

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет социальных наук  
Кафедра психологии и педагогики  
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ Е.А. Иванова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Особенности коммуникативной компетентности сотрудников  
негосударственного пенсионного фонда

Исполнитель  
студент группы 364сб2

Н.В. Гурова

Руководитель  
доцент, канд.псих.наук

Ю.В. Бадалян

Нормоконтроль

В.С. Клемес

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет Социальных наук  
Кафедра Психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Е.А. Иванова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

**З А Д А Н И Е**

К бакалаврской работе студента **ГУРОВОЙ НАТАЛЬИ**  
**ВЛАДИМИРОВНЫ**

**1. Тема бакалаврской работы: ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ НЕГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕНСИОННОГО ФОНДА.**

(утверждено приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

**2. Срок сдачи студентом законченной работы 11.01.2016 г.**

**3. Исходные данные к бакалаврской работе:**

Анализ научно-теоретической литературы по проблемам, связанным с коммуникацией, общением, коммуникативной компетентностью личности, позволяет судить о том, что структура, функции, генезис общения и отношений межличностного взаимодействия достаточно хорошо изучены и детально освещены в теоретических трудах психологов: Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, В.А. Кан-Калик, В.Н. Куницина, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.В. Рыжов, С.Л. Рубинштейн, Б.М. Теплов, И.М. Юсупов, В.А. Якунин, Е.С. Кузьмин, Ю.Н. Емельянов.

Проблема коммуникативной компетентности исследовалась С.Л. Братченко, Ю.Н. Емельяновым, Г.А. Кудрявцевой, О.П. Санниковой, В.Д. Ширшовым. Исследователями определена структура коммуникативной компетентности, которая считается изоморфной структуре общения и состоит

из трех компонентов: когнитивного, поведенческого и эмотивного, а также источники коммуникативной компетентности, которые условно подразделяют на субъективные и объективные.

**4. Содержание бакалаврской работы** (перечень подлежащих разработке вопросов):

1) Проанализировать научную литературу по проблеме особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда;

2) Определить уровень развития коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда;

3) Выявить особенности коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда.

**5. Перечень материалов приложения:** (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.).

Бакалаврская работа содержит 77 страниц, 5 рисунков, 3 таблицы, 51 литературных источника, 4 приложения.

**6. Дата выдачи задания** 7 сентября 2016 года.

Руководитель бакалаврской работы: БАДАЛЯН ЮЛИЯ ВАЛЕРЬЕВНА,  
КАНДИДАТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАУК, ДОЦЕНТ

Задание принял к исполнению (дата): \_\_\_\_\_

(подпись студента)

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа состоит из 77 страниц текста, 51 источника литературы, двух глав, 4 приложения, 3 таблиц, 5 рисунков.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ, КОММУНИКАЦИЯ, ОБЩЕНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ УСПЕШНОСТЬ, СОЦИАЛЬНЫЕ КОНТАКТЫ, СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В теоретической части исследования отражены теоретические основы изучения особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда, описаны общее понятие коммуникативной компетентности и характеристика профессиональной деятельности сотрудников.

Цель исследования: изучение особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда.

Во второй главе работы представлены результаты исследования особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда, описаны полученные результаты.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда	9
1.1 Сущность понятия коммуникативной компетентности в психологии	9
1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности сотрудников негосударственного пенсионного фонда	21
1.3 Факторы, влияющие на развитие коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда	30
2 Исследование особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда	47
2.1 Организация и методы исследования	47
2.2 Анализ и интерпретация полученных результатов	56
Заключение	72
Библиографический список	74
Приложение А Методика Б.А. Федоришина «Коммуникативные и организаторские склонности»	78
Приложение Б Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)	81
Приложение В Тест коммуникативных умений Л. Михельсона (адаптация Гильбуха Ю.З.)	84
Приложение Г Таблицы результатов исследования	90

## ВВЕДЕНИЕ

Коммуникативная компетентность, являясь неотъемлемой частью коммуникативной культуры, необходима всем без исключения людям, а в ряде профессий она становится профессионально значимой характеристикой личности. Высокий уровень компетентности требуется сегодня от сотрудников во всех сферах общественной жизни. Психологическая подготовка сотрудников нуждается в существенном совершенствовании, так как социальный заказ ориентирован на высокий уровень психологической культуры сотрудников. Коммуникативная компетентность является одной из базовых характеристик профессиональной компетентности и профессиональной успешности сотрудников в типе профессий «человек – человек». Несмотря на многочисленные теоретические и экспериментальные исследования проблем коммуникации и коммуникативных способностей, свойств человека, проблема развития коммуникативной компетентности требует дальнейшего изучения. Еще недостаточно исследованы закономерности действия социальных и психологических факторов на развитие коммуникативной компетентности.

Анализ научно-теоретической литературы по проблемам, связанным с коммуникацией, общением, коммуникативной компетентностью личности, позволяет судить о том, что структура, функции, генезис общения и отношений межличностного взаимодействия достаточно хорошо изучены и детально освещены в теоретических трудах психологов: Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, В.А. Кан-Калик, В.Н. Куницина, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.В. Рыжов, С.Л. Рубинштейн, Б.М. Теплов, И.М. Юсупов, В.А. Якунин, Е.С. Кузьмин, Ю.Н. Емельянов и др.

Проблема коммуникативной компетентности исследовалась С.Л. Братченко, Ю.Н. Емельяновым, Г.А. Кудрявцевой, О.П. Санниковой, В.Д. Ширшовым. Исследователями определена структура коммуникативной компетентности, которая считается изоморфной структуре общения и состоит из трех компонентов: когнитивного, поведенческого и эмотивного, а также

источники коммуникативной компетентности, которые условно подразделяют на субъективные и объективные.

От профессиональных способностей, компетентности, личностных и деловых качеств сотрудников во многом зависит престиж службы и формирование позитивного мнения, как об отдельных подразделениях, так и обо всей системе в целом. Именно поэтому в настоящее время особую актуальность и практическую значимость приобретает профессиональный отбор кандидатов на службу, развитие и формирование у вновь поступивших профессионально важных качеств.

Профессиональная компетентность представляет собой владение, обладание совокупностью компетенций, включающих его личное отношение к ней и предмету деятельности, а также способность и готовность решать проблемы и задачи, возникающие в профессиональной деятельности с использованием знаний, учебного и жизненного опыта, ценностей и наклонностей. Закономерно, что это – сложный, длительный процесс, ведущий к профессионализму специалиста и предполагающий совокупность психофизиологических, психических и личностных изменений, происходящих в человеке в процессе овладения и длительного выполнения деятельности, обеспечивающий качественно новый, более эффективный уровень решения сложных профессиональных задач, которое понимается как становление профессиональной компетентности. Следовательно, становление коммуникативной компетентности сотрудников заключается в системном единстве психолого–педагогических знаний, опыта, свойств и личностных качеств, позволяющих эффективно осуществлять профессиональную деятельность и целенаправленно организовывать процессы профессионального общения.

**Цель исследования:** изучение особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда.

**Объект исследования:** коммуникативная компетентность.

**Предмет исследования:** особенности коммуникативной компетентности

сотрудников негосударственного пенсионного фонда.

**Задачи исследования:**

1) Проанализировать научную литературу по проблеме особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда;

2) Определить уровень развития коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда;

3) Выявить особенности коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда.

**Гипотеза исследования:** Коммуникативная компетентность сотрудников негосударственного пенсионного фонда отличается развитыми организаторскими склонностями, толерантностью в общении.

**Методы исследования:** анализ литературы, тестирование, методы математической статистики.

**База исследования:** Акционерное общество Негосударственный пенсионный фонд «Доверие» г. Благовещенск.

**Выборка:** 18 сотрудников фонда (1 группа) и 15 сотрудников библиотеки (2 группа).



# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ НЕГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕНСИОННОГО ФОНДА

## 1.1 Сущность понятия коммуникативной компетентности в психологии

Коммуникативная компетентность человека преимущественно складывается на основе опыта общения между людьми, формируется непосредственно в условиях взаимодействия. Кроме того умения вести себя в коммуникации человек приобретает и на основе примеров из литературы, театра, кино, средств массовой информации. Понятие «коммуникативная компетентность» впервые было использовано А.А. Бодалевым и трактовалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений) [2].

В психологическом словаре уточняется, что коммуникативная компетентность – это «...ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на: знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими, благодаря пониманию себя и других, при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды» [22, с. 345].

По определению В.И. Жукова коммуникативная компетентность – это «психологическая характеристика человека, как личности, которая проявляется в его общении с людьми или «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми». В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включается совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека».

Коммуникативная компетентность – это интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения, возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей

поведения воспринимаемого лица.

Коммуникативная компетентность представляет собой комплексное образование, состоящее из трех компонентов: эмоционально-мотивационный, когнитивный и поведенческий компоненты. Эмоционально-мотивационный компонент образуют потребности в позитивных контактах, мотивы развития компетентности, смысловые установки «быть успешным» партнером взаимодействия, а также ценности общения и цели.

В когнитивный компонент входят знания из области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также смыслы, образ другого как партнера взаимодействия, социально-перцептивные способности, личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности. На поведенческом уровне это индивидуальная система оптимальных моделей межличностного взаимодействия, а также субъективного контроля коммуникативного поведения [6, с. 76].

В результате изучения коммуникативной компетентности, можно сделать вывод, что в структуру включаются достаточно разноплановые элементы. Вместе с тем, среди этого многообразия четко выделяются следующие компоненты:

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

Коммуникативные знания – это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения. Это также знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций. К этой области относится и знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие – не эффективны.

Коммуникативные умения: умение организовывать текст сообщения в адекватную форму, речевые умения, умение гармонизировать внешние и внутренние проявления, умение получать обратную связь, умение преодолевать коммуникативные барьеры и др. Выделяется две группы умений:

1) интерактивные умения: умение строить общение на гуманной, демократической основе, инициировать благоприятную эмоционально–психологическую атмосферу, умение самоконтроля и саморегуляции, умение организовывать сотрудничество, умение руководствоваться принципами и правилами профессиональной этики и этикета, умения активного слушания;

2) социально-перцептивные умения: умение адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера в общении, распознавать по невербальным сигналам его состояния, желания и мотивы поведения, составлять адекватный образ другого как личности, умения производить благоприятное впечатление.

Коммуникативные способности, как индивидуально-психологические свойства личности, отвечающие требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивающие ее быстрое и успешное осуществление [12, с. 95]. Коммуникативная компетенция по форме и содержанию непосредственно соотносится с особенностями выполняемых социальных ролей индивида. Целесообразно выделять также профессиональную коммуникативную компетенцию и общую коммуникативную компетенцию.

Ю.Н. Емельянов характеризует качественное своеобразие понятия коммуникативной компетентности. По его мнению, коммуникативная компетенция формируется благодаря интериоризации социальных контекстов. Это процесс бесконечный и постоянный. Он имеет вектор от интер– к интра–, от актуальных межличностных событий к результатам осознания этих событий которые закрепляются в когнитивных структурах психики в виде умений, и навыков. Эмпатия является основой сенситивности – особой чувствительности к психическим состояниям других, их стремлениям, ценностям и целям, которая в свою очередь формирует социальный интеллект. Ученый подчеркивает, что с годами эмпатическая способность тускнеет, вытесняется

символическими средствами представленности. Таким образом социальный интеллект выступает относительно независимым праксеологическим образованием.

Можно выделить следующие источники развития коммуникативной компетенции:

1. Жизненный опыт – ему принадлежит ведущая роль в развитии коммуникативной компетенции. Важен опыт межличностного общения. Его характеристики следующие: он социален, включает интериоризированные нормы и ценности конкретной общественной среды; он индивидуален, т.к. основывается на индивидуальных особенностях и психологических событиях личной жизни.

2. Искусство – эстетическая деятельность двусторонне обогащает человека: и в роли творца и в роли воспринимающего произведения искусства. Оно способствует развитию коммуникативных умений.

3. Общая эрудиция – это запас достоверных и систематизированных гуманитарных знаний, относящиеся к истории и культуре человеческого общения, которыми располагает данный индивид.

4. Научные методы – предполагают интеграцию всех источников коммуникативной компетенции, открывают возможность описания, концептуализации, объяснения и прогноза межличностного взаимодействия с последующей разработкой практических средств повышения коммуникативной компетенции на уровне индивида, групп и коллективов, а также всего общества [17].

Основным фактором коммуникативной компетентности являются коммуникативные способности. В состав коммуникативной компетентности включаются три вида таких способностей: гностические, экспрессивные и интерактивные. Коммуникативная компетентность, являясь одной из сторон психологической компетентности, входит компонентом в психологическую культуру.

Развитие коммуникативной компетентности в онтогенезе происходит по

мере развития характера и направленности умственной и общей активности. Характер коммуникативной активности индивида зависит от его коммуникативной компетентности, признаваемых им коммуникативных ценностей, от специфики мотивации и потребностей в общении.

Таким образом, коммуникативная компетентность представляет собой интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида. Не смотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетентности, все авторы сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми [18, с. 36].

Компетенция – это знания и опыт в той или иной области деятельности человека. Компетентность, по Л. Хьеллу и Д. Зиглер – это «психосоциальное качество, означающее силу и уверенность, исходящие от чувства собственной успешности и полезности, что дает человеку осознание своей способности эффективно взаимодействовать с окружением».

Объяснение этого понятия в данном случае дается с точки зрения субъекта, обладающего качеством компетентности. Компетентность, по нашему мнению, – это совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющая эффективно выполнять ту или иную деятельность. Таким образом, коммуникативную компетентность можно рассматривать как совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющая эффективно выполнять коммуникативные функции.

Предложенная интерпретация понятия коммуникативной компетентности является исходной позицией в рассмотрении ее структуры. При этом нужно учитывать, что в структуре коммуникации можно выделить поведенческую, аффективную, когнитивную составляющие (по Коломинскому Я.Л.), регулятивную, аффективную, информационную (по Ломову Б.Ф.), поведенческую, аффективную и гностическую (по Бодалеву А.А.).

Поведенческий компонент общения побуждает деятельность, поступки, локализацию, перемещение в пространстве, выражается в мимике, жестах, пантомимике, речи. Эмоциональный компонент проявляется в разнообразных эмоциональных состояниях, положительных и отрицательных эмоциях, конфликтности, удовлетворенности партнером, общением, собой, эмоциональной чувствительности. Когнитивный компонент выражается в психических процессах, связанных с познанием окружения и самого себя (ощущений, восприятия, представлений, памяти, мышления, воображения) [24, с. 67].

Т.П. Абакирова на основе анализа работ о коммуникативных свойствах личности (Ковалев А.Г., Леонтьев А.Н., Рубинштейн С.Л. др.) предложила определить коммуникативную структуру личности как стабильное, целостное образование, представляющее систему коммуникативных свойств, коммуникативного потенциала и коммуникативного ядра личности.

Коммуникативное ядро личности включает в себя направленность, установки, ценностные ориентации, мировоззрение человека. В связи с этим в коммуникативное ядро личности следует включить качества личности, определяемые ее направленностью, установками, ценностными ориентациями, мировоззрением:

- стремление к аффилиации;
- уважение права личности иметь свободу мышления, иметь собственное мнение;
- эмпатийность;
- признание ценности человека как личности;
- уважение человеческого достоинства;
- готовность помочь другим.

Коммуникативный потенциал определяется психофизиологическими, психическими и личностными особенностями человека. Коммуникативная мотивация – это побуждение к коммуникации, определяемое мотивами. В свою очередь, коммуникативные мотивы появляются под воздействием внутренних и

внешних условий, следовательно, зависят от коммуникативных свойств личности [33, с. 34].

Систему коммуникативных свойств составляют коммуникативные способности; индивидуально-психологические свойства, зависящие от типа высшей нервной деятельности (темперамента, интровертированности – экстравертированности); коммуникативные черты характера, характеристики эмоционально-волевой сферы личности. В работе ряда психологов предпринята попытка установления структуры коммуникативных способностей, в которой он выделяет гностические, экспрессивные, интеракционные составляющие.

