

ОБУЧЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫМ НАВЫКАМ МЕНЕДЖЕРОВ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Швыдко Е.Ю.

Северо-кавказский федеральный университет, e-mail: katya0805992@rambler.ru

Для эффективной профессиональной деятельности менеджеров на современном рынке труда огромную роль играет не только теоретическая подготовка, но и практические коммуникативные навыки. Соответственно молодых специалистов необходимо обучать коммуникативным навыкам. Существуют как традиционные методы обучения, так и методы активного обучения, тренинг, коучинг. Для наиболее эффективного обучения рекомендуется сочетания всех видов тренинга. В современных социально-экономических условиях менеджеру необходимо постоянно повышать свой профессиональный уровень. К методам обучения на рабочем месте относят коучинг (обучение своих коллег профессиональному мастерству), наставничество (развитие подопечного в рамках профессии, помощь в построении карьеры и в определении жизненных целей), стажировку (наблюдение за работой специалистов разных подразделений компании и выполнение задания под их руководством) и ротацию (перемещение специалиста из одного подразделения в другое для ознакомления с различными направлениями работы организации) . С помощью этих методов сотрудники смогут проанализировать и переосмыслить собственный опыт коммуникации, будут мотивированы вести себя определенным образом, освоят некоторые коммуникационные навыки в процессе общения с коллегами.

Ключевые слова: обучение, профессиональная деятельность, активные методы обучения, коучинг, тренинг, менеджер.

LEARNING COMMUNIKATINAL SKILLS OF MANAGERS FOR EFFECTIVE LABOUR ACTIVITI

Shidko Ekaterina

North-Caucasian Federal University, e-mail: katya0805992@rambler.ru

For effective professional activity of managers a huge role plays not only theoretical training and practical communicational skills in the modern labour market. Accordingly young specialists must be training in communicational skills. There are traditional methods of teaching and active learning methods, training, coaching. In the modern socio-economic conditions, the Manager has to constantly raise their professional level. Methods of training in the workplace include coaching (training their colleagues in professional skills), mentoring (development of a ward within the profession, assistance in career development and in the definition of goals in life), internship (shadowing of the various departments and job under their supervision) and rotation (moving a specialist from one Department to another to familiarize with different areas of the organization) . With these methods, employees will be able to review and rethink their own experience of communication, will be motivated to behave a certain way, learn some communication skills in the process of communication with colleagues.

Keywords: education, professional activities, active methods of training, coaching, training, Manager.

В условиях развивающегося российского рынка особое значение приобретают

коммуникативные навыки менеджера, в силу их значительного влияния на успешность руководства организацией. Важность наличия у менеджера навыков общения отмечают многие авторы, в том числе и крупнейший американский специалист Стогдилл [1]. Доказано, что способность к коммуникативной организации профессиональной деятельности определяет степень профессионализма менеджера, обеспечивает эффективный выбор действий для достижения целей через умение профессионального общения. Поэтому коммуникативная компетенция является одной из определяющих степень профессионализма менеджера [2]. В то же время специалисты по персоналу, агентства, занимающиеся бизнес-программами, бизнес-издания отмечают, что начинающим менеджерам не хватает социальных умений и навыков коммуникации, необходимых для эффективного руководства [3, 4, 5]. В связи с этим актуальным является развитие коммуникативной компетенции к у начинающих менеджеров.

Эффективность обучения, обеспечивающего развитие коммуникативной компетенции, во многом зависит от правильно подобранных методов обучения, т.е. от способа воздействия на слушателей для достижения поставленных целей обучения [5]. К методам обучения, которые целесообразно использовать для развития коммуникативной компетенции относят традиционные методы, методы активного обучения, методы обучения на рабочем месте, тренинги, методы дистанционного обучения.

Традиционные методы обучения полезны при передаче информации о психологии людей, о методах и приемах, используемых в общении. К традиционным методам относят лекции, семинары, просмотр учебных фильмов, самостоятельную работу с учебными текстами, письменные задания. Эти методы позволяют снизить затраты на обучение, дают возможность демонстрировать образец монологической и диалогической речи, позволяют развивать устную и письменную речь, языковую культуру слушателей. Однако для развития коммуникативной компетенции традиционные методы наименее эффективны.

Большие возможности в развития коммуникативной компетенции заложены в методах активного обучения. К таким методам относят групповые дискуссии, case-study (разбор практических ситуаций), баскет-метод (принятие решения на основе полученной информации), деловые и ролевые игры. Эти методы дают возможность моделировать реальные ситуаций и разнообразные аспекты профессиональной деятельности, находить решение конкретной задачи и ощутить последствия принятых решения [3, 4]. Методы активного обучения весьма эффективны, поскольку позволяют слушателям отработать навыки межличностного общения в типичных рабочих ситуациях, получить обратную связь, скорректировать свое поведение и находить альтернативные способы решения проблем.

В современных социально-экономических условиях менеджеру необходимо

постоянно повышать свой профессиональный уровень. К методам обучения на рабочем месте относят коучинг (обучение своих коллег профессиональному мастерству), наставничество (развитие подопечного в рамках профессии, помощь в построении карьеры и в определении жизненных целей), стажировку (наблюдение за работой специалистов разных подразделений компании и выполнение задания под их руководством) и ротацию (перемещение специалиста из одного подразделения в другое для ознакомления с различными направлениями работы организации) [1, 2, 3]. С помощью этих методов сотрудники смогут проанализировать и переосмыслить собственный опыт коммуникации, будут мотивированны вести себя определенным образом, освоят некоторые коммуникационные навыки в процессе общения с коллегами.

