадекватное проявление эмоций	Невыразительность эмоций	Доминирование негативных эмоций	Нежелание сближаться с людьми	Эмоциональные барьеры общения
Эмоциональная осведомленность	-0,55 (p<0,01)	-0,37 (p<0,05)	-0,57 (p<0,01)	-	-0,36 (p=0,05)	-0,55 (p<0,01)
Управление своими эмоциями	-0,59 (p<0,01)	-0,39 (p<0,05)	-0,55 (p<0,01)	-0,36 (p=0,05)	-	-0,58 (p<0,01)
Самомотивация	-	-	-	-0,36 (p=0,05)	-0,38 (p<0,05)	-0,47 (p=0,01)
Эмпатия	-0,37 (p<0,05)	-	-0,45 (p<0,05)	-	-0,49 (p<0,01)	-0,48 (p<0,01)
Распознавание эмоций других людей	-0,51 (p<0,01)	-0,44 (p<0,05)	-0,41 (p<0,05)	-0,38 (p<0,05)	-0,39 (p<0,05)	-0,49 (p<0,01)
Интегральный показатель эмоционального интеллекта	-0,55 (p<0,01)	-0,39 (p<0,05)	-0,56 (p<0,01)	-	-0,36 (p=0,05)	-0,55 (p<0,01)
Примечание $r_{кр (N=30)} 0,05=0,36$, $r_{кр (N=30)} 0,01= 0,47$						

Как мы видим из таблицы 6, эмоциональный интеллект продавцов консультантов связан обратной корреляционной зависимостью с эмоциональными барьерами в межличностном общении, с неумением управлять эмоциями, проявлением эмоций, невыразительностью эмоций. Другими словами, чем выше уровень эмоционального интеллекта продавцов консультантов, тем меньше эмоциональных барьеров в межличностном общении.

Таким образом, на основании нашего исследования, мы можем утверждать, что повышение уровня эмоционального интеллекта ведет к повышению коммуникативной компетентности продавцов консультантов. Наша гипотеза доказана.

2.3 Практические рекомендации по повышению уровня эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности продавцов консультантов

В настоящее время проблематика эмоционального интеллекта чрезвычайно востребована. Специалисты разных областей находят ее перспективной и заслуживающей внимания. На это активно реагируют разные консалтинговые компании, внедрением тренингов по развитию эмоционального интеллекта в свои услуги. Однако они не имеют эффективных программ развития интеллекта.

Вопрос о развитии эмоционального интеллекта и повышении его уровня на сегодняшний день остается все еще открытым. В публикациях можно обнаружить разнообразные концепции развития эмоционального интеллекта человека, которые основаны на использовании программ развития посредством различных упражнений и тренинговых техник, однако нужно подчеркнуть, что серьезных исследований со строгими замерами эффективности использования подобных техник и упражнений не велось. До сих пор,

основной тенденцией развития социального и эмоционального интеллекта является отсутствие согласия ученых в отношении структурных компонентов данных типов интеллекта, и методик диагностики их количественных показателей, которые говорят о возможности их развития.

Существуют две точки зрения на развитие эмоционального интеллекта.

Дж. Майер утверждает, что очень сложно развить эмоциональный интеллект, он относится к устойчивым способностям. Д. Гоулмена и его сторонники говорят о значительном повышении уровня эмоциональной компетентности в результате определенного образования и во взрослом возрасте. Сторонники Д. Гоулмена находят очевидным, что подростковый, юношеский и молодой возраст является высокочувствительным к продуктивному формированию эмоционального интеллекта. Особенно в отношении вербализации эмоций и их определении.

Несмотря на тот факт, что развитие и достижение высокого уровня эмоционального интеллекта во взрослом возрасте достаточно не простой и длительный процесс, тем не менее, считается, что нервные пути головного мозга способны развиваться вплоть до середины жизни человека. Учеными данного подхода было обнаружено, что развитие частей эмоционального интеллекта ведет к увеличению его коэффициента на 7,5 единиц от 94,2 (15–19 лет) до 102,7 (41–50 лет).

