**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Факультет прикладной математики и информатики**

**Кафедра педагогики и проблем развития образования**

**проект по теме**

**«Социально-психологические аспекты деловой коммуникации в командах»**

Выполнили студенты 4 курса, 12 группы

Шилкин Егор Георгиевич

Шиковец Александр Дмитриевич

Жуковский Павел Сергеевич

Минск 2021

**Содержание**

[**Введение** 3](#_Toc85397123)

[**1. Статистика по руководителям команд** 4](#_Toc85397124)

[**2. Ключевые правила любой коммуникации** 6](#_Toc85397125)

[**3. Молчать или высказаться?** 9](#_Toc85397126)

[**4. Как оценить коммуникацию в команде?** 11](#_Toc85397127)

[**Заключение** 12](#_Toc85397128)

[**Список источников** 13](#_Toc85397129)

# **Введение**

(1)

Сегодня мы поговорим об одном из самых актуальных навыков как для эффективной командной работы, так и для всех остальных рабочих и ежедневных процессов — коммуникация.

Помните, в детстве была очень популярна игра «Испорченный телефон»? Те слова и выражения, которые получались на другом конце «трубки» были настолько не похожи на изначальную фразу ведущего, что это вызывало неописуемый восторг даже у тех, кто не справился с передачей информации и должен был, по идее, расстроиться. Время прошло, мы все выросли, а «Испорченный телефон» остался на месте.

На самом деле, это лишь малая часть сложностей в коммуникации, с которыми мы сталкиваемся каждый день. Если смотреть в рамках одного подразделения, становится заметно, что руководители не всегда могут или хотят давать обратную связь своим сотрудникам. И это проявляется не только в те моменты, когда надо найти виновного, но и в случаях признания заслуг.

Сегодня мы подчеркнём основные нюансы делового общения внутри команд, а также то, как можно облегчить процесс общения и достигнуть максимальной командной эффективности.

# **Статистика по руководителям команд**

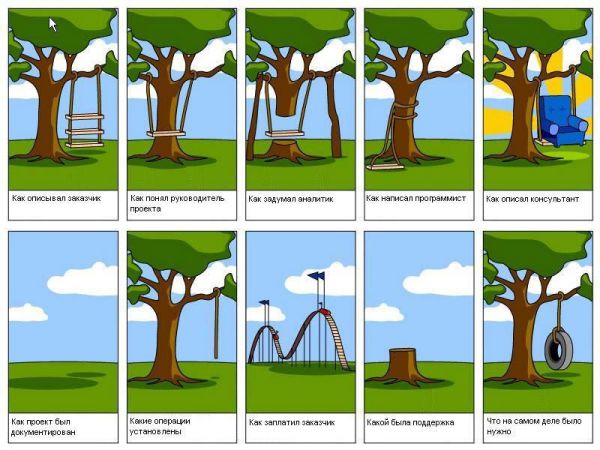
(2)

Небольшая статистика по руководителям от компании Harris Poll:

* 69% руководителей признались, что испытывают дискомфорт, общаясь с подчиненными;
* 37% не могут дать прямой обратной связи, если ожидают ответного негатива;
* 16% предпочитают общение по электронной почте;
* Каждый шестой руководитель испытывает проблемы с признанием удачных идей сотрудников;
* 19% — не знают, как давать четкие указания;
* Каждый пятый — говорит, что ему сложно похвалить своих подчиненных;
* 20% — не могут объяснить, куда движется компания.

(3)

И если проблема возникает уже на этом этапе, то что происходит в остальной коммуникации внутри команды? В процессе делегирования задач, передаче важной информации и при поддержке друг друга, порой, мы создаем такой хаос, что становимся причинами собственных неудач.



А общение с поставщиками и клиентами может превратиться в настоящий ад, если вы говорите на разных языках. Просроченный дедлайн, постоянные доработки или полная «переделка» проекта. Все это случается не только из-за недостаточно развитого навыка тайм-менеджмента, но и из-за не налаженной эффективной коммуникации. Не договорились, не так услышали, не поняли друг друга.

# **2. Ключевые правила любой коммуникации**

(4)

Как и любой другой навык, эффективная коммуникация может быть развита. И с каждым днем вы будете замечать, что жизнь и работа становятся значительно проще и легче. Конечно, это не станет панацеей от всех проблем, но многие из них будут менее критичными или вы поймете, в каких конкретных аспектах необходим дальнейший рост.

Продажи, менеджмент, сервис или повседневная жизнь – это, в том числе, и коммуникация. И прежде, чем переходить к развитию в интересующих вас аспектах, возьмите за правило соблюдать **10 простых принципов любой коммуникации.**

1. **Никогда не перебивайте собеседника**

Давайте уважать окружающих и самих себя. Перебивая кого-либо, вы показываете, что собеседник вас совершенно не интересует, а его мысли и слова – бессмысленное сотрясание воздуха.

