

ОЦЕНКА КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

Волосникова Алина Николаевна

магистрант, Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», РФ, г. Москва

Михайлов Дмитрий Михайлович

научный руководитель, Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», РФ, г. Москва

Проявление коммуникативных навыков непосредственно влияет на способность кандидата к эффективной работе в команде. Работа в коллективе требует специфических умений, таких как умение слушать, взаимодействовать, убеждать, обосновывать свою точку зрения и негласное восприятие общих целей, что не менее важно, чем технические знания и опыт работы [1].

Нами был совершен отбор подходящих к теме исследования методик и выборка среди респондентов. В опросе участвовало 60 сотрудников компании АО «Волковгеология» в возрасте от 20-45 лет [2].

Были выбраны наиболее подходящие и эффективные методики:

1. Тест «Определение способности к общению» [3].
2. «Оценка самоконтроля в общении М. Снайдера» [4].
3. «Оценка уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского)» [5].
4. «Тест А.В. Морозова для выявления ведущего стиля профессионального общения человека» [6].

Первоначально рассмотрим ответы респондентов на тест «Определение способности к общению» (рисунок 1).

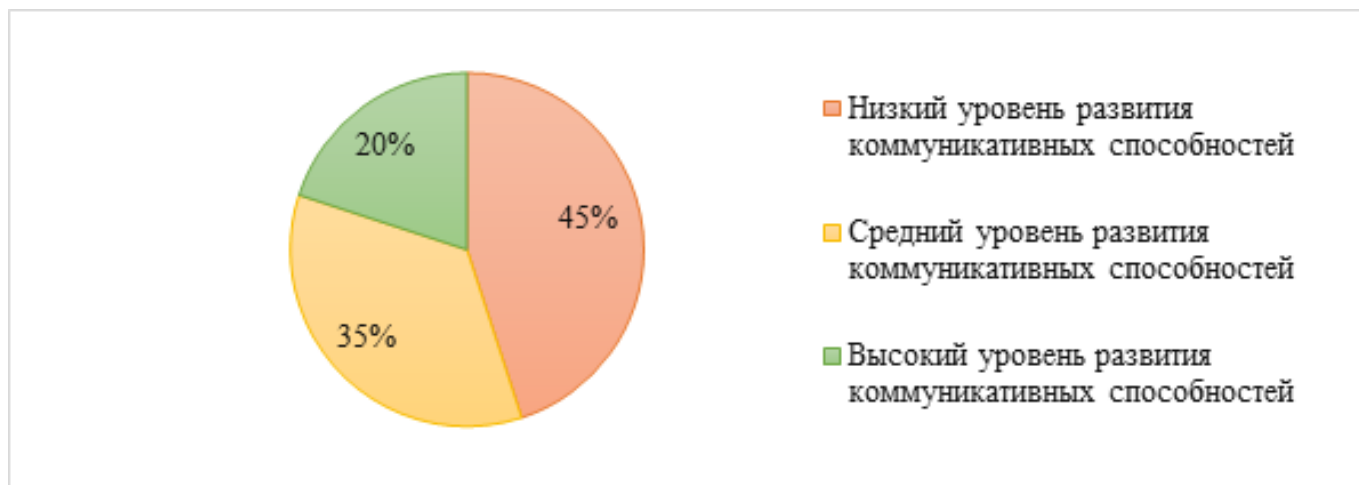


Рисунок 1. Ответы респондентов на тест «Определение способности к общению»

На основании данных рисунка 1 ясно, что у 45% сотрудников компании *уровень развития коммуникативных способностей низкий*. Такие сотрудники скорее всего замкнутые, необщительные, с трудом знакомятся с людьми и не стремятся к этому. Это может быть проблемой для компании, поскольку коммуникация является важным аспектом работы в команде и достижения общих целей. Развитие коммуникативных способностей у сотрудников может помочь улучшить эффективность работы, снизить конфликты и повысить общую эффективность команды.