Установлено, что эмоциональные центры правого полушария начинают обучаться реагировать медленнее, чем присваивать информацию, а левое полушарие проще обучается разнообразным техническим навыкам и когнитивным способностям. Поэтому принято считать, что начинать развитие и изменение структур эмоционального интеллекта продуктивнее, используя разные тренировки, по овладению навыка открыто выражать свои чувства, и использовать этот навык в жизненных ситуациях. Данные тренировки широко используют методы: группового тренинга, групповых дискуссий, лекций по темам эмоционального интеллекта и способов его

развития, психологические игры, мастер–классы. Так же сегодня начали широко внедряться методы дистанционного развития эмоционального интеллекта.

Существуют несколько направлений развития эмоционального интеллекта людей. Т.С. Киселева разработала и предлагает авторскую программу по развитию эмоционального интеллекта, которая состоит из четырех частей (модулей), каждый из этих модулей имеет продолжительность около полутора месяца.

Первый модуль данной авторской программы отвечает за развитие компонента эмоционального интеллекта – «азбуки эмоций» и обучение и использование таких методик как:

- «эмоциональный термометр» техника направленная на проведение быстрой диагностики своих эмоций и эмоций других людей, отслеживание и точное понимание эмоциональных проявлений, возникающих в разных ситуациях;

- точная характеристика и передача эмоциональных состояний;
- техники описания эмоций и чувств с помощью слов и образов;
- проявление требуемых эмоций;
- распознавание эмоций, умение интерпретировать невербальные проявления эмоций;
- понимание причин возникновения негативных эмоций, техники изменения и трансформации эмоционального напряжения.

Второй модуль ориентирован всецело на развитие компонента эмоционального интеллекта – «использование эмоций», благодаря развитию данного компонента произойдет усиление мышления человека и возрастет эффективность его деятельности, появится возможность проходить сложные напряженные ситуаций в жизни оптимально, с меньшими затратами.

Третий модуль ориентирован на развитие компонента эмоционального интеллекта – «анализ и понимание эмоций». Этот компонент, расширяет

возможности человека анализировать свои эмоциональные проявления, и на основании подобного анализа корректировать свое поведение.

Четвертый модуль нацелен на сбор и интеграцию всего опыта трех первых модулей, для последующего развития «сознательного управления эмоциями». Человек учится применять техники снижения интенсивности эмоции, учится способности переключать эмоций, получает контроль над эмоциями.

Программа рассчитана примерно на 6 месяцев, с обязательным посещением всех четырех модулей по порядку с проведением 4-х супервизий и 4-х сессий контроля обучающихся. Продолжительность программы составляет 120 часов аудиторных работ и 20-0 часов – самостоятельной работы. В процессе обучения и работы обучающихся людей по заданиям программы предпочтительными становятся современные инновационные методы обучения, которые уже доказали свою эффективность. К таким методам относятся в первую очередь – разные деловые игры, ситуационные кейсы, проведение индивидуального и группового консультирования, ведение дневника эмоций.

Авторская программа Т.С. Киселевой ориентирована в большей степени на развитие эмоционального интеллекта управленцев и менеджеров. Программа нацелена на непосредственное воздействие на все четыре компонента эмоционального интеллекта. Программа получила научное обоснование и была признана в качестве программы для повышения общего уровня эмоционального интеллекта менеджеров. Программа опирается в теоретическом плане на интерактивные технологии и методы, с упором на обучение взрослых людей, и опирается на андрогогическую модель обучения. Важно отметить, что упражнения программы направлены на развитии одного из компонентов эмоционального интеллекта. Модули тренинга включают в себя упражнения, нацеленные на развитие двух составляющих эмоционального интеллекта.

Существует программа развития эмоционального интеллекта Е.С. Ивановой. Данная программа ориентирована на развитие эмоционального интеллекта специалистов–профайлеров, и включена в их профессиональную подготовку. Однако можно использовать эту программу для развития эмоционального интеллекта любого желающего.

Данная программа рассчитана на 4 месяца (6–8 часов в неделю), 90 часов очного и 30 часов дистанционного обучения. В рамках программы обучающиеся получают психологическую поддержку, знакомятся с уникальным методическим материалом. В этот материал включены специальные аудио-треки и видеоролики, которые воспроизводят широкий диапазон эмоциональных состояний человека, фотографии с различной экспрессией человека.

Программа развития эмоционального интеллекта Е.С. Ивановой состоит из трех последовательных модулей.

Первый модуль программы ориентирован на развитие сенсорно–перцептивных способностей человека, и расширение границ его наблюдательности, для обучения способности соотносить вербальную и невербальную информацию.

