



БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ СЕГОДНЯ

Введение





В рамках данной лекции я расскажу о том, почему навыки коммуникации важны в современном мире, и какую пользу вы получите, если начнете развивать в себе эти навыки.

Независимо от того, какую профессию вы выбрали и где будете работать, коммуникации (или навыки общения) – это самое ценное умение, которое вы будете использовать в своей работе.

Данный курс бизнес-коммуникаций уникален тем, что он помогает студентам развиваться и становиться профессионалами, поскольку затрагивает такие жизненно важные темы, как общение, уважение, доверие, надежность, принятие этических решений и сотрудничество.

Этот курс познакомит вас с основными принципами делового общения и даст вам возможность развивать свои коммуникативные навыки. Вы узнаете, чем отличаются бизнес-коммуникации от персональных и социальных коммуникаций. Мы изучим, как современные компании используют блоги, социальные сети, подкасты, виртуальную реальность, вики и другие коммуникационные технологии. Я расскажу о простом трехэтапном процессе написания текста, который работает практически для любых целей.

В рамках курса вы также получите ценную информацию об этике общения, эффективном слушании, командном взаимодействии и невербальной коммуникации. Кроме того, вы узнаете об эффективных стратегиях для решения множества видов коммуникационных проблем, с которыми вы можете столкнуться на работе – от обычного общения с коллегами до сложных переговоров с партнерами.

Развитые навыки коммуникаций обладают тремя важнейшими преимуществами:

- Во-первых, эти навыки могут помочь вам во время вашей учебы. В ходе выполнения различных проектов – от простых домашних заданий до реализации сложных групповых проектов и презентаций вы сможете общаться более эффективно, с меньшими затратами времени и усилий.

- Во-вторых, во время поиска работы. Каждое действие в процессе поиска работы зависит от общения. Это и составление резюме, и написание сопровождающего письма, и собеседование. Чем лучше вы сможете общаться, тем больше у вас шансов найти интересную и полезную работу

- В-третьих, непосредственно на работе. После того как вы найдете работу, время и энергия, которые вы вложили в этот курс, будут продолжать приносить вам дивиденды из года в год. В процессе того как вы будете реализовывать рабочие проекты и отвечать на новые вызовы, руководители вашей компании – люди, которые решают, как быстро вы получите повышение и сколько вы будете зарабатывать, будут уделять пристальное внимание тому, насколько хорошо вы общаетесь. Они будут пристально наблюдать за вашими взаимодействиями с коллегами, клиентами и деловыми партнерами. Насколько хорошо вы сможете собирать данные, находить основные идеи среди огромных объемов информации, и коммуницировать эти идеи другим людям. Они будут наблюдать за вашей способностью адаптироваться к различным аудиториям и обстоятельствам. За вашими действиями, когда вы столкнетесь с трудными ситуациями, которые требуют этических решений. Каждый навык и каждое умение, которое вы получите в этом курсе, помогут вам преуспевать в вашей карьере.

Почему развитые навыки коммуникаций важны для работодателей? Поскольку компании во всем мире пытаются получить конкурентные преимущества и достичь экономической эффективности, модели занятости будут варьироваться от отрасли к отрасли и от региона к региону.

Однако взлеты и падения экономического цикла – это не единственные динамические элементы, которые повлияют на вашу карьеру. Характер самой занятости меняется с ростом числа независимых работников (фрилансеров) и свободно структурированных виртуальных организаций, которые привлекают этих работников к отдельным проектам или краткосрочным контрактам, а не занимаются обыденным наймом сотрудников.

Эта новая модель работы предоставляет некоторые убедительные преимущества как для сотрудников, так и для компаний. Компании могут снизить свои постоянные издержки, быстрее адаптироваться к экономическим колебаниям и конкурентным действиям, а также получить доступ к специализированным талантам для конкретных потребностей проекта.