Было выявлено, что у 35% сотрудников *средний уровень развития коммуникативных способностей*. Это может быть из-за разных причин, таких как ограниченные возможности обучения коммуникационным навыкам, недостаток времени для их развития или недостаточное осознание важности развития коммуникативных способностей.

Также это может быть вызвано отсутствием достаточной практики и опыта в общении с разными людьми или отсутствием мотивации для улучшения своих коммуникативных навыков. Однако, средний уровень развития коммуникативных способностей можно повысить через систематическое обучение и тренировки, использование специальных методик и инструментов, а также создание благоприятной обстановки и культуры коммуникации внутри компании.

У 20% сотрудников *высокий уровень коммуникации*. Одна из радостей в жизни – общение, окружающие ценят в таких сотрудниках энергию, способность вести диалог и др. Высокий уровень развития коммуникативных способностей у сотрудников компании может быть результатом многих факторов.

На рисунке 2 показаны ответы респондентов на «Тест на оценку самоконтроля в общении (М. Снайдер)».

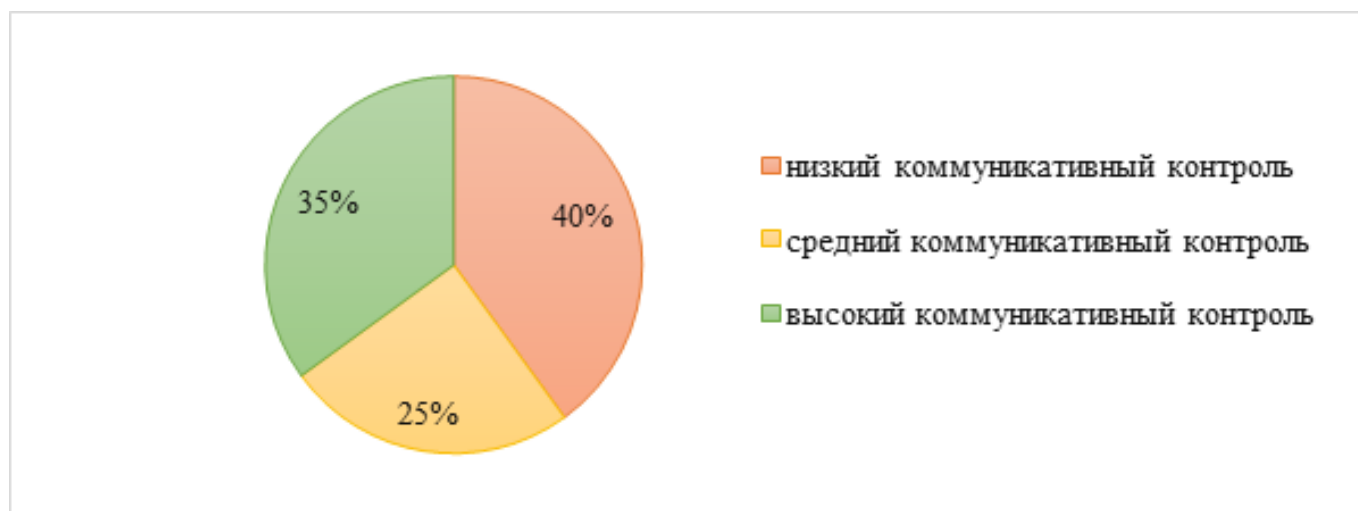


Рисунок 2. Ответы сотрудников на «Тест на оценку самоконтроля в общении (М. Снайдер)»

На основании данных рисунка 2.7 можно сказать, что у 40% сотрудников *низкий коммуникативный контроль*.

Поведение таких сотрудников устойчиво, и они не считают нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Они способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают их «Неудобными» в общении по причине их прямолинейности.

У 25% опрошенных *средний коммуникативный контроль*, сотрудники искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях.

У 35% респондентов *высокий коммуникативный контроль*. Они легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое они производят на окружающих.

В представленной ниже диаграмме отображены ответы респондентов на тест «Оценка уровня общительности».