Второй модуль направлен на понимание и развитие умения распознавать разные виды лжи и обмана, через обнаружение стратегий ложного поведения, отслеживания манипулятивного воздействия в процессе общения и взаимодействия людей.

Третий модуль соединяет все знания и полученный опыт и навыки предыдущих первых двух модулей, он ориентирован на развитие практических умений и навыков обнаруживать ложные сообщения и ложную информацию в общении.

Так же как целенаправленное развитие эмоционального интеллекта может стать инструментом снижения синдрома «профессионального выгорания». Т.И. Солодкова в качестве средства повышения уровня

эмоционального интеллекта предлагает использовать метафоры, которые кроме того являются успешным способом развития мышления, понимания, воображения, и притч, выступающих инструментом широко используемым в позитивной психотерапии. Т.И. Солодкова предлагает тренинг продолжительностью в шесть месяцев, с одним занятием в неделю по три часа. Программа состоит из трех этапов. Первый этап ознакомление и принятие целей и задач программы. Второй этап собственно развитие эмоционального интеллекта с помощью развития его компонентов. Третий этап полный анализ изменений и рефлексия полученных результатов с участниками программы.

Е.С. Иванова так же разработала дистанционный курс «Дистанционной тренажер опознавания и вербализации эмоций». Программа рассчитана на обучение продолжительностью шесть недель с тремя занятиями в неделю. Вся программа включает 41 задание и 17 занятий. Они предоставляют набор образов со спонтанной лицевой экспрессии, аудиальных образов эмоций и чувств, отрывки из разных художественных фильмов.

Программа нацелена на пополнение «Словаря эмоций», благодаря которому осуществляется повышение уровня осознания и понимания эмоций, идет наращивание уровня ресурсов человека и повышается качество коммуникативной культуры. К характерологическим особенностям, данной программы в процессе развития эмоционального интеллекта участников становится:

- мотивация участников;
- продолжительное обучение;
- системность знаний;
- использование восприятия в обработке информации;
- индивидуализация обучения;
- самостоятельное обучение;
- ведение «дневника эмоций»;

- совместная деятельность;
- опора на опыт обучающихся людей;
- актуализация результатов обучения;
- поддержка участников и после завершения обучения.

По результатам диагностики выявлена группа продавцов с низким уровнем развития коммуникативной компетентности и эмоционального интеллекта. Для этих сотрудников нами был разработан тренинг, направленный на повышение уровня коммуникативной компетентности и эмоционального интеллекта.

Программа тренинга должна соответствовать следующим принципам:

Принцип «не навредить». Вся работа и упражнения тренинга не должны навредить или стать факторами, мешающими в развитии всех участников группы и ведущего тренинга.

Принцип целесообразности. Все что происходит на тренинге работа в группах, упражнения должны быть направлены исключительно на реализацию целей и задач тренинга.

Принцип последовательности. Данный принцип заключается в том, что каждое задание и упражнение должно опираться на опыт и навыки, полученные при выполнении предыдущих упражнений и заданий.

Принцип открытости. Данный принцип направлен на достижение открытости, активности и честности всех участников в ходе тренинга, выполнение правил тренинга. Участникам необходимо быть честными перед собой и группой, что помогает в работе по раскрытию и изменению участников.

Принцип достоверности. Все упражнения и занятия должны быть простыми, понятными и адаптированными для использования в тренингах [4].

Упражнения тренинга помогут в понимании эмоционального поведения и развитие способностей, нужных для прохождения этапов. Упражнения

опирались на случаи из жизни участников, что позволило участникам увидеть и осознать свои ошибки и построить корректный алгоритм поведения. Внимание так же было уделено мероприятиям после тренинга для помощи в применении полученных навыков в жизни. Общая продолжительность тренинга – два дня.

Цели тренинга:

- Научиться эффективной коммуникации.
- Определить эффективные техники общения.
- Налаживать продолжительные и плодотворные межличностные коммуникации.
- Обучиться управлять стрессом.
- Обучение техникам и методам разрешения конфликтных ситуаций, возникающих на работе.
- Выявить и проанализировать причины ошибок и конфликтов в работе.
- Обучиться управлять своей эмоциональной сферой, своими чувствами, состояниями.

