

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКАЯ ТЕХНИКА УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ ФАСАДЫ

*Жуматов Айдос Бахтияр-улы
Бахадирова Фатима Махмуд-кызы
Мырзамбетова Индира Артыкбай-кызы
Студенты Нукусского педагогического института*

Главной частью деятельности руководителя является коммуникативный процесс. Через общение также осуществляются процессы обеспечения выполнения решения, организации деятельности работников и организации, контроля и поощрения деятельности работников. В психологии различают виды личного и делового общения. В данном тексте мы сосредоточимся главным образом на характере делового общения и возможностях его формирования. Управленческая коммуникация – это процесс взаимного обмена информацией, направленный на направление сотрудников в определенном направлении. Управленческая коммуникация проявляется в следующем: 1. передача распоряжений и задач, дача тех или иных советов сотруднику; 2. Получение «обратной связи», то есть отчета о том, как было выполнено задание; 3. Оценивать работу подчиненных. Лидер, который умело общается, имеет повышенную способность эффективно организовывать свои задачи. Организационные задачи, такие как влияние на сотрудников, их мотивация и подведение к целям организации, также обеспечиваются за счет грамотного общения. Основным аспектом коммуникативных способностей лидера является его активность в сфере общения. Целенаправленное, осознанное и свободное выполнение этой деятельности являются основными признаками того, насколько умело человек осуществляет процесс общения. Руководителю очень важно знать внутренние закономерности коммуникативного процесса. Средства и методы управления коммуникативным процессом выражаются словосочетанием коммуникативные технологии. Именно овладение такими технологиями и их надлежащее применение обеспечивает свободу общения. Следующие пункты о внутренних законах общения позволяют еще больше расширить сферу деловых взаимодействий и эффективно влиять на других. В связи с этим одним из условий управления коммуникативным процессом является его постепенное осуществление. Когда руководитель организует коммуникативное мероприятие в процессе управления, этот процесс можно назвать управленческой коммуникацией. Полноценная и правильно организованная управленческая коммуникация включает следующие основные этапы: 1. Установление связи/контакта. 2. Обсудите проблему. 3. Поиск решений. 4. Принятие решения.

Лидерская коммуникация, приводящая к положительному результату, осуществляется именно в такой последовательности выделенных этапов. Точнее, эффективное прохождение коммуникативного процесса во многом связано с реализацией этих этапов по очереди. Обеспечение этого условия в первую очередь является обязанностью руководителя, поскольку направлять управленческую коммуникацию в основном ему по силам. Теперь остановимся на шагах, перечисленных выше, подробнее. Основная цель формирования лидерского диалога заключается в том, чтобы руководитель через этот процесс решал задачи, которые ему необходимо реализовать, со своими сотрудниками. Например, можно отметить множество проблемных ситуаций, таких как оставление дежурного сотрудника в офисе до наступления Нового года и вообще привлечение сотрудника к какой-либо работе, не входящей в его прямую ответственность. Конечно, есть более простой способ справиться с такими организационными ситуациями. В частности, простой командой работника можно заставить взяться практически за любую работу. Однако главный фактор, определяющий качество выполнения задания, это то, каким будет результат работы, насколько серьезно сотрудник относится к выполнению задания. Поэтому в предлагаемой модели управленческой коммуникации предполагается повышение ответственности работника за задачу, усиление чувства надежды на то, что результат выполнения задачи будет положительным. Описание этапов управленческой коммуникации. Управленческая коммуникация, имеющая место в отношении работы, начинается с установления контакта с работником. Процесс реализации этого этапа состоит в том, что руководитель получает ответы на два вопроса: 1. Кто тот человек, который стоит передо мной? 2. Как он? Содержание ответов на эти два вопроса свидетельствует о том, насколько тщательно был выполнен первый этап. Только когда руководитель получит развернутые ответы на эти два вопроса, он может перейти ко второму этапу. Ответы должны выражать готовность работника к общению с руководителем. При реализации первого этапа от руководителя требуется наблюдательность, острый ум и умение точно знать внутреннее состояние человека, о котором идет речь. Например, при ответе на первый вопрос на этапе установления отношений руководителю необходимо знать и предполагать следующие знания о человеке перед ним: 1) возраст; 2) специальность, профессия; 3) сколько лет он работает в этой организации; 4) семейное положение; 5) способности (какие задачи он выполняет хорошо, а какие не может); 6) информация о состоянии здоровья и т. д. Руководитель, обладающий этой информацией, может с уверенностью доверить сотруднику любую задачу и ожидать положительного результата. Для того чтобы получить ответы на вышеперечисленные вопросы, ведущий должен иметь как можно больше информации о собеседнике до начала диалога. Ответы