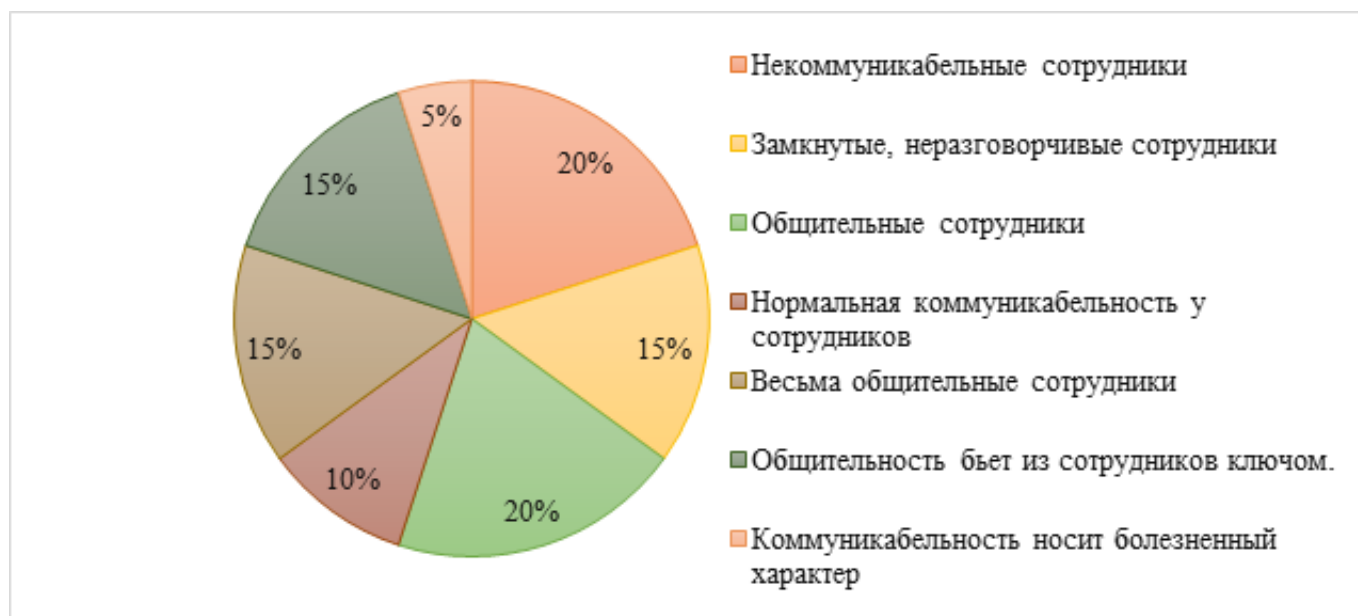


Рисунок 3. Ответы респондентов на тест «Оценка уровня общительности»

На основании данных рисунка выявлено, что 20% сотрудников *некоммуникабельны*, они больше всего страдают от этого сами. Но и близким им людям нелегко. На них трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Таким сотрудникам необходимо стараться быть общительнее, контролировать себя.

15% сотрудников *замкнуты, неразговорчивы, предпочитают одиночество*, поэтому у них мало друзей.

Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают их в панику, то надолго выводят из равновесия. Они знают эту особенность своего характера и бывают недовольны собой. В их власти переломить эти особенности характера.

20% респондентов *в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуют себя вполне уверенно*. Новые проблемы их не пугают. И все же с новыми людьми сходятся с оглядкой, в спорах и диспутах участвуют неохотно. В их высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

У 10% *нормальная коммуникабельность*. Они любознательны, охотно слушают интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаивают свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идут на встречу с новыми людьми. В то же время не любят шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у них раздражение.

15% сотрудников *весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры)*. Любопытны, разговорчивы, любят высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение

окружающих. Охотно знакомятся с новыми людьми. Любят быть в центре внимания, никому не отказывают в просьбах, хотя не всегда могут их выполнить. Бывает, вспыльчивыми, но быстро отходят. Им недостает - усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, могут себя заставить не отступать.

