

У традиціях американського менеджменту передбачається, що лідер і керівник – це, як правило, одне і те ж обличчя. При призначенні співробітника керівником на якому–небудь рівні управління бажано, щоб протягом певного терміну (як правило, декількох місяців) він став лідером. Якщо це не вдалося, то за неписаними правилами керівник повинен звільнити займане місце для того, хто може стати лідером.

Переваги лідера полягають у тому, що за ним організація визнає моральне право ухвалення рішення в значущих для неї ситуаціях. Це людина, яка займає вершину на ієрархічній драбині статусу і престижу членів організації.

Чим же відрізняється керівник-лідер від керівника-адміністратора? Найголовніше полягає в тому, що лідер не командує, не наказує і «не тисне» на працівників заради досягнення яких-небудь, часом далеких від їх розуміння, цілей, а веде людей за собою на рішення загальних для даного колективу проблем.

Керувати – це мистецтво змушувати інших виконувати всю роботу.

Список літератури

1. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шкапова О. М. Менеджмент в організації: Навч. посіб./ Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шкапова О. М. – К.: «КОНДОР», 2002. – 654 с. 2
2. Завадський Й. С. Менеджмент: Підручник/ Завадський Й. С. – Т. 2
3. Пантелик А. Керівництво та лідерство :спільні та відмінні риси/А. Пантелик// Менеджмент як фактор розвитку підприємницької діяльності – 2011

УДК 37.015

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ОФІЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ

В. В. Вінниченко, ст.гр. УП-14

В. О. Липчанський, к.п.н., доц.

Кіровоградський національний технічний університет

У сучасних ринкових умовах господарювання роль керівництва в управлінні персоналом значно посилюється. Управлінські відносини не обмежуються лише низкою функцій пов'язаних з прогнозуванням, плануванням, організацією, мотивацією та контролем, а передбачають здійснення керівником комунікацій на всіх рівнях управління. Це в свою чергу вимагає ґрунтовного аналізу особливостей ділового управлінського спілкування.

Актуальність даної теми очевидна для кожної людини: важливим елементом людського співжиття і взаємин є психологічні контакти і спілкування. Потреба в контакт з подібними до себе існує й у тваринному світі, однак спілкування – величезний дар, набуток суспільного буття людини. Завдяки спілкуванню людина пізнає світ, власну духовність, підтримує психологічний зв'язок з іншими людьми через засоби масової комунікації й безпосередні стосунки, без чого важко зберегти емоційний життєвий статус.

Впродовж останніх десяти років принципи по роботі з персоналом в Україні істотно змінилися. На потужних підприємствах, у корпораціях та організаціях активно використовують зарубіжний досвід у сфері управління персоналом. Разом з тим, існують певні напрямки в менеджменті персоналу, які не знайшли свого повноцінного практичного втілення. До них доцільно віднести психологічні особливості ділового управлінського спілкування.

За одним із визначень, поняття ділове управлінське спілкування це – двосторонній або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотнього зв'язку.

Ділове спілкування має свої особливості, а саме:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;

Загалом в управлінні персоналом існує тісний взаємозв'язок і взаємодія між учасниками процесу управління, який не можна розглядати як процес одностороннього впливу, адже будь-який суб'єкт управління одночасно є й об'єктом управління. Натомість, підлеглий за допомогою зворотнього зв'язку теж чинить вплив на керівника, змушуючи його вносити зміни як у формування самого суб'єкта управління, так і в процес реалізації виконуваних ним управлінських функцій.

Якщо розглядати ділове спілкування з психологічної точки зору, то для цього процесу потрібні як мінімум дві особи – відправник і одержувач інформації. Тут мова йде про діалогічний тип відносин, який можна вважати універсальною умовою буття людини, формою становлення, розкриття та вираження її сутності.

Діалогічне спілкування у сфері управлінських відносин відбувається за монологічним і діалогічним принципами, передумовами яких є управлінські цілі та завдання, індивідуальні риси й психологічні особливості керівників та інших учасників процесу управління. За монологічного підходу в ділових стосунках індивід є носієм істини, застосовуючи діалогічну форму спілкування для того, щоб підвести співрозмовника до цієї істини. Діалогічний підхід передбачає визнання за співрозмовником права на особисту думку, власну позицію, яку необхідно обґрунтувати.

Суттєвою ознакою ділового спілкування в управлінні є особливий морально-психологічний клімат, якому притаманні доброзичливість, взаємна довіра, відкритість. Відкритість як складова професійної компетентності керівника – це готовність та вміння бути самим собою, неприховано виявляти співрозмовнику свою позицію.