Понравится вам такое отношение? Вот и окружающие не в восторге…

1. **Не заканчивайте мысль за других**

Да, наши мысли куда быстрее слов, и человек может устать от долгого повествования. Но это не повод перебивать выступающего человека. Так вы покажете свое сомнение в его ораторских способностях. Тем более, что знать наверняка, о чем вам хотели сказать дальше невозможно.

1. **Поддерживайте зрительный контакт**

Отвлекитесь от телефона, пролетающих мимо птиц и милейших котиков напротив. Если вам действительно интересно общение, вы будете сосредоточены на собеседнике. Смотрите в глаза или на переносицу. В крайнем случае, можете ненадолго перевести взгляд в пространство, задумываясь над сказанным. Но обязательно возвращайте свой взгляд к собеседнику.

Хотя забывать об особенностях и правилах этикета в разных культурах не стоит. Например, в Японии принято смотреть собеседнику на галстук или шею. Продолжительный зрительный контакт может быть расценен за оскорбление.

(5)

1. **Активное слушание**

Особое значение имеет ваша «активность слушателя». И это не значит, что надо постоянно мычать и кивать головой как болванчик. Хотя периодически давать собеседникам знаки, что вы все еще с ними и не уснули с открытыми глазами необходимо.

То, насколько вы действительно вовлечены в общение и слышите окружающих, играет огромную роль в первую очередь для вас. От этого зависит, как быстро будут решены все возможные недоразумения в будущем.

1. **Парафраз**

Хотите быть уверены, что не возникнет лишнего недоразумения? Больше половины всех споров в мире происходит из-за того, что мы думаем об одном, говорим другое, а понимают нас по третьему.

Прежде чем согласиться или возразить собеседнику, повторите его ключевую мысль. Так вы будете уверены, что все говорят об одном и том же.

1. **Не спешите отвечать сразу**

Ваш оппонент ждет ответа на вопрос или реакции на его утверждение/замечание? Не спешите отвечать сразу. Задумайтесь на пару секунд. Это позволит «выключить» эмоции и отвечать более рационально. Особенно, если обсуждаются провокационные вопросы.

1. **Умейте откладывать обсуждение**

Не готовы сразу принять решение или нужна дополнительная консультация с заинтересованными лицами? Чувствуете, что «плаваете» в теме обсуждения? Научитесь брать тайм-аут. В этом нет ничего постыдного и непродуктивного. Подобный подход позволит не только успешнее решать многие вопросы и задачи, но и сделает вас в глазах окружающих более рассудительным и ответственным человеком.

Главное, не забыть вернуться к теме обсуждения после перерыва, иначе результат в корне изменится.

1. **Играйте с местоимениями**

Существует всего три варианта ведения разговора: вы говорите о себе, о проблеме или вопросе и о собеседниках. И практически все говорят о себе или проблеме, что не придает речи особого интереса со стороны слушателей. Но стоит заменить местоимения “я” и “мы” на “вы”, как ваши оппоненты становятся более вовлеченными.

1. **Следите за своим тоном**

Вы можете поднять самую неприятную для собеседника тему или говорить далеко не лестные вещи, но от того, как вы это скажете, зависит многое. И важны будут не только правильно подобранные слова, но и интонация и даже манера речи. Вспомните последний неприятных эпизод на кассе в любом магазине. Сказали ли вам что-то не то? Скорее всего нет, все было “точно по скрипту”. Но то, каким тоном произносились стандартные “спасибо” и “приходите к нам еще”, отбило желание оказаться там снова напрочь. Согласны?

1. **Следите за жестами**

В последние годы значительно возрос интерес к физиогномике, техникам НЛП и невербальной коммуникации. То, как вы ведете себя в процессе общения, еще больше анализируется собеседником не только на подсознательном уровне. Скрещенные руки, взгляд в пол, легкая сутулость — все это будет кричать о вашей неуверенности, даже если вам просто холодно, болит живот, а очень интересный узор на полу никак не отпускает ваше внимание.

# **3. Молчать или высказаться?**

Несколько советов для частых посетителей командных собраний и совещаний.

Вы уже могли познакомиться с парой рекомендации по улучшению этого процесса из заметки по эффективным стратегическим и цикловым совещаниям. А сегодня вы узнаете, что еще можно сделать для проведения эффективного совещания, которое не превратится в процессе жарких обсуждений в небольшой балаган.

(6)

И в этом помогут 4 простых вопроса:

**Касается ли вас обсуждаемый вопрос?**

Окажет ли он влияние на вашу деятельность? Вовлечены ли вы в данные процессы? Конечно, бывают ситуации, когда промолчать просто невозможно. И то, насколько данная тема затрагивает именно вас отходит на второй план.