У 15% сотрудников *общительность бьет ключом*. Они всегда в курсе всех дел. Они любят принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у них мигрень или даже хандру. Охотно берут слово по любому вопросу, даже если имеют о нем поверхностное представление. Всюду чувствуют себя в своей тарелке. Берутся за любое дело, хотя не всегда могут успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к таким сотрудникам с некоторой опаской и сомнениями.

У 5% респондентов *коммуникабельность носит болезненный характер*. Они говорливы, многословны, вмешиваются в дела, которые не имеют к ним никакого отношения. Берутся судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно они часто бывают причиной разного рода конфликтов в окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бывают необъективны. Серьезная работа не для них. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с такими людьми. Прежде всего, таким сотрудникам надо воспитывать в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относиться к людям, наконец, подумать о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Ниже представлены ответы сотрудников на «Тест А.В. Морозова для выявления ведущего стиля профессионального общения человека».

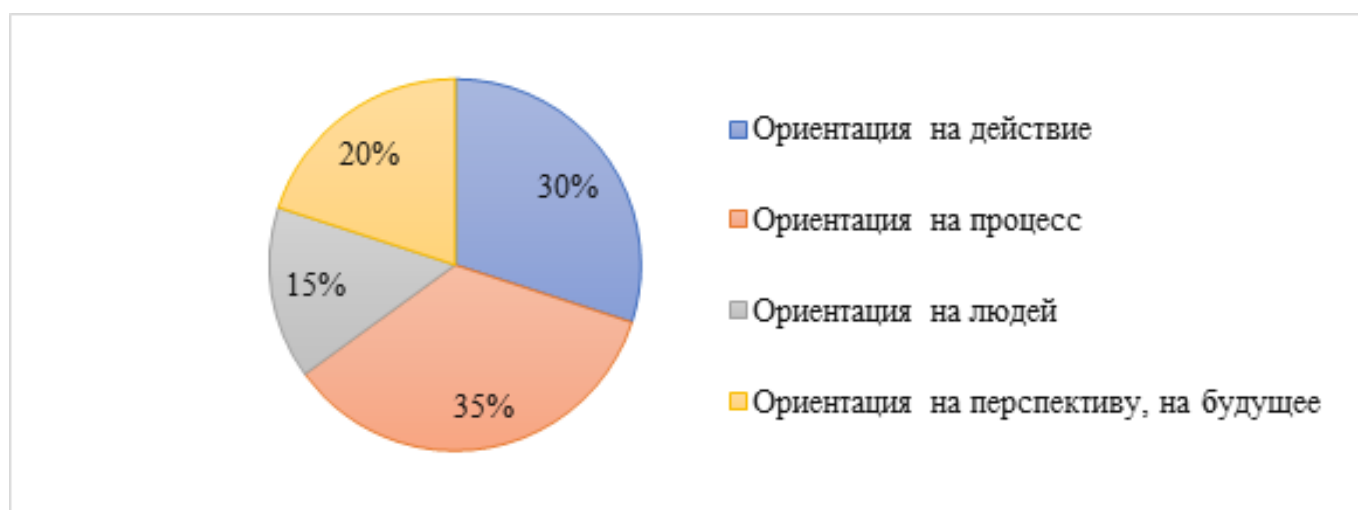


Рисунок 4. Ответы респондентов на «Тест А.В. Морозова для выявления ведущего стиля профессионального общения человека»

На основании данных рисунка, ясно, что у 30% сотрудников стиль профессионального общения - *ориентация на действие*. Сотрудники, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы. Ориентация на действие в профессиональном общении означает, что сотрудники активно стремятся к выполнению поставленных задач, принятию решений и достижению конкретных результатов. Они сконцентрированы на практических аспектах работы и склонны к принятию решений на основе имеющихся фактов и данных. В целом, ориентация на действие в профессиональном общении способствует эффективной работе и достижению поставленных целей. Она позволяет сотрудникам быть проактивными, решительными и ответственными в своих действиях.

