

Коммуникация как составляющая soft-skills

Технический прогресс и глобализация меняют приоритет навыков, востребованных на рынке труда. Развитие искусственного интеллекта ведет к автоматизации, и многие люди уже готовы работать в компаниях, которыми управляет ИИ. Но всегда будут задачи, справиться с которыми может только человек, для решения которых необходимы творческое мышление, умение договариваться с собеседником, эмпатия и т. д.

Ключевой компетенцией работника становятся soft skills («мягкие навыки»), то есть набор неспециализированных, но существенных для работы навыков, которые способствуют успешному участию в трудовом процессе, положительно влияют на карьеру и производительность труда и являются надпрофессиональными, «сквозными», то есть не имеют связи с конкретной профессиональной областью.

Soft skills в первую очередь связаны с:

- *коммуникативными способностями и навыками социальной адаптации* (развитый эмоциональный интеллект, умение слушать и строить диалог, убеждать и аргументировать, вести презентации, работать в команде);
- *менеджерскими способностями* (тайм-менеджмент, лидерские качества, самодисциплина, умение решать проблемы, управление эмоциями и стрессом, планирование и целеполагание, инициативность);
- *навыками эффективного мышления* (умение мыслить рационально и критически, способность находить креативные решения, видеть систему и структуру, умение искать и анализировать информацию);
- *управленческими навыками* (делегирование, постановка задач, мотивирование, менторство, коучинг, контроль исполнения задач).

Несмотря на то, что подобные навыки сложно четко отслеживать и измерять, сейчас уже существуют специальные тесты, способные определить уровень развития soft skills сотрудника (в том числе и во время интервью).

Быть просто «умненьким» уже недостаточно. Важны «навыки трудоустройства» — социальные и когнитивные способности, которые делают выпускников школ привлекательными кандидатами на работу. Этим вещам можно научиться. Они являются выражением уверенности и психологической устойчивости сотрудника.

Если обучение нужным для работы навыкам часто проводят в самих компаниях, то умению слышать собеседника или корректно убеждать его в своей точке зрения можно научиться только со временем, путем целенаправленной работы над собой.

Что же такое коммуникация? Определение, которое дают словари, можно свести к следующему: коммуникация — это тип активного взаимодействия между объектами любой природы, предполагающий информационный обмен. Коммуникативные навыки — это способность человека качественно взаимодействовать с окружающими людьми, доступно выражать свои мысли и правильно интерпретировать полученную информацию от собеседника или аудитории.

Развитие коммуникационных навыков помогает: легко устанавливать контакт; поддерживать любой разговор; слушать и слышать собеседника; уверенно доносить свою точку зрения; качественно аргументировать и отстаивать свою позицию; находить общее решение и приходить к компромиссу. Коммуникативные способности каждого человека формируются индивидуально в течение всей его жизни. Важно понимать, что развитие коммуникативных навыков у взрослых отличается от их организации у детей. С течением лет у человека формируется система наработанных стереотипов поведения, которая теряет свою гибкость и продолжает влиять на коммуникационные навыки, даже если они перестают работать. Критический взгляд на собственное мнение, ответственность за свои слова и желание услышать другого — уверенные шаги к развитию коммуникативных навыков общения, совершенствовать которые можно в любом возрасте.

Специалисты по психологии и менеджменту дают следующие советы по развитию soft skills:

- Помните, что коммуникация — ключ ко всему. Успешное межличностное общение — это основа всех «мягких навыков».
- Практикуйте совместную работу. Умение работать в команде ценит большинство работодателей.
- Развивайте творческое мышление. Старайтесь даже обыденные задачи решать нестандартными способами.
- Принимайте любую критику и делайте из нее выводы. Будьте благодарны людям за их время и обратную связь.
- Сохраняйте мотивацию и позитивный настрой. Никто не захочет работать с «нытиком».
- Учитесь полезной многозадачности. Со временем вы сможете выяснить, как выполнить задачи максимально эффективным способом.
- Умейте адаптироваться. Это повысит вашу способность общаться с другими людьми и строить прочные отношения.
- Учитесь слушать. Это умение помогает улучшить отношения с окружающими.
- Развивайте чувство юмора. Смех уменьшает стресс, необходим при работе с коллегами и в целом облегчает жизнь.

Развитие хотя бы этих девяти «мягких навыков» в сочетании с образованием и опытом работы может сделать человека уникальным кандидатом в любой сфере.