

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2019, №4, Том 7 / 2019, No 4, Vol 7 <https://mir-nauki.com/issue-4-2019.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/47PSMN419.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Сочнева Е.Н. Исследование навыков эффективных коммуникаций у работников экономических видов деятельности // Мир науки. Педагогика и психология, 2019 №4, <https://mir-nauki.com/PDF/47PSMN419.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Sochneva E.N. (2019). Study of effective communication skills among employees of economic activities. *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 4(7). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/47PSMN419.pdf> (in Russian)

УДК 159.98

ГРНТИ 15

Сочнева Елена Николаевна

ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», Красноярск, Россия
Доцент

Кандидат экономических наук, доцент

E-mail: Sochneva.e@inbox.ru

РИНЦ: http://elibrary.ru/author_profile.asp?id=441639

Исследование навыков эффективных коммуникаций у работников экономических видов деятельности

Аннотация. Эффективные коммуникации необходимы не только в личностном взаимодействии, но и в профессиональном. Под эффективными коммуникациями мы понимаем умение стопроцентно усваивать доносимую информацию. Для этого существуют как вербальные, так и невербальные приемы. Каждый вид деятельности обладает специфическими личностными особенностями, которые, так или иначе, влияют на коммуникативную компетентность. В литературе недостаточно внимания уделяется изучению коммуникативных компетенций экономистов и именно этому посвящена данная статья. Для того, чтобы определить готовность экономистов к коммуникациям использовался тест-опросник Big 5. На основании проведенного исследования группы экономистов был составлен усредненный портрет и сделаны выводы. Так показана склонность экономистов к интроверсии, обособленности, высокому самоконтролю и практичности. Важная качество – нейтральная позиция по отношению к экстраверсии. В идеале значение по позиции «Интроверсия-Экстраверсия» должно находиться по середине. Рост этого показателя должен быть достигнут за счет характеристик «Активность» и «Общительность». По провальной позиции «Обособленность-Привязанность» важно нарастить показатели по характеристикам «Теплота», «Сотрудничество», «Уважение других», «Понимание». По позиции «Импульсивность-Самоконтроль» портрет экономиста не требует корректировок, все показатели такие, какими они должны быть. По фактору «Эмоциональная устойчивость – Эмоциональная неустойчивость» необходимо понижать такие характеристики, как «Тревожность», «Напряженность», «Депрессивность», и при этом наращивать «Самокритичность». В группе показателей «Практичность-Экспрессивность» целесообразно для экономиста вырабатывать такое качество, как «Любознательность». Для экономиста, в связи со спецификой видов деятельности, коммуникативными характеристиками в переводе на язык бизнеса могут выступать следующие: готовность советоваться с окружающими; готовность проговаривать

экономические категории с объяснениями; доброжелательность в общении; стремление работать в одном ритме с другими работниками подразделения (подразделений); умение слушать и слышать.

Ключевые слова: эффективные коммуникации; экономисты; тест-опросник Big 5; личностные характеристики; интроверсия; характеристики эффективных коммуникаций; коммуникативные компетенции

Введение

Сегодня бизнес ищет новые источники и резервы для своего развития. Одной из точек опоры сегодня выступают психологические факторы, среди которых хочется остановиться на эффективных коммуникациях.

Под эффективными коммуникациями в этой работе понимается степень восприятия доносимой информации между контрагентами, собеседниками или любыми другими сторонами коммуникативного процесса.

Эффективные коммуникации рассматривались в работах различных отечественных и зарубежных ученых.

Известный автор тренингов по эффективным коммуникациям Сидоренко Е.В. определила понятие «коммуникативная способность», как природную одаренность человека в общении, с одной стороны, и, как коммуникативную производительность – с другой [1]. Последняя трактуется с точки зрения целеполагания, она позволяет понять, как коммуникативная компетентность помогает решать конкретные задачи, достигая договоренностей и ясного понимания целей. При этом Е.В. Сидоренко говорит о том, что коммуникативную компетентность можно в себе развить, также как и другие необходимые качества. Отсюда следует вывод: раз ее можно развить, значит может произойти также и обратный процесс, а именно снижение коммуникативных способностей под воздействие внешних факторов (образ жизни, особенности профессиональной деятельности и т. п.).

