

УДК 159.92

EDN SJAL0Z



## Роль коммуникативных способностей в деятельности билетных кассиров пригородной железной дороги

Татьяна Ивановна Никулина\*, Елена Николаевна Сгибнева

Байкальский государственный университет, Иркутск, Российская Федерация

\*E-mail: nikulinati@mail.ru

**Аннотация.** В статье дана оценка актуальному вопросу о роли коммуникативных способностей в деятельности билетных кассиров пригородной железной дороги. В процессе анализа проблемы представлены вопросы о том, что одна из ведущих составляющих современного менеджмента – это недостаток сформированности коммуникативных способностей у билетных кассиров, что негативно сказывается на текучести кадров и на появлении сложностей межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности. В работе рассмотрены пути решения вопроса в том, что существует взаимосвязь коммуникативных способностей и составляющих социально-психологического климата в коллективе билетных кассиров. Представленные выводы указывают на возможность решения вопросов сохранения целостности коллектива; развития уровня совместимости и сработанности коллектива; формирования удовлетворенности служебным коллективом. Качественный анализ полученных результатов показал, что преобладающее большинство сотрудников, принявших участие в исследовании, не обладают легкостью и открытостью в общении.

**Ключевые слова:** коммуникативные способности, профессиональная деятельность.

## The role of communication abilities in the activities of suburban railway tickets

Tatyana Ivanovna Nikulina\*, Elena Nikolaevna Sgibneva

Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation

\*E-mail: nikulinati@mail.ru

**Abstract.** The article is devoted to the study of the topical issue of the role of communication skills in the activities of suburban railway ticket tellers. In the process of analysis, the problem was identified that one of the leading problems of modern management is the lack of communication skills among ticket tellers, which negatively affects staff turnover and the emergence of difficulties in interpersonal interaction in professional activities. The paper formulates solutions that there is a relationship between communication skills and the components of the socio-psychological climate in the team of ticket tellers. The presented conclusions indicate the possibility of solving issues of maintaining the integrity of the team; development of the level of compatibility and harmony of the team; formation of satisfaction with the service team. A qualitative analysis of the results obtained showed that the vast majority of employees who took part in the study do not have ease and openness in communication.

**Key words:** communication skills, professional activity.

## 1. Введение

Создание и поддержание благоприятного социально-психологического климата в условиях экономической нестабильности и социальной напряженности в России – это актуальная задача, как для руководителя, так и всего служебного коллектива пригородной железной дороги. При осуществлении психологического обеспечения профессиональной деятельности билетных кассиров, в частности, возрастает потребность в разработке новых подходов в исследовании социально-психологического климата в коллективе сотрудников и его взаимосвязи с коммуникативными качествами.

Современная психологическая наука располагает психотехнологиями, позволяющими успешно решать практические вопросы в области взаимодействия билетных кассиров и повышения их этики межличностного общения. Исследования показывают, что не все сотрудники обладают достаточной коммуникативной компетентностью, что негативно влияет на социально-психологический климат служебного коллектива, а также снижает эффективность деятельности в работе с пассажирами.

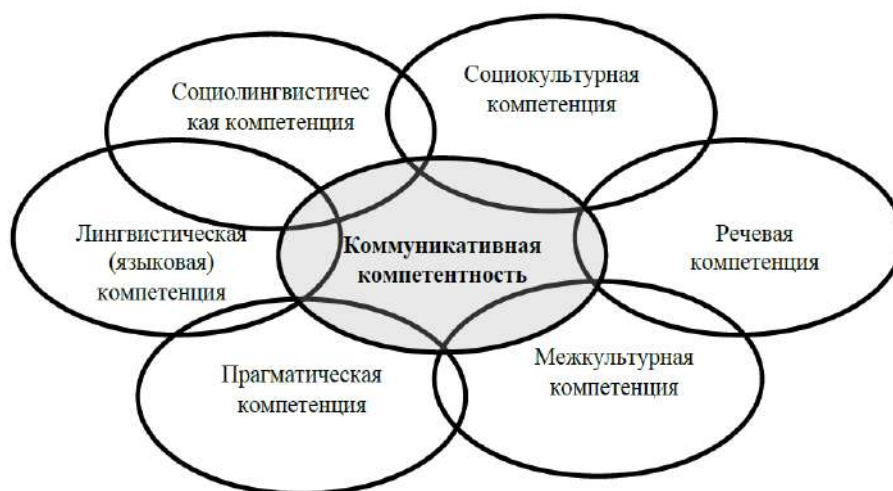
## 2. Цель работы

Целью исследования было изучение роли коммуникативных способностей в эффективности деятельности билетных кассиров пригородной железной дороги. В задачи входило определение научных подходов к пониманию сущности и структуры коммуникативных способностей в профессиональной деятельности билетных кассиров; рассмотрение особенностей эффективности деятельности в создании социально-психологического климата в своем служебном коллективе, как фактора конструктивного взаимодействия с пассажирами.

