

Питання як ефективний інструмент комунікацій в професійній діяльності програміста

Наталя Длугунович¹

1. Кафедра програмної інженерії, Хмельницький національний університет,
УКРАЇНА, м. Хмельницький, вул. Інституська, 11,
E-mail: dlugunovich@gmail.com

The question is one of the tools of communication. This article is dedicated to the problem of usage of questions in programmers professional activity.

Ключові слова – комунікації, питання, проекти, програмне забезпечення, чек-листи.

Вступ

Для здійснення своєї професійної діяльності програміст, крім технічних знань і умінь, повинен володіти цілим рядом комунікаційних навиків. Комунікації є невід’ємною частиною професійної діяльності програміста, вони визначають, регламентують та організують процес розробки програмного забезпечення.

Основна частина

Організація, рівень та культура комунікацій грають важливу роль в роботі групи проекту при розробці програмного забезпечення і істотно визначають успіх проекту.

Важливою складовою комунікативного спілкування є вміння задавати питання. Використання питань в процесі професійної діяльності є ефективним способом отримання інформації і, в той же час, способом направлення спілкування у потрібний напрямок. Як відомо, комунікацією управляє той, хто задає питання. Причому, правильно сформульоване питання є запорукою успішної комунікації.

В процесі професійної діяльності програміста правильно поставлені питання дозволяють: організувати конструктивну бесіду, конкретизувати поставлені цілі, запобігти непорозумінням та конфліктам, налаштувати ефективні комунікації з керівником, замовником, колегами тощо. Використання менеджером проекту з розробки програмного забезпечення такого інструмента комунікацій як питання, є необхідною умовою успішності проекту. Оскільки за допомогою питань можна вирішувати широке коло завдань, що виникають в командній роботі, а саме: стимулювання та мотивування співробітників, організації ефективної командної роботи, залучення співробітників до прийняття рішень, активного пошуку нових шляхів

вирішення проблем, розвиток у співробітників вміння слухати та інших комунікативних властивостей тощо.

Постає проблема, що досить часто, такий простий і зрозумілий інструмент комунікацій, як питання, не використовується або не ефективно використовується у процесі здійснення комунікації. Це відбувається з різних причин. Наприклад, люди не хочуть витратити на це час. Вважають, що поставити питання це довго, оскільки не бачать у цьому необхідності і слабо уявляють результат. Ще однією вагомою причиною є те, що людина не вміє правильно задавати питання: багато питань не мають відношення до справи і розв'язок виробничої ситуації перетворюється у звичайну розмову, що не наближає до результату.

Яким чином програміст може активізувати використання такого інструменту комунікацій, як питання, у своїй професійній діяльності. Для цього, спочатку, визначаються які види робочої взаємодії та комунікації будуть здійснюватися в процесі реалізації проекту. Наприклад, зазвичай, в ході реалізації проекту мають місце такі види комунікацій: між керівником проекту та членами групи проекту; між керівником проекту та спонсором; між членами групи проекту; між членами групи проекту та представниками замовника; між членами групи проекту та зовнішнім середовищем тощо. Тоді, створюються чек-листи типових питань, які можна використовувати для кожного виду комунікації: «Прояснення цілей», «Конкретизація ситуації та вихід на конструктив», «Зустріч 1:1 з співробітниками», «Робота з керівником», «Робота з замовником», «Нарада», «Ідеї», «Універсальні питання». Наприклад, чек-лист питань «Прояснення цілей» може містити такі питання: «Чого би хотілося?», «Для чого?», «Чому це цінно?», «Що з цього є важливішим?», «Що будемо робити завтра?», «Як зрозуміти, що досягли цього?» тощо. Оскільки, кожна комунікація має свої особливості, то такі чек-листи є просто шаблонами, які можна змінювати залежно від потреби.

Висновок

Використання таких шаблонів на кожен вид комунікації, що виникає процесі реалізації проекту, значно полегшує застосування такого інструменту комунікації як питання та сприяє напрацюванню навичку формулювання та використання питань в професійній діяльності.

Література

1. Майкл Маркуардт. Правильные вопросы: как лидеры находят оптимальные решения, задавая нужные вопросы [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://baguzin.ru/wp/?p=4723>
2. 462 полезных вопроса на все случаи жизни [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://habrahabr.ru/company/stratoplan/blog/249527/>