

Новгородова Лилия Гаврильевна

студентка

ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный
университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ЧАСТЬ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация: как отмечает автор, в последнее время можно часто услышать, что управленческое общение – это особый, отличительный вид. В статье описываются сущность управленческого общения, методы и критерии качества управленческого общения, а также место и роль управленческого общения в управлении.

Ключевые слова: управленческое общение, руководитель, управление, методы управленческого общения.

Эффективная работа каждого руководителя во многом зависит от того, насколько он владеет профессиональной культурой общения. Именно на этом основаны и программы профессиональной подготовки управленческих кадров, и курсы переподготовки и повышения квалификации, в которых присутствуют в той или иной мере занятия по культуре служебных отношений, этике делового общения. Необходимость целостного изучения управленческого общения обуславливает актуальность данной темы.

Вопросы, связанные с управлением, представляли большой интерес для людей на протяжении всей истории существования человечества с самого зарождения «общества» и «организации». В настоящее время нет минусов в управленческой литературе и каждый управленец, руководитель для достижения главной цели – обеспечить эффективность управления – следует положениям, разработанным в рамках теории управления и других управленческих науках [5, с. 31].

Е.Д. Носкова, исследуя управленческую деятельность, связывает общение с определением «коммуникационно-регулирующая» или «коммуникационно-организационная» функция управляющего структурного элемента. Управленческое общение обеспечивает не только эффективность, но и саму по себе возможность управленческих действий, являясь одновременно компонентом данной деятельности, и осуществляя управленческое действие своей спецификой [6, с. 21].

Управленческое общение – это особый, отличительный вид общения. От других видов общения оно специфично тем, что через него и посредством его решаются управленческие задачи и достигается главная цель. Исходя из этого, управленческое общение рассматривают как специфичный вид общения, цель и результат которого направлены на решение особых задач процесса управления [4, с. 93].

Руководитель по отношению к подчиненным создает управленческое общение, в целях [2, с. 38]:

- отдачи распоряжения, указания, рекомендаций, советов;
- получения «обратной» (отчетной) информации от подчиненного о выполнении задания;
- дачи оценки качества и полноценности выполнения задания подчиненным.

Выделяются следующие психолого-этические принципы управленческого общения [3, с. 30]:

1. Принцип создания условий в целях проявления личностного потенциала сотрудников, их умений и навыков, опыта, профессиональных знаний.
2. Принцип полномочий и ответственности.
3. Каждый член организации должен осознавать собственные права, обязанности, свою ответственность, способы реализации своих полномочий. В свою очередь, управляющий должен проявлять заботу о создании статусов своих сотрудников (социального, служебного и персонального).
4. Принцип поощрения и наказания.

5. Руководитель должен уметь выделять активистов и добросовестных сотрудников, а также отмечать малые и крупные успехи каждого подчиненного. Недооценка личности коллективом и руководителем вызывает у отдельно взятой личности чувство обиды и угнетения, желание восстановить справедливость. И, как следствие, уровень трудовых достижений сотрудника близится к нулю.

6. Принцип оптимального распределения рабочего времени руководителем.

Многие управленцы испытывают недостаток времени. Существует много приемов и методов эффективного использования рабочего времени. Наиболее популярными из них являются:

- принцип приоритетов: состоит в исполнении дел по порядку их значимости, изначально со сложного и существенного;

- принцип Парето. Экономист из Италии В. Парето утверждал, что в процессе работы за 20% рассчитываемого времени менеджер получает 80% результатов, а остальные 80% израсходованного времени дают 20% общего итога [1, с. 39].

Совокупность коммуникативных навыков и умений, ставших органической частью личности, называется коммуникативной культурой. К основным коммуникативным способностям руководителя относятся [5, с. 30]:

- умение провести деловую беседу (при приеме на работу, при увольнении, при консультировании, при делегировании, при контроле и т. д.);

- умение провести совещание;

- умение говорить публично;

- умение вести переговоры.