Авторы А. Пиз, Б. Пиз, М.Л. Бутовская исследует невербальные способы коммуникаций и навыки чтения [2; 3].

Американский психолог И. Атватер рассмотрел на конкретных примерах и ситуациях типичные ошибки получения информации в устных коммуникациях [4].

Исследователь С.Л. Братченко рассматривает коммуникации с точки зрения личностного компонента, что означает социальную направленность личности на общение с другими людьми [5].

Автор О.А. Гулевич исследовал структуру коммуникативного процесса и факторы, влияющие на эффективность его протекания [6].

Исследователи теоретических аспектов личности Г. Олпорт, Д. Гилфорд, Р. Кэттелл, Г. Айзенк, Р. МакКрэй, П. Коста и другие рассматривают личность как некую иерархическую структуру, в основании которой лежат многочисленные, связанные между собой поведенческие проявления – черты, группирующиеся на основе психолингвистического, а затем статистического метода факторного анализа в обобщенные характеристики, являющиеся общими особенностями в структуре личности. В общем все эти исследователи свели эти факторы к пяти основным. Это «нейротизм» (neuroticism, N), «экстраверсия» (extraversion, E), «открытость опыту» (openness to experience, O), «согласие» (agreeableness, A) и «сознательность» (conscientiousness, C) [7–9].

Однако в исследованиях эффективных коммуникаций не в полной мере уделяется внимание профессиональным особенностям, или, как принято ныне называть – особенностям, связанным с конкретными видами деятельности [10].

В данной работе поставлена цель: исследовать коммуникативные способности работников экономических видов деятельности и определить те качества эффективных коммуникаций, которые им нужны в профессиональной деятельности, и, как следствие, наметить направления работы по выработке компетенций эффективных коммуникаций у данных работников.

Важность и значимость развития коммуникативных компетенций для работников экономических видов деятельности особенно актуальна в связи с их большим численным количеством и наличием таких видов деятельности абсолютно во всех организациях. Также развитие коммуникативной компетентности у экономистов важно в силу специфики и особенностей их работы, формирующей определенные характерные особенности их личности [11].

Методы

В качестве метода исследования использовано тестирование по системе Big 5, позволяющее определить отличия среднего работника, выполняющего функции экономиста от других работников. Данный метод был выбран потому, что, как было сказано выше, в результате исследований были определены пять фундаментальных черт, универсальных факторов, составляющих структуру личности человека.

Сразу определимся, что под экономическими видами деятельности мы будем понимать все те виды деятельности, которые сегодня относятся к образовательному направлению «Экономика» в соответствии с профессиональными стандартами. Если рассмотреть в профессиональном разрезе – то это бухгалтера, экономисты, финансисты, работники налоговых органов, страховых компаний, банковские служащие и другие. Специалистов, получающих подготовку, в рамках направления «Менеджмент», мы в данном исследовании рассматривать не будем, так как они отличаются от экономистов другими внутренними психолого-личностными характеристиками. Такой вывод сделан на основе различий в требованиях к трудовым действиям, умениям и знаниям в разрезе видов деятельности. К видам деятельности в рамках направления «Менеджмент» привязана торговля и сфера услуг, что требует наличие высоких коммуникативных способностей, или эти способности развиваются в процессе осуществления данной деятельности.

Итак, известный тест Big 5 – это один из способов оценки характерологических различий. Он основывается на изучении прилагательных, используемых для описания людей (личностных прилагательных). Все указанные прилагательные объединены в группы пяти независимых личностных факторов темперамента характера (рисунок). Эти пять укрупненных групп формируют портрет или модель личности.

Каждая шкала основных факторов выявляет группу определенных черт личности. Чем выше или ниже значение показателей, тем ярче выражена склонность человека к той или иной черте. Минимальное количество баллов для основных факторов – 15, максимальное – 75. Низкими считаются оценки от 15 до 40 баллов, высокими – от 51 до 75. Золотая середина – диапазон от 41 до 50 баллов.