Тренинг можно выделить как отдельную категорию в классификации методов обучения, так как он сочетает в себе активные методы наряду с традиционными методами. Информативная часть тренинга состоит из коротких лекций, а практическая часть может включать в себя деловые и ролевые игры, групповые дискуссии, разбор практических ситуаций, что способствует более эффективному развитию коммуникативной компетенцией. Этот метод обучения закрепляет и развивает необходимые знания, умения и навыки, изменяет отношение участников тренинга к собственному опыту и применяемым в работе подходам в процессе проживания или моделирования специально заданных ситуаций.

Тренинг определяется как способ перепрограммирования имеющейся у человека модели управления своим поведением и деятельностью. Это многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека и группы с целью гармонизации профессионального и личностного бытия человека. Тренинг – это часть планируемой активности организации, направленной на увеличение профессиональных знаний и умений, на модификацию аттитюдов и социального поведения персонала способами, сочетающимися с целями организации и требованиями деятельности [5]. Этот инструмент развития является планомерно осуществляемой программой разнообразных упражнений с целью формирования и совершенствования умений и навыков, повышения эффективности профессиональной деятельности. От других инструментов обучения тренинг отличается ограниченностью целей (применяется для достижения строго определенных, узких целей), поведенческой направленностью (помогает не столько расширить знания сотрудников, сколько отработать определенные образцы и модели поведения), прикладным характером (больше, чем другие методы обучения, служит непосредственному решению практических задач). Тренинг помогает осознать свои сильные и слабые стороны в учебной обстановке, максимально приближенной к реальной действительности [4].

Тренинг дает возможность поддерживать высокую активность и внимание

участников с помощью специальных техник, отрабатывать на практике знания и умения, обмениваться опытом во время обсуждений [1]. Этот метод обучения наиболее эффективен для развития коммуникативной компетенции.

Повсеместно внедряемое дистанционное обучение или, как его еще часто называют, электронное обучение отличается высокой степенью структурированности изучаемого материала и пошаговой оценкой его усвоения. Дистанционное обучение может способствовать существенному снижению расходов на развитие персонала. Это особенно важно для крупных и географически распределенных организаций с десятками и сотнями тысяч сотрудников [1]. Дистанционное обучение позволяет сокращать время обучения на 30-50% и повышать прочность запоминания материала на 80% по сравнению с другими методами обучения [2].

В зависимости от средств передачи информации можно выделить:

1. Обучение через сеть Интернет (веб-курсы) в асинхронном режиме без непосредственного участия преподавателя;

2. Обучение посредством виртуального класса через сеть Интернет (веб-конференции), когда преподаватель и обучаемые одновременно находятся на одном и том же сайте в сети Интернет (синхронный режим);

3. Обучение с использованием технологии видеоконференцсвязи (синхронный режим), позволяющее сократить командировочные расходы и уменьшить временные затраты.

Выбор вида дистанционного обучения зависит от зрелости технологии или программного продукта, цены, экономического выигрыша и удобства использования. Следует обратить внимание на то, что большой процент слушателей (около 85%) не завершают свое обучение [1]. Поэтому при дистанционном обучении следует учитывать человеческий фактор и обеспечивать мотивацию сотрудников.

Каждый из рассмотренных методов обучения имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при их применении. Для развития коммуникативной компетенции менеджера наиболее приемлемым и рациональным является интегрированный подход. Это комбинация дистанционного обучения с другими методами обучения, которые осуществляются под непосредственным руководством преподавателя или наставника. Дистанционное обучение следует использовать на первом этапе, когда обучаемые накапливают знания о технологии эффективной коммуникации. Больше всего здесь подходит обучение через сеть Интернет (веб-курсы) в асинхронном режиме без непосредственного участия преподавателя и обучение с использованием технологии видеоконференцсвязи в синхронном режиме. Можно их комбинировать с традиционными методами. На последующих стадиях обучения, где происходит отработка коммуникативных навыков и

рефлексия участников, больше подходят методы активного обучения.

Таким образом, для развития коммуникативной компетенции менеджера следует сочетать традиционные методы обучения и дистанционное обучение с активными методами и тренингами. Каждый метод имеет свою область применения и ограничения. Если грамотно подбирать и комбинировать методы обучения, то можно более эффективно развивать профессионально-коммуникативные умения. Традиционные методы и дистанционное обучение помогут обучающимся освоить необходимые знания и умения в области коммуникации. Активные методы и тренинги позволят овладеть навыками профессионального общения, поработать над личными качествами, относящимися к коммуникативной компетенции.

Список литературы:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект Пресс, 1996. – 376с.
10. Кабанов А.Ф. Основы управления персоналом. – М., ИНФРА-М., 2002.
11. Крупник Е.П., Сирова Т.Б. Теоретические аспекты психологической культуры межличностных взаимоотношений // Мир психологии. – 2001 . № 3, с. 40
2. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. – М.: Академия, 2005. – С.126.
3. Бодалева А.А. Психологическое общение. – М.: Изд-во “Институт практической психологии”, Воронеж: Н.П.О, “Модек”, 1996.- 256с.
4. Бороздина Г.В. Психология Делового общения. – Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2000.
5. Глушкова Н.И. (Медведева Н.И.) Динамика психотипологической структуры личности в условиях социального стрессирования. М.: Илекса, Ставрополь: Сервисшкола, 2004. - 152 с.