Но если тема не касается вас напрямую, вы можете столкнуться с ситуацией, когда не знаете определенных условий или особенностей процесса. В таком случае повышается вероятность выставить себя в невыгодном свете.

**Являетесь ли вы специалистом в этом направлении?**

К сожалению, человеческая натура такова, что мы прислушиваемся лишь к мнениям признанных экспертов. Да и то не во всех случаях. И если вы знаете, что в рамках текущего обсуждения ваша экспертность не признана большинством, пожалейте свои собственные силы.

**Вы сейчас озвучите факт или свое мнение?**

Вам есть, что сказать по обсуждаемому вопросу? Вы хотите высказать свое мнение или есть какие-то факты, которые требуют оглашения или корректировки? Если кто-то из коллег ошибся в числах или не учел новые данные или крайне важную информацию, вам, безусловно, надо об этом сказать и дополнить собеседника. Но если в вас проснулся великий оратор или хочется поделиться своим видением процесса, остановите себя от этого необдуманного шага. Во-первых, это лишь затянет совещание. Во-вторых, может вызвать споры или недовольство среди окружающих.

**Что случится, если вы промолчите?**

Наверно, самый важный вопрос из всех, которые стоит себе задавать при возникновении желания вступить в обсуждение: “Если вы промолчите, что может случиться в худшем случае?”

И если самым очевидным ответом станет: “Никто не узнает моей позиции.”, — то можно не волноваться. Но если ваши замечания и наблюдения касаются ключевых вопросов: клиенты, рабочие процессы — не молчите.

В любом из случаев, когда вы сомневаетесь, задайте себе эти вопросы. И если они не помогли разрешить все сомнения, взвесьте все возможные плюсы и минусы и возьмите на себя ответственность за принятое решение. Даже если никто не знает, что вы сами перед собой взяли ответственность за принятое решение, это поможет критически взглянуть на проблему и принять верное решение.

# **4. Как оценить коммуникацию в команде?**

(7)

Для того, чтобы оценить, как происходит взаимодействие в команде, как внутри подразделений, так и за его пределами между отделов, можно провести множество различных тестов и проверок, собрать обратную связь с руководителей, которая в любом случае будет отличаться субъективизмом. Сделать контрольные замеры, ввести учет и аналитику различных сообщений, настроить отдельные бизнес-процессы в системе и… не получить ничего.

Если бы перед вами стояла задача оценить уровень конкретного навыка коммуникации, например, проведение успешных презентаций, навыки письменной речи или уровень логики и аргументации сотрудника, то процесс оценки был бы значительно проще. Вы знаете, какие именно навыки и компетенции оцениваются, видите конечный желаемый результат и четко сфокусированы на объекте исследования.

В случае же общей оценки коммуникации сотрудников, дела обстоят несколько сложнее. «Проследить» сразу за всеми не представляется возможным, проставить “критерии успеха и эффективности” нельзя из-за разнородности оцениваемых качеств и разнообразия возможных ситуаций. И возникает закономерный вопрос: “Что с этим делать?”

Наверно, самый эффективный способ — проведение небольшой симуляции. Это могут быть короткие мини-игры, разработанные внутренним тренером компании или интересные варианты с просторов интернета. А можно подойти к этой задаче более комплексно, но и не так бюджетно и провести бизнес симуляцию с ассессментом команды по различным аспектам коммуникации и не только.

# **Заключение**

(8)

В заключении можно сказать, что, деловые коммуникации внутри команд действительно имеют некоторую зависимость от социальных и психологических аспектов.

Используя некоторые или все из этих советов, вы объедините команду, улучшите коммуникации и сделаете так, чтобы работа приносила меньше стресса и больше удовольствия.

Это приведет к улучшению качества работы с проектами, лучшему контролю над бюджетом и увеличению качества обслуживания клиентов. Когда работа становится вторым домом, а коллеги становятся второй семьей, это положительно сказывается на работе коллектива.

(9)

# **Список источников**

1) Коммуникация в командной работе [Электронный ресурс] – Режим доступа – <https://studme.org/60473/psihologiya/kommunikatsiya_komandnoy_rabote>

2) Как эффективная коммуникация влияет на работу команды и эффективность компании? [Электронный ресурс] – Режим доступа – <https://advance.ag/kak-effektivnaya-kommunikaciya-vliyaet-na-rabotu-komandy-i-effektivnost-kompanii/>

3) 15 Простых способов улучшить коммуникации в команде [Электронный ресурс] – <https://trainings-consulting.ru/15-prostyx-sposobov-uluchshit-kommunikacii-v-komande/>