Работники, в свою очередь, могут воспользоваться свободой выбора клиентов и проектов, которые им интересны больше всего, гибким графиком, и, благодаря развитию коммуникационных технологий, отдаленным доступом к любой работе, даже если они живут далеко от крупных центров занятости.

С другой стороны, этот новый подход также представляет собой некоторые серьезные проблемы для всех сторон. Эти гибкость и свобода могут создать большую сложность для работников и менеджеров, уменьшить лояльность с обеих сторон, создать неопределенность в отношении будущего, вызвать проблемы с развитием навыков и обучением, а также проблемы с подотчетностью и ответственностью.

Многие из этих проблем связаны с коммуникациями, что делает серьезные коммуникативные навыки более важными, чем когда-либо. Эти изменения могут повлиять на вас, даже если вы будете обладать традиционной работой на протяжении всей своей карьеры. В организациях вы, вероятнее всего, будете работать с внутренними аудиториями – руководством, коллегами и сотрудниками и внешними аудиториями – клиентами, подрядчиками и партнерами, что может повлиять на динамику рабочего места.

И наличие более независимых работников на рынке талантов дает работодателям больше возможностей и больше рычагов, поэтому штатные сотрудники конкурирует с фрилансерами, по крайней мере, косвенно.

Когда вы начнете сталкиваться с этим неопределенным будущим, помните о двух важных моментах:

- Во-первых, не ждите, когда ваша карьера просто самоорганизуется: возьмите на себя полную ответственность за свою карьеру. Изучите все возможные варианты и разработайте детальный план, но будьте готовы изменить направление, поскольку возможности и угрозы постоянно появляются на горизонте.
- Во-вторых, помните, что эпоха пожизненной занятости, стимулирующей лояльность, уже давно ушла. Редко кто работает на одном месте больше 10–15 лет, тем более всю жизнь. Начиная с поиска возможностей для развития навыков, которые вам нужны, чтобы добиться успеха, вам необходимо все время управлять своей карьерой и следить за своими собственными интересами.

С точки зрения работодателя, процесс трудоустройства всегда является вопросом баланса. Поддержание стабильной рабочей силы может улучшить практически все аспекты эффективности бизнеса, однако многие работодатели хотят гибкости и сокращения заработной платы при изменении бизнес-условий. Работодатели хотят привлечь лучших талантов, но лучший талант всегда дороже, и существует риск более привлекательных предложений от конкурентов, поэтому всегда есть финансовые компромиссы.

Работодатели также борются с взлетами и падениями экономики. Когда уровень безработицы низок, баланс сил меняется в сторону работников, и работодатели вынуждены конкурировать, чтобы привлечь и сохранить талант.

Когда безработица высока, власть переходит к работодателям, которые могут позволить себе быть более избирательными и менее приспособленными к рынку труда. Другими словами, обратите внимание на экономику; порой вы можете быть более агрессивными в своих требованиях, но в другое время вам нужно адаптироваться.

Компании рассматривают занятость как сложное бизнес-решение с учетом множества переменных. Чтобы максимально использовать свой потенциал, независимо от того, какой карьерный путь вы преследуете, вам нужно искать работу таким же образом.

Учитывая сложные факторы, складывающиеся на современном рабочем месте и постоянное давление глобальной конкуренции, что работодатели ожидают от кандидатов, которых они нанимают? Короткий ответ: многого. Компании хотят получить столько, сколько могут за те деньги, которые они тратят на человеческие ресурсы. Чем лучше вы сможете представить себя как идеального кандидата, тем выше ваши шансы получить желанную позицию. Конечно, конкретные ожидания различаются в зависимости от профессии, положения и организации, но практически все работодатели ожидают от кандидатов следующие общие навыки и умения:



- Навыки коммуникации. Коммуникации указаны первыми, потому что это наиболее часто упоминаемый набор навыков, который работодателей хотят видеть у своих сотрудников. Улучшение ваших навыков общения поможет во всех аспектах вашей профессиональной деятельности.