Рисунок. Структура теста-опросника по системе Big 5 (составлено автором)

В представленном обследовании приняли участие 250 человек, относящихся к профессии экономист. Обработка теста велась на основе средних арифметических значений, полученных по каждой характеристике.

Результаты

Результаты исследования представлены в таблице.

Таблица

Результаты опроса работников экономических видов деятельности

	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Интроверсия				25										Экстраверсия
Пассивность														Активность
Подчиненность														Доминирование
Замкнутость														Общительность
Избегание впечатлений														Поиск впечатлений
Избегания внимания														Привлечение внимания
Обособленность			22											Привязанность
Равнодушие														Теплота
Соперничество														Сотрудничество
Подозрительность														Доверчивость
Непонимание														Понимание
Самоуважение														Уважение других
Импульсивность													70	Самоконтроль
Неаккуратность														Аккуратность
Отсутствие настойчивости														Настойчивость
Безответственность														Ответственность
Импульсивность														Самоконтроль поведения

	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Беспечность														Предусмотрительность
Эмоциональная устойчивость									49					Эмоциональная неустойчивость
Беззаботность														Тревожность
Расслабленность														Напряженность
Эмоциональная комфортность														Депрессивность
Самодостаточность														Самокритика
Эмоциональная стабильность														Эмоциональная лабильность
Практичность			20											Экспрессивность
Консерватизм														Любопытство
Реалистичность														Любознательность
Отсутствие артистичности														Артистичность
Нечувствительность														Сензитивность
Ригидность														Пластичность

Составлено автором

Итак, усредненные результаты обследования показали следующее.

Была выявлена ярко выраженная интроверсия у большинства опрошиваемых по шкале «Интроверсия-Экстраверсия» (в среднем всего 2 единицы). Наибольшие значения по характеристикам набрали характеристики «Замкнутость» и «Избегание впечатлений». Наличие характеристик замкнутости естественно: вид деятельности экономиста заставляет человека иметь дело с коммерческой тайной, разглашение которой может быть опасно. Кроме того, любые данные организации разглашать невозможно или небезопасно. В итоге у человека вырабатывается сдержанность, нежелание общения, уход в себя и другие подобные качества. Экономисты боятся коммуникаций хотя бы потому, что более других опасаются случайно в разговоре выдать лишнюю информацию, ведь именно они, в конечном итоге, владеют самой важной информацией об организации.

В группе «Привязанность – Обособленность» перевес в сторону «Привязанности», особенные перекосы получились по позициям «Подозрительность» и «Непонимание». Большая часть респондентов показали именно эти характеристики. Непонимание – это следствие низких коммуникативных способностей. Можно, наверное, теоретически представить бухгалтера, который весело и доверительно общается с окружающими, но скорее это уже не бухгалтер.

Группа критериев «Импульсивность – Самоконтроль» показала высокую степень самоконтроля, особенно высоки такие характеристики, как высокая аккуратность (максимум), настойчивость (максимум), самоконтроль поведения и ответственность (по 14 баллов из 15 максимальных). По этим позициям было набрано максимальное количество баллов.

Рассматривая следующую группу факторов, «Эмоциональная устойчивость – Эмоциональная неустойчивость», можно отметить высокие уровни тревожности, напряженности и даже депрессивности. Это неудивительно при современном уровне контроля надзорных органов за соблюдением качества финансово-экономической отчетности. Сегодня ни для кого ни секрет, что в периоды сдачи отчетности бухгалтера в прямом смысле «живут» на работе, оставаясь там иногда до утра. Это приводит к усталости, переживаниям, и, как следствие, депрессивным состояниям.

В группе показателей «Экспрессивность – Практичность» продемонстрирована развитость таких качеств, как реалистичность, отсутствие артистизма и ригидность. Удивляет то, что в этой группе довольно развито такое качество, как «Любопытство». Можно

предположить, что экономисты часто интересуются новыми формами проведения бизнес-процессов, или изменениями нормативно-правовой базы в финансово-экономической сфере.