У 35% сотрудников был выявлен стиль профессионального общения - *ориентация на процесс*. Сотрудники, владеющие этим стилем, ориентированы на систематичность,

последовательность, тщательность. Они честны, многословны и мало эмоциональны. Ориентация на процесс в профессиональном общении означает, что сотрудники сконцентрированы на выполнении задач, процедурах и правилах. Они уделяют большое внимание деталям, последовательности шагов и регламенту работы.

Сотрудники, ориентированные на процесс, обычно предпочитают структурированный подход к работе. Они следуют предопределенным шаблонам и процедурам, строго соблюдают инструкции и руководствуются установленными нормами.

Такие сотрудники склонны к постоянному подходу и уделяют время и внимание анализу, планированию и контролю. Они стремятся оптимизировать процессы и искать пути для повышения эффективности и результативности работы.

Ориентация на процесс имеет свои преимущества. Она позволяет обеспечить стабильность и надежность в работе, минимизировать риски и улучшить качество выполняемых задач. Сотрудники, ориентированные на процесс, часто отличаются высокой организованностью, точностью и ответственностью. Однако, некоторые сотрудники, ориентированные на процесс, могут быть слишком жесткими и неспособными к изменениям. Их фокус на деталях и шаблонах может мешать инициативности и креативности. Поэтому, важно находить баланс между ориентацией на процесс и гибкостью в работе.

У 15% сотрудников был выявлен стиль профессионального общения - *ориентация на людей*. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы. Ориентация на людей в профессиональном общении означает, что сотрудники склонны уделять особое внимание и заботу своим коллегам, клиентам и другим людям, с которыми они взаимодействуют в рабочей среде. Они проявляют интерес к эмоциональным и психологическим потребностям других людей, стремятся понять их мотивацию и желания.

Ориентация на людей является важным навыком в профессиональной сфере, особенно в отношениях с клиентами и коллегами. Сотрудники с таким стилем общения обычно легко налаживают контакты с другими людьми, они способны выслушать и принять во внимание точку зрения других, а также эффективно сотрудничать в команде.

Ориентация на людей также способствует установлению долгосрочных и доверительных отношений с клиентами, что является важным фактором для успешной работы. Клиенты, чувствующие, что их потребности и ожидания важны для сотрудников, будут более склонны оставаться лояльными и возвращаться снова. Таким образом, стиль профессионального общения, ориентированный на людей, является ценным качеством у сотрудников, позволяющим им эффективно взаимодействовать с клиентами и коллегами, устанавливать доверительные отношения и создавать приятную рабочую атмосферу.

У 20% сотрудников выявлен стиль - *ориентация на перспективу, на будущее*. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Такой стиль ориентации на перспективу и на будущее у сотрудников может проявляться в следующих чертах:

1 Стремление к достижению долгосрочных целей. Сотрудники с таким стилем ориентации на будущее осознают важность долгосрочного планирования и установления амбициозных целей. Они готовы вкладывать усилия и ресурсы в достижение этих целей, несмотря на возможные трудности или препятствия.

2 Гибкость и адаптивность. Видение будущего позволяет сотрудникам лучше адаптироваться к переменам и быстро реагировать на изменения. Они способны принимать решения, основываясь на возможных последствиях в долгосрочной перспективе, а не только на текущей ситуации.

3 Инновационное мышление. Ориентация на перспективу способствует развитию творческого и инновационного мышления. Сотрудники, склонные к такому стилю, ищут новые способы решения задач и постоянно идут в ногу с изменениями на рынке.

4 Активное развитие навыков. Ориентация на будущее побуждает сотрудников к постоянному самосовершенствованию и развитию своих навыков. Они стремятся изучать новые технологии, модернизировать свои знания и навыки, чтобы быть готовыми к будущим вызовам и возможностям.

5 Умение видеть «Большую картину». Сотрудники с таким стилем ориентации на перспективу способны широко взглянуть на ситуацию и увидеть «Большую картину». Они понимают взаимосвязь между различными процессами и элементами и могут прогнозировать возможные последствия своих действий.

