

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КОЛЛЕКТИВОМ

**Карманов К.Н.**

**Оренбургский государственный университет, г. Оренбург**

Вся жизнь человека – это непрерывный процесс общения, благодаря которому происходил, происходит и будет происходить внутреннее преобразование мира личности. И именно посредством общения осуществляются познание себя, других людей, формироваться и развиваться отношения к окружающему миру.

Человеческое общение – многосторонний процесс, изучаемый психологией, лингвистикой, социологией, философией и многими другими науками. Примеры определений общения с позиции разных наук смотри в таблице 1.

Как вид общественной деятельности, управление безусловно использует достижений многих наук, среди которых значительное место занимают «поведенческие науки». К ним можно отнести психологию, социологию, эргономику и другие.

Имеется немало различных рекомендаций, касающихся «человеческих отношений», «этических кодексов» для управляющих, интересно написанных книг по этике внеслужебного и служебного общения. В основном это отработанный психологический инструментарий управленческого воздействия на сознание подчиненных.

А значит, деятельность индивида, будет, прежде всего, определяться эффективностью делового общения.

Ценностными показателями, такой деятельности, в конечном счете, может выступать общественно значимый на данный момент времени эквивалент, например: идея, знания, деньги, жизнь.

В управлении все элементы общения важны: и «отражение», и «отношения», но главное - безусловно «деятельность».

Цель написания статьи определение роли и значения делового общения в управленческой деятельности.

Поставленную цель можно достичь решив следующие задачи:

- изучить понятие, виды, формы делового общения;
- рассмотреть принципы мотивации исполнителей и понятия управленческого делового общения;
- определить значение, функции и эффективность управленческого делового общения.

Для руководителя одним из самых важных является – деловое общение.

Цель делового общения - организация связей, посредством которых сотрудники будут взаимодействовать внутри организации, а также оно направлено на деятельность вне организации. Деятельность может преследовать научный, коммерческий, производственный, педагогический, психологический характер и т. д.

Таблица 1– Специфические аспекты общения с позиции разных наук

Представители наук	Определения общения с позиции разных наук	Источник предоставляющий определение
Философия	Процесс взаимосвязи и взаимопонимания субъектов, в которых происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности	Философский словарь, 1983
Психология	Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностями в современной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека	Психология: словарь 1990
Лингвистика	Обмен мнениями, сведениями, идеями и т.г. – специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности	Лингвистический энциклопедический словарь 2002
Этика	Общение - это одна из форм человеческого взаимодействия, благодаря которой, индивиды как физически, так и духовно творят друг друга.	Труды К. Маркса
Социология	Общение - это одновременно и обмен действиями, поступками, мыслями, чувствами, переживаниями, это и обращение индивида к самому себе, к собственной душе, совести, мечтам	----
Социально-психологическое	Общение - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.	----

Деловое общение включает в себя прием, преобразование и передачу наиболее важной информации, восприятие ее всеми сторонами (таблица 2). Особенность делового общения – это особая значимость партнера для всех сторон участвующих в общении (смотри схему на рисунке 1). Здесь это личность, деловой субъект. Главным является взаимопонимание людей, поскольку оно обеспечивает оптимальный результат взаимодействия, что и определяет эффективность сотрудничества.

Еще на заре 20 века, прекрасно понимая значение общения для деловой деятельности, Дж. Рокфеллер, отмечал, «умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире!».

А значит, деловое общение является одним из важнейших вопросов в деятельности любого руководителя.