Теоретико-методологической основой исследования послужили теории социально-психологического климата, как представления о целостном, интегральном социальном образовании, влияющем на поведение группы Г.М. Андреева, Н.Н. Обозов, К.К. Платонов, В.А. Чикер, Б.Д. Парыгин; системный и структурно - функциональные подходы Б.Г. Ананьева, Л.С. Выготского, Н.А. Леонтьева; психологические теории трудового коллектива А.В. Петровского, А.Н. Лутошкина, Я.Л. Коломинского, Л.Г.

Почебут. Выборку составили 20 сотрудников - билетных кассиров пригородной железной дороги.

Коммуникативная компетентность современного специалиста, активно взаимодействующего с людьми, с различными возрастными и социальными группами, представляется совокупностью нескольких компетенций (рисунок 1) [1].



**Рисунок 1.** Структурные компоненты коммуникативной компетентности современного специалиста.

Можно выделить следующие виды социальных коммуникаций: по форме общения - вербальные и невербальные; по каналам общения - формальные и неформальные; по пространственному расположению каналов - горизонтальные и вертикальные; по субъекту и средствам коммуникации большую долю составляют межличностные коммуникации. Функциями социальной коммуникации являются: информативная (инструментальная), интегративная, дестабилизирующая, культурологическая, экспрессивная, контактная и регулятивная.

Современным специалистам социально ориентированных профессий необходимы организационные навыки, аналитическое мышление, готовность учиться и воспринимать новое. Владеть знаниями в области менеджмента, маркетинга, экономики, права, социальной психологии, делового этикета, специфики продаж, коммуникации [2].

В процессе социальной коммуникации билетного кассира с пассажиром должен произвести приятное первое впечатление; установить и поддерживать хорошие отношения с пассажиром и коллегами в коллективе; определить потребности; «держаться

удар» в случае неудачи сотрудничества с пассажиром; своевременно организовать свою работу; планировать свое время (навыки тайм-менеджмента); грамотно вести рабочую и отчетную документацию [3].

Если обратиться к психологической стороне организации делового общения билетных кассиров, то можно отметить, что развитие в себе конкретных навыков ведения диалога подвигает сотрудников пригородной железной дороги самосовершенствоваться и развивать в себе исключительно лучшие качества личности.

Коммуникативные способности обеспечивают эффективное деловое и межличностное общение, реализуя гибкие коммуникативные стратегии за счет вербальных и невербальных действий. Эффективное построение коммуникационного процесса зависит от некоторой совокупности знаний, умений и навыков, т.е. коммуникативных способностей. Психологические исследования подтверждают, что хорошо развитые коммуникативные способности положительно влияют на социальное взаимодействие в целом, т.е. на общение [4].

Как отмечает в своей научной публикации С.В. Сеницын, к коммуникативным способностям сотрудников таких профессий предъявляются специальные требования. Для успешного выполнения возложенных на них служебных задач билетные кассиры обязаны обладать высоким уровнем коммуникативных качеств: проявлять коммуникативную гибкость, используя широкий набор ролевых позиций при коммуникативном взаимодействии с пассажирами и своими коллегами в коллективе [5].

Каждый сотрудник, реализуя свою деятельность в служебном коллективе, обязан уметь организовать информационный обмен, координировать свою профессиональную деятельность с другими сотрудниками, определять межличностные позиции. От знания коммуникационных причин конфликтов, умения вести переговоры, зависит эффективность работы сотрудника не только в служебном коллективе, но и в процессе оперативно-служебной деятельности.

В эмпирической части исследования были задействованы следующие психодиагностические методики: для диагностики коммуникативных способностей сотрудников были использованы «Методика диагностики коммуникативной компетентности» В.Д. Иванова; «Методика изучения социально-психологического климата служебного коллектива» Н.М. Фатеева.