В целом, ориентация на перспективу и будущее является полезным качеством для сотрудников, так как она позволяет им принимать долгосрочные решения, развиваться и приспосабливаться к переменам лучше.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, АО «Волковгеология» является основным предприятием системы АО «НАК «Казатомпром» по геологическому обеспечению всех направлений его деятельности и проведению технологического бурения для горно-подготовительных работ уранодобывающих предприятий компании. Кадровая политика АО «Волковгеология» призвана объединить существующие подходы, наработанные методы и инструменты HR менеджмента с учетом лучшего опыта в области управления персоналом, позволив, таким образом, сформировать единый подход и выработать систему ценностей Общества в области управления персоналом.

Движущая сила АО «Волковгеология» – это корпоративные ценности, которые являются основой корпоративной культуры АО «Волковгеология», формируют единство взглядов и действий работников, способствуют эффективному достижению целей. В ходе исследования был совершен опрос сотрудников компании. Было выявлено, что у большинства сотрудников компании уровень развития коммуникативных способностей низкий.

Низкий уровень коммуникативных способностей может включать неумение четко и ясно выражать свои мысли, слабую способность слушать и понимать других, а также трудности в установлении и поддержании эффективных взаимоотношений. Такие проблемы могут оказывать отрицательное влияние на результаты работы и общую эффективность компании.

Также необходимо отметить, что у большинства сотрудников низкий коммуникативный контроль и половина сотрудников некоммуникабельны.

Низкий коммуникативный контроль и некоммуникабельность могут привести к неправильному пониманию задач, конфликтам, недопониманию и, как следствие, к снижению производительности и эффективности работы. Это может привести к неправильной передаче информации, недостаточному обмену и распространению знаний, а также к недостаточной координации и синхронизации работы.

Некоммуникабельность означает, что половина сотрудников не проявляют желание или способность устанавливать и поддерживать коммуникативные связи. Это может влиять на коллегиальность и сотрудничество в коллективе, создавать преграды для разрешения конфликтов и обмена информацией.

У большинства сотрудников был выявлен стиль профессионального общения - ориентация на процесс. Это означает, что сотрудники склонны уделять больше внимания самому процессу выполнения работы, чем ее результату. Они ценят структуру, методы и процедуры, следуют заранее определенным правилам и инструкциям.

Такие сотрудники могут быть детализированы и внимательны к деталям, стремиться к продуктивности и эффективности в выполнении задач.

Ориентация на процесс может иметь как положительные, так и отрицательные стороны.

С одной стороны, это может обеспечивать высокую точность и надежность в работе, позволять легче планировать и контролировать выполнение задач. Ответственность перед процессом и его правилами может помочь избежать ошибок и недочетов.

С другой стороны, слишком сильная ориентация на процесс может замедлить работу и затруднить инновации и эксперименты. Сотрудники могут ограничивать свою креативность и творчество из-за строгих правил, что может привести к упущению новых идей и возможностей.

Список литературы:

1. Иванов С.Ю. Социальное управление человеческими ресурсами: учеб. пособие. – М.: Московский педагогический государственный университет, 2020. – 152 с.
2. Официальный сайт компании АО «Волковгеология» [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.vg.kz/kz/>
3. Тест «Определение способности к общению» [Электронный ресурс]. - URL: <https://vmestemir.ru/articles/psikhologicheskiye-testy/testyi-pro-osobennosti-lichnosti/testyi-dlya-ocenki-kommunikativnyix-navyikov/opredelenie-sposobnosti-k-obshheniyu.html>
4. «Оценка самоконтроля в общении М. Снайдера» [Электронный ресурс]. - URL: <https://mon-ecole.ru/shkala-sotsial-nogo-samokontrolya-snaydera/>
5. «Оценка уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского)» [Электронный ресурс]. - URL: <https://гимназия18.рф/wp-content/uploads/Ocenka-urovnya-obshhitelnosti-Ryakhovskogo.pdf>
6. «Тест А.В. Морозова для выявления ведущего стиля профессионального общения человека» [Электронный ресурс]. - URL: <https://nn-traveler.ru/vash-stil-delovogo-obshcheniya-test-morozova/>