- Межличностные и командные навыки. У вас будет много индивидуальных обязанностей на работе, но, скорее всего, вы не будете работать в абсолютном одиночестве. Научитесь работать в команде с другими и помогайте им преуспевать.

- Навыки межкультурного и международного общения. Успешные работодатели, как правило, работают с различными группами, рынками и сообществами, и они ищут сотрудников, обладающими развитыми навыками общения с разными целевыми аудиториями.

- Сбор, анализ и принятие решений. Работодатели ищут людей, которые знают, как идентифицировать информационные потребности, находить необходимые данные, преобразовывать эти данные в полезные знания и принимать обоснованные решения.

- Цифровые, социальные и мобильные медиа-навыки. Сегодняшние работники должны не только знать, как использовать офисное программное обеспечение, но и общаться с использованием широкого спектра цифровых медиа и систем.

- Управление временем и ресурсами. Если вам приходилось расставлять приоритеты во время учебы в университете, подумайте о том, что это отличная подготовка для делового мира. Ваша способность планировать проекты и управлять временем и ресурсами, доступными вам, будет иметь большое значение для работы.

- Гибкость и адаптивность. Мы живем в мире, где в любой момент может случиться все что угодно. Сотрудники, которые могут справляться с неожиданными кризисами и адаптироваться к меняющимся приоритетам и обстоятельствам бизнеса, будут развиваться дальше (и будут счастливее), чем те, кто сопротивляются изменениям.

- Профессионализм. Профессионализм – это качество исполнения любой задачи на максимально возможном уровне. Это уверенное и целенаправленное поведение. Настоящие профессионалы стремятся преуспеть в своем деле, они продолжают оттачивать свои навыки и умножать свои знания, они надежны, во всех ситуациях принимают этические решения, проявляют лояльность и приверженность, не сдаются, когда ситуация становится жесткой, и поддерживают позитивный взгляд.

- Адаптация к рынку труда – это пожизненный процесс поиска наилучшего соответствия между тем, что вы хотите делать, и тем, что работодатели (или клиенты, если вы работаете самостоятельно) готовы платить вам за это. Важно подумать о том, что вы хотите делать в течение многих тысяч часов, которые вы потратите на работу, что вы можете предложить и как представить себя в более выгодном свете для работодателей.

Конечно, экономические потребности и колебания рынка будут влиять на то, что происходит в вашей карьере, и у вас не всегда может быть возможность выполнить ту работу, которую вы действительно хотели бы сделать.

Даже если вы не можете получить то, что хотите сейчас, начните поиск работы, исследуя свои ценности и интересы. Это даст вам лучшее представление о том, где вы хотите, в конечном итоге, оказаться, и вы можете использовать эти идеи для достижения своих профессиональных целей.

Рассмотрим следующие вопросы:

- Что бы вы хотели делать каждый день? Узнайте, что люди действительно делают каждый день. Спросите своих друзей, родных, преподавателей, выпускников вашего университета и контакты в ваших социальных сетях. Почитайте интервью с людьми разных профессий, чтобы понять, как выстраивалась их карьера.

- Как бы вы хотели работать? Предпочитаете ли вы работать с продуктами, услугами, людьми, идеями, цифрами или их комбинацией.

- Как ваши финансовые цели соответствуют другим вашим приоритетам? Например, многие высокооплачиваемые рабочие места связаны с большим стрессом, меньшим временем, которое вы могли бы провести с семьей и друзьями, а также частыми поездками или переездами. Если для вас важнее местоположение, более свободный образ жизни или



другие факторы, вам, возможно, придётся пожертвовать некоторым уровнем оплаты для их достижения.

- Есть ли у вас четкие карьерные цели? Например, вы хотите заниматься карьерой в сфере финансов или производства или хотите получить опыт в нескольких областях с прицелом на высшее руководство в будущем?

