ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕДЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ЛЕКЦИЯ 7. ТЕМА 7. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ СПЕЦИАЛИСТА (РАБОТАЮЩЕГО ПО НАЙМУ)

Профессиональная коммуникация в рамках наёмного труда представляет собой регламентированную систему обмена информацией между субъектами трудовой деятельности, обусловленную должностными функциями, организационной структурой и нормативно-правовой базой предприятия. Её специфика определяется сочетанием формальных требований (регламенты, субординация, каналы связи) и этических стандартов (ответственность, справедливость, порядочность). Цель профессиональной коммуникации — обеспечение согласованности действий, минимизация рисков недопонимания и поддержание устойчивой рабочей среды.

Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений

Официальные отношения в организации базируются на нормативно закреплённых ролях и процедурах. Взаимодействие специалистов строится на основе:

- **Функционального разделения труда**: каждый сотрудник выполняет задачи в пределах своей компетенции, что снижает дублирование и повышает эффективность.
- **Регламентированных процедур согласования**: документы, поручения и отчёты проходят установленные маршруты согласования, фиксируемые в локальных актах (должностные инструкции, регламенты взаимодействия подразделений).
- **Координации через формальные каналы**: совещания, планерки, служебные записки и электронные системы документооборота выступают инструментами синхронизации действий.

С точки зрения организационной психологии, эффективное взаимодействие опирается на чёткое понимание границ ответственности и предсказуемость поведения коллег. Исследования показывают, что неопределённость ролей (role ambiguity) и конфликт ролей (role conflict) являются ключевыми источниками стресса и ошибок в коммуникации (Kahn et al., 1964; House, Rizzo, 1972).

Статус участника профессиональной коммуникации

Статус сотрудника в системе профессиональной коммуникации определяется совокупностью факторов:

- **Должностной уровень**: влияет на право принятия решений, доступ к информации и степень ответственности.
- **Экспертная позиция**: компетентность в узкой области может повышать неформальный авторитет независимо от ранга.
- **Ролевая принадлежность**: принадлежность к функциональному подразделению (производство, HR, финансы) формирует специфику коммуникативных ожиданий.

В иерархических структурах статус определяет направление и форму коммуникации: вертикальные потоки (начальник–подчинённый) чаще носят директивный характер, горизонтальные (между подразделениями) — координационный. Социологические исследования подтверждают, что восприятие статуса влияет на выбор речевых стратегий: подчинённые склонны к более осторожной формулировке, руководители — к прямоте и императивности (Brown & Levinson, 1987 — теория вежливости).

Понятие субординации и должностной роли

Субординация — это система служебных отношений, основанная на иерархии полномочий и ответственности. Она реализуется через:

- **Иерархию подчинения**: чёткое распределение линий подчинения и отчётности.
- **Процедуры делегирования**: передача задач с сохранением контроля и ответственности.

- **Нормы поведения**: уважение к статусу руководителя, соблюдение этикета обращения, своевременность отчётов.

Должностная роль — это совокупность ожидаемых поведенческих паттернов, закреплённых в трудовом договоре и локальных нормативных актах. Роль включает:

- **Права**: доступ к ресурсам, принятие решений в зоне ответственности.
- **Обязанности**: выполнение функций, соблюдение регламентов.
- **Ответственность**: дисциплинарная, материальная, административная — в зависимости от характера нарушений.

Психологически субординация снижает неопределённость в принятии решений, но при чрезмерной жёсткости может подавлять инициативу. Оптимальный баланс достигается при сочетании чёткой иерархии с возможностью обратной связи и участия сотрудников в улучшении процессов.

Формальное взаимодействие участников: выполнение распорядков, требований и регламентов

Формальное взаимодействие базируется на соблюдении установленных правил:

- **Трудовой распорядок**: начало и окончание рабочего дня, перерывы, удалённая работа — фиксируются в правилах внутреннего трудового распорядка.
- **Требования к оформлению документов**: стандарты деловой переписки, формы отчётов, протоколы совещаний.
- **Регламенты взаимодействия**: сроки ответа на запросы, порядок эскалации проблем, правила проведения совещаний.

Соблюдение формальных норм обеспечивает прозрачность процессов и юридическую защищённость сторон. В практике управления качеством (например, в стандартах ISO 9001) документирование процедур и контроль их исполнения рассматриваются как основа надёжной коммуникации.

Правила делового общения по каналам связи

Телефонная связь

- **Структура разговора**: приветствие с указанием должности/подразделения, краткое изложение цели, фиксация договорённостей.
- **Этикет**: избегание фоновых шумов, недопустимость параллельных разговоров, корректное завершение диалога.
- **Документирование**: при необходимости — фиксация ключевых решений в электронной системе или служебной записке.

Электронная почта

- **Тема письма**: должна отражать суть запроса и позволять быструю фильтрацию.
- **Структура**: краткая преамбула, чётко сформулированные вопросы/поручения, указание сроков, подпись с контактами.
- **Формальность**: нейтральный тон, отсутствие эмоциональной окраски, использование шаблонов для типовых запросов.

Мессенджеры

- **Назначение**: оперативные уточнения, короткие уведомления, согласование времени.
- **Ограничения**: не для передачи конфиденциальной информации, не для финальных решений без фиксации в официальных системах.
- **Этика**: соблюдение рабочего времени (избегание сообщений вне графика без срочности), чёткость формулировок, минимизация «флуда».

Современные исследования цифровой коммуникации подчёркивают, что асинхронные каналы (почта) предпочтительны для сложных решений, синхронные (мессенджеры, звонки)

— для срочных уточнений. При этом избыток неформальных каналов без контроля может приводить к потере информации и конфликтам.

Нравственные нормы профессиональных коммуникаций

Нравственные нормы выступают фундаментом доверия и устойчивости рабочих отношений:

- **Честность**: предоставление достоверной информации, отказ от искажения фактов в интересах личной выгоды.
- **Порядочность**: соблюдение обещаний, уважение к договорённостям, прозрачность намерений.
- **Ответственность**: готовность отвечать за последствия своих решений и действий, включая признание ошибок.
- **Справедливость**: объективная оценка вклада сотрудников, равное отношение к коллегам, отсутствие дискриминации.

С позиций профессиональной этики, нарушение этих норм ведёт к разрушению репутации, снижению мотивации персонала и росту конфликтности. В корпоративной культуре эти ценности закрепляются через кодексы этики, тренинги и систему обратной связи.