Специально подобранная система эффективных упражнений поможет участникам тренинга обучиться именно тем знаниям и компетенциям, развить те навыки, которые у них развиты недостаточно.

Занятие тренинг состоит из трех частей – вводной, основной, заключительной.

Вводная часть, в данной части тренинга, ведущий знакомится с группой, участники знакомятся друг с другом, ведущий предоставляет информацию о работе:

- о целях, задачах, инструментах, условиях работы;
- о правилах работы в группе, так же проходит обсуждение этих правил и регламента работы;
- знакомство с ведущим.

Основной целью данной части становится знакомство участников группы с ведущим и друг другом, ознакомление с правилами и нормами работы. Цель знакомства участников – обращение к участникам. Знакомство помогает создать некую более комфортную атмосферу в группе для последующей работы. Создание атмосферы доверия и открытости.

Основная часть.

Данная часть, является главной, в ней достигаются все запланированные цели и задачи тренинга.

Заключительная часть программы.

В данной части тренинга осуществляется подведение итогов работы группы, рефлексия участников обо всем происшедшем за время тренинга в группе. Происходит получение обратной связи членов группы и ведущего, обговариваются дальнейшие планы индивидуальной работы участников после тренинга. Заключительный этап нацелен на подведения итогов, понимания участниками своих результатов и результатов, которые достигнуты в группе в целом.

Первый день тренинга.

Вводная часть ведущий знакомится с группой, участники знакомятся друг с другом, ведущий предоставляет информацию о работе.

Далее начинается работа по обретению самоуважения, понимание, как начать и за что уважать и принимать себя. Ведущий проводит с участниками следующие упражнения: «Мои сильные стороны, которые приводят к успехам», «Я – герой», «Случай из жизни, за который мне стыдно».

Работа по обретению эмоциональной осознанности, понимание и принятие участниками своих чувств, причины повлекшие возникновение этих чувств. Проводится заполнение дневника чувств, и упражнения «Определи эмоцию по фотографии», «Скульптура». Так же ведущий проводит с участниками дискуссию на тему «Я и мои чувства».

Далее работа по обучению навыка выражать свои чувства и убеждения, развитие способности защищать их. Ведущий проводит с участниками упражнения – «Мне нравятся яблоки. А вам?», «Обменять купленный товар, например носки», «Рассказ о своих недостатках», «Критика других людей».

Работа по обретению независимости. Обучение способности принимать решение без оглядки на других. Проведение упражнения: «Отказ», «Просьба о помощи», «Как отстаивать свое мнение».

Для помощи участникам в самоактуализации, реализации потенциала, составлении планов, целей и задач, ведущим проводятся упражнения – «Мой капитал», «Что я хочу», «Постановка цели и способы этапы ее достижения».

Обучение эмпатии, развитие умения понимать, чувствовать эмоции других людей, становится на позицию другого человека. Проведение упражнений «Хвастаться», «Передай мне эмоцию», «Живые руки», «Маски в нашей жизни».

Завершение первого дня тренинга. Подведение итогов работы в группе в первый день.

Второй день тренинга.

Проведение ролевой творческой игры «Жизнь человека», основная цель игры понимание своей социальной ответственности, взаимодействие с другими людьми. Для дальнейшего расширения умения общаться, устанавливать и сохранять эмоционально теплые отношения с людьми, были проведены упражнения - «Я и мои границы», «Я и люди, границы других людей».

На усиление уровня стрессоустойчивость, развития умения противостоять сложным ситуациям, ведущий проводит мини-лекцию «Стресс в жизни современного человека», и упражнение «Моя карта стресса».

На развитие контроля импульсивности, развития умения контролировать первую реакцию и избегать безответственного поведения, проведение

упражнений – «Говорим гадости», «Как делать то, что я не хочу?» и дискуссии на тему «я контролирую свою импульсивность?».

Обретение умения находиться «здесь и сейчас». Для развития умения адаптироваться в круговороте жизненных обстоятельств проведение ролевой игры «Два царства».

Для выявления проблем, обретения умения находить и принимать эффективные решения проведение с участниками мини-лекции «Принятие решения», и упражнений «Атомное убежище», «Путешествие на корабле».

И завершало тренинг упражнение «Давайте найдем в этом хорошее!», цель которого развитие умения акцентировать свое внимание на хороших моментах в разных обстоятельствах.

Завершение второго дня тренинга.

