

«Ключ к успеху» в период пандемии



Почему общение является ключом к Успеху?

Как утверждают авторы учебников по основам психологии, деловым общением является процесс коммуникации, цели которого подчинены решению определенных задач посредством обмена информацией.

Традиционно самым эффективным способом коммуникации с сотрудниками считается личное взаимодействие.

При личном взаимодействии присутствуют как вербальные, так и невербальные средства передачи информации, такие, как: жесты, мимика, тон голоса и скорость речи. Ответная реакция происходит мгновенно и способствует предотвращению возникновения неправильной интерпретации.

Исследования показывают, что более **60-70%** общения строится на **невербальной коммуникации**.

И только примерно 30-40% — на вербальной.



Чем определяется успех в общении?

- Успех в общении определяется психологами, как **умение найти общий язык, правильно слушать собеседника, а также правильная эмоциональность техники разговора**. Но всего этого будет недостаточно, если в общении не будет самого человека. Общаясь, мы, прежде всего, «используем» самого себя, общение всегда ценилось не столько за обмен информацией, сколько за возможность соприкоснуться с человеческой Личностью.



- Взаимное восприятие людей в процессе общения, наряду с общими характеристиками, свойственными восприятию любых объектов, обладает и рядом особенностей, которые позволяют говорить не просто о восприятии, а о социальной обусловленности восприятия, или о социальной перцепции.

Социальная перцепция

Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д.). Также это наука о том, как люди формируют впечатление и делают выводы о других людях как о независимых личностях.

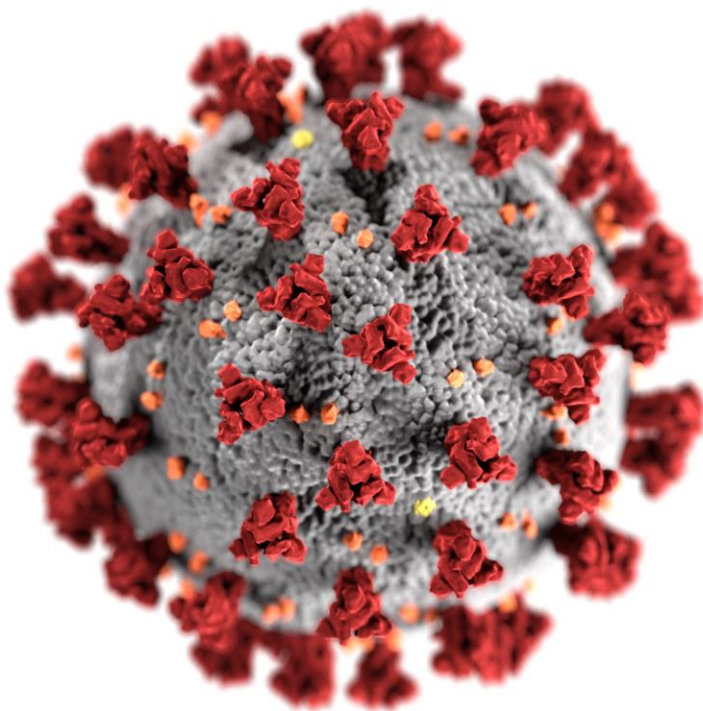
Процесс социальной перцепции представляет собой деятельность субъекта (наблюдателя) по оценке внешнего облика, психологических особенностей, действий и поступков наблюдаемого лица, в результате которой у субъекта социальной перцепции складывается конкретное отношение к наблюдаемому и формируются определенные представления о возможном поведении конкретных людей и групп. Под влиянием социальной перцепции мы разделяем людей на хороших и плохих, умных и глупых, мудрых и невежественных. Это помогает выстраивать взаимоотношения, дружбу, создавать бизнес и, в конце концов, просто радоваться жизни.