Обсуждение

Таким образом, существующему экономисту не хватает навыка коммуникаций, и они в большей степени не видят в этом смысла. Да и работа их связана по большей части с коммерческой тайной, поэтому коммуникации они скорее воспринимают, как вред, а не благо.

Теперь попытаемся результаты данного опроса наложить на коммуникативные способности экономиста и сделать выводы, что мы будем формировать в тренингах по эффективным коммуникациям, и какие качества эффективной мы можем считать необходимыми для экономиста.

Итак.

Важное качество – нейтральная позиция по отношению к экстраверсии. На схеме, в идеале, по позиции «Интроверсия-Экстраверсия» должно находиться значение по середине. Рост этого показателя должен быть достигнут за счет характеристик «Активность» и «Общительность». Типичному экономисту не хватает экстраверсии. Типичные экстраверты отличаются общительностью в целом, любят коллективные мероприятия, имеют большой круг общения.

По «провальной» позиции «Обособленность-Привязанность» важно нарастить показатели по характеристикам «Теплота», «Сотрудничество», «Уважение других», «Понимание». Показатель «Доверчивость» наращивать не следует, так как экономист имеет дело с коммерческой тайной организации. В этом случае будут эффективны тренинги и упражнения на навыки совместной работы, причем задания надо ставить таким образом, чтобы один их человек не мог решить и у него возникала потребность в коммуникациях. По поводу навыков понимания необходим целый комплекс лекций-диспутов и упражнений на навыки чтения вербальной и невербальной коммуникаций.

По позиции «Импульсивность-Самоконтроль» портрет экономиста вполне идеален, если можно использовать такой термин. Этих людей тяжело вывести из равновесия и заставить нервничать.

По фактору «Эмоциональная устойчивость – Эмоциональная неустойчивость» необходимо понижать такие характеристики, как «Тревожность», «Напряженность», «Депрессивность», и при этом наращивать «Самокритичность». Для этого необходимо привить навыки самостоятельного умения снимать стресс и бороться со стрессом или депрессивным состоянием. «Самокритичность» в определенном объеме настраивает человека на коммуникации, так как он начинает понимать, что тоже может ошибаться. Развить должный уровень самокритичности можно путем приведения практических примеров того, как самые успешные представители профессий могут сильно ошибаться и наносить ущерб компании, и даже попадать в судебные тяжбы. Словом, от ошибок не застрахован никто, и даже человек, который педантично выполняет свою работу.

В группе показателей «Практичность-Экспрессивность» целесообразно для экономиста вырабатывать такое качество, как «Любознательность». Развить у экономиста это можно только практическими примерами в ходе тренинга, мотивируя его на конструктивное общение, которое чем-либо обогащает.

Таким образом, для экономиста, в связи со спецификой видов деятельности, характеристиками эффективных коммуникаций в переводе на язык бизнеса могут выступать следующие.

1. Готовность советоваться с окружающими.

Не все вопросы даже профессионального плана можно решить самостоятельно. Советоваться и обсуждать – это характеристика, необходимая экономисту. Например, рассмотрим вопрос перехода на специальные налоговые режимы. Сегодня организация сама вправе выбирать этот режим. Каждый из них имеет плюсы и минусы. Можно самостоятельно сделать анализ того, какой режим эффективнее для конкретной организации. Можно даже это просчитать с точки зрения экономии на налогах. Но, есть недостатки такого принятия решения. Если мы его не обсудили с коллегами, то выбирая по одному критерию – экономии на налогах, мы можем не понять проблемы с точки зрения разных аспектов. Ну, например, компания планирует заниматься государственными закупками, участвовать в них как поставщик, но тогда любой специальный налоговый режим, как бы он ни был экономичен, приведет к сложностям, так как при них компания не платит НДС, который включается в начальную максимальную цену контракта (НМЦК), а, значит, компания делается неудобной для заказчиков, что может привести и к экономическим потерям. Возможно рассматривать специальные налоговые режимы еще с других аспектов. И у каждого специалиста в компании могут быть свои веские аргументы, которые могут повлиять на решении о переходе. Но выяснить эти все «подводные камни», эти важные факторы, можно только посредством эффективных коммуникаций. Таким образом, склонность к советам и обсуждению – это одна из важных необходимых коммуникативных характеристик для экономиста.

