

УДК: 378.147:803

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА В ПРОЦЕССЕ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ СРЕДСТВАМИ ИКТ

Е. Л. Макарова

Воронежский государственный аграрный университет

Поступила в редакцию 21 октября 2016 г.

Аннотация: в данной статье автором рассматриваются проблемы навыков эффективного общения специалиста и педагогические условия их развития в ходе корпоративного обучения.

Ключевые слова: педагогические условия, корпоративное обучение, корпоративная культура, эффективное общение, навыки эффективного общения, средства ИКТ.

Abstract: the article considers the problems of professional communication and the pedagogical conditions required for the development of communication skills at corporate training centres.

Keywords: pedagogical conditions, corporate training, corporate culture, effective communication, effective communication skills, information and communications technologies.

Происходящим трансформациям в сфере современного бизнеса сопутствуют изменения в сфере образования и профессиональной подготовки специалиста. Согласно разработанной модели «Российского образования – 2020», «система образования должна быть устроена так, чтобы человек в любой момент мог обновить свои знания, “взять” тот или иной модуль, повысить квалификацию или пройти переподготовку» [1]. В связи с этим и на предприятиях, и в фирмах в современных условиях организуется корпоративное обучение.

Многонациональные компании стали неотъемлемой частью российской жизни. В процессе общения с менеджерами и сотрудниками иностранных компаний российские специалисты испытывают определенные трудности. Во многом от того, насколько успешно специалисты осуществляют общение в поликультурной команде, зависит успех их профессиональной деятельности. Именно наличие навыков эффективного общения позволяет сотруднику взаимодействовать с представителями других стран и деловыми партнерами, реализуя комфортное в психологическом отношении общение, а также его разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение целей коммуникации.

В ходе развития навыков эффективного общения важным является выбор содержания, форм, методов и средств педагогического взаимодействия преподавателя и обучающихся, обеспечи-

вающих эффективное решение образовательных задач в процессе корпоративного обучения сотрудников компании. Особая роль в этом процессе отводится средствам информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), так как профессиональное общение в рамках корпораций происходит именно с их помощью.

Для того чтобы корпоративное обучение проходило эффективно, необходимо создать определенные педагогические условия. Изучение психолого-педагогической литературы, опыт коллег и собственный опыт педагогической работы позволили выделить и дидактически обосновать следующие педагогические условия, которые обеспечат успешное развитие навыков эффективного общения специалиста в процессе корпоративного обучения.

1. *Мотивационная готовность сотрудников компании к применению ИКТ в процессе развития навыков эффективного общения.*

Эффективность применения средств ИКТ в значительной степени зависит от мотивационной готовности сотрудников компании к их применению в ходе развития навыков эффективного общения.

Мотивационная готовность сотрудников заключается в интересе к использованию ИКТ в профессиональной деятельности; усвоении специальных знаний и действий, необходимых для их использования; умении решать профессиональные задачи с помощью ИКТ. К таким умениям можно отнести: навыки ведения эффективного

общения для актуализации корпоративных целей и ценностей (умение вступать в общение, умение поддерживать общение, умение захватить и удерживать инициативу общения, умение завершить общение); умение ориентироваться в ситуации эффективного общения и выбирать тактику поведения; умение конструировать общение с коллегами на основе корпоративной культуры организации на родном и иностранном языках; умение самостоятельно принимать решения в контексте корпоративной культуры; умение работать в поликультурной команде: обмениваться информацией, поддерживать коллег; умение устанавливать партнерские отношения в ходе взаимодействия с коллегами в поликультурной команде; умения, связанные с использованием сети Интернет.

2. Вовлечение сотрудников компании в различные виды эффективного общения, в том числе с использованием средств ИКТ.

По мере того как компании все больше и больше осознают коммуникационные потребности своих сотрудников, методы и инструменты эффективного общения становятся разнообразнее. Развитие информационных технологий и накопление доступной информации делает их все более сложными.