Подведение итогов работы группы в прошедшие два дня. Рефлексия участников обо всем происшедшем за время тренинга в группе. Получение обратной связи членов группы и ведущего, отговаривание дальнейших планов индивидуальной работы участников после тренинга.

Проанализировав различные подходы к вопросу о развитии эмоционального интеллекта и повышении его уровня на сегодняшний день, очевидно, что он все еще остается открытым. Мы со своей стороны предлагаем проведение двухдневного тренинга по развитию эмоционального интеллекта и повышению уровня коммуникативной компетентности продавцов консультантов.

Выводы по второй главе

На основе проведенного теоретического анализа профессиональной деятельности продавцов консультантов можно выделить основные факторы, влияющие на эффективность их деятельности. К таковым можно отнести: владение специальными техниками, способность к самореализации,

коммуникативная компетентность, эмоциональный интеллект, умение контролировать свою деятельность, понимания себя и своих особенностей.

Базой эмпирического исследования является сеть магазинов сети магазинов «IDEA». В исследовании приняли участие 30 продавцов консультантов компании 18 мужчин и 12 женщин стаж работы от 1 до 5 лет.

Для организации и проведения эмпирического исследования были использованы следующие методики: методика Н. Холла на определение уровня эмоционального интеллекта в адаптации Е.И. Ильина; методика исследования коммуникативной социальной компетентности Н.П. Фетискина, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова; методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко.

Таким образом, на основании нашего исследования, мы можем утверждать, что повышение уровня эмоционального интеллекта ведет к повышению коммуникативной компетентности продавцов консультантов. Наша гипотеза доказана.

Проанализировав различные подходы к вопросу о развитии эмоционального интеллекта и повышении его уровня на сегодняшний день, очевидно, что он все еще остается открытым. Мы со своей стороны предлагаем проведение двухдневного тренинга по развитию эмоционального интеллекта и повышению уровня коммуникативной компетентности продавцов консультантов.

Заключение

Анализ литературы показал, что эмоциональный интеллект позиционируется как базовый показатель успешности каждого человека. Дж. Сиаррочи, Ф.П. Дина и С. Андерсона эмоциональный интеллект понимают, как детерминанту здоровья человека. А.С. Петровской, И.А. Егоровым, Т.А. Панковой изучают эмоциональный интеллект как фактор эффективной управленческой деятельности.

Проанализировав литературу по вопросу эмоционального интеллекта, мы можем сказать, что в современной науке эмоциональный интеллект раскрывается в теории эмоциональных и интеллектуальных способностей Д. Майера, П. Саловой, Карузо; некогнитивной теории Р. Бар–Она; теории Д. Гоулмана; двухкомпонентной теории и Д.В. Люсина. Мы можем так же отметить, что в научной литературе эмоциональный интеллект предлагается рассматривать как эмоциональные и когнитивные способности, которые влияют на проявление адаптивности человека. Компоненты эмоционального интеллекта связаны между собой, что оказывает огромное влияние на межличностное взаимодействие людей. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта без труда осознают свои и чужие эмоции, легко управляют своей собственной эмоциональной сферой, что помогает им достигать высокой адаптивности и продуктивности в межличностном взаимодействии.

Работа продавца консультанта относится к профессиям типа «Человек-человек» и требует наличия специфических характеристик в индивидуальной, мотивационной, эмоциональной сфере субъекта труда. Профессиональная деятельность продавца-консультанта относится к довольно специфичной деятельности, если сравнивать ее с другими профессиями типа «Человек – человек». Эта специфика заключается в том,

что продавец должен взаимодействовать с предметами и строит взаимоотношения с покупателями.

Коммуникативная компетентность относится к важным профессиональным качествам продавцов консультантов. Она определяется как личностное качество, которое обеспечивает предпосылки для мастерского овладения и использования вербальных и невербальных средств общения, помогает в адекватном отражении эмоций и личности другого человека, корректной оценки поведения людей с последующим построением собственного поведения на основе, имеющейся в распоряжении информации.

Следует так же отметить, что среди компетенций человека, рассматриваемых в зарубежной и отечественной литературе, коммуникативной компетенции отведена важная позиция. В материалах Совета Европы по базовым компетенциям умение общаться признано важным для молодых европейцев, высокий уровень устной и письменной коммуникации является условием эффективной реализации человека.