При определении структуры коммуникативной компетентности мы руководствовались концепцией динамической функциональной структуры личности (Платонов К.К., 1982) и концепцией построения обобщающей модели активности человека (Алексеева Л.Ф., 1997).

На основе вышеизложенных работ в структуре коммуникативной компетентности мы выделяем следующие уровни: социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический.

Коммуникативная компетентность всегда проявляется на социально-психологическом уровне, во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. На особенности проявления коммуникативной компетентности на социально-психологическом уровне влияют индивидуально-психологические и психофизиологические особенности индивида.

К коммуникативной компетентности на индивидуально-психологическом уровне можно отнести коммуникативную компетентность в рефлексии в процессе автокоммуникации. Импульсивные, спонтанные, экспрессивные проявления в коммуникации можно отнести к психофизиологическому уровню коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность на социально-психологическом уровне определяется направленностью личности – совокупностью сформировавшихся у личности интересов, желаний, идеалов, ценностей, склонностей; убеждений, мировоззрения. Коммуникативная компетентность на данном уровне позволяет

строить коммуникацию на основе предвидения ее результатов, удовлетворения социальных потребностей. В сложных, ответственных ситуациях коммуникации коммуникативная компетентность обеспечивается под контролем сознания.

Формирование коммуникативной компетентности на социально–психологическом уровне происходит как стихийно в процессе повседневного общения с окружающими людьми, так и в процессе формального общения и воспитания на основе целенаправленного обогащения знаний, умений, навыков, привычек. Коммуникативная компетентность на социально–психологическом уровне проявляется в социально–перцептивных отношениях, навыках организации взаимодействия общающихся [35, с. 110].

В коммуникативной компетентности личности можно выделить три уровня, соответствующие диспозициональной концепции поведения человека В.А. Ядова. Высший уровень коммуникативной компетентности проявляется в соответствии с общей направленностью интересов и систем ценностных ориентации, сформировавшихся под воздействием общих социальных условий. Средний уровень коммуникативной компетентности проявляется в отношениях многообразных объектов и ситуаций. Нижний уровень коммуникативной компетентности проявляется в конкретных условиях коммуникации. Система ценностных ориентации образует содержательную и нравственную сторону коммуникативной компетентности человека. Ценностные ориентации, в свою очередь, формируются в соответствии с уровнем общего развития личности, ее образованности, склонностей, убеждений.

Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, воли, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта. Коммуникативную компетентность на психофизиологическом уровне определяют: тип высшей нервной деятельности, темперамент, экстра– и интровертированность, возрастные и тендерные различия. На коммуникативную компетентность психофизиологического уровня значительное влияние



оказывают врожденные особенности индивида. Предложенная структура коммуникативной компетентности позволяет объяснить проявления таких составляющих коммуникативной компетентности, как коммуникативность и коммуникабельность [50].

Коммуникативная компетентность – сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия с ними. Она включает адекватную самооценку, развитые перцептивные возможности, арсенал необходимых техник общения, усвоенные нормы ролевого поведения и навыки рефлексии и управления собственными эмоциями.

Коммуникативная компетентность личности складывается из следующих способностей:

- 1) давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- 2) социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
- 3) «вживаться» в социально-психологическую атмосферу коммуникативной ситуации;
- 4) осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Основными источниками приобретения коммуникативной компетенции являются:

- 1) соционормативный опыт народной культуры;
- 2) знание языков общения, используемых народной культурой;
- 3) опыт межличностного общения в неформальной сфере;
- 4) опыт восприятия искусства [19, с. 130].

Соционормативный опыт – это основа когнитивного компонента коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Вместе с тем реальное существование различных форм общения, которые чаще всего опираются на соционормативный конгломерат (произвольная смесь норм общения, заимствованных из разных национальных культур), вводит личность в состояние когнитивного диссонанса. Это рождает противоречие между знанием норм общения в разных его формах и тем способом, который предлагает ситуация конкретного взаимодействия. Диссонанс – источник индивидуально-психологического торможения активности личности в общении. Личность «выключается» из поля общения. Возникает поле внутреннего психологического напряжения. А это создает барьеры на пути человеческого взаимопонимания [21, с. 78].

В практике подготовки личности к общению в культурах разных народов сформировался коммуникативный метод. Суть его – обучение общению через общение. В работах Г.А. Бернштам и М.М. Громыко, посвященных анализу культуры как своеобразному социально-психологическому тренингу выявлены принципы коммуникативного метода. Во-первых, это принцип целевой обусловленности. Во-вторых, принцип индивидуализации, который позволяет сформировать индивидуальный стиль реализации соционормативной культуры общения. В-третьих, это принцип функциональности, когда осваиваемые нормы общения связываются с функциональным статусом личности в конкретных ситуациях. В-четвертых, принцип ситуативности, требующий учета коммуникативной реальности в формах взаимодействия. В-пятых, принцип актуальности, дающий возможность личности соотносить свое актуальное состояние с характером ситуации. Выделенные пять принципов коммуникативного метода формирования соционормативной культуры общения личности взяты за основу при разработке социально–психологических тренингов общения [21, с. 98].

Владение соционормативной культурой общения предполагает и овладение личностью сигнификационной культурой общества. Сигнификация –

это система символов и нормативных предписаний по использованию в общении. Согласно А.Ф. Лосеву, символ есть сигнификация (обозначение) действительности. Как своеобразный знак символ используется в разных качествах: и как способ организации действий, и как способ выражения отношения к партнеру общения, и, конечно, как средство организации текста сообщений, которыми обмениваются участники общения.

Однако роль сигнификации, как справедливо заметил болгарский ученый А. Лилев, анализируя идеи Л.С. Выготского, гораздо шире – сигнификация служит стимулятором проявления творческой природы личности. Овладение сигнификацией общества – это овладение системой стимулов, которые, согласно Л.С. Выготскому, могут придать общению характер «автостимулируемого поведения». В сущности Л.С. Выготский понимает сигнификацию как регулятивный принцип поведения личности в общении.

Таким образом, знание сигнификации общества – это овладение принципами регуляции общения. Сигнификация по своей сути определяет характер социокультурной технологии общения [17].

Опыт общения занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности личности. С одной стороны, он социален и включает интериоризированные нормы и ценности культуры, с другой – индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических событиях, связанных с общением в жизни личности. Динамический аспект этого опыта составляют процессы социализации и индивидуализации, реализуемые в общении, обеспечивающие социальное развитие человека, а также адекватность его реакций на ситуацию общения и их своеобразие. В общении особое значение имеет овладение социальными ролями – организатора, участника и т.п. общения. Здесь очень важен опыт восприятия искусства.

Обладая определенным уровнем коммуникативной компетенции, личность вступает в общение, имея определенный уровень самоуважения и самоосознания. Личность становится персонифицированным субъектом

общения. Это означает не только искусство адаптации к ситуации и свободу действий, но и умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию. Персонификация общения проявляется также и на акциональном уровне – и как овладение кодом ситуативного общения, и как ощущение допустимого в импровизациях, уместности конкретных средств общения [17].

Таким образом, логика анализа составляющих компонентов коммуникативной компетентности личности как субъекта общения выводит на три ее уровня:

- 1) соционормативный,
- 2) сигнификационный,
- 3) акциональный.

В совокупности три названных уровня и характеризуют степень коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Коммуникативная компетентность личности, а точнее возможность ее проявления, блокируется под воздействием психологических и социальных травм.

Блокировка нарушает проявление субъектности личности в общении, ведет к деформации ее отношений. Одновременно такая ситуация, если в нее вовлечены большие группы людей, ведет к эмоционально–негативному возбуждению социальной психики. Коммуникативные нарушения личности корректируются системой специальных методов. Их можно условно разделить на индивидуальные (компетенция психоанализа), групповые (методы «психодрам»), массовые (в том числе экстатические) [2].

Коммуникативность определяют как владение индивидом процессуальной стороной контакта, выражающееся в сознательном использовании экспрессии, владении голосом, умении держать паузу. Коммуникабельность же характеризуется владением социальной стороной контакта, выражающимся в соблюдении социальных норм, владении сложными коммуникативными умениями.

Итак, в модели коммуникативной компетентности можно выделить социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни. Коммуникативная компетентность представляет собой совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющая эффективно выполнять коммуникативные функции. В структуре коммуникативной компетентности выделяются поведенческие, аффективные, когнитивные, регулятивные, информационные составляющие; ядро коммуникативной компетентности составляют направленность, установки, ценностные ориентации, мировоззрение человека.

## **1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности сотрудников негосударственного пенсионного фонда**

Негосударственные пенсионные фонды (НПФ) в развитых странах являются важнейшими коллективными инвесторами, привлекающими средства индивидуальных вкладчиков и осуществляющих инвестиции в ценные бумаги.

В России НПФ появились уже более 20 лет назад. 16 сентября 1992 г. Президент РФ подписал Указ № 1077 «О негосударственных пенсионных фондах», который положил начало развитию рынка НПФ.

В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 7 мая 1998 г. N 75–ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах»: «Негосударственный пенсионный фонд – особая организационно-правовая форма некоммерческой организации социального обеспечения, исключительными видами деятельности которой являются:

- деятельность по негосударственному пенсионному обеспечению участников фонда в соответствии с договорами негосударственного пенсионного обеспечения;

- деятельность в качестве страховщика по обязательному пенсионному страхованию в соответствии с Федеральным законом от 15 декабря 2001 г. № 167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации» и договорами об обязательном пенсионном страховании;

- деятельность в качестве страховщика по профессиональному

пенсионному страхованию в соответствии с федеральным законом и договорами о создании профессиональных пенсионных систем.

Осуществляя негосударственное пенсионное страхование, НПФ призван выполнять две функции. Во-первых, функцию сбережения и накопления средств; во-вторых, защитную функцию.

Сбережение и накопление средств происходит по тому же принципу, что и на условиях банковского вклада. Защита означает, что при наступлении определенного события (потеря трудоспособности, инвалидности, смерти, достижение возраста 80 лет) лицо может быть уверено в своем источнике дохода.

Основной целью создания и деятельности НПФ является негосударственное пенсионное обеспечение граждан – участников Фонда в форме выплаты им негосударственных пенсий, страхование по обязательному пенсионному страхованию и по профессиональному пенсионному страхованию.

Для достижения поставленных целей Фонд выполняет следующие функции:

- разрабатывает правила фонда;
- заключает пенсионные договоры, договоры об обязательном пенсионном страховании и договоры о создании профессиональных пенсионных систем;
- аккумулирует пенсионные взносы и средства пенсионных накоплений;
- ведет пенсионные счета негосударственного пенсионного обеспечения;
- ведет пенсионные счета накопительной части трудовой пенсии с учетом требований Федерального закона от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования»;
- ведет пенсионные счета профессиональных пенсионных систем;
- информирует вкладчиков, участников и застрахованных лиц о состоянии указанных счетов;

- заключает договоры с иными организациями об оказании услуг по организационному, информационному и техническому обеспечению деятельности фонда;
- определяет инвестиционную стратегию при размещении средств пенсионных резервов и инвестировании средств пенсионных накоплений;
- формирует имущество, предназначенное для обеспечения уставной деятельности, и инвестирует составляющие его активы;
- формирует пенсионные резервы, организует размещение средств пенсионных резервов и размещает пенсионные резервы;
- организует инвестирование средств пенсионных накоплений;
- заключает договоры с управляющими компаниями, специализированными депозитариями, другими субъектами и участниками отношений по негосударственному пенсионному обеспечению, обязательному пенсионному страхованию и профессиональному пенсионному страхованию;
- рассматривает отчеты управляющей компании (управляющих компаний) и специализированного депозитария о финансовых результатах деятельности по размещению средств пенсионных резервов и инвестированию средств пенсионных накоплений;
- расторгает договоры с управляющей компанией (управляющими компаниями) и специализированным депозитарием;
- принимает меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, для обеспечения сохранности средств фонда, находящихся в распоряжении управляющей компании (управляющих компаний), с которой (которыми) расторгается (прекращается) договор доверительного управления;
- ведет в установленном порядке бухгалтерский и налоговый учет;
- ведет обособленный учет имущества, предназначенного для обеспечения уставной деятельности фонда, средств пенсионных резервов и средств пенсионных накоплений;
- осуществляет актуарные расчеты;
- производит назначение и осуществляет выплаты негосударственных

пенсий участникам;

- производит назначение и осуществляет выплаты накопительной части трудовой пенсии застрахованным лицам или выплаты их правопреемникам;

- производит назначение и осуществляет выплаты профессиональных пенсий;

- осуществляет выплаты выкупных сумм вкладчикам и (или) участникам (их правопреемникам) или перевод выкупных сумм в другой фонд, перевод средств пенсионных накоплений в случае перехода застрахованного лица в другой фонд или Пенсионный фонд Российской Федерации, а также перевод средств (части средств) материнского (семейного) капитала, направленных на формирование накопительной части трудовой пенсии, включая доход от их инвестирования, в Пенсионный фонд Российской Федерации в соответствии с уведомлением Пенсионного фонда Российской Федерации о передаче средств (части средств) материнского (семейного) капитала в связи с отказом застрахованного лица от направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на формирование накопительной части трудовой пенсии или в случае смерти застрахованного лица;

- принимает меры по обеспечению полной и своевременной уплаты вкладчиками пенсионных взносов;

- предоставляет информацию о своей деятельности в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом;

- осуществляет иные функции для обеспечения уставной деятельности фонда.

Ни одна современная организация не обходится без целого арсенала высококвалифицированных, приветливых сотрудников. Они помогут клиенту выбрать нужную услугу, проконсультируют его по всем вопросам и не позволят ему уйти без заключения договора.

В целом работа сводится к взаимодействию между людьми, поэтому важными являются две группы качеств: связанные с организацией взаимодействия, умением устанавливать и поддерживать контакты, а с другой



стороны – знание предмета общения [51].

Субъект должен уметь осуществлять полезные действия по обслуживанию различных потребностей людей (материальных, социальных, духовных). Исполнительско-двигательная сторона труда имеет следующие особенности: приоритетными являются речевые действия, важны также выразительные движения (мимика, пантомимика) и выразительные свойства внешности (в частности одежды), точность и координация рабочих движений [23, с. 43].

Особенности познавательной деятельности определяются сложностью, непостоянностью и частой сменяемостью объектов, нечеткостью границ, разделяющих социальные явления. Очень важными для работы с людьми являются:

1. Устная речь: четкость, раздельность, удобный для слушателя темп, связность, ясность, понятность содержания высказываний.

2. Умение слушать (владение техниками слушания).

3. Наблюдательность к проявлениям чувств, ума и характера человека, к его поведению.

4. Способность сопереживать (наличие эмпатии). В области эмоций необходимо иметь способность переживать события каждый раз заново и передавать партнерам свое отношение к ним (повторять информацию много раз без утраты полноты переживаний и яркости описаний).

5. Наблюдательность, отзывчивость, доброжелательность, готовность бескорыстно прийти на помощь, терпение и снисходительность.

6. Творческий склад ума, что подразумевает умение найти адекватное решение в нестандартной ситуации,

7. Особенности саморегуляции: постоянное совершенствование своих умений и навыков, включенность в происходящие события, обновление знаний о социальной ситуации; выдержка, способность сохранять хладнокровие. Умение соотносить свое поведение с моральными и юридическими нормами. Сочетание доброты с принципиальной требовательностью к себе и

другим.

Для успешного продвижения и продажи услуг требуется квалифицированный персонал. Профессионализм любого сотрудника фонда проявляется через выполнение трех ролей:

- сотрудник как личность (особые личностные требования задает сама профессия);
- сотрудник как эксперт (в этом случае консультанту необходимы знания о товаре: концепции торговой марки, характеристики товара);
- сотрудник как продавец, владеющий навыками эффективной коммуникации и специфическими техниками продаж.