Эффективное общение сотрудников компании является жизненно необходимым механизмом, позволяющим обсуждать задачи и проблемы профессиональной деятельности. Оно включает в себя все виды общения: письменные и устные, личные и виртуальные, осуществляемые один на один или в группах.

Эффективное общение является на сегодняшний день незаменимым инструментом стимулирования сотрудников на выполнение целей и задач компании. Это делает бизнес компании более эффективным: повышается производительность труда сотрудников, управляемость компанией, оптимизируются бизнес-процессы.

Опыт показывает, что эффективное общение позволяет разработать цели деятельности, сформировать роли и ответственность за выполнение целей компании, обозначить приемлемые пути их достижения и помочь сотрудникам адаптироваться к постоянным изменениям бизнеса и внешней среды.

Вовлечение сотрудников компании в различные виды эффективного общения означает осознание того, что именно они способны быстро обнаруживать и устранять различные препятствия и трудности в ходе решения профессиональных задач. Необходимо, чтобы действия сотрудников

были поддержаны и поощрены руководителем, что будет способствовать постоянному совершенствованию сотрудников в области развития навыков эффективного общения.

3. Осуществление поэтапного развития навыков эффективного общения.

Развитие навыков эффективного общения в рамках корпоративного обучения проходит поэтапно на теоретических, практических занятиях и тренингах на основе подбора, разработки и применения заданий для комплексного и последовательного освоения знаний:

I этап – изучение основ эффективного общения; иностранного языка; знакомство с ИКТ, необходимыми для развития навыков эффективного общения; приобретение знаний об особенностях корпоративной культуры; дополнительный тренинг «Основы эффективного общения».

II этап – развитие навыков, необходимых для эффективного общения в проблемных ситуациях на иностранном языке с использованием ИКТ: аудио- и видеоряда; коммуникация в рамках общения внутри компании; умение выражать мнение в разных сферах общения; расширение профессионального кругозора сотрудников компании; развитие навыков эффективного общения средствами ИКТ.

III этап – совершенствование навыков эффективного общения средствами ИКТ (умение применять полученные знания для решения конкретных задач в сфере межкультурного общения внутри компании, ведение переговоров, развитие лидерских качеств, имиджа компании, умение достичь поставленной цели в конфликтной ситуации).

4. Создание преподавателем благоприятной атмосферы эффективного общения; отношение к сотрудникам компании как субъектам развития навыков эффективного общения.

Реализация выделенного условия осуществляется посредством тренинга, целью которого является повышение включенности обучаемых в корпоративную культуру и атмосферу эффективного общения.

Реализация в образовательном процессе субъект-субъектных отношений сотрудников, гуманизация их взаимоотношений также будет способствовать созданию творческой атмосферы.

Рассмотрение эффективного общения как взаимодействия субъектов предполагает развитие доверия, уважения сотрудников компании, заботу об их психологическом благополучии.

Развиваясь как личность, сотрудник компании формируется и как субъект деятельности, субъект

познания, субъект общения, субъект самопознания; осуществляет переход от внешней регуляции действий к саморегуляции, к самоконтролю, к самоорганизации, к активному саморазвитию.

В результате реализации этого условия сотрудники компании приобретают опыт совместной работы по планированию и проектированию своей деятельности, это способствует формированию и развитию системы профессионально значимых личностных качеств, их самосовершенствованию и самореализации в профессиональной деятельности.

5. Наличие стабильной корпоративной культуры компании.

Развитие навыков эффективного общения сотрудников компании возможно только при наличии в компании корпоративной культуры.

В исследованиях Т. Дил и А. Кеннеди успешные компании рассматриваются как компании с сильной и монолитной культурой, с помощью которой сотрудники объединяются, отождествляя себя со своей компанией и совместно стремясь к достижению единой цели. Авторы считают, что «культура компании влияет на ее политику, принимаемые решения, все виды деятельности, а следовательно, и на итоговый успех» [2]. Для достижения максимальных результатов деятельности организации все сотрудники должны стремиться к укреплению своей корпоративной культуры.