- Какую корпоративную культуру вы предпочитаете? Будете ли вы счастливы в формальной иерархии с ясными подотчетными отношениями? Или вы предпочитаете более свободную структуру? Командная работа или индивидуализм? Нравится ли вам постоянно конкурировать? Возможно, вам понадобится некоторое время, чтобы ответить на все эти вопросы, но без ответа на них будет сложно сделать по-настоящему эффективный выбор.

Конечно, знать, что вы хотите сделать, это одно. Знать, что компания готова вам за это заплатить, это совсем другое. Возможно, у вас уже есть хорошее представление о том, что вы можете предложить работодателям. Если нет, то мозговой штурм может помочь вам определить свои навыки, интересы и характеристики.

Вспомните о тех успехах и достижениях, которыми вы гордитесь, и подумайте о том, какие особые навыки вам требовались, чтобы их достичь. Например, лидерские навыки, способность публично выступать и креативность помогли вам осуществить успешный студенческий проект. Когда вы проанализируете свои достижения, вы осознаете, какие навыки могут быть полезными для потенциальных работодателей.

Затем изучите свою учебную подготовку, возможный опыт работы и внеклассные мероприятия. Каковы ваши знания и опыт? Что вы узнали из волонтерской работы или учебных проектов, которые могли бы принести вам пользу? Получали ли вы какие-либо награды или стипендии, может быть, освоили второй язык? Какие навыки вы получили вне рабочих ситуаций, например в спорте, которые могли бы быть использованы на работе?

Подумайте о своих личных характеристиках. Вы можете назвать себя прирожденным лидером? Или вы предпочтете следовать за другими? Вы общительны с людьми? Или вы предпочитаете работать в одиночку?

Составьте список того, что вы считаете своими четырьмя или пятью самыми важными качествами. Попросите родственника или друга оценить ваши черты.

Пока вы определяетесь с тем, чего вы хотите от работы и что вы можете предложить работодателю, вам необходимо предпринять несколько простых и эффективных шагов для начального этапа построения своей карьеры.

Во-первых, найдите и участвуйте в волонтерских проектах, ищите временные рабочие места, внештатную работу или стажировки, которые помогут расширить ваш опыт и развить навыки.

Вы можете искать внештатные проекты на многочисленных сайтах по трудоустройству; некоторые из этих рабочих мест имеют только номинальную оплату, но они предоставляют вам возможность продемонстрировать свои навыки. Также рассмотрите возможность применения ваших талантов в проектах краудсорсинга, в которых компании и некоммерческие организации приглашают общественность внести свой вклад в решение различных задач.

Эти возможности помогут вам получить ценный опыт и наработать соответствующие контакты, предоставят вам данные для вашего профессионального портфолио и помогут вам создать свой личный бренд.

Во-вторых, узнайте больше об отрасли или отраслях, в которых вы хотите работать, и постоянно отслеживайте тренды и изменения. Присоединяйтесь к сетям профессионалов, которые могут помочь вам идти в ногу с событиями. Многие профессиональные общества имеют студенческие направления. Пройдите дополнительные образовательные курсы, тренинги и мастер-классы, на которые у вас будет гораздо меньше времени, когда вы начнете работать.

Давайте поговорим о вашем профессиональном портфолио.

Обычно работодатели хотят видеть доказательства того, что у вас есть определенный опыт, чтобы преуспеть на предлагаемой ими работе. Но даже если у вас нет значительного опыта работы, то вы можете использовать те знания и навыки, которые вы получили во время обучения в университете, прохождения практики, стажировок и так далее.



Вы можете создать бумажное портфолио и электронное портфолио. Бумажное портфолио даст вам возможность продемонстрировать ваши достижения во время собеседования. Это могут быть отчеты, исследования, дизайнерские выкладки, тексты и так далее, в зависимости от вашей профессии.

Электронное портфолио представляет собой мультимедийную презентацию ваших навыков и опыта. Это может быть персональный веб-сайт, который содержит ваше резюме, образцы работы, рекомендательные письма, соответствующие видео или подкасты, которые вы записали, любые записи в блоге или статьи, которые вы написали, и другую информацию о вас и ваших навыках.