МАРТ 2020

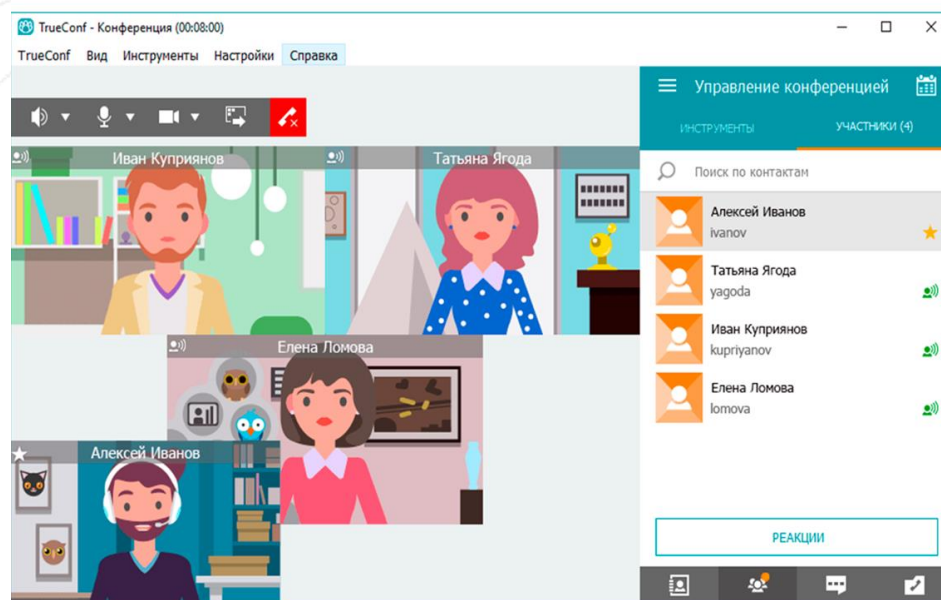
В условиях пандемии, большая часть работающего населения страны была вынуждена перейти на **дистанционный режим работы**. Необходимость организовать работу удаленно возникла и у исполнительных органов государственной власти, и у подведомственных им государственных учреждений и предприятий.

ОБЩЕНИЕ в общем его понимании, включая процесс социальной перцепции, сошло на нет... Из средств коммуникации остались «классические» электронная почта и телефон. Но мы в АТС Смольного не привыкли довольствоваться малым! И стремительно внедрили у себя новый для массового использования представителями госструктур вид связи.



Дистанционная работа АТС Смольного в период пандемии

Для организации дистанционной работы потребовалось приложить немало усилий, чтобы налаженный процесс трудовой деятельности не пострадал, а результативность работы не снижалась. Основное взаимодействие работников между собой при дистанционной работе происходило по телефону и электронной почте. Но для оперативного принятия управленческих решений, порой в условиях крайне сжатых сроков, а также для организации активного диалога между участниками рабочего процесса самым удобным инструментом взаимодействия была выбрана видеоконференция. Перевести максимально возможное количество работников предприятия на удаленную работу АТС Смольного удалось без ущерба для качественного и оперативного решения производственных задач. Налаженный процесс онлайн-коммуникаций себя полностью оправдал: предприятие эффективно функционировало в условиях дистанционной работы, совещания в режиме ВКС пришли на смену личным встречам. Был реализован защищенный удаленный доступ сотрудников к своим рабочим компьютерам из дома. Это дало им возможность работать с информационными системами и ресурсами Предприятия так же, как и на рабочем месте, независимо от вида и возможностей своих домашних ноутбуков и компьютеров.



Виды видеоконференций

Видеозвонок – видеоконференция между двумя участниками

Групповая видеоконференция – это видеоконференция, проходящая одновременно между тремя и более участниками. В данном типе конференций каждый участник может видеть и слышать всех участников, а также его могут видеть и слышать все участники.