Базой эмпирического исследования является сеть магазинов сети магазинов «IDEA». В исследовании приняли участие 30 продавцов консультантов компании 18 мужчин и 12 женщин стаж работы от 1 до 5 лет.

Для организации и проведения эмпирического исследования были использованы следующие методики: методика М. Холла, эта методика адаптирована Е.П. Ильиным; методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК); методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко.

В ходе психодиагностики продавцов консультантов мы установили, что 10 (33%) испытуемых с низким уровнем интегрального показателя эмоционального интеллекта, 14 (47%) имеют средний уровень развития эмоционального интеллекта, 6 (20%) демонстрируют высокий уровень развития эмоционального интеллекта. У более 70% продавцов консультантов проявлен высокий уровень коммуникативной и социальной компетенции.

Они демонстрируют наличие коммуникативного свойства личности, включающего в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения. Они подготовлены к выполнению работы продавца консультанта. Также коммуникативная компетентность обеспечивает успешность их деятельности в современных меняющихся условиях. 7 (23%) испытуемых с низким уровнем эмоциональных барьеров в межличностном общении, у 14 (47%) продавцов имеют средний уровень, 9 (30%) испытуемых демонстрируют высокий уровень эмоциональных барьеров в межличностном общении.

Мы определили, что эмоциональный интеллект продавцов консультантов связан прямой положительной корреляционной зависимостью с факторами коммуникативной социальной компетентности, с общительностью, эмоциональной устойчивостью, чувствительностью, самоконтролем. Так же эмоциональный интеллект продавцов консультантов связан обратной отрицательной корреляционной зависимостью с эмоциональными барьерами в межличностном общении, с неумением управлять эмоциями, проявлением эмоций, невыразительностью эмоций. Другими словами, чем выше уровень эмоционального интеллекта продавцов консультантов, тем меньше эмоциональных барьеров в межличностном общении. Чем выше уровень эмоционального интеллекта продавцов консультантов, тем выше уровень коммуникативной компетентности, и тем меньше эмоциональных барьеров в межличностном общении.

Таким образом, на основании нашего исследования, мы можем утверждать, что повышение уровня эмоционального интеллекта ведет к повышению коммуникативной компетентности продавцов консультантов. Наша гипотеза доказана.

В качестве рекомендации мы предлагаем провести с продавцами консультантами тренинг развития эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности.

Список используемой литературы

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М. : Аспект-пресс, 2004. 366 с.
2. Андреева И. Н. Об истории развития понятия «эмоциональный интеллект» // Вопросы психологии. 2008. № 5. С. 83 – 95.
3. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. 2007. № 5. С. 57 – 65.
4. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. 2006. № 3. С. 78–86.
5. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как фактор самоактуализации // Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под. ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М., 2009. 256 с.
6. Батаршев А. В. Психология личности и общения. М.: Владос, 2004. 246 с.
7. Биркенбиль В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. М.: ФАИР-Пресс, 2002. 352 с.
8. Бодалев А. А. Психология общения. Энциклопедический словарь. М.: Изд-во Когито-Центр, 2011.
9. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды. М.: Изд-во МОДЭК Серия: Психологи Отечества 2002. 256с.
10. Волкова М. Н. Психология субъекта: Хрестоматия. Владивосток: М. гос. ун-т им. адмирала Г.И. Невельского, 2007. 182 с.
11. Воробьева АВ. Влияние особенностей личностных характеристик человека на формирование карьеры. // Молодежный научно-технический вестник. 2015. № 9. С. 46.
12. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации: Высшее образование. М.: ИНФРА-М, 2007. 272 с.

13. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ; пер. с англ. 4-е изд. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.
14. Деревянко С. П. Развитие эмоционального интеллекта в тренинговых группах // Психологический журнал. 2008. № 2. С. 79–84.
15. Дружинин В. Н. Интеллект и продуктивность деятельности: модель «интеллектуального диапазона» // Психологический журнал. 1998. №2. С. 61-70.
16. Дегтярев А. В. «Эмоциональный интеллект»: становление понятия в психологии // Психологическая наука и образование. 2012. № 2. С. 34-45.
17. Ерохина Е. В. Эмпирическое обоснование психологических типов эмоционального интеллекта // Вестник Адыгейского государственного университета, Сер.: Педагогика и психология, 2011. Вып. № 1. 154 с.
18. Зотова И. Н. Характеристика коммуникативной компетентности// Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика» №13(68), Таганрог: 2006. С.225-227.
19. Иванова Е. С. Развитие эмоционального интеллекта в рамках программы подготовки профайлеров // Научный диалог. 2012. №6. С. 93-94.
20. Кабардов М. К., Арцишевская Е. В. Языковые и коммуникативные способности и компетенция // Вопр. психологии. 2006, № 1. С. 43-48.
21. Карпов А. В., Петровская А. С. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография. Ярославль: ЯрГУ, 2008.
22. Климов Е. А. Пути в профессионализм (Психологический взгляд): Учебное пособие. М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2003. 320 с.
23. Климов Е. А. Психология профессионала: избр. психол. тр. М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: МОДЭК, 2003. 456 с.

24. Комарова А. И. Социальный и эмоциональный интеллект: кросскультурное исследование / А. И. Комарова // Вестник Бурятского государственного университета. 2005. С. 30–35.

25. Крысько В. Социальная психология. М. : Юрайт, 2014. 560с.

26. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М., 1990.

27. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: «Институт психологии РАН», 2004. 176с.

28. Люсин Д. В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты // Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен/ Под ред. Г.А. Емельянова. М., 2000. 142 с.

29. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. СПб.: Питер, 2010. 794 с.

30. Манахов С. В., Иванов С. Г. Профессионально важные качества психолога-консультанта // Материалы международной научно-практической конференции. 2012. URL: <http://conf-a.narod.ru/2.06.08.2012.pdf>.

31. Манойлова М. А. Методика диагностики эмоционального интеллекта / М. А. Манойлова // Сб. Акмеология 2006. Методологические и методические проблемы / под ред. Н. В. Кузьминой, Л. И. Дубровиной. СПб., 2006.

32. Морозов А. Социальная психология. М. : Академический Проект, 2008. 336с.

33. Московичи С. Социальная психология. 7-е изд. СПб.: Питер, 2007. 592 с.

34. Носенко Е. Л. Эмоциональный интеллект: концептуализация феномена, основные функции / Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига. Киев, 2003. 126 с.

35. Нугаева А. Н. Мотивационно-ценностная сфера личности специалиста-психолога

36. Общая психология / Под ред. А. В. Петровского. М.: ПЭР СЭ, 2005.
37. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. М.: Мысль, 2003. 231 с.
38. Панкратова А. А. Практический, социальный и эмоциональный виды интеллекта: сравнительный анализ / А. А. Панкратова // Вопросы психологии. 2010. № 2. С. 111–119.
39. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен. М. «Когито-центр», 2002.
40. Рейд М. Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство. М.: Эксмо, 2003. 352 с.
41. Рекешева Ф. М. Профессионально важные качества и умения психолога как фактор его профессиональной готовности // Вестник новгородского государственного университета. 2008. №45 // <https://cyberleninka.ru>
42. Робертс Р. Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин // Психология: Журнал ВШЭ. 2004. Т.1. № 4. С. 3–24.
43. Рогов Е. И. Психология общения. М.: Владос, 2004. 335 с.
44. Руденский Е. В. Социальная психология: Курс лекций. М.: ИНФА-М; Новосибирск: ИГАЭиУ, 2007. 224с.
45. Сеткова Н. А. Взаимосвязь самореализации и социального интеллекта у представителей профессии типа «Человек-Человек» / Н. А. Сеткова // Известия РПГУ им. А. И. Герцена. 2009. № 116. С. 288–293.
46. Солодкова Т. И. Преодоление синдрома «выгорания» // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2010. № 3. С. 47-49.
47. Социально-психологический практикум: Учеб. - метод. Пособие для студентов ф-та психологии и социальной работы / Авт.- сост. В.В. Гриценко. Балашов: Изд-во «Николаев», 2006.

48. Степанов И. С. Психологические условия формирования эмоционального интеллекта личности: дис. канд. психол. наук : 19.00.01 / И. С. Степанов. Новосибирск, 2010.

49. Столяренко С. Д. Социальная психология. М. : Юрайт, 2014. 219 с.

50. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. М.: «Социальные отношения»; «Перспектива», 2004. 246 с.