Эти доказательства не только продемонстрируют ваши коммуникативные навыки, но и вашу способность понимать и решать рабочие проблемы.

Ваше портфолио также является отличным ресурсом для составления вашего резюме, потому что оно будет содержать примеры той большой работы, которую вы делали за эти годы. Кроме того, вы можете продолжать совершенствоваться и расширять свое портфолио на протяжении всей своей карьеры; многие специалисты используют электронные портфолио для рекламы своих услуг. Создавая свое портфолио, собирайте все, что показывает вашу способность выполнять задачи, будь то в университете, на работе или в других местах.

Обязательно включите в портфолио следующие элементы:

- Бэкграунд. Почему вы взяли на себя этот проект? Был ли это студенческий проект, рабочее задание или что-то, что вы делали по собственной инициативе?
- Цели проекта. Объясните цели проекта, если это необходимо.
- Соавторы. Если вы работали с другими людьми над проектом, обязательно укажите это. Расскажите о деталях командной работы. Например, если вы собрали и возглавили команду, или работали с другими людьми на расстоянии, как виртуальная команда, расскажите об этом.
- Проблемы и ограничения. Иногда самая впечатляющая вещь в проекте – это те временные или бюджетные, или иные серьезные ограничения, не смотря на которые проект был успешно реализован. К примеру, если у вас была только одна неделя для создания веб-сайта, вы могли бы сказать, что одним из вызовов этого проекта были ограниченные сроки. «У меня была только одна неделя, чтобы разработать, наполнить, протестировать и запустить этот ресурс».
- Результаты. Каков был результат? Например, если вы написали письмо с просьбой о пожертвовании на благотворительные цели, сколько денег вы набрали?
- Опыт обучения. Если необходимо, опишите все самое важное и ценное, что вы узнали в ходе проекта. Имейте в виду, что само портфолио – это коммуникационный проект, поэтому обязательно используйте все, что вы узнаете в ходе этого курса.

Наконец, начинайте создавать свой персональный бренд. Мы посвятим этому отдельную лекцию, но я бы хотел, чтобы вы уже начали создавать основы личного бренда. Когда люди, которые вас знают, думают о вас, у них в голове возникает определенный набор качеств, основанный на вашем профессионализме, ваших приоритетах и различных навыках и атрибутах, которые вы разработали на протяжении многих лет. Это и есть ваш бренд.

Специалист по брендингу Мохаммед Аль-Тайе кратко описывает личный брендинг как «способ донесения до других информации о том, что делает вас особенными». У вас будет много возможностей развивать и совершенствовать свой личный бренд во время этого курса.

Чтобы начать эту работу, вот основа успешной стратегии персонального брендинга:

- Первое, создайте свою историю. Кто вы? Откуда пришли и куда идете? В чем ваши суперспособности и недостатки? В чем ваша цель?
- Определитесь со своей профессиональной темой. Вам нужно создать конкретный образ в сознании потенциальных работодателей. Вас должны рассматривать как нечто большее, чем просто бухгалтера, юриста или продавца. Кто вы – блестящий стратег? Жесткий тактик? Технический гуру? Человек, решающий проблемы? Творческий гений? Вдохновляющий лидер?
- Рассказывайте о себе. Секрет – это общение. Вы строите свой бренд, соединяясь с единомышленниками, делаясь информацией, демонстрируя навыки и знания и помогая другим добиться успеха.



- Постоянно доказывайте верность своего бренда. Когда вы продвигаете бренд, вы делаете обещание – обещание, что тот, кто покупает этот бренд, получит преимущества, которые вы рекламируете. Планирование и общение не имеют ценности, если вы не выполняете обещаний, которые даете.

Этим я завершаю нашу первую лекцию по курсу «Бизнес-коммуникации». Наша следующая лекция будет посвящена тому, что такое коммуникации и из каких основных элементов они состоят.