### 3. Результаты

Согласно данным исследования можно сказать, что в группе билетных кассиров были выявлены следующие показатели коммуникативной компетентности. По фактору А (общительность): с высоким уровнем выявлено 9 испытуемых (45%), со средним уровнем – 8 человек (40%), с низким уровнем – 3 испытуемых (15%).

По фактору В (логическое мышление): с высоким уровнем выявлено 9 испытуемых (45%), со средним уровнем – 11 человек (55%), низкий уровень не выявлен. По фактору С (эмоциональная устойчивость): с высоким уровнем выявлено 8 испытуемых (40%), со средним уровнем – 12 человек (60%), низкий уровень не выявлен.

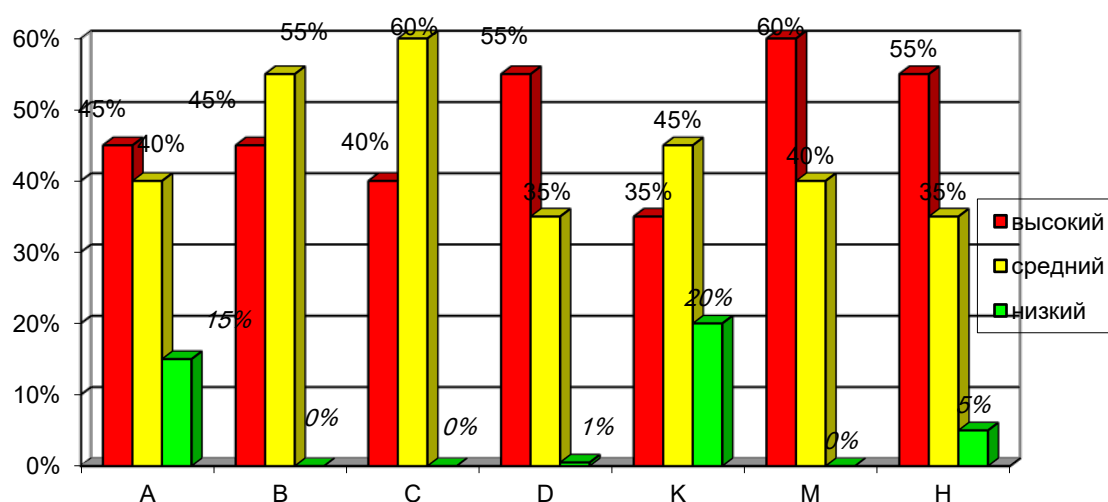
**Таблица 1.** Результаты исследования коммуникативной компетентности билетных кассиров (%).

Факторы	Уровень		
	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
А (общительность)	45	40	15
В (логическое мышление)	45	55	0
С (эмоциональная устойчивость)	40	60	0
Д (фон настроения)	55	35	5
К (креативность)	35	45	20
М (независимость)	60	40	0
Н (самоконтроль)	55	35	5

По фактору D (фон настроения): с высоким уровнем выявлено 11 испытуемых (55%), со средним уровнем – 7 человек (35%), с низким уровнем – 1 испытуемый (5%). По фактору К (креативность): с высоким уровнем выявлено 7 испытуемых (35%), со средним уровнем – 9 человек (45%), с низким уровнем – 4 испытуемых (20%). Фактор М (независимость): высокий уровень выявлен у 12 человек (60%), средний уровень – у 8 испытуемых (40%), низкий уровень не выявлен. По фактору Н (самоконтроль): с высоким уровнем выявлено 11 испытуемых (55%), со средним уровнем – 8 человек

(40%), с низким уровнем – 1 испытуемый (5%). Графически результаты исследования коммуникативной социальной компетентности представлены на рисунке 2.

Необходимо отметить, что среди испытуемых есть и такие сотрудники, которых можно назвать необщительными, замкнутыми. Большинство испытуемых сложно назвать внимательными в общении, они зачастую не отличаются сообразительностью и не всегда поступают логично во взаимодействии с коллегами и руководством.



**Рисунок 2.** Распределение испытуемых по уровням развития коммуникативной социальной компетентности на констатирующем этапе.

Для испытуемых в большей степени характерна эмоциональная неустойчивость, изменчивость, соблазн поддаваться чувствам. Среди билетных кассиров выявлены как очень жизнерадостные, беспечные и веселые, так есть молчаливые и серьезные люди. Испытуемые значительно чаще полагаются на себя, более реалистичны и рациональны. В основном, они независимы и ориентированы на себя. Среди сотрудников выявлены испытуемые, склонные регулярно контролировать свое поведение, подчиняются внутренним правилам служебной организации, а также импульсивные и неорганизованные.