В настоящее время существуют четыре стратегии продажи, связанные со степенью новизны товара и степенью знакомства покупателя с продуктом или компанией:

Стратегия первая. Если компания не новичок на рынке и ее продукция хорошо известна клиенту, от продавца требуется лишь дать клиенту информацию, то есть продавец выступает в этом случае практически только как эксперт. Остальные же три подразумевают уже активные, или даже агрессивные продажи.

Стратегия вторая. Ситуация «новый клиент – старый продукт». Задача консультанта – убедить клиента, что покупать нужно именно эту продукцию и именно в этом магазине.

Стратегия третья. «Продукт новый – клиент старый». В этом случае продавцы также должны рассказать о новинках и представить их в выгодном свете.

Стратегия четвертая (самая агрессивная). «Клиент новый – продукт новый». Эта ситуация самая тяжелая как для продавца, так и для покупателя, здесь сталкиваются особенности общения с абсолютно новым человеком и потенциальным покупателем и абсолютно новым товаром, который еще не успел зарекомендовать себя. Нередко в такой ситуации продавцы боятся спугнуть покупателя и счастливы, когда он купил хоть что-то [25, с. 173].

В идеале сотрудник, независимо от сложившейся ситуации, должен выяснить потребности клиента и удовлетворить их наиболее подходящим для конкретного клиента услугами.

Также важен психологический настрой сотрудников фонда. По утверждению Эрика Берна, американского психолога, существует четыре позиции, которые принимает человек при общении:

- 1) Я в порядке. – Ты в порядке,
- 2) Я не в порядке. – Ты в порядке,
- 3) Я в порядке. – Ты не в порядке,
- 4) Я не в порядке. – Ты не в порядке.

Суть этого утверждения в том, как чувствует себя человек по отношению к другому и как ведет себя в этой ситуации. Так вот, успешным будет сотрудник, который использует установку Я в порядке. – Ты в порядке. Такой сотрудник рад общению, он воспринимает каждого нового клиента как общение с новым человеком. Клиент обнаруживает, что ему приятно ненавязчивое общество продавца, он раскрывается перед ним, и возможно, в приятной беседе выяснится, что нужно прикупить еще кое-что, и уж при надобности покупки в следующий раз, можно надеется, что этот покупатель выберет именно этот магазин, где такое хорошее обслуживание.

Для того чтобы стать сотрудником фонда, помимо образования, необходимо еще научить себя терпению, вежливости, опрятности, аккуратности, критически оценить свою физическую подготовку и психику. Не секрет, что работа сотрудников подразумевает наличие запредельных психологических нагрузок, которые обусловлены, во-первых, постоянным контактом с людьми, а во-вторых, монотонностью самого процесса предложения услуг. При всем этом сотрудник всегда должен оставаться приветливым, не выказывая недовольства переносить совсем неприятные моменты, которые очень часто возникают в течение рабочего дня [31, с. 229].

Профессиональная деятельность сотрудника предъявляет достаточно высокие специфические требования к личностной, мотивационной,

познавательной сферам индивидуальных характеристик человека. К важным личностным чертам сотрудника относятся такие личностные характеристики как, уравновешенность, сдержанность, упорство и настойчивость в достижении поставленных целей, умение убеждать. Такие люди, как правило, смелые, решительные, не теряются при столкновениях с неожиданными ситуациями, верят в себя и в свои возможности. У них отсутствуют трудности в общении, они достаточно легко вступают в контакты, способны к проявлению лидерских качеств, могут выдерживать эмоциональные нагрузки при работе с людьми.

Для сотрудника важно иметь развитую память и логическое мышление. Ему приходится работать с большим количеством клиентов, держать в уме огромное количество информации о клиентах и услугах. Одним из личностных качеств, оказывающих влияние на успешность профессиональной деятельности, исследователи называют эмоциональный интеллект. Он не содержит в себе элементов представлений о себе и оценки других людей, однако направлен на познание и использование собственных эмоциональных состояний и эмоций других людей для решения задач регуляции поведения [49, с. 23].

Профессию сотрудника фонда можно назвать достаточно стрессогенной, что определяется, с одной стороны, интенсивностью и продолжительностью ежедневного общения с большим количеством клиентов, высокой зависимостью количества продаж от рыночного спроса, товарных качеств продукции, от маркетинговой компании коммерческой организации, а с другой стороны – наличием у него навыков устанавливать контакты с любыми клиентами, в том числе и настроенными недоверчиво и отрицательно.

Профессиональная деятельность сотрудника имеет черты совместной деятельности субъекта и потребителя труда. Под совместной деятельностью в данном случае понимается деятельность не коллективного субъекта, а общая, «встречная» деятельность двух субъектов, от индивидуальных действий которых зависит единый итог деятельности. «Включенность» потребителя труда в данную деятельность может быть различна, можно говорить о разной

степени «совместности» деятельности в зависимости от особенностей конкретной профессии.

Остановимся подробнее на теоретических подходах к оценке эффективности профессиональной деятельности типа «человек - человек» известными психологами. В.А. Бодров рассматривая специфические критерии эффективности для представителей профессий типа «человек - человек», выделяет следующие:

- способность установить хорошие взаимоотношения с потребителем труда;
- достижения и изменения потребителя труда после взаимодействия с профессионалом;
- удовлетворенность потребителя труда своим взаимодействием с профессионалом [47, с. 124].

Во многом эти критерии связаны с тем, что деятельность профессионала имеет черты совместной деятельности с потребителем труда. Это обуславливает необходимость наличия у работников коммуникативной компетентности. В психологическом словаре под редакцией А.В. Петровского коммуникативную компетентность (от лат. *competens* - надлежащий, способный) определяют как «способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с другими людьми».

В состав коммуникативной компетентности включают конгломерат знаний, умений и опыта, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Коммуникативная компетентность включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку эффективности.

Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанова, О.В. Соколова представляют состав коммуникативной компетентности в виде разного рода умений, которые сводятся в несколько списков. Требования, выдвигаемые к коммуникативной компетентности, предусматривают как устную, так и письменную формы коммуникации [31, с. 55].

Каждая из этих основных способностей или умений анализируется, т.е. подразделяется на свои составляющие, и переводится на язык действия. Коммуникативная компетентность по мнению указанных авторов – это также «готовность и способность к осуществлению успешной коммуникации».

Таким образом, профессия сотрудника фонда предполагает владение следующими основными коммуникативными умениями:

- открытость, умение установить контакт с покупателем;
- вежливость, корректность;
- владение приемами убеждения и техниками слушания;
- эмоциональная устойчивость, отсутствие раздражительности, бесконфликтность;
- способность переключаться с одного покупателя на другого, меняя при этом стиль общения.

Таким образом, оценка и субъективные критерии эффективности деятельности сотрудников, как и в целом в профессиях типа «человек – человек» обладают спецификой в каждой из выделенных сфер оценивания, что позволяет сделать вывод том, что профессиональная деятельность сотрудников негосударственного пенсионного фонда имеет свои особенности.

### **1.3 Факторы, влияющие на развитие коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда**

В силу своей социальной значимости пенсионное обеспечение играет огромную роль в экономической, общественно-политической жизни страны и в финансово-бюджетной сфере государства. Пенсионная система органично связана с системой оплаты труда, налоговой системой, состоянием рынка труда, положением на финансовом рынке, а также с демографической ситуацией.

Укрепление рыночных отношений, неотъемлемой частью которых является развитие различных финансовых коммерческих и некоммерческих организаций, в значительной степени обусловили изменение социально-экономического положения в России. Это отразилось в повышении социальной ответственности и дополнительных гарантиях государства,

общества и работодателей перед гражданами. Обеспечение пенсией населения служит одной из самых значительных социальных гарантий стабильного развития общества, поскольку непосредственно затрагивает интересы более 30 % населения страны, а косвенно и все население [51].

Важной составляющей деятельностью сотрудников любой организации является такая категория как общение. Без продуктивного общения и деятельности сотрудников успешность работы организации может свестись к нулю. Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера). Вне общения невозможна человеческая деятельность.

На данный момент в научной литературе существует чрезвычайно разнообразная трактовка понятий «компетенция», «компетентность» и «компетентностный подход». Представители научно-академического сообщества полагают, что компетенция – это предметная область, в которой индивид хорошо осведомлен и проявляет готовность к выполнению деятельности, а компетентность – интегрированная характеристика качеств личности, выступающая как результат подготовки выпускника для выполнения деятельности в определенных областях. Иными словами, компетенция – это знания, а компетентность – умения (действия). В отличие от термина «квалификация» компетенции включают помимо сугубо профессиональных знаний и умений, характеризующих квалификацию, такие качества, как инициатива, сотрудничество, способность к работе в группе, коммуникативные способности, умение учиться, оценивать, логически мыслить, отбирать и использовать информацию.

Несколько по иному звучит точка зрения бизнес-практиков: профессиональные компетенции – это способность субъекта профессиональной

деятельности выполнять работу в соответствии с должностными требованиями. Последние представляют собой задачи и стандарты их выполнения, принятые в организации или отрасли. Данная точка зрения весьма созвучна позиции представителей британской школы психологии труда, в основном придерживающихся функционального подхода, согласно которому под профессиональными компетенциями понимается способность действовать в соответствии со стандартами выполнения работы. Данный подход сфокусирован не на личностных характеристиках, а на стандартах деятельности и основан на описании задач и ожидаемых результатов. В свою очередь, представители американской школы психологии труда, как правило, являются сторонниками личностного подхода – они ставят во главу угла характеристики личности, позволяющие ей добиваться результатов в работе. С их точки зрения, ключевые компетенции могут быть описаны стандартами KSAO, которые включают:

- ¾ знания;
- ¾ умения;
- ¾ способности;
- ¾ иные характеристики.

Специалисты отмечают, что применение такой простой формулы для описания ключевых компетенций сопряжено с трудностями в определении и диагностике двух ее элементов: знания и умения гораздо легче определить, чем способности и иные характеристики, (в частности, из-за абстрактности последних).

Итак, в самом общем плане компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче. Коммуникативная компетентность – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение



приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии [27].

Реализация личностью своей субъективности в общении связана:

- во-первых, с наличием у нее необходимого уровня коммуникативной компетенции;
- во-вторых, с владением опытом ролевой самоорганизации в ситуациях общения; в-третьих, с отсутствием психофизиологических зажимов.

Коммуникативная компетентность личности складывается, из способностей:

- давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
- «вживаться» в социально-психологическую атмосферу коммуникативной ситуации;
- осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Особое значение коммуникативная компетентность имеет для выполнения управленческих функций. Коммуникативная компетентность по определению из учебника А.В. Карпова определяется как обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее развитые коммуникативные способности и сформированные умения и навыки межличностного общения, знания об основных его закономерностях и правилах. Коммуникативная компетентность выступает интегральным качеством, синтезирующим в себе общую культуру и ее специфические проявления в профессиональной деятельности. Одним из условий коммуникативной компетентности является выполнение определенных правил и требований.

Следовательно, коммуникативная компетентность представляет из себя следующие умения и навыки:

- инициировать и вступать в контакт;
- формировать благоприятное первое впечатление;
- задавать вопросы и отвечать на них;
- вести беседу, кратко и точно выражать свои мысли;
- стимулировать собеседника к прояснению его позиции, высказываний;
- слушать, услышать и понять то, что имел в виду собеседник;
- осуществлять обратную связь, то есть передать партнеру, что его услышали и поняли;
- выравнивать эмоциональное напряжение в беседе, в дискуссии;
- считывать и грамотно интерпретировать невербальные сигналы собеседника (взгляд, мимику, жесты, позы);
- управлять собственными экспрессивными сигналами в процессе общения;
- эффективно взаимодействовать с другими, осуществляя сотрудничество;
- владеть моделями общения;
- использовать в процессе взаимодействия разнообразные стили общения;
- понимать специфику речевых жанров и коммуникативных средств достижения цели при взаимодействии.

Немаловажное значение в современной практике общения имеют также навыки отношений, или интерактивные навыки. Они чаще всего связаны с управлением ролями, стратегиями и тактиками взаимодействия, индивидуальным и групповым стилями общения.

Интерактивные умения и навыки:

- диагностировать и оценивать собеседников (их цели и мотивы, уровень восприятия информации и ее понимания, лидерство);
- правильно распределять роли в игровом общении и подбирать эффективные стратегии взаимодействия;
- управлять индивидуальной и групповой интеллектуальной

деятельностью участников внутри команды;

- определять сенсорные каналы собеседников и эффективно их использовать с помощью вербальных и невербальных ключей доступа;

- разрешать спорные ситуации, снимать конфликты мнений; презентацию.

У многих молодых людей именно отсутствие хорошо развитых коммуникативных и интерактивных умений и навыков вызывает настоящую панику при необходимости самому публично выступить, например, отвечать на экзамене, обратиться к аудитории с речью, сделать самопрезентацию, быть руководителем дискуссии [16].

Овладение коммуникативной компетентностью создает молодому человеку условия для успеха и карьеры, позволяет стать конкурентоспособной личностью. Как отмечает Н.А. Морева в книге «Тренинг педагогического общения», для людей с высокой коммуникативной компетентностью характерны следующие признаки:

- быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;

- стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации;

- установка в контакте не только на дело, но и на партнера, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;

- уверенность в себе, адекватная включенность в ситуацию;

- владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;

- большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно психических затрат в процессе коммуникации;

- умение эффективно общаться в разных статусно–ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям;

- высокий статус и популярность в том или ином коллективе;

- умение взаимодействовать в групповой работе, добиваться высокого результата деятельности;
- способность создавать благоприятный климат в коллективе.

Перечисленные внешние поведенческие проявления характерны для людей с высокой коммуникативной компетентностью. Однако для успеха в профессиональной деятельности важно развивать также социальную компетентность, которая в конечном итоге формирует так называемый социальный интеллект, востребованный как практикой менеджмента, менеджмента персонала, так и в деятельности всех специалистов, работающих с другими людьми.

Характер взаимодействия субъекта труда в профессиях типа «человек – человек» с потребителем, отмечает Ю.Е. Якунина, может отражаться в субъективных критериях ЭПД, используемых коллегами и руководством. Действия субъекта труда часто имеют целью позитивные изменения в обществе. Поэтому среди субъективных критериев индивидуальной эффективности могут встречаться указывающие на социальный уровень (минуя эффективность предприятия как промежуточный этап) [5].

Как отмечает Ю.Е. Якунина, в профессиях типа «человек – человек» эффективность в какой-либо отдельной трудовой ситуации часто можно полно оценить лишь с точки зрения глобального временного масштаба, при отсроченной оценке. Оценка ситуации, отсроченная во времени, будет более точной, в ней будет использоваться больше критериев потому, что ситуация будет полностью завершена, будут известны последствия, к которым она привела. Вследствие этого в данном типе профессий при оценке эффективности деятельности в локальном временном масштабе возможно использование внеситуативных критериев (указывающих на связь с глобальным временным масштабом эффективности), и наоборот [51].

Коммуникативная компетентность личности характеризуется умениями легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремлением к участию в общественных и групповых мероприятиях,

удовлетворяющих потребности людей в широком, интенсивном общении. Коммуникативная компетентность в той или иной степени присуща всем без исключения людям и у многих из них формируется стихийно. В профессиях типа «человек — человек» она становится профессионально значимой. Кроме того, следует отметить, что для каждой профессии необходимо владение профессиональной коммуникативной компетентностью, так как каждая профессия требует владения специфическим профессиональным языком.