При этом следует учитывать, что каждый сотрудник компании воспринимает корпоративную культуру индивидуально, эти представления схожи, но не одинаковы. Каждый сотрудник компании обладает своими предварительно сформированными убеждениями, которые определяют его понимание корпоративной культуры [3].

6. Организация развития навыков эффективного общения на основе накопленного опыта работы в компании.

В процессе профессиональной деятельности у сотрудника компании формируется определенное профессиональное поведение, формы и манера общения, которые необходимо учитывать при развитии навыков эффективной коммуникации. Поскольку навыки эффективного общения определяются нами как совокупность знаний, умений, опыта и мотивов, необходимых сотрудникам многонациональной компании для осуществления поликультурного общения, в деловой и производственной сфере деятельности компании, с использованием разнообразных технических средств коммуникации, их формирование должно происходить на основе уже имеющегося у сотруд-

ника опыта общения и учета ситуаций общения в компании.

Реализация данного условия осуществляется на основе использования ролевых и деловых игр, сценарий которых соответствует производственной деятельности компании, наглядно демонстрируя пути и возможности практического применения полученных знаний.

7. Непрерывный мониторинг сформированности навыков эффективного общения сотрудников компании.

Для успешного развития навыков эффективной коммуникации необходимо постоянно отслеживать происходящее общение в реальной среде, с тем чтобы включить результаты текущих наблюдений в процесс управления.

Мониторинг должен отвечать следующим требованиям:

- непрерывность (постоянный сбор данных);
- диагностичность (наличие критериев, с которыми можно соотнести реальное состояние отслеживаемого объекта или процесса);
- информативность (включение в состав критериев для отслеживания наиболее проблемных показателей, на основании которых можно делать выводы об искажениях в отслеживаемых процессах);
- научность (обоснованность модели и отслеживаемых параметров);
- обратная связь (информированность объекта мониторинга о результатах, которая позволяет вносить коррективы в отслеживаемый процесс) [4].

Мониторинг развития навыков эффективного общения сотрудников компании осуществляется по двум направлениям:

- параметры деятельности сотрудника компании: основное внимание уделяется «процессуальным характеристикам», особенностям осуществления корпоративного общения, его трудностям, препятствиям, искажениям, так как эти данные являются наиболее информативными;
- наблюдение за развитием навыков эффективного общения, оценка и прогноз развития данных навыков у каждого сотрудника компании.

Результаты мониторинга выступают в качестве информационной основы для проектирования дальнейшей работы по развитию навыков эффективного общения.

Таким образом, представленные педагогические условия, созданные в процессе корпоративного обучения, способствуют продуктивности процесса развития навыков эффективного общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Российское образование – 2020 : модель образования для экономики, основанной на знаниях : материалы IX Междунар. науч. конф. «Модернизация экономики и глобализация» / под ред. Я. Кузьмина, И. Фрумина. – М. : Изд. дом ГУ ВШЭ, 2008. – 39 с.

2. Deal T., Kennedy A. Corporate Cultures : The Rites and Rituals of Organizational Life : Reading / T.

Deal, A. Kennedy. – Mass : Addison-Wesley, 1982. – 232 с.

3. Персикова Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учеб. пособие / Т. Н. Персикова. – М. : Логос, 2002. – 224 с.

4. Российская педагогическая энциклопедия / гл. ред. В. В. Давыдов. – М. : Большая Российская энциклопедия, 1993. – Т. 1. – 608 с.

Воронежский государственный аграрный университет

Макарова Е. Л., старший преподаватель, заведующая информационно-методическим сектором

Тел.: 8(473) 253-81-63 (доб. 7104)

Voronezh State Agricultural University

Makarova E. L., Senior Lecturer, Head of the Informational and Methodical Sector

Tel.: 8(473) 253-81-63 (доб. 7104)