Приложение А

Показатели диагностики по методикам

Таблица А.1 – Средние групповые показатели уровня эмоционального интеллекта по методике Н. Холла ($N=30$)

№ исп.	Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Само мотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций	Эмоциональный интеллект
1.	10	11	11	11	11	54
2.	11	12	12	8	13	61
3.	14	14	14	10	14	71
4.	14	15	14	10	15	67
5.	10	10	11	9	12	55
6.	13	13	13	9	13	65
7.	14	14	15	10	15	63
8.	15	14	16	10	16	68
10.	16	15	16	11	17	72
11.	10	9	10	10	12	53
12.	16	14	15	7	17	69
13.	15	14	15	7	17	68
14.	11	10	11	11	11	54
15.	15	14	15	12	17	67
16.	12	10	12	11	13	71
17.	12	10	12	11	14	62
18.	10	9	10	10	10	49
19.	15	13	14	10	17	66
20.	10	10	11	11	12	53
21.	11	10	11	10	13	58
22.	12	11	12	13	12	60
23.	14	12	14	10	15	60
24.	12	10	12	12	14	62
25.	10	9	10	10	10	49
26.	15	13	14	7	17	66
27.	10	10	11	11	12	53
28.	11	10	11	11	13	58
29.	12	11	12	9	12	60
30.	14	12	14	10	15	65
Ср	13	12	13	10	12	60

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1 – Показатели уровня коммуникативной социальной компетентности ($N=30$)

№ Исп.	Факторы						
	А	В	С	Д	К	М	Н
1.	13	13	11	10	10	10	13
2.	17	16	16	7	7	16	14
3.	13	10	10	11	11	12	12
4.	14	13	13	13	14	14	15
5.	10	10	9	9	11	11	12
6.	13	14	14	12	13	15	16
7.	10	11	10	10	9	8	10
8.	9	10	8	9	10	7	6
9.	17	17	17	6	7	17	17
10.	11	11	14	7	14	15	14
11.	9	12	13	14	10	12	7
12.	15	14	15	6	5	10	10
13.	14	8	13	10	11	11	12
14.	15	11	10	13	9	10	13
15.	18	17	16	7	7	18	17
16.	13	13	14	9	5	8	10
17.	15	15	14	6	6	10	15
18.	15	11	11	11	12	11	12
19.	19	18	17	7	7	16	18
20.	14	14	13	12	11	9	9
21.	13	12	12	13	14	10	14
22.	12	10	11	10	7	11	11
23.	16	15	17	7	6	18	16
24.	13	13	14	11	10	11	12
25.	10	14	15	15	13	12	13
26.	13	12	12	13	14	10	14
27.	12	10	11	10	7	11	11
28.	16	15	17	7	6	18	16
29.	13	13	14	11	10	11	12
30.	10	14	15	15	13	12	13
Ср.	14,8	13,7	14,6	10,2	11,5	12,1	13,9

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1 – Уровень эмоциональных барьеров в межличностном общении ($N=30$)

№ испытуемого	Неумение управлять эмоциями	Неадекватное проявление эмоций	Невыразительность эмоций	Доминирование негативных эмоций	Нежелание сближаться с людьми	Эмоциональные барьеры в общении
1.	2	2	2	2	1	6
2.	2	2	2	2	2	10
3.	1	2	2	2	2	9
4.	1	2	1	1	2	7
5.	1	1	1	1	2	6
6.	2	2	2	1	2	8
7.	2	1	1	2	1	7
8.	0	1	1	1	1	4
9.	2	2	2	1	2	9
10.	2	2	1	1	2	8
11.	1	0	1	1	1	6
12.	2	2	2	2	2	10
13.	1	1	1	1	1	5
14.	2	1	2	1	1	7
15.	2	2	2	1	2	9
16.	1	1	1	1	1	6
17.	2	2	2	2	2	10
18.	1	1	1	0	1	4
19.	2	2	1	2	2	9
20.	2	1	2	2	2	6
21.	2	2	1	1	2	8
22.	1	1	1	1	1	5
23.	2	1	2	1	1	7
24.	0	1	1	0	1	3
25.	2	2	2	2	2	10
26.	1	0	1	1	1	4
27.	2	1	2	1	2	8
28.	2	2	2	2	2	10
29.	1	1	2	1	2	5
30.	0	1	1	0	1	3
Ср.	1,5	1,4	1,9	1,3	1,8	7,9