Коммуникативная компетентность – это интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения, возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимаемого лица. Коммуникативной компетентности характерна высокая степень включенности эмоциональной сферы в процесс коммуникации (учет эмоционального состояния партнера, эмоциональное воздействие, создание эмоциональной атмосферы доверия). Она выражается в гуманистической установке по отношению к партнеру, установке на социально-психологическую активность. Коммуникативная компетентность определяется умением выбрать тон общения: дружеский, официальный или снисходительный. Дружеский тон уместен во всех ситуациях, официальный – подходит при выполнении профессиональных обязанностей в незнакомом окружении. В официальной обстановке уместно придерживаться социально-ролевых стереотипов в поведении, характер которого часто регламентируется должностными инструкциями. Коммуникативная компетентность проявляется во владении стратегией речевого общения, которая определяет цели достижения долговременных результатов (завоевание авторитета, воздействие на мировоззрение, призыв к сотрудничеству) [27].

Итак, коммуникативную компетентность можно определить, как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми и рассматриваем как интегральное, относительно стабильное, целостное

психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида.

В коммуникативной активности личности в той или иной мере проявляются темперамент и характер индивида, эмоционально-волевые качества, способности, уровень развития интеллекта, направленность, установки, ценностные ориентиры другие индивидуально–психологические и личностные качества.

Коммуникативная активность определяется коммуникативными потребностями. Механизм удовлетворения коммуникативной потребности представляется следующим образом: возникшая потребность приводит индивида в напряженное состояние, формируется неопределенная динамическая тенденция, происходит опредмечивание тенденции (нахождение партнера), осознание мотивов коммуникации, реализуется активность по удовлетворению коммуникативной потребности. Динамическая тенденция в виде тенденции долженствования, выражающая направленность человека, возникает в тех случаях коммуникации, когда перед ним появляются общественно значимые цели и задачи, становящиеся личностно значимыми и регулирующие коммуникацию в соответствии с нормами права и нравственности [29].

Установка личности выражается в определенном отношении к целям и задачам коммуникации и проявляется в избирательной мобилизованности и готовности к коммуникации. К наиболее общим качествам личности, определяющим ее коммуникативную компетентность следует отнести социальную направленность, социальные установки, социальные мотивы, социальную активность, способности к самооценке, уровень притязаний, способность к саморегуляции, ценностные ориентации [32, с. 311].

Важной составляющей коммуникативной компетентности человека является его грамотность. С экранов телевизора льется поток косноязычия, искаженной с неправильной расстановкой ударений речи, примеры неуместного применения слов. Дикторы, комментаторы, корреспонденты, политические обозреватели стали нетребовательными к своей речи. Коммуникативная компетентность

заключается в умении быть внимательным, вежливым, искренне доброжелательным по отношению к собеседнику, в умении слушать и понимать собеседника, готовности поступиться своими целями ради достижения взаимоприемлемого компромисса. Умение слушать и понимать, ответная реакция на информацию коммуникатора зависит от мотивов коммуникации, убеждений, цели, намерений, настроения, особенностей характера и многих других факторов, действующих на содержание и характер передаваемой и принимаемой информации, а также на поведение партнеров по общению [42].

Коммуникативная компетентность включает в себя овладение психологическими механизмами эмпатии, идентификации, адаптации, децентрации, рефлексии, каузальной атрибуции. Коммуникативную компетентность человека характеризуют:

- направленность его коммуникации, определяемая потребностью в общении (установки, ценностные ориентации, идеалы, склонности, интересы, желания, мировоззрение);
- внутренний (интернальный) или внешний (экстернальный) локус контроля;
- целенаправленность;
- общительность, выражающаяся в широком круге общения (характерна экстерналам);
- импульсивность, экспрессивность, быстрота вступления в контакт, гибкость;
- продуктивность коммуникативного процесса, достигаемая посредством сотрудничества, эмпатийности;
- структурные компоненты интраиндивидуального процесса общения (мотивация, цели, особенности социальной перцепции, коммуникативные действия, самоконтроль, сопровождающийся теми или иными эмоциями переживания);
- опыт (знания, умения, навыки, привычки);
- психические процессы (восприятие, мышление, память, эмоции, воля);

- психологические свойства (темперамент, половозрастные, этнические, патологические особенности);
- характер;
- рефлексивность;
- система отношений личности (признание ценности себя и других, доверие себе, людям, миру; глубокие, дифференцированные, прочные, продуктивные отношения; диалогическая, личностная направленность);
- стили, стратегии взаимодействия, социально-перцептивные образования, навыки и умения коммуникации, ролевые и статусные позиции личности, поведение;
- мотивационно-потребностная сфера (внутренняя мотивация признания уникальности, ценности других, удовлетворенность собственными социальными потребностями и содействие удовлетворению потребностей других);
- эмоционально-волевые характеристики (эмоциональная стабильность, эмоциональная близость, выразительность, преобладание позитивно окрашенных эмоций, саморегуляция, самоконтроль);
- социальные способности (понимание других, эмпатия, идентификация, сензитивность, наблюдательность)
- социально-психологические свойства личности (смелость, уверенность, воспитанность, общительность, открытость, заботливость, раскрепощенность);
- способы, умения, навыки общения и взаимодействия (умение аргументировать, поддерживать контакт, обратную связь; соблюдение социальной и персональной дистанции; умения уговаривать, разъяснять, вести диалог, сотрудничать, проявлять альтруизм и т.д.);
- роль, статус;
- выполнение социокультурных норм;
- преобразовательная активность (удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально значимых связей, достижение взаимопонимания, рефлексия).



К приведенным выше характеристикам коммуникативной компетентности можно добавить другие, представленные Е.В. Руденским (1997):

- способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации и определить направление коммуникации;
- способность адаптироваться к атмосфере коммуникативной ситуации;
- способность управлять коммуникативной ситуацией.

Содержание и глубина коммуникации, по его мнению, и мы с ним солидарны в этом, зависит от образованности партнеров, информированности о предмете общения, о партнере. Для прогноза коммуникативной ситуации желательно быть информированным о коммуникативных установках партнера (интересах, ценностях, отношениях), о способности быть включенным в коммуникативное взаимодействие (темперамент).

В коммуникативной компетентности Е.В. Руденский выделяет следующие составляющие:

- коммуникативно-диагностическую (диагностика социально-психологической ситуации);
- коммуникативно-прогностическую (предвидение результатов общения);
- коммуникативно-программирующую (подготовка к коммуникации, содержание, цели, приемы);
- коммуникативно-организационную или фасциативную (средства привлечения внимания к предмету коммуникации).

Коммуникативная компетентность включает в себя способности к эмоционально-психологической саморегуляции, которая выражается «в умении остро, активно реагировать на изменения обстановки, перестроить общение с учетом перемены эмоционального настроения партнеров» [47].

В коммуникативных способностях или коммуникативной компетентности можно выделить лингвистические, психологические и социальные характеристики. Психологическую основу коммуникативной компетентности составляют компетентность в оценке внешних психических проявлений и поведения партнера по общению, подлинное уважение, эмпатийность,

толерантность, по отношению к партнеру, наличие мотивации к развитию своих индивидуальных способностей к коммуникации, стремление к самоосуществлений.

Коммуникативная компетентность – это способность создавать условия для наиболее полноценного восприятия информации партнерами, чтобы информация воспринималась как можно большим числом органов восприятия – зрительными, слуховыми и т. д. органами восприятия. Такой подход к передаче информации требует использования аудиовизуальной, компьютерной технологий, наглядных средств, моделей. К коммуникативной компетентности относится также умение незаметно управлять поведением и деятельностью партнера, опираясь на потребности, мотивы, интересы и цели партнера.

Источниками коммуникативной компетентности являются: соционормативный опыт народной культуры; язык общения, используемый в народной культуре; опыт межличностного общения, специальные тренинговые занятия. Коммуникативная компетентность – это часть человеческой культуры, так как человек как социальное существо развивается и приобретает знания, умения и навыки взаимодействия в обществе благодаря общению с другими людьми прямо или косвенно [51].

Коммуникативная компетентность предполагает наличие у индивида умений:

- доводить до партнера содержание информации на доступном ему языке;
- предоставлять критическую информацию с позитивных, конструктивных позиций;
- придерживаться в коммуникации общепринятых в человеческом обществе ценностей, принципов, идеалов;
- быть внимательным, не умалять достоинство партнеров по общению, не проявлять агрессивные намерения;
- доказательно, убедительно отстаивать свою точку зрения на предмет обсуждения;

- концентрироваться на содержании информации, обсуждаемой темы, не затрагивая личностные качества собеседника;

- контролировать время коммуникации, предоставлять возможность партнеру реагировать на получаемую информацию [14].

Детализируя перечисленные умения, можно выделить умения, необходимые для успешной коммуникации. Это умения:

- речевые,
- вступать в общение,
- поддерживать общение,
- проводить свою стратегическую линию в общении,
- учитывать ситуацию общения,
- прогнозировать результат общения,
- понимать сказанное однократно в нормальном темпе,
- переспрашивать собеседника,
- захватить и поддерживать инициативу в коммуникации,
- провоцировать желаемую реакцию,
- высказывать подтверждение, сомнение, удивление, просьбу;
- говорить выразительно (дикция, тон, темп, логическое ударение, интонация, жесты, мимика),
- высказываться логично и связано, экспромтно,
- пересказывать прочитанное и услышанное,
- передать увиденное.

Сюда же можно добавить умения в области речевого этикета, умения общаться в различных организованных формах общения: интервью, обсуждение результатов деятельности, дискуссии, лекция, доклад, выступление; умения общаться на разных уровнях: в диаде, в группе из 3-5 человек, в коллективе с большим числом людей; умения, необходимые для коммуникации в письменной форме (письма, справки, статьи, резюме) через Интернет.

Коммуникативная компетентность может проявляться и в дружеской беседе, и в яростном споре (не переходить на личности, а спорить и отстаивать

свою точку зрения на обсуждаемую проблему), конкуренции и соперничестве, в диалоге, в обстоятельной тираде и т. д. Коммуникативная компетентность в диалоге выражается в умении открыто обсуждать возникающие противоречия, непредвзятости, учете всех высказываемых мнений, компетентности в обсуждаемом вопросе.

Коммуникативная компетентность в самом общем плане предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, проявляющихся в ситуациях межличностного взаимодействия. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации [49].

Анализ исследований показывает, что в основном в структуре компетентности выделяются три компонента: теоретический, практический, личностный. Что касается личностного уровня, то здесь упоминаются различные психологические переменные, направленность, личностные качества, мотивационно-целевые образования.

Для общей и профессиональной успешности современного сотрудника, а особенно сотрудников фонда, большую роль играет уровень развития коммуникативной компетентности, которая исследуется в контексте проблематики общения, взаимодействия и социальной перцепции. Коммуникативная компетентность определяется как сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения.

Социальная компетентность рассматривается как показатель развития социальных способностей, социальной одаренности. Эта категория в широком смысле отражает соотношение субъектности и социальности личности как имманентно присущих ей характеристик в качестве субъекта взаимодействия с различными агентами социума. Человек как субъект профессиональной деятельности выступает одновременно носителем технологической

компетентности в определенной сфере и партнером социального взаимодействия.

Психологическая компетентность сотрудника проявляется в контексте профессиональной деятельности и общения, профессионального развития, а также в социальном взаимодействии. Каждый вид психологической компетентности имеет свое специфическое функциональное назначение и по-разному влияет на профессиональное развитие. Когнитивная компетентность обеспечивает эффективное решение профессиональных задач.

Коммуникативная компетентность дает возможность успешно позиционировать себя как субъекта общения, продуцируя позитивные отношения с другими, эффективное решение проблем профессионального взаимодействия, и обеспечивает оптимальное транслирование смыслов, ценностей, технологий, содержания предмета деятельности, конструктивных моделей взаимодействия с миром.

Развитие коммуникативной компетентности играет важную роль, так как умение устанавливать контакт, привлекать союзников, выстраивать адекватные коммуникативные сети – неотъемлемая часть профессиональной деятельности сотрудника. Современные технологии и техники менеджмента требуют высокого уровня развития процессов самоконтроля, саморегуляции, способности управлять функциональными состояниями.

Деятельность сотрудника многоаспектна и, прежде всего, связана с большими информационными потоками, которые требуют различного рода трансформации и выделения смысловых осей. В ходе исследования было показано, что существуют определенные этапы формирования психологической компетентности как профессионально значимого качества сотрудника:

- общепсихологическая подготовка по специальным учебным программам, включающая вопросы социальной психологии предпринимательства;
- изучение методов экспресс-диагностики состояния собеседника психогигиены умственной деятельности и психогигиены общения;
- деятельность психологической службы, реализующей просветительскую,

диагностическую, консультативную и коррекционно-развивающую функции сопровождения развития человека в процессе профессиогенеза;

- осознание роли психологической компетентности специалиста в успешности освоения профессиональной деятельности;

- систематическое проведение тематических тренингов, направленных на развитие социально-психологических умений и навыков, умений самопрезентации и саморегуляции, а также тренингов сензитивности, уверенного поведения [30].

В качестве критериев сформированности коммуникативной компетентности при моделировании ее развития могут рассматриваться уровень мотивации компетентности, психологическая готовность быть компетентным, признание себя компетентным сотрудником, уровень компетентности, успешность реализации компетентного индивидуального стиля и качественные показатели деятельности.

Таким образом, можно сделать вывод, что коммуникативная компетентность заключается в умении быть внимательным, вежливым, искренне доброжелательным по отношению к собеседнику, в умении слушать и понимать собеседника, готовности поступиться своими целями ради достижения взаимоприемлемого компромисса. Умение слушать и понимать, ответная реакция на информацию коммуникатора зависит от мотивов коммуникации, убеждений, цели, намерений, настроения, особенностей характера и многих других факторов, действующих на содержание и характер передаваемой и принимаемой информации, а также на поведение партнеров по общению.

## 2 ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ НЕГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕНСИОННОГО ФОНДА

### 2.1 Организация и методы исследования

Исследование особенностей коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда было организовано на базе АО Негосударственный пенсионный фонд «Доверие» г. Благовещенска.

В исследовании приняли участие 18 сотрудников негосударственного пенсионного фонда (1 группа). Возраст испытуемых от 23 до 53 лет. Для того чтобы сказать, что выявленные в исследовании особенности действительно присущи сотрудниками негосударственного пенсионного фонда, необходимо сравнить их результаты с результатами испытуемых, работающих в другой профессиональной сфере. В качестве группы сравнения были исследованы сотрудники Амурской областной библиотеки в количестве 15 человек (2 группа). Возраст испытуемых 2 группы от 33 до 55 лет.

Задачи исследования:

- определить уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых разных групп;
- определить уровень и особенности коммуникативной толерантности испытуемых;
- выявить ведущий стиль коммуникативного взаимодействия испытуемых;
- сравнить полученные данные с помощью статистических процедур.

В исследовании проверялось предположение о том, что коммуникативная компетентность сотрудников негосударственного пенсионного фонда отличается развитыми организаторскими склонностями, толерантностью в общении.

Этапы исследования. На первом этапе были уточнены цели и задачи, в соответствии с которыми были подобраны методики для исследования.

Для решения поставленных задач были отобраны психодиагностические

методики, которые отвечают определенным требованиям:

- высокая надёжность и валидность методики, подтверждённая, в том числе, частотой и количеством её применения на практике;

- возможность получения по одной методике широкого диапазона личностных характеристик, что позволяет сократить количество самих применяемых методик, а также получить латентные (скрытые) факторы более высокого уровня, которые будут в свою очередь устойчивее факторов их формирующих;

- возможность использования методики при групповом обследовании.

Для определения уровня развития коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых в работе использовалась методика Б.А. Федоришина «Коммуникативные и организаторские склонности» (приложение А).

Для определения уровня и особенностей коммуникативной толерантности использовалась методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.) (приложение Б).

Для выявления ведущего стиля коммуникативного взаимодействия был использован тест коммуникативных умений Л. Михельсона, в адаптации Ю.З. Гильбуха (приложение В).

Второй этап исследования состоял в сборе диагностической информации. Опрос был проведен в индивидуальной форме. Каждому испытуемому были розданы тексты опросников, бланки ответов к ним. Был разъяснен порядок работы с методикой, объяснена инструкция, а также даны ответы на возникшие у испытуемых вопросы. На заполнение бланков ответов испытуемые затрачивали в среднем от 20 до 35 минут.