на первый вопрос этапа установления контакта подготавливают менеджера к будущему общению, позволяют заранее представить сильные и слабые стороны собеседника. Второй вопрос этапа установления контакта требует определения внутреннего состояния собеседника, осознания его внутренних переживаний во время разговора. Внешний вид человека перед нами - положение тела, мимика, движения рук и ног и интонация голоса - все это дает информацию о текущем состоянии человека и является признаком того, готов ли он перейти к главному. часть разговора или нет. Эти показатели внешнего облика собеседника обычно являются невербальными, то есть невербальными аспектами общения и дают достоверную информацию о внутреннем состоянии человека. Не будет ошибкой сказать, что невербальные сигналы в большинстве случаев находятся вне сферы произвольного контроля и являются показателем реальных чувств, намерений и желаний человека. Например, сцепление обеих рук перед грудью и скрещивание ног на коленях означает закрытую позицию, и эту позицию можно интерпретировать как уход собеседника от разговора. Наоборот, расставление рук по бокам, раскрытые ладони и стоя/сидя с подогнутыми вперед ногами означает симпатию к собеседнику и содержание беседы. Открытое или закрытое положение тела собеседника – это показатель, который изменяется в ходе разговора, в зависимости от того, как протекает содержание разговора, он может быть открытым для нас, а если разговор вызывает у него дискомфорт, может принимать закрытую позу. Например, если мы наблюдаем за общением двух близких друзей, в их телодвижениях почти нет признаков замкнутости. Их состояние взаимной доброжелательности отражается не только в их телах, но и в близком расстоянии между ними, в нежной интонации их голосов в разговоре, в выражении легкой улыбки на их лицах. Эти показатели являются основными признаками того, что процесс коммуникации движется в положительном направлении. Наблюдение таких признаков в ситуации общения свидетельствует о том, что отношения устоялись и можно переходить ко второй стадии беседы. Однако невербальные сигналы, исходящие от собеседника, могут свидетельствовать о его замкнутости и ограничивать возможность перехода ко второму этапу общения. Что в такой ситуации должен сделать руководитель и какие действия он может предпринять? Наука современная психология может описать такие знания и умения, что использование некоторых из них поможет сделать среду общения более позитивной и сделать взаимоотношения более альтернативными. Одним из первых и допустимых шагов в этом плане является отражение позитивного настроения на общение во внешнем виде и внутреннем мире руководителя. Признаки благожелательности, искреннего отношения, заботы о его интересах, в свою очередь, влияют на пробуждение таких откликов у работника. Если контактная фаза не приводит к положительному выводу о

продолжении общения, один из самых простых советов — откровенно спросить, что беспокоит сотрудника и почему ему сложно продолжать общение. Часто этот метод приводит к ожидаемому результату, и даже если работник открыто не говорит о беспокоящих его отвлечениях, он в любом случае поощряет себя к бдительности и внимательности.

Использованная литература:

1. Каримова В., Хайтов О., Джалолова С. Психология управления. Методическое пособие. – Ташкент, 2008. – 208 с.
2. Махмудов И., Карабоев Дж. Психодиагностика лидера. – Ташкент: Академия, 2013. – 118 с.
3. Махмудов И. Психология управления. Методическое пособие. - Ташкент. 2006. - 230 с.