Водночас у процесі ділового спілкування керівник впливає на психічну сферу людини, групи людей. При цьому можливі послаблення їх усвідомленого контролю, некритичне оцінювання змісту повідомлення. За таких обставин виявляє себе один із традиційних способів впливу під час спілкування – навіювання, характерною ознакою якого є істотне зниження критичності людини до інформації, відсутність прагнення перевірити її достовірність, необмежена довіра до її джерел. Ця довіра і становить основу ефективності навіювання. Навіть за високого самоконтролю цілком позбавитися навіювання людина не спроможна, тому керівники часто вдаються до нього, намагаючись досягти необхідного впливу на співробітників.

Загалом ефективність будь-якого способу психологічного впливу керівника на підлеглих залежить від низки чинників, до яких необхідно віднести: [2]

- вміння керівника об'єктивно оцінювати свої особистісні та ділові якості, компетентність щодо винесених для обговорення проблем. Завищена або занижена самооцінка створює додаткові труднощі керівнику для досягнення поставлених цілей. Залежно від особливостей розмови варто обирати відповідний тон спілкування;
- знання керівником особливостей партнера по спілкуванню (професійні, культурно-освітні, національні, психологічні якості).

Важливою складовою ділового управлінського спілкування є комунікативність. За оцінками фахівців керівник витрачає на комунікацію від 50 до 90 % робочого часу, адже він повинен довести інформацію до підлеглих і отримати від них необхідну реакцію, а також здійснювати інформаційну взаємодію з колегами і вищим керівництвом. Приблизно 80 % зарубіжних керівників вважають, що обмін інформацією є однією з основних проблем в організаціях, а неефективні комунікації є головною перешкодою на шляху досягнення кінцевого результату. Неспроможність ефективно обмінюватися інформацією в колективі

неминуче призведе до негативних наслідків, які проявлятимуться в нездатності працювати разом і досягати спільної мети.

Підсумовуючи вищезазначене необхідно зауважити, що керівник повинен бути тонким психологом, уміти слухати та розуміти працівників, створити сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі. Поєднання цих складових неодмінно позитивно відобразиться на колективі та створить передумови для надійної роботи персоналу. Отже, доцільне використання низки психологічних особливостей ділового управлінського спілкування у роботі з персоналом сприятиме якомога ефективнішій та продуктивнішій його діяльності.

Список літератури

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – Учеб. пособие. – М.: ИНФРА, 1998. – 222 с.
2. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления / Л. Д. Столяренко. – Изд. 4-е, дополненное и переработанное. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. – 416 с.
3. Щёкин Г. В., Потапенко Т. М. Основы психологического изучения личности работника / Г. В. Щёкин, Т. М. Потапенко. – К., 1991.
4. Яновська О. Є. Ділове спілкування як чинник результативності діяльності педагогічного колективу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психологічних наук : 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / О. Є. Яновська. – К., 2009. – 20 с.

УДК 37.013

ТЕХНОЛОГІЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ ТА КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

В. А. Гайдук, ст. гр. УП-14

В. О. Липчанський, доцент

Кіровоградський національний технічний університет

Культура людського спілкування – це частка загальної моральної культури особистості. Відсутність культури спілкування – свідчення бездуховності людини. Ще мудрий Езоп довів, що наше слово – це і найкраще, що є в розпорядженні людини і найгірше, чим вона володіє. Сьогодні проблема культури спілкування набуває, як ніколи, великого значення. Відбувається становлення України як самостійної держави, інтенсивно розвиваються міжнародні та міжособистісні зв'язки з різними країнами світу. З огляду на це визначальною стає для нашого суспільства проблема вміння спілкуватись як на офіційному, діловому, так і на чисто побутовому рівнях. Конфлікти виникають практично у всіх сферах людської діяльності, тому вивчення проблеми запобігання конфліктів актуально. Особливо важливим для менеджера є вміння аналізувати і вирішувати виробничі конфлікти, які виникають в організації.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів, схем поведінки суб'єктів взаємодії.

Запобігти конфлікт, тобто заздалегідь усунути породжують його фактори, чи вчасно підготуватися до нього набагато краще, ніж його вирішувати. Заходи щодо запобігання конфліктів впливають з причин їх виникнення, а так само існують різні типи конфліктів, які потребують специфічних методів їх запобігання. У зв'язку з цим важливо розглянути сутність та класифікацію конфліктів, фактори, що викликають конфлікти.

Управління конфліктами можна розглядати в двох аспектах:

- внутрішньому;
- зовнішньому.