Третий этап исследования состоял в обработке и интерпретации полученных данных. На этом этапе подсчитывались результаты, как для каждого испытуемого, так и для группы испытуемых в целом. Составлялись описания результатов по каждой из методик, проводилась статистическая обработка результатов исследования, оформлялся текст работы.

Для статистической обработки результатов проведенного исследования



был использован критерий U – Манна - Уитни. Данный критерий предназначен для оценки различий между двумя выборками по уровню выраженности какого-либо количественно измеренного признака.

Использование критерия Манна - Уитни позволило выявить именно те особенности коммуникативной компетентности испытуемых, которые присущи только группе сотрудников негосударственного пенсионного фонда.

Алгоритм расчета критерия U Манна - Уитни выглядит следующим образом:

1. Перенести все данные испытуемых на индивидуальные карточки.
2. Пометить карточки испытуемых выборки 1 одним цветом, а все карточки из выборки 2 – другим.
3. Разложить все карточки в единый ряд по степени нарастания признака, не считаясь с тем, к какой выборке они относятся, как если бы работа велась с одной большой выборкой.
4. Проранжировать значения на карточках, приписывая меньшему значению меньший ранг. Всего рангов получится столько, сколько испытуемых в обеих группах ( $n_1+n_2$ ).
5. Вновь разложить карточки на две группы, ориентируясь на цветные обозначения.
6. Подсчитать сумму рангов отдельно для выборки 1 и для выборки 2. Проверить, совпадает ли общая сумма рангов с расчетной.

7. Определить большую из двух ранговых сумм.

8. Определить значение U по формуле:

$$U = (n_1 \times n_2) + \frac{n_x \times (n_x + 1)}{2} - T_x \quad (1)$$

где  $n_1$  – количество испытуемых в выборке 1;

$n_2$  – количество испытуемых в выборке 2;

$T_x$  – большая из двух ранговых сумм;

$n_x$  – количество испытуемых в группе с большей суммой рангов

Расчет критерия производился с использованием пакета программ Статистика 6.0.

Опишем использованные в работе методики.

**«Коммуникативные и организаторские склонности» Б.А. Федоришина.**

Опросник состоит из 40 утверждений, 20 из которых направлены на определение уровня развития коммуникативных способностей и 20 – на определение уровня развития организаторских способностей. Испытуемых просят выразить свое согласие или несогласие с приведенными утверждениями.

Обработка полученных результатов проводится в три этапа:

– ответы испытуемого, сравниваются с ключом, и подсчитывается количество совпадений отдельно по коммуникативным и организаторским способностям;

– вычисляются оценочные коэффициенты коммуникативных ( $K_K$ ) и организаторских ( $K_O$ ) способностей как отношение количества совпадающих ответов к максимально возможному числу совпадений;

– качественная оценка результатов проводится путем сопоставления полученных коэффициентов со шкальными оценками.

Данная методика позволяет распределить испытуемых по уровню развития коммуникативных и организаторских способностей на пять групп:

1) испытуемые с низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских способностей;

2) испытуемые с уровнем проявления коммуникативных и организаторских способностей ниже среднего;

3) испытуемые со средним уровнем проявления коммуникативных и организаторских способностей;

4) испытуемые с уровнем проявления коммуникативных и организаторских способностей выше среднего;

5) испытуемые с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

**Методика диагностики общей коммуникативной толерантности**, предложенная **В.В. Бойко**, позволяет диагностировать толерантные и

интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Коммуникативная толерантность – одна из важнейших и очень информативных черт человека. Она собирательна, поскольку в ней отражаются факторы его судьбы и воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления и, конечно, эмоциональный стереотип поведения.

Данная характеристика личности относится к стержневым, ибо в значительной мере определяет ее жизненный путь и деятельность – положение в ближайшем окружении и на работе, продвижение в карьере и исполнение профессиональных обязанностей. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего нравственные, характерологические и интеллектуальные. Вот почему особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к самоконтролю и самокоррекции.

Повседневное общение свидетельствует о многообразном проявлении коммуникативной толерантности: одни люди очень терпимы к окружающим, другие умеют хорошо скрывать неприязнь к партнерам, третьи способны силой убеждения заставить себя не замечать неприятные свойства другого. Точно так, в широком диапазоне дает о себе знать та или иная степень снижения коммуникативной толерантности: черты другого могут вызвать частичное, существенное или полное осуждение, раздражение либо неприятие.

Механизм возникновения и проявления коммуникативной толерантности связан с психологией эмоционального отражения личностных различий. Осознанно, на уровне предсознания или подсознания каждый человек

реагирует на то, что он и партнер имеют различие в сфере тех или иных проявлений личности. Некоторые различия кажутся неприятными и потому осуждаются либо раздражают, либо вовсе неприемлемы. Негативную оценку в партнере способны вызвать как незначительные, так и существенные для совместной деятельности личностные особенности.

В механике коммуникативной толерантности решающую роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров – интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками, темперамента с темпераментом. Иначе сказать, партнеры сопоставляют и оценивают качества и состояния друг друга на уровне отдельных подструктур личности.

Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий.

Таким образом, чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей.

Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера,

нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Опросник состоит из девяти шкал и содержит сорок пять вопросов.

Испытуемых просят оценить, насколько приведенные суждения верны по отношению к ним. При этом предлагается воспользоваться четырёх балльной шкалой:

- 0 – совсем неверно;
- 1 – верно в некоторой степени;
- 2 – верно в значительной степени;
- 3 – верно в высшей степени.

После того как испытуемые сдадут бланки с ответами по каждой шкале подсчитывается общая сумма баллов. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135. Чем выше число набранных респондентом баллов, тем выше степень его нетерпимости к окружающим.

Рассмотрение ответов по отдельным шкалам позволяет выявить наиболее характерные аспекты и тенденции проявления коммуникативной толерантности и интолерантности.

Шкалы опросника:

Шкала 1 – неприятие или непонимание индивидуальности другого чело-века (вопросы 1 – 5).

Шкала 2 – использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей (вопросы 6 – 10).

Шкала 3 – категоричность или консерватизм в оценках других людей (вопросы 11 – 15).

Шкала 4 – неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров (вопросы шестнадцатые по двадцатые).

Шкала 5 – стремление переделать, перевоспитать партнеров (вопросы двадцать один по двадцать пять).

Шкала 6 – стремление подогнать партнера под себя, сделать его

«удобным» (вопросы 26 – 30).

Шкала 7 – неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности (вопросы 31 – 35).

Шкала 8 – нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми (вопросы 36 – 40).

Шкала 9 – неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других (вопросы 41– 45).

Человек, обладающий высоким уровнем коммуникативной толерантности, достаточно уравновешен, предсказуем в своих отношениях к партнерам и совместим с очень разными людьми. Благодаря этим достоинствам создается психологически комфортная обстановка для совместной деятельности. Общаясь с толерантной личностью, вы испытываете комфортное состояние.

Отсутствие коммуникативной толерантности или ее низкий уровень объясняются негативными реакциями индивида на обнаруженные различия между подструктурами своей личности и личности партнера. Чем отчетливее негативные переживания человека по поводу своеобразия другого, тем ниже уровень толерантности, тем труднее демонстрировать расположение к партнеру, принимать его во всех или некоторых проявлениях, сдерживать недовольство им.

**Тест коммуникативных умений Л. Михельсона, в адаптации Ю.З. Гильбуха.** Тест предназначен для определения уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений.

Испытуемым предлагается следующая инструкция: «Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать».

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то

есть, построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные).

Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике.

Для обработки результатов предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному.

В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов. Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций:

- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера;
- ситуации, в которых требуется реагировать на отрицательные высказывания;
- ситуации, в которых к испытуемому обращаются с просьбой;
- ситуации беседы;
- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека).

Обработка и анализ результатов проводится в несколько этапов:

1. определить какой способ общения был выбран в каждой предложенной ситуации в соответствии с ключом;
2. проанализировать какие умения сформированы у испытуемого, какой тип поведения у него преобладает.

Методика позволяет выделить ряд коммуникативных умений:

- умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты);
- реагирование на справедливую критику;
- реагирование на несправедливую критику;
- реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника;
- умение обратиться к окружающим с просьбой;
- умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет»;
- умение самому оказать сочувствие, поддержку;
- умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны;
- умение вступить в контакт с другим человеком, контактность;
- реагирование на попытку вступить с тобой в контакт.

## 2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

Исследование начато с определения уровня выраженности коммуникативных и организаторских склонностей. Для этого использовалась методика Б.А. Федоришина «Коммуникативные и организаторские склонности». Полученные данные представлены на рисунках 1 - 2.

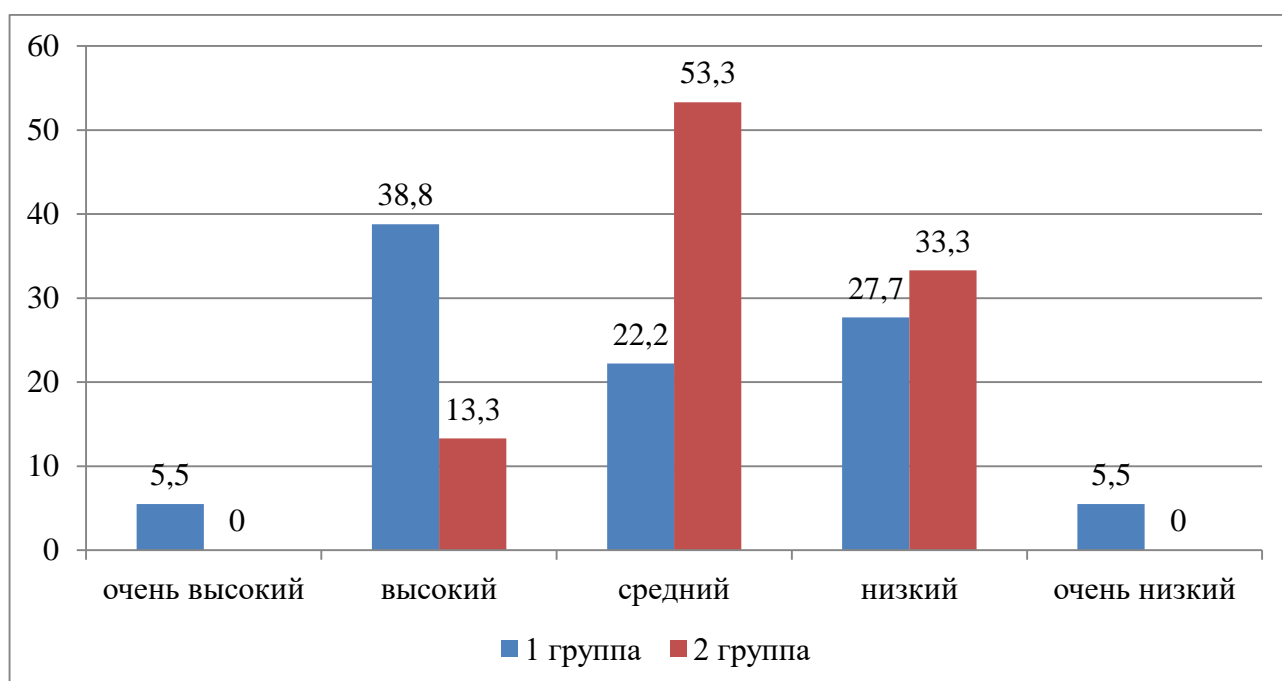


Рисунок 1 – Уровень выраженности коммуникативных склонностей испытуемых

Из рисунка 1 видно, что уровень развития коммуникативных



способностей испытуемых разных групп отличается.

В группе сотрудников пенсионного фонда большая часть испытуемых имеет высокий (38,8 %) и очень высокий (5,5 %) уровень выраженности коммуникативных склонностей. Данный уровень выраженности коммуникативных склонностей предполагает, что они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребности в коммуникативной деятельности. Часто они первые проявляют инициативу в общении.

Средний уровень развития коммуникативных способностей имеют 22,2 % испытуемых 1 группы. Такие испытуемые характеризуются не высокой устойчивостью коммуникативного потенциала. Они стремятся к контактам с людьми, к общественной работе, однако часто они делают это по принуждению.

Значительная часть испытуемых первой группы продемонстрировала низкий (27,7 %) и очень низкий (5,5 %) уровень выраженности коммуникативных склонностей. Эти испытуемые характеризуются отсутствием стремления к общению, скованностью, предпочитают проводить время наедине с самим собой. Они испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлениях перед аудиторией. Такой уровень развития коммуникативных склонностей затрудняет деятельность в профессиональной сфере «человек – человек». В такой ситуации, когда профессия испытуемых предъявляет высокие требования к их коммуникативной компетентности, а с другой стороны выраженный низкий уровень развития коммуникативных умений позволяет предположить и наличие у них высокого уровня выраженности профессионального стресса, неудовлетворенность своей профессиональной деятельностью.

Во второй группе испытуемых (сотрудники библиотеки) было выявлено несколько иное распределение испытуемых по уровням выраженности

коммуникативных склонностей.

Только 13,3 % испытуемых в данной группе обладают высоким уровнем выраженности коммуникативных склонностей. Такие люди легко устанавливают контакт с окружающими. Им легко взаимодействовать, они не испытывают неловкости при общении с малознакомыми людьми. Испытуемые с таким уровнем выраженности коммуникативных склонностей активно принимают участие в различных корпоративных мероприятиях, способны принять трудное самостоятельное решение. Все это получается у них легко, без принуждения. У них есть внутренний мотив, побуждающий вести себя именно таким образом.

Большая часть испытуемых второй группы (53,3 %) продемонстрировали средний уровень выраженности коммуникативных склонностей. Это характеризует данную часть выборки как испытуемых с нестабильным коммуникативным потенциалом. Они только в хорошо знакомых для себя ситуациях, в которых чувствуют себя комфортно, проявляют высокую коммуникативную активность.

У 33,3 % испытуемых коммуникативные склонности имеют низкий уровень выраженности. Для них характерно отсутствие стремления к общению, скованность. С большим удовольствием проводят время наедине с самим собой. Им сложно устанавливать контакты с другими людьми. Данный уровень выраженности коммуникативных склонностей является противопоказанием для деятельности в сфере «человек - человек». Профессия библиотекарь предъявляет высокие требования к уровню развития коммуникативных навыков специалистов. Это связано с тем, что их деятельность напрямую зависит от коммуникативной уверенности, умения убедить, рассказать о том или ином товаре. Люди с неустойчивым и низким коммуникативным потенциалом в таких условиях деятельности больше подвержены воздействиям профессиональных стрессов, выгорания. Они чаще испытывают желание сменить работу, реже бывают удовлетворены своим трудом.

Использованная методика позволяет измерить не только уровень развития

непосредственно коммуникативных склонностей испытуемых, но и уровень развития организаторских склонностей. Организаторские склонности в данном контексте выступают как прямое отражение коммуникативных умений. Высокий уровень развития как коммуникативных, так и организаторских склонностей позволяет говорить о наличии коммуникативной компетентности, т.е. не только о склонности, но и о способности эффективно осуществлять коммуникативную деятельность. На рисунке 2 представлены данные об уровне развития организаторских способностей испытуемых обеих групп.