Селекторное совещание – это видеоконференция, проходящая одновременно с большой аудиторией участников. В данном типе конференций присутствуют 3 роли: Ведущий, Докладчик и Выступающий из зала. При этом любой участник видит и слышит только Ведущего, Докладчика и Выступающего, при этом сам может быть Докладчиком или Выступающим.

Вебинар – это видеоконференция, используемая для организации живых встреч или презентаций по сети Интернет. Каждый участник такой видеоконференции сидит за своим персональным компьютером, подключен к другим участникам конференции по технологии клиент-сервер через сеть интернет.



Преимущества общения путем использования видеоконференции

с точки зрения психологии: в ходе видеоконференции задействуются не только слуховые, но и зрительные органы чувств, что позволяет добиться более прочного понимания между участниками, чем при обычном телефонном общении

с точки зрения экономии ресурсов: финансовая экономия на организации транспортных расходов всех участников, возможность сэкономить в среднем до 6 часов рабочего времени в неделю

с точки зрения удобства: видеоконференция – такой же простой в использовании инструмент, как и обычная телефонная связь.

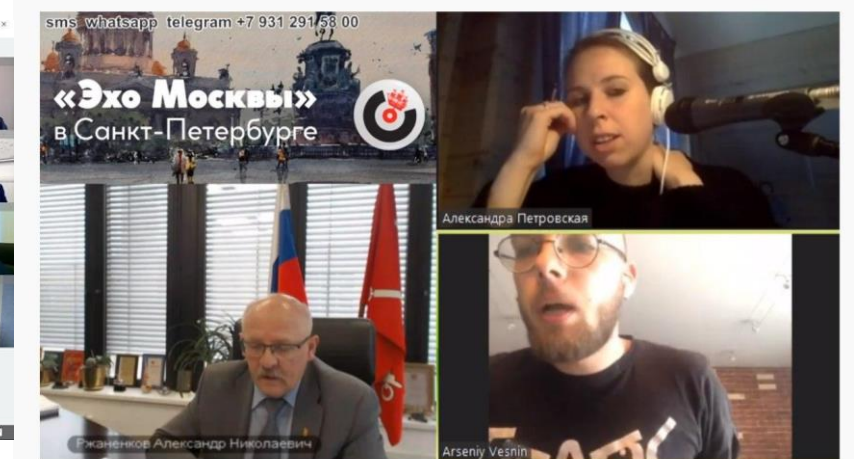
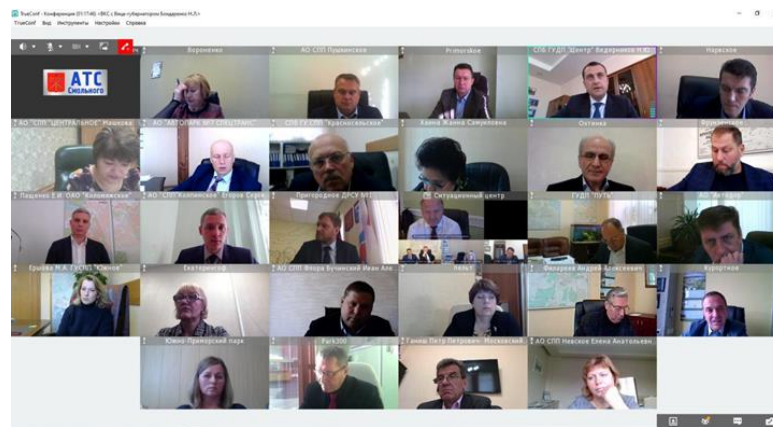
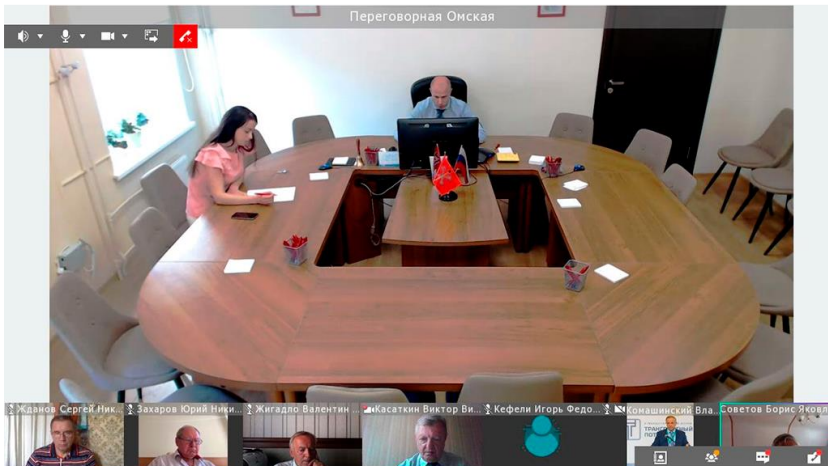
Реализация