2. Готовность проговаривать экономические категории с объяснениями.

Следует заметить, что экономисты – это люди практикоориентированные, категоричные, единоличные. Они считают ниже собственного достоинства обсуждать и проговаривать расшифровку каких-либо профессиональных категорий, полагая, что специалисты их и так должны знать. Но это не всегда так. Умение слушать – это умение понимать именно то, что сказал оппонент. Зачастую в экономике есть много категорий, которые можно трактовать с разных сторон и точек зрения. Например, бухгалтер говорит: дайте мне показатель дохода? Доход может быть за любой период (месяц, квартал, год и т. п.), может быть номинальный или реальный, может быть от основной деятельности или совокупный и т. п. Смотря для какой цели этот показатель необходим. Вывод один: необходимо давать пояснения, чтобы оппонент понимал главную цель, а вопрошающий мог быстро получить необходимый ответ.

3. Доброжелательность в общении.

Это вообще неременный атрибут общения в любой организации и в любой ситуации. Доброжелательность, такт, улыбка – это то, что необходимо вырабатывать у экономиста. Экономисты работают с цифрами, и это часто приводит к тому, что они впадают в депрессивные негативные состояния. Ведь они всегда рискуют имущественными интересами, и в случае ошибок могут оказаться под налоговым, административным или уголовным преследованием. В этой ситуации сохранять доброжелательность особо трудно. Поэтому считаем необходимым в тренингах для экономиста учесть разбор стрессовых ситуаций и навыки принятий решений.

4. Стремление работать в одном ритме с другими работниками подразделения (подразделений).

Настройка работы в подразделении с одним ритмом. Когда работники, связанные каким-либо бизнес-процессом способны работать с одним ритмом (тактом), можно говорить о

налаженных эффективных коммуникациях в этом подразделении. Ведь, что такое такт или ритм работы? Это ее скорость. Работники делают в единицу времени одинаковый объем работ. И их ритм работ одинаков. Если какой-то работник устаёт, или его захватывает монотонность, то он останавливает работу, но это не значит, что работа останавливается или сбивается, это значит, что все приостанавливают работу и ждут одного. Единый ритм это показатель высоко эффективных налаженных коммуникаций в бизнес-процессе.

Изначально скорость процессов у нас у всех разная, и работаем мы все с разным ритмом. Поэтому стремление приспособиться под ритм работы подразделения – это один из маркеров коммуникативных способностей экономиста.

Необходимость выравнивания ритма работы рассматривается в концепции бережливого производства (lean-production). Это делается для более эффективной работы. Вообще работа с одним заданным тактом – это элемент командности, потому что, только умея и имея мотивацию работать в одной команде, можно выровнять работу в единый ритм.

5. Умение слушать и слышать (точнее понимать все).

Умение спокойно слушать свойственно выраженной интроверсии. У экономистов развита особенность эффективного слушания, так как им постоянно приходится ловить и «переваривать» много информации о ценах, изменениях законодательства и т. п. Однако необходимо понимать, что эффективные коммуникации складываются не только из умения слушать, но также и умения говорить и управлять разговором. Кроме того, провальным элементом у экономистов выступают невербальные коммуникации. Экономисты не владеют навыками чтения невербальных коммуникаций: у них отсутствует воображение, они реалистичны, консервативны, нечувствительны и ригидны (см. рисунок). Из-за этого, они не получают полной информации от собеседника. Типичный экономист, по наблюдениям автора, слушает человека глядя прямо в лицо, и слышит только то, что ему сказали словами. Потом он пропускает информацию (мы говорим сейчас только о деловой информации) сквозь свой понятийный аппарат и знания и у него складывается образ сказанного. Соответствует ли это той информации, которую ему донесли? Не всегда. Ведь экономист просто слушал, он не управлял разговором, и не удостоверился у собеседника: правильно ли он его понял. Выработка навыков управления коммуникациями, в том числе невербальными должна быть элементом тренингов по эффективным коммуникациям для экономистов.