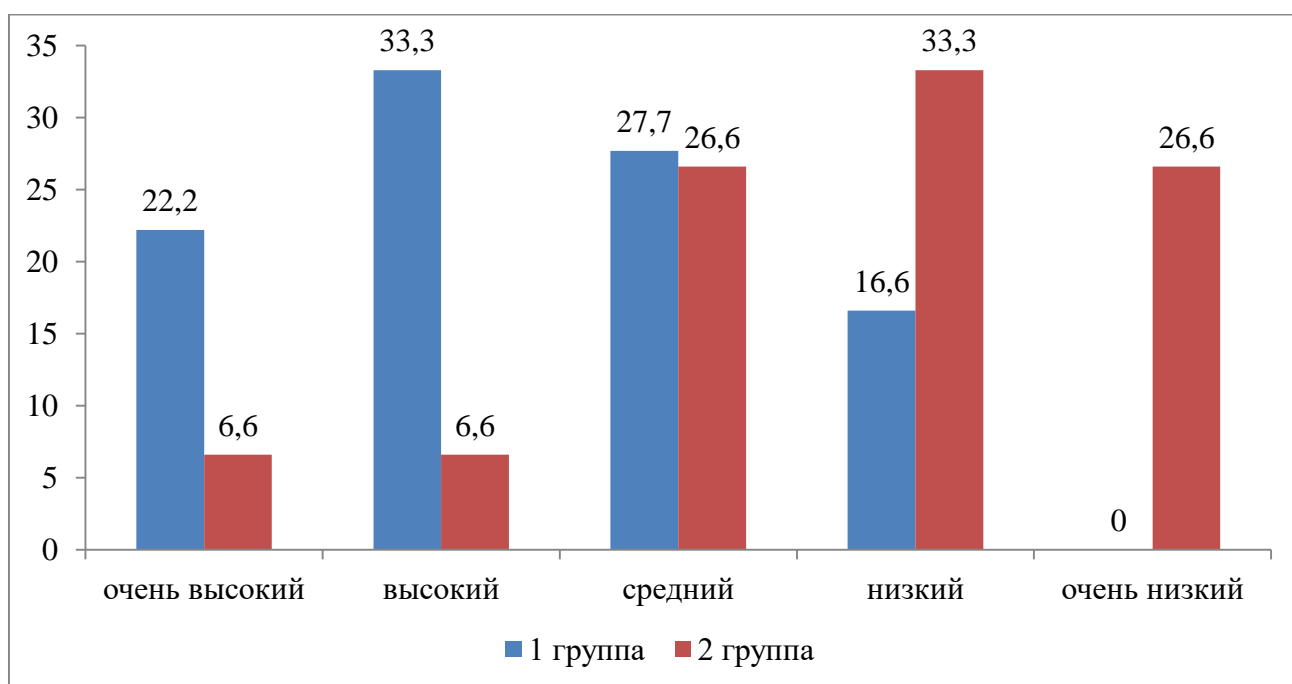


Рисунок 2 – Уровень выраженности организаторских склонностей испытуемых

Организаторские склонности выступают как непосредственное выражение коммуникативных навыков в профессиональной деятельности. Согласно исследованиям Б.А. Федоришина, как правило, испытуемые с низким уровнем выраженности коммуникативных склонностей обладают и низким уровнем выраженности организаторских склонностей.

Очень высокий (22,2 %) и высокий (33,3 %) уровень выраженности организаторских склонностей в целом продемонстрировали 55,5 % испытуемых. Такие испытуемые не теряются в новой обстановке, занимаются общественной деятельностью, принимают участие в организации различных

мероприятий, способны принимать самостоятельные решения. Они активно стремятся к такой активной деятельности, т.к. это отвечает их внутренним потребностям.

Испытуемых со средним уровнем организаторских склонностей в группе 27,7 %. Они способны отстаивать свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их организаторских склонностей не отличается высокой устойчивостью.

Низкий уровень организаторских склонностей продемонстрировали 16,6 % сотрудников негосударственного пенсионного фонда. Они стараются избегать принятия самостоятельных решений. Общественная активность снижена. Такие сотрудники могут испытывать существенные трудности в профессиональной деятельности, которая требует от них быстрой реакции, хорошей ориентации и умения принимать взвешенные решения в условиях дефицита времени.

Во второй группе испытуемых было выявлено расхождение между уровнем выраженности коммуникативных и организаторских склонностей. Уровень выраженности их коммуникативного потенциала выше, чем уровень организаторского потенциала. Скорее всего, это связано с влиянием профессиональной деятельности. Так при первично невысоком коммуникативном потенциале испытуемые обладают и невысоким организаторским потенциалом. Однако в процессе профессиональной деятельности специалисты сталкиваются с необходимостью совершенствовать свои коммуникативные навыки, что постепенно приводит и к развитию организаторских склонностей.

Во второй группе испытуемых (сотрудники библиотеки) только 6,6 % специалистов обнаружили очень высокий уровень выраженности организаторского потенциала, а 6,6 % – высокий уровень. Такой уровень организаторских склонностей позволяет им легко ориентироваться в любых условиях деятельности. Они активны, как правило, активно участвуют в общественной жизни своей организации.

Средний уровень выраженности организаторских склонностей выявлен у 26,6 % испытуемых второй группы. Такой уровень говорит о том, что стремление активно участвовать в жизни организации достаточно сильно зависит от настроения и других факторов. Организаторский потенциал этой части группы неустойчив. Он оказывается ярче выраженным в личностнозначимых ситуациях и совсем не выражен в тех ситуациях, которые требуют от испытуемых напряжения волевых, эмоциональных, личностных, интеллектуальных усилий. На таких сотрудников сложно положиться. Иногда они испытывают психологический дискомфорт от своей активности.

Большая часть испытуемых этой группы продемонстрировала низкий (33,3 %) и очень низкий (26,6 %) уровень выраженности организаторских склонностей. Это значит, что типичной формой поведения для этих испытуемых является избегание всякой ответственности. Действия по заранее заданному алгоритму делают невозможным для них принятие самостоятельных решений. Им сложно ориентироваться в незнакомых обстоятельствах. Любые нестандартные условия деятельности могут вызвать у этих испытуемых желание не выполнять эту деятельность вообще.

Достоверность выявленных различий проверялась с помощью U – критерия Манна – Уитни. Данный критерий предназначен для оценки различий между двумя выборками по уровню выраженности какого-либо количественно измеренного признака. Использование данного критерия позволило определить, насколько случайны те различия в уровнях выраженности коммуникативных и организаторских склонностей, которые были выявлены в ходе данного исследования. В таблице 1 представлены значения критерия и уровень их значимости.

Таблица 1 – Итоговые значения U – критерия Манна – Уитни

	Сумма рангов 1 группы	Сумма рангов 2 группы	Значения U – критерия	Уровень знач-сти	Кол-во 1 гр.	Кол-во 2 гр.
Коммуникативные склонности	435,0000	468,0000	192,0000	0,503068	18	15
Организаторские склонности	362,0000	199,0000	79,0000	0,044792	18	15

Из таблицы 1 видно, что статистически достоверными являются только различия по шкале организаторские склонности. Испытуемые первой группы обладают более выраженными организаторскими склонностями, чем испытуемые второй группы.

Согласно таблице 1, различия в уровне выраженности коммуникативных склонностей обнаружено не было. Это значит, что испытуемые обеих групп обладают примерно одинаковым уровнем выраженности коммуникативных склонностей.

Таким образом, в группе сотрудников негосударственного пенсионного фонда большая часть испытуемых имеет высокий (38,8 %) и очень высокий (5,5 %) уровень выраженности коммуникативных и организаторских (22,2 % и 33,3 %) склонностей.

Данный уровень выраженности коммуникативных и организаторских склонностей предполагает, что они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе.

Большая часть испытуемых второй группы (53,3 %) продемонстрировали средний уровень выраженности коммуникативных склонностей и низкий уровень выраженности организаторских склонностей. Им сложно ориентироваться в незнакомых обстоятельствах. Любые нестандартные условия деятельности могут вызвать у этих испытуемых желание не выполнять эту деятельность вообще.

Статистически достоверными являются различия в уровне выраженности организаторских склонностей (79 при  $p=0,04$ ).

Далее был определен уровень развития и особенности коммуникативной толерантности испытуемых с помощью методики «Диагностика общей коммуникативной толерантности» (Бойко В.В.).

Данная характеристика личности связана, прежде всего, с активной жизненной позицией человека и позволяет ему успешнее находить общий язык с различными людьми.

Полученный с помощью методики результат представлен на рисунках 3-4.

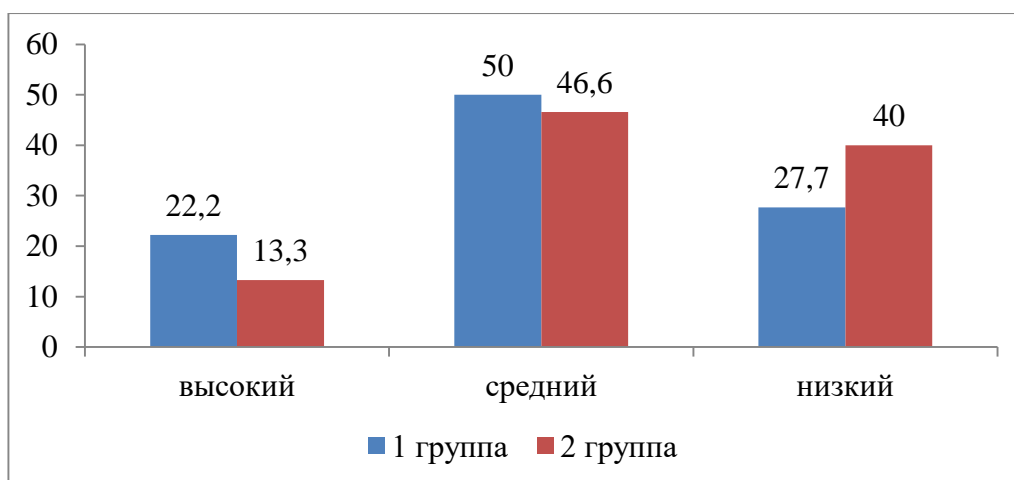


Рисунок 3 – Уровень развития коммуникативной толерантности испытуемых

Из рисунка 3 видно, что в группе испытуемых с высоким уровнем толерантности 22,2 %. Они, оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, признают право на индивидуальность партнера по взаимодействию. Люди с высоким уровнем толерантности умеют скрывать, сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров.

В данном случае люди не стремятся регламентировать поступки партнеров по взаимодействию, не настаивают на принятии своей точки зрения, оценивая партнера, исходят из учета своих и других обстоятельств и т.д. Такие испытуемые терпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер. Высокий уровень коммуникативной толерантности во второй группе выявлен только у 13,3 % испытуемых.

Средний уровень коммуникативной толерантности выявлен у большинства испытуемых как первой (50 %), так и второй (46,6 %) групп. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Всегда существует вероятность снижения этого уровня.

Низкий уровень толерантности выявлен у 27,7 % испытуемых. Эти испытуемые не умеют, либо не хотят понимать или принимать

индивидуальность других людей, судят о партнерах профессионального взаимодействия, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями. Они категоричны, консервативны в оценках людей. Таким способом такие специалисты регламентируют проявление индивидуальности партнеров.

Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера, стремится переделать, перевоспитать своего партнера. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил и этики. Мягкая сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам. Низкий уровень коммуникативной толерантности выявлен у 40 % сотрудников библиотеки.

На рисунке 4 представлены данные о степени выраженности отдельных коммуникативных установок испытуемых, характеризующих их толерантность по отношению к партнерам. Максимально возможное число баллов по каждой шкале – 15. Чем выше балл, тем более интолерантен испытуемый в данном отношении.

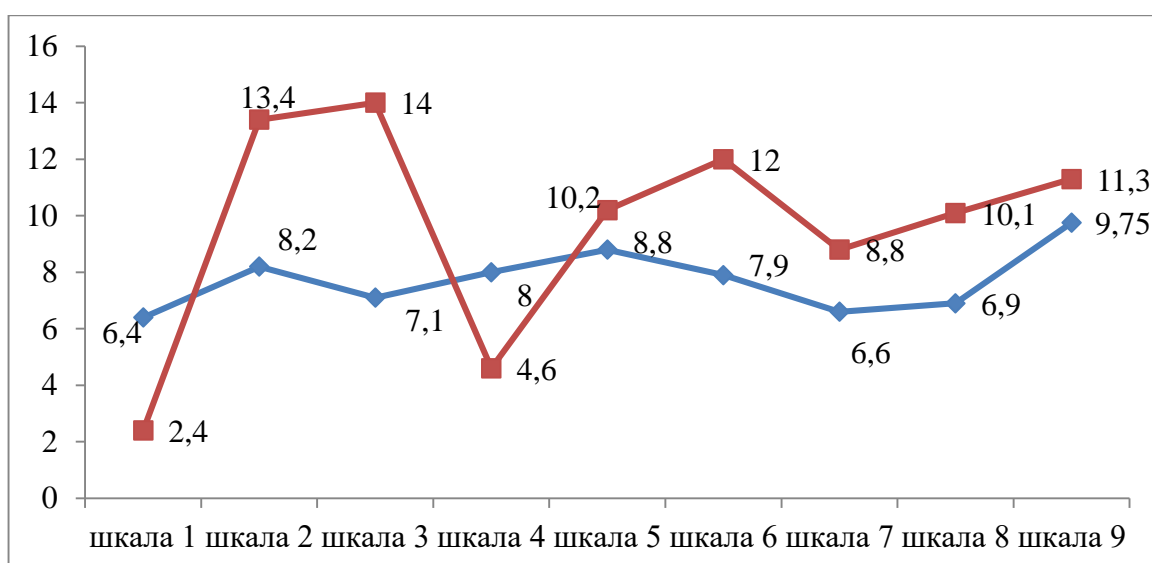


Рисунок 4 – Результаты диагностики отдельных компонентов коммуникативной толерантности



Низкую степень толерантности испытуемые демонстрируют по следующим шкалам «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75), «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8), «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,2), «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8).

Шкала «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75) характеризует умение испытуемых ладить с другими людьми. Высокие баллы по шкале показывают, что испытуемым трудно идти на уступки. Им трудно ладить с людьми, у которых плохой характер. Эти испытуемые не склонны вообще приспособливаться к другим людям их потребностям и желаниям. Они стараются не поддерживать отношения с людьми, которых считают странными или непонятными, а также с малознакомыми людьми.

Следующая шкала «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8) характеризует активные стремления испытуемых к взаимодействию. Испытуемые отмечают у себя привычку поучать окружающих. Невоспитанные люди возмущают их. Они стремятся воспитывать окружающих. Испытуемые часто по привычке делают людям замечания, даже если не хотят этого. Любят командовать близкими.

Интолерантные установки выявлены и по шкале «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,2). Испытуемые отмечают, что их выводят из равновесия несообразительные собеседники, любители поговорить. Им трудно найти общий язык с людьми иного интеллектуального и культурного уровня.

Шкала «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8) характеризует способность испытуемых контролировать свои эмоции в общении. Полученный по данной шкале средний балл говорит о трудности самоконтроля в общении для испытуемых. Им трудно скрыть неприязнь к

своему собеседнику. Они раздражаются, если люди стремятся отстоять свою точку зрения. Испытуемым трудно удержаться от замечаний в адрес озлобленного или нервного человека.

Наибольшую степень толерантности испытуемые продемонстрировали по таким шкалам как «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека», «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности».

Индивидуальность другого это, прежде всего, то, что составляет особенное в нем: данное от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Мера несовпадения личностных подструктур партнеров и составляет различия их индивидуальностей и выступает основой для проявления толерантных или интолерантных действий, поступков. Полученный средний балл в исследуемой выборке по данной шкале, говорит о том, что испытуемые в целом стремятся относиться к другим людям с уважением, признают их право быть уникальным. Однако, испытуемые склоны к такому толерантному поведению не всегда, а лишь в тех ситуациях, когда эти различия не столь очевидны и не мешают их взаимодействию.

Толерантные установки были также выявлены по такой характеристике как «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности». Это означает что испытуемые как правило, не застревают на различиях между личностными подструктурами своей и партнера. Поэтому у них нет причины для взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером. Значение, полученное по данной шкале скорее говорит о толерантности испытуемых, об их стремлении строить эффективные взаимоотношения с партнерами.