Кроме организации внутренних совещаний, работники АТС Смольного организовывали взаимодействие с ситуационным центром Комитета по информатизации и связи, обеспечивали организацию и проведение совместных ВКС.

Постоянным пользователем ВКС стал Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга – его председатель А.Н. Ржаненков регулярно дает интервью представителям СМИ – Эхо Москвы, Телеканал Санкт-Петербург, Телеканал 78 и другим. ВКС в своей работе используют вице-губернатор О.Н. Эргашев, Комитет по градостроительству и архитектуре, Научный совет по информатизации Санкт-Петербурга, Фонд развития промышленности.

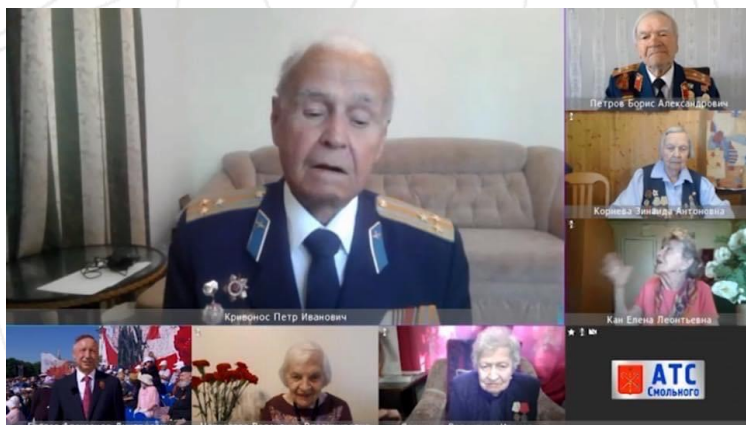
За отличную организацию онлайн заседания Наблюдательного совета Фонда развития промышленности Санкт-Петербурга 22.04.2020 Аппарат Губернатора направил благодарность в адрес АТС Смольного.

Таким образом, АТС Смольного обеспечило возможность поддерживать деловые коммуникации и живое общение для исполнительных органов власти.



Реализация

Благодаря технической поддержке АТС Смольного состоялись пресс-конференции Губернатора Санкт-Петербурга А.Д. Беглова и Вице-губернатора Э.В. Батанова, были подготовлены и проведены совещания Комитета по здравоохранению, районных администраций, Губернатор Санкт-Петербурга А.Д. Беглов поздравил ветеранов и блокадников Санкт-Петербурга прямо с места проведения военного парада на Дворцовой площади 24.06.2020г.



Вывод

Общение должно быть полным и включать все процессы:

- коммуникацию (обмен информацией);
- интеракцию (обмен действиями);
- социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

Вне общения невозможна человеческая деятельность!!!

Благодаря использованию видеоконференцсвязи, сотрудникам АТС Смольного удалось наладить контакт между друг другом и в полной мере восполнить рабочие коммуникации, при этом решать не только производственные вопросы, но и продолжить неформальное общение как индивидуально, так и дружескими коллективами в моменты технологических перерывов («виртуальная курилка»).



=

