

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМАНДЕ

Мочалов А.В.

Научный руководитель – ст.пр. Митцева О.С.

Харьковский национальный университет радиоэлектроники
(61166, Харьков, пр.Ленина, 14, каф. философии (057) 70-21-465)

E-mail: vko@hotmail.ru

The report is devoted to featuring the development of business communications in a professional team. We consider these types of training as business seminars, training courses and lectures.

Важным фактором успешности современного специалиста в профессиональной команде является владение навыками деловых коммуникаций, постоянное совершенствование, приобретение новых знаний и умений в ведении диалога.

Анализ литературы по проблемам и практике работы в компаниях свидетельствует о недостаточном уровне подготовки сотрудников в ведении делового общения один на один и в команде. В литературе приведены результаты исследования, которые показывают, что сотрудники компаний тратят приблизительно 75 % рабочего времени на различные формы коммуникаций [1,2].

Общение – это процесс обмена чувствами и мыслями между людьми в различных сферах их деятельности, которое реализуется при помощи вербальных средств коммуникации. Коммуникации – это общение людей, отношения между ними в процессе их совместной деятельности, обмен идеями, мыслями, чувствами, информацией по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств [3].

Коммуникации в компании это:

1. Коммуникации между организацией и ее средой.

2. Внутриорганизационные коммуникации:

– коммуникации между уровнями и подразделениями;

– коммуникации между руководителем и подчиненным;

– коммуникации между работниками (формальные и неформальные)

или межличностные коммуникации.

Для развития коммуникативной компетентности сотрудники компании должны овладеть вербальными навыками общения; освоить формы делового общения, необходимые для принятия коллективных решений; выработать стратегии реализации намерений.

Улучшению межличностных коммуникаций в профессиональной команде способствует проведение тренингов, бизнес-семинаров, лекций, организация внутрикорпоративного обучающего сайта [4].

Основная цель внутрикорпоративного обучения – развитие сотрудничества. В процессе обучения участники знакомятся с разными моделями делового общения, такими как: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная. Происходит апробация разнообразных техник достижения консенсуса и тактики аргументации. Осваиваются алгоритмы коммуникативного поведения с партнёрами разных психологических типов и стилей.

Участвуя в корпоративном обучении, сотрудники решают самые различные задачи в условиях неопределённости информации, дефицита времени, наличия индивидуальных, порой противоположных точек зрения.

Каждый участник учебного мероприятия овладевает навыками оперирования коммуникативными конструкциями, умением спорить, вести свою линию, захватывать в разговоре инициативу, слушать партнёра, устанавливать обратную связь. Происходит обучение конструктивным технологиям дискуссионного общения, полемике, критике. Позволяет развить сотрудникам умение презентовать информацию, устанавливать эффективный контакт с разными партнёрами, слушать и задавать вопросы, формулировать ожидаемые ответы, концентрировать внимание на информации, добиваться взаимопонимания [4, 5].

Критический анализ итогов корпоративного обучения позволяет отметить конструктивный и деструктивный потенциал общения и разработать программы самокоррекции для каждого сотрудника [3].

Использование разнообразных интерактивных технологий позволяют выстроить механизм, с помощью которого достаточно легко и с небольшими временными затратами происходит освоение сотрудниками не только коммуникативной компетентности, но и обучение групповому взаимодействию, а через него – приобщение всех к соучастию в процессе принятия решений.

Перечень ссылок:

1. Бландел, Р. Эффективные бизнес-коммуникации: теория и практика в эпоху информации [Текст] / Р. Бландел. – Спб., 2000.
2. Вацлавик, П. Прагматика человеческой коммуникации [Текст] / П. Вацлавик, Д. Бивин, Д. Джексон. – М., 2000.
3. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] / А.П. Панфилова. – СПб., 1999.
4. Benoit, D. Introduction aux Sciences de l'Information et de la Communication [Текст] / Denis Benoit et collaborateurs. – Lesedition d'organisation Paris, 1995.
5. Merchant–Kenneth, A. Modern management control system [Текст] / A. Merchant–Kenneth. – Prentice Hall New Jersey, 1997.