Отметим, что профиль коммуникативной толерантности испытуемых сотрудников библиотеки оказался более выраженным, имеющим много пиков. В целом нужно отметить, что сотрудники библиотеки оказались более интолеранты, чем сотрудники негосударственного пенсионного фонда. Наиболее интолерантными в этой группе оказались такие установки как

«категоричность или консерватизм в оценках других людей» (14) и «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (13,4).

В таблице 2 представлены итоговые значения критерия U Манна – Уитни.

Таблица 2 – Итоговые значения критерия U Манна – Уитни

	Сумма рангов 1 руппы	Сумма рангов 2 руппы	Значения U – критерия	Уровень знач-сти	Кол-во 1 гр.	Кол-во 2 гр.
Шкала 1	388,0000	173,0000	53,0000	<b>0,003213</b>	18	15
Шкала 2	254,0000	307,0000	83,0000	<b>0,050606</b>	18	15
Шкала 3	243,5000	317,5000	72,5000	<b>0,024987</b>	18	15
Шкала 4	279,0000	282,0000	108,0000	0,338008	18	15
Шкала 5	307,5000	253,5000	133,5000	0,971159	18	15
Шкала 6	242,0000	319,0000	71,0000	<b>0,021685</b>	18	15
Шкала 7	295,0000	266,0000	124,0000	0,704222	18	15
Шкала 8	333,5000	227,5000	107,5000	0,328973	18	15
Общий уровень КТ	341,5000	219,5000	99,5000	0,205719	18	15

Из таблицы 2 видно, что общий уровень коммуникативной толерантности статистически не различается в группах испытуемых. Однако есть различия в отдельных компонентах коммуникативной толерантности. Так по шкале «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» испытуемые 1 группы имеют более интолерантные установки. Т.е. им сложно принять индивидуальность другого человека.

По остальным шкалам более интолерантными оказались испытуемые второй группы. Сотрудники библиотеки статистически более нетерпимы к таким особенностям в коммуникативном взаимодействии как:

- «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей»;
- «категоричность или консерватизм в оценках других людей»;
- «стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным».

Из выделенных особенностей видно, что сотрудники библиотеки в коммуникативном взаимодействии часто презентуют себя как образец для

подражания, они категоричны, консервативны в оценках других людей. В общении стремятся своих партнеров сделать «удобными» через «навязывание» другим определенных правил поведения.

Таким образом, коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по такой шкале как «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75).

Раскрывая особенности коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда нельзя не сказать о стилях коммуникативного взаимодействия, которые определялись при помощи теста коммуникативных умений Л. Михельсона.

Данный опросник позволил определить стиль коммуникативного взаимодействия испытуемых и сформированные умения, составляющие основу для эффективной профессиональной коммуникации и социальных контактов вообще. Полученный результат отражен на рисунке 5.

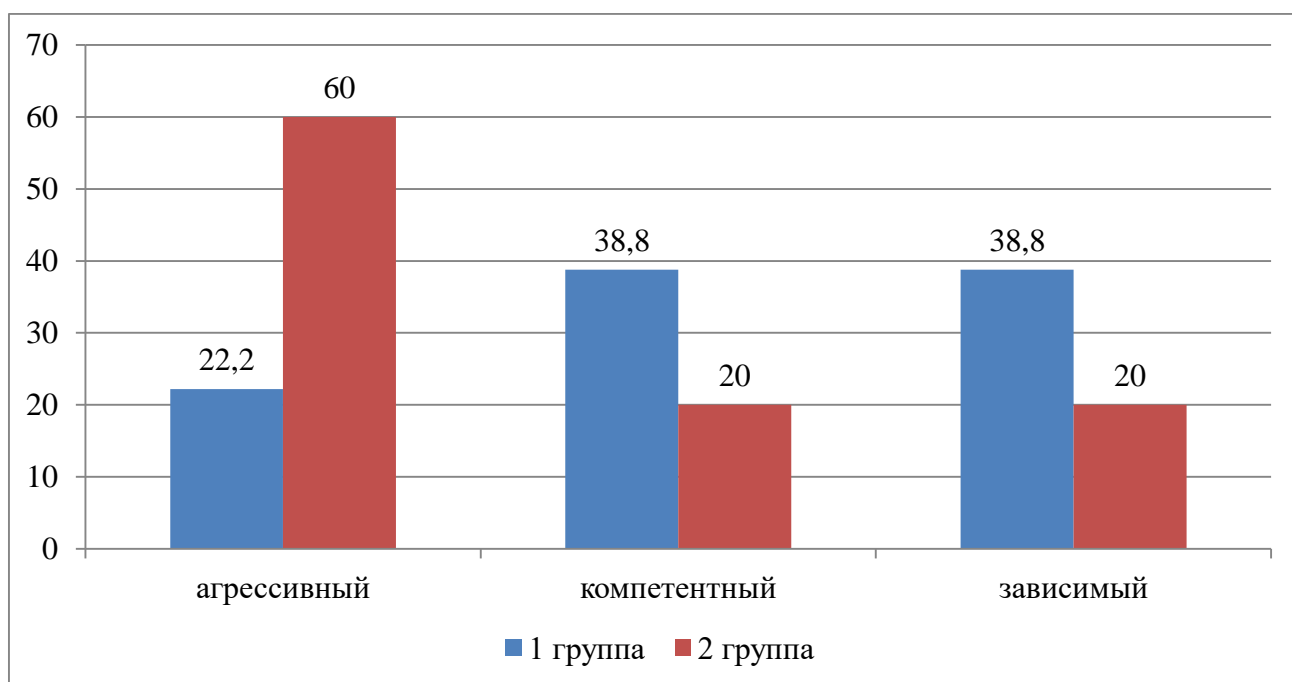


Рисунок 5 – Стили коммуникативного взаимодействия испытуемых

Испытуемые первой группы в большинстве случаев используют такой стиль коммуникативного взаимодействия как компетентный (38,8 %). Данный стиль взаимодействия является наиболее эффективным, оптимальным. Его использование человеком свидетельствует о сформированности у него различных коммуникативных умений. Они умеют оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от других, адекватно реагируют на различную критику. Эти испытуемые умеют и обратиться с просьбой к окружающим и умеют отказать в просьбе, если ее выполнение влечет за собой нарушение их интересов, т.е. такая группа испытуемых в общении проявляет здоровый эгоизм. В то же время они способны оказать сочувствие и поддержку нуждающимся в этом людям. Они легче, чем испытуемые второй группы, вступают в контакты с другими людьми и поддерживают инициативу других людей при попытке установить с ними контакт. Во второй группе испытуемых с данным стилем коммуникативного взаимодействия лишь 20 %.

Среди сотрудников негосударственного пенсионного фонда значительное число испытуемых предпочитают использовать «зависимый» стиль коммуникативного взаимодействия (38,8 %). Их отличает неспособность отказать другому человеку. Они умеют оказывать знаки внимания, но не принимать их. Эти испытуемые обладают развитым умением оказать сочувствие и поддержку окружающим. Среди сотрудников библиотеки такой стиль предпочитают использовать только 20 % испытуемых.

Сотрудники библиотеки предпочитают агрессивный стиль коммуникативного взаимодействия (60 %). Такие испытуемые прямо говорят то, о чем думают. Они не заботятся о том, какое впечатление это произведет. Часто они ранят словами других людей. Они берут инициативу в общении на себя. Отметим, также, что эти испытуемые обычно болезненно реагируют на критику как справедливую, так и несправедливую. Она вызывает у них стремление оправдаться. Они легко могут обратиться за помощью и ответить отказом на просьбу другого человека. Процент испытуемых с этим стилем взаимодействия среди сотрудников негосударственного пенсионного фонда

составляет 22,2 %.

Таблица 3 – Итоговые значения критерия U Манна – Уитни

	Сумма рангов 1 руппы	Сумма рангов 2 руппы	Значения U – критерия	Уровень знач-сти	Кол-во 1 гр.	Кол-во 2 гр.
агрессивный	257,0000	304,0000	86,0000	0,05	18	15
компетентный	341,5000	219,5000	99,5000	0,205719	18	15
зависимый	335,5000	225,5000	105,5000	0,294410	18	15

Из таблицы 3 видно, что статистически достоверные различия выявлены только по шкале «агрессивный стиль коммуникативного взаимодействия». Сотрудники негосударственного пенсионного фонда в коммуникативном взаимодействии статистически достоверно менее агрессивны чем сотрудники библиотеки.

Таким образом, сотрудники негосударственного пенсионного фонда статистически достоверно реже используют агрессивный стиль коммуникативного взаимодействия в своей профессиональной деятельности. Они отличаются такими коммуникативными умениями как уверенность в установлении контактов, склонность обращаться за помощью к окружающим, склонность отвечать отказом на просьбы других, болезненная вербальная реакция на критику со стороны.

Итак, проведенное исследование позволило сделать ряд выводов:

1. В группе сотрудников негосударственного пенсионного фонда большая часть испытуемых имеет высокий (38,8 %) и очень высокий (5,5 %) уровень выраженности коммуникативных и организаторских (22,2 % и 33,3 %) склонностей. Данный уровень выраженности коммуникативных и организаторских склонностей предполагает, что они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе.

Большая часть испытуемых второй группы (53,3 %) продемонстрировали средний уровень выраженности коммуникативных склонностей и низкий

уровень выраженности организаторских склонностей. Статистически достоверными являются различия в уровне выраженности организаторских склонностей (79 при  $p=0,04$ ).

2. Коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склоны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по такой шкале как «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75) (53 при  $p=0,003$ ).

3. Сотрудники негосударственного пенсионного фонда статистически достоверно реже используют агрессивный стиль коммуникативного взаимодействия в своей профессиональной деятельности (86 при  $p=0,05$ ). Они отличаются такими коммуникативными умениями как уверенность в установлении контактов, склонность обращаться за помощью к окружающим, склонность отвечать отказом на просьбы других, болезненная вербальная реакция на критику со стороны.

4. Гипотеза исследования подтвердилась. Коммуникативная компетентность сотрудников негосударственного пенсионного фонда отличается развитыми организаторскими склонностями, толерантностью в общении.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативная компетентность это нравственно-психологическая категория, регулирующая всю систему отношений человека к природному и социальному миру, а также к самому себе как синтезу обоих миров. В структуре коммуникативной компетентности выделяют социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический, аспекты, поведенческие, аффективные, когнитивные, регулятивные, информационные составляющие.

Ядро коммуникативной компетентности составляют направленность, установки, ценностные ориентации, мировоззрение человека. Коммуникативная компетентность представляет собой совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющие эффективно выполнять коммуникативные функции. На формирование коммуникативной компетентности личности оказывают влияние индивидуально-психологические и социально-психологические факторы. Они обусловлены высшей нервной деятельностью, потребностями, интересами, мотивацией, способностями, индивидуально-психологическими характеристиками человека, а также условиями жизни в социальной среде, социальным опытом индивида.

В настоящем исследовании были выявлены особенности коммуникативной компетентности сотрудников негосударственного пенсионного фонда. Полученные результаты позволили сделать следующие выводы:

1. В группе сотрудников негосударственного пенсионного фонда большая часть испытуемых имеет высокий (38,8 %) и очень высокий (5,5 %) уровень выраженности коммуникативных и организаторских (22,2 % и 33,3 %) склонностей. Данный уровень выраженности коммуникативных и организаторских склонностей предполагает, что они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе.

Большая часть испытуемых второй группы (53,3 %) продемонстрировали



средний уровень выраженности коммуникативных склонностей и низкий уровень выраженности организаторских склонностей. Статистически достоверными являются различия в уровне выраженности организаторских склонностей (79 при  $p=0,04$ ).

2. Коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склоны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по такой шкале как «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75) (53 при  $p=0,003$ ).

3. Сотрудники негосударственного пенсионного фонда статистически достоверно реже используют агрессивный стиль коммуникативного взаимодействия в своей профессиональной деятельности (86 при  $p=0,05$ ). Они отличаются такими коммуникативными умениями как уверенность в установлении контактов, склонность обращаться за помощью к окружающим, склонность отвечать отказом на просьбы других, болезненная вербальная реакция на критику со стороны.

4. Гипотеза исследования подтвердилась. Коммуникативная компетентность сотрудников негосударственного пенсионного фонда отличается развитыми организаторскими склонностями, толерантностью в общении.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Абакирова, Т.П. Социально-психологические факторы формирования коммуникативных свойств личности: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Т.П. Абакирова. – Новосибирск, 2010. – 191 с.
- 2 Абульханова-Славская, К.А. Деятельность и психология личности / К.А. Абульханова-Славская. – М., 2008. – 240 с.
- 3 Аверченко, Л.К. Управление общением: Теория и практикумы для социального работника / Л.К. Аверченко. – М.: Смысл, 2008. – 216 с.
- 4 Алексеева, Л.Ф. Коммуникативная деятельность в учебном процессе / Л.Ф. Алексеева // Известия ТПУ. – Т. 305. – Вып. 3. – Томск, 2011. – С. 19–24.
- 5 Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – СПб.: Изд-во «Питер», 2008. – 339 с.
- 6 Андреева, Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева. – М.: Аспект-Пресс, 2011. – 288 с.
- 7 Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Аспект-Пресс, 2009. – 348 с.
- 8 Андриенко, Е.В. Социальная психология / Е.В. Андриенко. – М.: Академия, 2014. – 263 с.
- 9 Анциферова, Л.И. Методологические и теоретические проблемы психологии / Л.И. Анциферова. – М., 2009. – 280 с.
- 10 Асмолов, А.Г. Основные принципы психологического анализа в теории деятельности / А.Г. Асмолов // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 14 – 27.
- 11 Батаршев, А.В. Психодиагностика способностей к общению / А.В. Батаршев. – М.: ВЛАДОС, 2007. – 174 с.
- 12 Белинская, Е.П. Социальная психология личности / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 300 с.
- 13 Беляцкий, Н.П. Управление персоналом: учеб. пособие / Н.П.

- Беляцкий, С.Е. Велесько, П. Ройш. – Минск: Интерпрессервис, 2009. – 350 с.
- 14 Бендер, П.У. Секреты влияния на людей / П.У. Бендер. – Ростов н/Д, Феникс, 2011. – 320 с.
- 15 Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Э. Берн. – СПб, 2009. – 400 с.
- 16 Блинова, И.Л. Повышение эффективности общения у студентов / И.Л. Блинова // Ежегодник Российского психологического общества «Психология и практика». – Ярославль, 2008. – Т. 4. – Вып. 2. – С. 13-17.
- 17 Богданов, В.В. Коммуникативная компетенция и коммуникативное лидерство / В.В. Богданов // Язык, дискурс, личность. – Тверь, 2005. – С. 55–64.
- 18 Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев – М.: Изд-во МГУ, 2012. – 188 с.
- 19 Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2009. – 530 с.
- 20 Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В.В. Бойко. – М.: Филинь, 2011. – 472 с.
- 21 Большой толковый психологический словарь. – Т. 1. (А – О). – М.: Вече, 2015. – 592 с.
- 22 Борисова, Е.М. Индивидуальность и профессия / Е.М. Борисова, Г.П. Логинова. – М. : Знание, 2012. – 340 с.
- 23 Вендров, Е.Е. Психологические проблемы управления / Е.Е. Вендров. – М.: Экономика, 2013. – 257 с.
- 24 Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – М.: ВЛАДОС, 2011. – 614 с.
- 25 Веснин, В.Р. Менеджмент / В.Р. Веснин. – М.: Проспект: Велби, 2009. – 502 с.
- 26 Виханский, О.С. Поведение человека в организации // Организационная психология / сост. и общ. редакция Л.В. Винокурова, И.И.

Скрипюка. – СПб.: Питер, 2009. – С. 256–260.

27 Дмитриева, М.В. Психологический анализ системы «человек – профессиональная среда» / М.В. Дмитриева // Вестник ЛГУ. – Серия 6. – 2009. – Вып. 1. – № 6. – С. 82–90.