Данные умения – это такие виды управленческого общения (формальные и неформальные; индивидуальные и групповые), которыми он овладевает в процессе управления. Развитие данных навыков – задача большой сложности, требующая длительного времени на обучение и старательных сил. Каждое коммуникативное умение необходимо «разделить» на составные части и осознать их постепенно. Данные составные элементы называются коммуникативными навыками, или методическими приемами техники управленческого общения.

Используя их, руководитель организует различный коммуникативный акт, любое взаимодействие. К таким относятся [3, с. 28]:

- методы контактного установления: манера поведения, имидж, рукопожатие, позиции общающихся сторон за столом, контакт глазами, приветствия и др.;

- методы контактного поддержания: вызов на интерес, овладение вниманием партнера, формирование позитивного впечатления о себе (улыбка, обращение по имени, комплименты);

- методы, устраняющие коммуникационные барьеры, которые, прежде всего, направлены на уменьшение собственной агрессии к соучастнику, толерантность в ведении национальных переговоров;

- методы эффективного слушания: умение сосредотачиваться на информации партнера, подавать поддерживающие реплики, перехватывать инициативу;

- методы обратного установления связи, предполагающие правильность ведения диалогического общения, а не превращающие его в латентный монолог;

- методы аргументации и контраргументации: доходчивость, логичность, убедительность изложения, четкость позиции, парирование замечаний собеседников;

- методы активизации собеседника: вовлечение собеседника в активное обсуждение вопроса, смена стилей общения;

- методы убеждения, которые включаются в достаточно длительный процесс, охватывающий знания, эмоции, волевые компоненты;

- методы завершения контакта, к которым относится создание благоприятного последнего впечатления и определение перспектив дальнейшей совместной деятельности;

- методы противодействия манипулированию, заключающиеся в противодействии смещению акцента с проблемы на личность с целью не дать себя втянуть в роль средства достижения цели партнером по общению.

Существуют пять основных типов, управляющих в зависимости от направленности руководителя к своим подчиненным [6, с. 22]:

- «либеральный» (максимум внимания к людям, минимум внимания к работе);
- «организаторский» (высокая ориентация на эффективную работу в сочетании с доверием и уважением к людям);
- «манипуляторный» (умеренное внимание к работе, незначительное внимание к людям);
- «пессимистичный» (незначительное внимание к производству и к людям);
- «диктаторский» (максимум внимания к работе, незначительное внимание к людям).

С точки зрения эффективного управления, воспринимающий процесс субъекта и объекта управления друг друга не является равнозначным. Любой руководитель будет понимать, насколько важным является формирование необходимого образа у подчиненных. В управлении персоналом существует даже такой термин как самопрезентация руководящего лица. Вместе с тем, специфика этой стороны делового общения в процессе управления часто не соблюдается.

Таким образом, эффективность управленческого общения нельзя рассматривать в отрыве от управленческой деятельности в целом. Коммуникация является условием и элементом управленческой деятельности, поэтому эффективным следует считать такое управленческое общение, которое обеспечивает достижение целей управленческой деятельности посредством оперативной передачи необходимой информации, оптимального психологического воздействия, взаимопонимания между объектом и субъектом управления и их оптимального взаимодействия.

Список литературы

1. Агеев В.С. Психология межгрупповых отношений // Теория и практика общественного развития. – 2013. – №6. – С. 38–42.
2. Весин В.Р. Менеджмент. – М.: Белые Альпы, 2012. – 415 с.
3. Виханский О.С. Роль руководителя в процессе управления // Теория и практика общественного развития. – 2014. – №2. – С. 29–32.
4. Каньковская А.Р. Основы менеджмента. – СПб.: Литера, 2014. – 375 с.

5. Лавриненко А.В. Психология и этика делового общения. – М., 2010. – 38 с.

6. Носкова Е.Д. Функциональный подход к управленческому общению // Управление персоналом. – 2013. – №4. – С. 21–25.