Выше была поднята только часть тех проблем коммуникаций, которые свойственны представителям экономических видов деятельности. Безусловно, изучение отраслевых особенностей коммуникаций с точки зрения психологии будет в перспективе иметь не только исследовательское, но и прикладное значение. Ведь налаживание эффективных коммуникаций это фактор эффективного труда и роста экономических показателей организации в целом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2008. 231 с.
2. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 416 с.
3. Бутовская М.Л. Язык тела: природа и культура (эволюционные и кросс-культурные основы невербальной коммуникации человека). М.: Научный мир, 2004. 440 с.

4. Атватер И.Я. Вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М.: Книга по Требованию, 2013. 110 с.
5. Братченко С.Л. Экзистенциальная психология глубинного общения: Уроки Джеймса Бюджентала. М.: Смсы. 2001. 197 с.
6. Гулевич О.А. Психология коммуникации: учебно-методическое пособие. Москва: МПСИ, 2008. – 384 с.
7. Digman, J.M. Personality structure: Emergence of the five-factor model. Annual review of psychology, 1990.
8. McCrae, R.R., and Costa, P.T. Validation of the five – factor model of personality across instruments and observers. Journal of Personality and Social Psychology, 1987.
9. Tsuji X. Standardization of the Five-Factor Personality Questionnaire. XXVI International Congress of Psychology, Montreal, Canada, 1996.
10. Дьячук А.А. Индивидуальные особенности организации деятельности. В сборнике: Развитие человека в современном мире материалы VII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Под редакцией Н.Я. Большуновой, О.А. Шамшиковой. 2016. С. 261–264.
11. Сочнева Е.Н. Роль коммуникаций в деятельности финансовых работников. В сборнике: Управление в условиях глобальных мировых трансформаций: экономика, политика, право. Сборник научных трудов Международная конференция. 2018. С. 383–385.

Sochneva Elena Nikolaevna

Siberian federal university, Krasnoyarsk, Russia

E-mail: Sochneva.e@inbox.ru

Study of effective communication skills among employees of economic activities

Abstract. Effective communication is necessary not only in personal interaction. But in a professional. By effective communications, we understand the ability to completely absorb the information conveyed. There are both verbal and non-verbal techniques for this. Each type of activity has specific personality traits that, one way or another, affect communicative competence. In the literature, insufficient attention is paid to the study of the communicative competencies of economists and this is what this article is devoted to. In order to determine the willingness of economists to communicate, the Big 5 test questionnaire was used. Based on a study by a group of economists, an average portrait was drawn up and conclusions were drawn. This shows the propensity of economists for introversion, isolation, high self-control and practicality. An important quality is a neutral position in relation to extraversion. Ideally, the value for the "Introversion-Extraversion" position should be in the middle. The growth of this indicator should be achieved due to the characteristics of "Activity" and "Sociability". According to the failed position of "Separation-Attachment", it is important to increase indicators according to the characteristics of "Heat", "Cooperation", "Respect for others", "Understanding". According to the position "Impulsivity-Self-control", the portrait of an economist does not require adjustments, all indicators are what they should be. According to the factor "Emotional stability – Emotional instability" it is necessary to lower such characteristics as "Anxiety", "Tension", "Depression", and at the same time increase "Self-criticism". In the group of indicators "Practicality-Expressiveness" it is advisable for the economist to develop such a quality as "Curiosity". For the economist, in connection with the specifics of the types of activities, communicative characteristics in translation into the language of business may include the following: willingness to consult with others; willingness to pronounce economic categories with explanations; goodwill in communication; the desire to work in the same rhythm with other employees of the unit (s); ability to listen and hear.

Keywords: effective communications; economists; Big 5 test questionnaire; personality characteristics; introversion; characteristics of effective communications; communicative competencies