28 Душков, Б.А. Психология труда, профессиональной, информационной и организаторской деятельности / Б.А. Душков. – М.: Академ. проект, 2008. – 340 с.

29 Жмыриков, А.Н. Психология профессионального общения / А.Н. Жмыриков. – Н. Новгород, 2013. – 348 с.

30 Кабаченко, Т.С. Психология управления / Т.С. Кабаченко. – М.: Российское педагогическое агентство, 2012. – 410 с.

31 Карпов, А.В. Психология менеджмента: Учебное пособие / А.В. Карпов. – М.: Гардарики, 2014. – 584 с.

32 Коломенский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах (общие и возрастные особенности): учеб. пособие / Я.Л. Коломенский. – Минск: ТетраСистемс, 2009. – 432 с.

33 Красовский, Ю.Д. Коммуникация в системе межличностного общения / Ю.Д. Красовский. – М.: ВЛАДОС, 2011. – 762 с.

34 Кузнецов, Ю.В. Основы менеджмента / Ю.В. Кузнецов, В.И. Подлесных. – СПб.: Олбис, 2012. – 340 с.

35 Кулагин, Б.В. Коммуникативные способности и методы их развития / Б.В. Кулагин. – СПб.: Питер, 2009. – 418 с.

36 Лаврова, Н.А. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек–человек» / Н.А. Лаврова. – Психодиагностика: области применения, проблемы, перспективы развития. Тезисы московской межвузовской научно–практической конференции. – М. : МИССО. – 2015. – С. 45–47.

37 Ладанов, И.Д. Мастерство делового общения / И.Д. Ладанов. – М.: Дело, 2015. – 314 с.

38 Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н.

Леонтьев. – М., 2008. – 304 с.

39 Ломов, Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б.Ф. Ломов. – М.: Наука, 2008. – 444 с.

40 Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М., 2009. – 134 с.

41 Наумова, Н.Ф. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика / Н.Ф. Наумова. – М., 2011. – 264 с.

42 Обозов, Н.Н. Психология делового общения / Н.Н. Обозов. – СПб. : Питер, 2013. – 332 с.

43 Обозов, Н.Н. Психология менеджмента / Н.Н. Обозов. – СПб.: Северо-Запад, 2014. – 340 с.

44 Панасюк, А.Ю. Управленческое общение / А.Ю. Панасюк. – М. : Речь, 2012. – 112 с.

45 Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб. Университет, 2009. – 450 с.

46 Психология. Словарь / под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 2014. – 494 с.

47 Руденский, Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера / Е.В. Руденский. – М.: Просвещение, 2009. – 383 с.

48 Суходольский, Г.В. Основы психологической теории деятельности / Г.В. Суходольский. – М. : Речь, 2009. – 368 с.

49 Хлызова, Н.Ю. Интерпретация понятий «компетентность» и «компетенция»: к проблеме систематизации научной терминологии / Н.Ю. Хлызова // Медиаобразование: от теории – к практике: сборник материалов II Всероссийской научно–практической конференции «Медиаобразование в развитии науки, культуры, образования и средств массовой коммуникации», Томск, 4–6 декабря, 2008 г. – Ч. 2. – Томск: НОУ ВПО ТИИТ, 2012. – С. 45 – 49.

50 Ходаков, А. Психология успешных продаж / А. Ходаков. – СПб. : Питер, 2012. – 368 с.

51 Якунина, Ю.Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек–человек» : дис. канд. психол. наук : 19.00.03 / Ю.Е. Якунина. – М., 2012. – 175 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Методика Б.А. Федоришина «Коммуникативные и организаторские склонности»

**Инструкция.** Вам необходимо ответить на все предложенные вопросы. Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте так: если Ваш ответ на вопрос положителен (Вы согласны), то в соответствующей клетке листа ответов поставьте плюс, если же Ваш ответ отрицателен (Вы не согласны) – поставьте минус. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро.

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А  
Методика Б.А. Федоришина «Коммуникативные и  
организаторские склонности»

11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравиться ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А  
Методика Б.А. Федоришина «Коммуникативные и  
организаторские склонности»

27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?

28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?

30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенно и спокойно, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

**Инструкция:** Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к Вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3, где:

0 – совсем неверно,

2 – верно в значительной степени,

1 – верно в некоторой степени,

3 – верно в высшей степени.

#### Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

№	Утверждения	Баллы
1.	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2.	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3.	Шумные детские игры я переношу с трудом	
4.	Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
5.	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
Всего:		

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей

№	Утверждения	Баллы
6.	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
7.	Меня раздражают любители поговорить	
8.	Меня затрудняет разговор с безразличным для меня попутчиком в поезде (самолете), начатый по его инициативе	
9.	Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры	
10.	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
Всего:		

#### Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

№	Утверждения	Баллы
11.	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
12.	Так называемые “новые русские” обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
13.	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно мне несимпатичны	
14.	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
15.	Терпеть не могу деловых партнеров с низким интеллектуальным или профессиональным уровнем	
Всего:		

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

### Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

№	Утверждения	Баллы
16.	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
17.	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
18.	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
19.	Мне неприятны самоуверенные люди	
20.	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
Всего:		

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

№	Утверждения	Баллы
21.	Я имею привычку поучать окружающих	
22.	Невоспитанные люди возмущают меня	
23.	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
24.	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
25.	Я люблю командовать близкими	
Всего:		

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»

№	Утверждения	Баллы
26.	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
27.	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
28.	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
29.	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
30.	Меня раздражает, если партнер делает что-то не так, как мне того хочется	
Всего:		

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности

№	Утверждения	Баллы
31.	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
32.	Меня часто упрекают в ворчливости	
33.	Я долго помню обиды, нанесенные мне теми, кого я ценю или уважаю	
34.	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
35.	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь	
Всего:		

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б  
Методика диагностики общей коммуникативной толерантности  
(Бойко В.В.)

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

№	Утверждения	Баллы
36.	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
37.	Внутренне я не одобряю своих знакомых, которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
38.	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
39.	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
40.	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
Всего:		

Шкала 9. Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других

№	Утверждения	Баллы
41.	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
42.	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
43.	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
44.	Я стараюсь не поддерживать отношения с несколько странными людьми	
45.	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
Всего:		

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Тест коммуникативных умений Л. Михельсона

(адаптация Гильбуха Ю.З.)

Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать.

#### **Тестовый материал:**

1. Кто-либо говорит Вам: «Мне кажется, что Вы замечательный человек». Вы обычно в подобных ситуациях:

- а) Говорите: «Нет, что Вы! Я таким не являюсь».
- б) Говорите с улыбкой: «Спасибо, я действительно человек выдающийся».
- в) Говорите: «Спасибо».
- г) Ничего не говорите и при этом краснеете.
- д) Говорите: «Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону».

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:

- а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: «Нормально!»
- б) Говорите: «Это было отлично, но я видел результаты получше».
- в) Ничего не говорите.
- г) Говорите: «Я могу сделать гораздо лучше».
- д) Говорите: «Это действительно замечательно!»

3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: «Мне это не нравится!» Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Вы - болван!»
- б) Говорите: «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки».
- в) Говорите: «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим.
- г) Говорите: «Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете».
- д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: «Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам». Обычно Вы в ответ:

- а) Говорите: «Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!»
- б) Говорите: «Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа».
- в) Говорите: «Если кто-либо растяпа, то это Вы».

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В  
Тест коммуникативных умений Л. Михельсона  
(адаптация Гильбуха Ю.З.)

г) Говорите: «У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то».

д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:

а) Говорите: «Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать».

б) Говорите: «Я все думал, когда же Вы придете».

в) Говорите: «Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас».

г) Ничего не говорите этому человеку.

д) Говорите: «Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!»

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:

а) Никого ни о чем не просите.

б) Говорите: «Вы должны сделать это для меня».

в) Говорите: «Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?», после этого объясняете суть дела.

г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.

д) Говорите: «Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня».

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:

а) Говорите: «Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?»

б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.

в) Говорите: «У Вас какая-то неприятность?»

г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.

д) Смеясь говорите: «Вы просто как большой ребенок!»

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: «Вы выглядите расстроенным». Обычно в таких ситуациях Вы:

а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.

б) Говорите: «Это не Ваше дело!»

в) Говорите: «Да, я немного расстроен. Спасибо за участие».

г) Говорите: «Пустяки».

д) Говорите: «Я расстроен, оставьте меня одного».

9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Вы с ума сошли!»

б) Говорите: «Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой».

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

### Тест коммуникативных умений Л. Михельсона

(адаптация Гильбуха Ю.З.)

- в) Говорите: «Я не думаю, что это моя вина».
- г) Говорите: «Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите».
- д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать».
- б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.
- в) Говорите: «Это глупость; я не собираюсь этого делать».

г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: «Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано».

- д) Говорите: «Если Вы этого хотите...», после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей».
- б) Говорите: «Нет, это не было столь здорово».
- в) Говорите: «Правильно, я действительно это делаю лучше всех».
- г) Говорите: «Спасибо».

- д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне».
- б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите:

«Да, спасибо».

в) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего».

- г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.

- д) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо».

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: «Извините, но Вы ведете себя слишком шумно». В таких случаях Вы обычно:

- а) Немедленно прекращаете беседу.
- б) Говорите: «Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда».

в) Говорите: «Извините, я буду говорить тише», после чего ведется беседа приглушенным голосом.

- г) Говорите: «Извините» и прекращаете беседу.

- д) Говорите: «Все в порядке» и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:

а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: «Некоторые люди ведут себя очень нервно».

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

### Тест коммуникативных умений Л. Михельсона

(адаптация Гильбуха Ю.З.)

- б) Говорите: «Становитесь в хвост очереди!»
- в) Ничего не говорите этому типу.
- г) Говорите громко: «Выйди из очереди, ты, нахал!»
- д) Говорите: «Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди».

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Выкрикиваете: «Вы болван, я ненавижу Вас!»
- б) Говорите: «Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете».
- в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.
- г) Говорите: «Я рассержен. Вы мне не нравитесь».
- д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.
- б) Воздерживаетесь от всяких просьб.
- в) Отбираете эту вещь.
- г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.
- д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом».
- б) Говорите: «Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им».
- в) Говорите: «Нет, приобретайте свой!»
- г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.
- д) Говорите: «Вы с ума сошли!»

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:

- а) Не говорите ничего.
- б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.
- в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.



## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

### Тест коммуникативных умений Л. Михельсона

(адаптация Гильбуха Ю.З.)

г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.

д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: «Что Вы делаете?»

Обычно Вы:

а) Говорите: «О, это пустяк». Или: «Да ничего особенного».

б) Говорите: «Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?»

в) Продолжаете молча работать.

г) Говорите: «Это совсем Вас не касается».

д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.

20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:

а) Рассмеявшись, говорите: «Почему Вы не смотрите под ноги?»

б) Говорите: «У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?»

в) Спрашиваете: «Что случилось?»

г) Говорите: «Это все колдобины в тротуаре».

д) Никак не реагируете на это событие.

21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: «С Вами все в порядке?» Обычно Вы:

а) Говорите: «Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!»

б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека.

в) Говорите: «Почему Вы не занимаетесь своим делом?»

г) Говорите: «Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне».

д) Говорите: «Пустяки, у меня все будет о'кей».

22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого.

Обычно в таких случаях Вы:

а) Не говорите ничего.

б) Говорите: «Это их ошибка!»

в) Говорите: «Эту ошибку допустил Я».

г) Говорите: «Я не думаю, что это сделал этот человек».

д) Говорите: «Это их горькая доля».

23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:

а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.

б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.

в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.

г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

### Тест коммуникативных умений Л. Михельсона

(адаптация Гильбуха Ю.З.)

д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.

24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: «Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал».

б) Говорите: «Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?»

в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.

г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.

д) Говорите: «Замолчите! Вы меня перебили!»

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:

а) Говорите: «Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите».

б) Говорите: «Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще».

в) Говорите: «Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите».

г) Говорите: «Отойдите, оставьте меня в покое».

д) Говорите: «Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом».

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:

а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.

б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.

в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.

г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.

д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом «Привет!» В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Что Вам угодно?»

б) Не говорите ничего

в) Говорите: «Оставьте меня в покое».

г) Произносите в ответ «Привет!», представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.

д) Киваете головой, произносите «Привет!» и проходите мимо.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Таблицы результатов исследования

Таблица Г.1 – Результаты исследования по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (Федоришин Б.А.)

№	Коммуникативные склонности		Организаторские склонности	
	1 группа	2 группа	1 группа	2 группа
1	0,8	0,1	0,81	0,53
2	0,68	0,45	0,71	0,6
3	0,7	0,5	0,66	0,68
4	0,66	0,72	0,8	0,71
5	0,58	0,58	0,74	0,69
6	0,75	0,62	0,9	0,8
7	0,47	0,4	0,8	0,62
8	0,5	0,6	0,68	0,7
9	0,68	0,47	0,73	0,64
10	0,72	0,61	0,94	0,7
11	0,36	0,59	0,56	0,7
12	0,6	0,5	0,78	0,65
13	0,58	0,73	0,68	0,5
14	0,75	0,57	0,85	0,7
15	0,5	0,57	0,56	0,51
16	0,56		0,69	
17	0,4		0,66	
18	0,1		0,57	

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы результатов исследования

Таблица Г.2 – Результаты исследования по методике диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	общий
1 группа										
1	3	8	7	6	12	3	4	6	10	59
2	5	6	2	4	6	5	3	5	6	42
3	3	8	7	9	7	4	5	8	12	63
4	7	1	2	0	0	3	2	2	3	20
5	2	9	7	9	8	7	3	6	14	65
6	0	1	2	2	6	3	4	5	6	29
7	0	12	7	3	12	9	5	9	14	71
8	10	12	9	10	12	9	12	9	12	95
9	10	12	9	11	12	13	13	15	15	110
10	10	12	11	12	12	12	9	9	14	101
11	3	12	8	7	6	12	6	6	9	69
12	4	8	3	2	3	11	3	4	3	41
13	5	6	3	1	5	13	8	7	7	55
14	11	7	13	12	12	10	9	10	12	96
15	6	9	8	12	15	10	4	3	10	77
16	2	3	5	7	4	3	7	5	6	42
17	13	10	9	11	13	12	14	14	14	110
18	9	10	7	10	10	9	8	7	12	82
2 группа										
1	12	12	9	15	9	8	9	3	12	89
2	15	12	10	15	11	9	11	9	9	101
3	6	8	9	13	9	8	5	6	9	73
4	6	8	9	9	13	4	6	9	9	73
5	6	8	7	8	14	12	6	3	9	73
6	6	5	8	4	1	2	4	7	7	44
7	5	6	3	1	5	13	8	7	7	55
8	11	7	13	12	12	10	9	10	12	96
9	6	9	8	12	15	10	4	3	10	77
10	2	3	5	7	4	3	7	5	6	42
11	4	8	3	2	3	11	3	4	3	41
12	5	6	3	1	5	13	8	7	7	55
13	6	9	8	12	15	10	4	3	10	77
14	2	3	5	7	4	3	7	5	6	42
15	9	10	7	10	10	9	8	7	12	82

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г  
Таблицы результатов исследования

Таблица Г.3 – Результаты исследования по тесту «Коммуникативные умения»  
(Михельсон Л.)

№ п/п	Стили коммуникативного взаимодействия		
	агрессивный	компетентный	зависимый
1 группа			
1	7	12	8
2	12	10	5
3	4	15	8
4	8	6	13
5	10	16	1
6	11	9	7
7	9	14	4
8	12	5	10
9	3	19	5
10	8	14	5
11	10	11	6
12	3	16	8
13	12	8	7
14	12	10	5
15	12	11	4
16	13	9	5
17	9	7	11
18	12	11	4
2 группа			
1	14	6	7
2	9	12	6
3	8	6	13
4	3	19	5
5	10	16	1
6	6	13	8
7	12	11	4
8	9	14	4
9	12	5	10
10	13	9	5
11	12	11	4
12	9	14	4
13	3	19	5
14	3	19	5
15	3	19	5