Анализируя полученные результаты и соотношение выявленных показателей социально-психологического климата в служебном коллективе, можно отметить, что билетные кассиры более информированы, но в тоже время, оценили себя менее организованными, открытыми и контактными. В коллективе реже происходит обмен опытом, не развито умение соотносить свои цели и действия с целями и действиями

других людей. Эти особенности характеризуют межличностные отношения в коллективе билетных кассиров, как ограниченные выполнением тактических задач и эмоционально напряженные. Дополнить картину состояния социально-психологического климата в служебном коллективе позволяют результаты анкетирования с помощью методики «Изучение социально-психологического климата служебного коллектива» Н.М. Фатеева. Результаты исследования представлены в таблице 2.

Согласно данным таблицы 2, большинство испытуемых довольны результатами служебной деятельности (60%), социально-психологическим климатом в коллективе (60%), перспективами роста (60%), справедливостью действующей системы мотивации (60%).

**Таблица 2.** Оценка удовлетворенности служебным коллективом.

Характеристики коллектива	Полностью доволен	Доволен	Затрудняюсь ответить	Не доволен	Полностью не доволен
Взаимоотношениями в коллективе	-	30%	30%	20%	20%
Взаимоотношениями с руководителем	10%	40%	20%	20%	10%
Результатами деятельности коллектива	20%	40%	20%	20%	-
Распределением обязанностей	20%	30%	40%	10%	-
Социально-психологическим климатом	30%	30%	20%	20%	-
Перспективами роста	20%	40%	30%	10%	-
Сплоченностью коллектива	20%	30%	40%	10%	-
Системой мотивации	20%	40%	30%	10%	-

Согласно данным таблицы 2, большинство испытуемых довольны результатами служебной деятельности (60%), социально-психологическим климатом в коллективе

(60%), перспективами роста (60%), справедливостью действующей системы мотивации (60%). Довольны взаимоотношениями с руководителем - 50%, распределением обязанностей - 50%, сплоченностью коллектива - 50%. Удовлетворены взаимоотношениями в коллективе только 30% испытуемых. Удовлетворены результатом деятельности коллектива (60%), затруднились ответить (20%), не совсем удовлетворены (20%), тех, кто полностью не удовлетворен не выявлено. Социально-психологическим климатом удовлетворены 60%, не совсем удовлетворены (20%), тех, кто полностью не удовлетворен не выявлено.

#### 4. Заключение

Проведенное исследование показало, что проблема коммуникативных способностей и социально-психологического климата в коллективе билетных кассиров в настоящее время является весьма актуальной. Управление социально-психологическим климатом предполагает психологическое и административное воздействие на поведение билетных кассиров, межличностные отношения, создание благоприятных условий труда.

В ходе проделанной работы по изучению теоретических и практических аспектов проблемы коммуникативных способностей и социально-психологического климата в служебном коллективе билетных кассиров пригородной железной дороги были выявлены противоречия между высокими требованиями, предъявляемыми управлением ПЖД к их профессионализму, и недостаточным уровнем развития коммуникативной компетентности билетных кассиров в связи с текучестью кадров.

#### Список литературы

1. Аргунова, П.Г. Коммуникативная компетентность в образовательном процессе / П.Г. Аргунова // Теория и практика общественного развития. – 2017. – №2. – С. 96-98.
2. Зебрева, Е.Н. Коммуникативная толерантность во взаимоотношениях сотрудников как условие благоприятного социально-психологического климата служебного коллектива / Е.Н. Зебрева // Юридическая психология. – 2016. – № 3. – С. 22-26.



3. Капранова, М.В. Методологические проблемы исследования психологической культуры в сфере управления / М.В. Капранова // Вагант. – 2017. – №3. – С. 28-30.
4. Перков, А.А. Взаимосвязь коммуникативной компетентности с формированием благоприятного морально-психологического климата в коллективе сотрудников органов внутренних дел / А.А. Перков // Вестник Тюменского института повышения квалификации сотрудников МВД России. – 2015. – № 1 (4). – С. 108-111.
5. Сеницын, С.В. Особенности социально-психологического климата в коллективах сотрудников органов внутренних дел / С.В. Сеницын // Молодой ученый. – 2019. – № 25(263). – С. 85-87.