

ПРОБЛЕМА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССА БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

Процесс бизнес-коммуникации состоит из следующих компонентов: коммуникатор — канал связи — сообщение — реципиент + обратная связь как важнейший показатель эффективности данного процесса.

Каждый из вышеперечисленных компонентов может оказывать как положительное, так и отрицательное влияние на эффективность процесса бизнес-коммуникации.

1. Коммуникатор и реципиент. Среди факторов, задействованных в данном процессе, необходимо выделить характер отношений между коммуникатором и реципиентом, а также их статус. Отношения между коммуникатором и реципиентом могут быть *официально-деловыми, нейтральными или непринужденными*, а к статусным характеристикам относятся такие как *начальник — подчиненный, заказчик — исполнитель* и др.

2. Сообщение. Независимо от того, является ли сообщение устным или письменным, оно должно быть четким и ясным, корректным по форме и, что немаловажно, своевременным. При составлении сообщения должны соблюдаться характеристики соответствующего функционального стиля и языковая норма.

3. Канал связи. К каналам связи можно отнести телефон, электронную почту, факс, личное общение и т.д. Сбоя процесса бизнес-коммуникации можно избежать, если пользоваться приемом радистов («прием-прием»), т.е. повторить по телефону цифровые данные или подтвердить прием сообщения по другим каналам.

4. Обратная связь — самый важный фактор эффективности процесса бизнес-коммуникации, который говорит о том, что сообщение не только отправлено, принято, но и адекватно понято. Реципиент сообщения должен реагировать таким образом, чтобы не была поставлена под сомнение его компетентность.

О.Е. Хухлаев
МГППУ (Москва, Россия)

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СОВРЕМЕННОМ БИЗНЕСЕ: УПРАВЛЕНИЕ РАЗНООБРАЗИЕМ

«Управление разнообразием» (diversity management) — популярный в современном кросс-культурном менеджменте подход. Исторически он связан с идеей необходимости создания внутри организации условий для обеспечения равенства возможностей ее членов, отличающихся друг от друга по половым, национальным и другим признакам.

Однако даже в США большинство менеджеров, на словах поддерживая идеологию разнообразия, считают, что «управление разнообразием» не связано с ростом эффективности управления и повышением производительности труда.

В этой ситуации в современном кросс-культурном менеджменте складывается более прагматичный подход к «разнообразию». С точки зрения Б. Экелунда, идея равных возможностей» может быть заменена на две пары организационных целей «управления разнообразием»:

- эффективность и инновативность. Традиционно, эффективность в управлении человеческими ресурсами достигается через соответствие персонала решаемым задачам. Естественно, что фокусировка на личностном и культурном разнообразии команды может позволить более точно управлять персоналом, использовать культурное разнообразие как когнитивный и эмоциональный ресурс организации. «Неявное знание», с точки зрения Р. Холдена, содержащееся в культурных особенностях сотрудников, является организационным ресурсом не требующим дополнительных вложений, кроме создания условий для их проявления, что особенно ценно в ситуации экономического кризиса.

Инновативность является прямым следствием качественного управления культурными различиями. Многообразие точек зрения на профессиональные задачи, взаимодействие различных стилей мышления, использование разнообразия для построения более разносторонних перспектив при обсуждении проблем — все это является существенными предпосылками повышения инновационного потенциала организации;

- расширение возможностей и автономия. Это скорее долгосрочные, стратегические цели, связанные с «управлением разнообразием». В первую очередь «diversity management» является эффективным методом, решающим вопросы обеспечения устойчивого развития организации. Результат достигается за счет большей гибкости управленческих процедур в сочетании с их соответствием индивидуальным и культурным особенностям сотрудников. Таким образом решается вопрос сочетания повышения возможности для деятельности каждого сотрудника внутри организационной структуры и одновременно функционирования его как автономного индивида. Позитивное разрешение дилеммы «личность/группа» приводит к росту лояльности и оптимизации корпоративной культуры. Неслучайно организации, культура которых построена на основе «управления разнообразием», являются более привлекательными для возможного трудоустройства, чем «традиционные» компании.

С нашей точки зрения, «управление разнообразием» — это крайне перспективная управленческая область, грамотное использование которой, особенно в современных кризисных условиях, может существенно повысить эффективность управления персоналом.