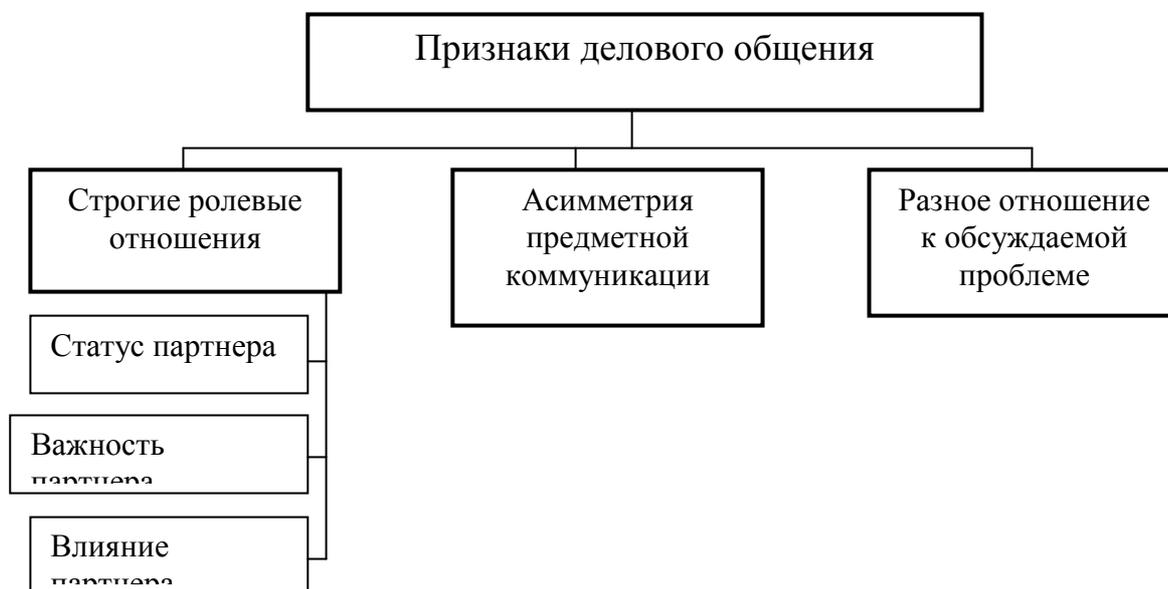


Рисунок 1 - Признаки делового общения

Управленческая деятельность направлена на стабилизацию, совершенствование отношений, на развитие и расширение коллективных форм организации и стимулирования труда. В управлении должны разумно сочетаться личные, коллективные, общественные и прочие интересы (см. рисунок 2).

Особенно важным условием выполнения профессиональных обязанностей руководителя является доброжелательное, объективное и справедливое отношение к своим взглядам, профессиональному взгляду своих коллег и подчиненных, личным симпатиям и служебным ожиданиям.

Особое место занимает моральная и материальная оценка личного вклада каждого работника, трудового коллектива в общее дело развития кафедры, факультета, университета. Руководитель постоянно находится перед моральным выбором, в результате которого его нравственное реноме не должно быть поколеблено ни в глазах людей, ни перед своей совестью.

Таблица 2 – Коммуникативные признаки делового общения

Научное направление	Автор определения	Определения делового общения с позиции разных наук
Лингвистика	Михалкина И.В.	Деловое общение - акты социального взаимодействия, основной целью которого является коммуникативный и некоммуникативный обмен продуктами материального, интеллектуального, психофизиологического характера
Психология	Панфилова А.П.	Деловая коммуникация – процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.
Лингвистика	Шилова С.В.	Деловое общение - это один из видов официальной интеракции, который характеризуется своей спецификой в плане содержания общения, в плане целей общения, в плане взаимоотношений между коммуникантами
Психология	Янова Е.С.	Деловое общение - процесс становления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, связанными деловыми отношениями
Социология	-----	Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере
-----	-----	Деловое общение — процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями их совместной деятельности
Лингвистика	-----	Деловое общение - это процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели
-----	-----	Деловое общение – одна из основных наших функций на административном поприще и в производственном коллективе, в научной и педагогической деятельности, бизнесе и других формах сотрудничества.



Рисунок 2 – Коммуникационные признаки в деловых отношениях

Управленческое деловое общение - это общение руководителя с подчиненными в процессе их профессиональной деятельности, обусловленное необходимостью своевременного и качественного выполнения стоящих перед ними задач. Виды делового общения смотри на рисунке 3.

Руководитель вступает в деловое общение с подчиненными для того, чтобы:

- дать совет, рекомендации, указания, распоряжение;
- получить обратную (контрольную) информацию от подчиненных о выполнении задания; дать оценку выполненной работе.

Этапы общения руководителя с подчиненными представляют собой три основные функции делового (управленческого) общения, т.е. выдачу распорядительной информации, получение обратной информации и выдачу оценочной информации.

Достижение указанной цели зависит от соблюдения трех основополагающих принципов (см. рисунок 4).

Цель делового общения - гармоничные взаимоотношения с подчиненными. При этом функциональные задачи руководителей в деловом общении с подчиненными можно сформулировать следующим образом:

- дать подчиненным возможность почувствовать их значительность;
- лучше понять и узнать своих подчиненных;
- стараться влиять на позицию подчиненных;
- поддерживать и повышать в глазах подчиненных свой авторитет.

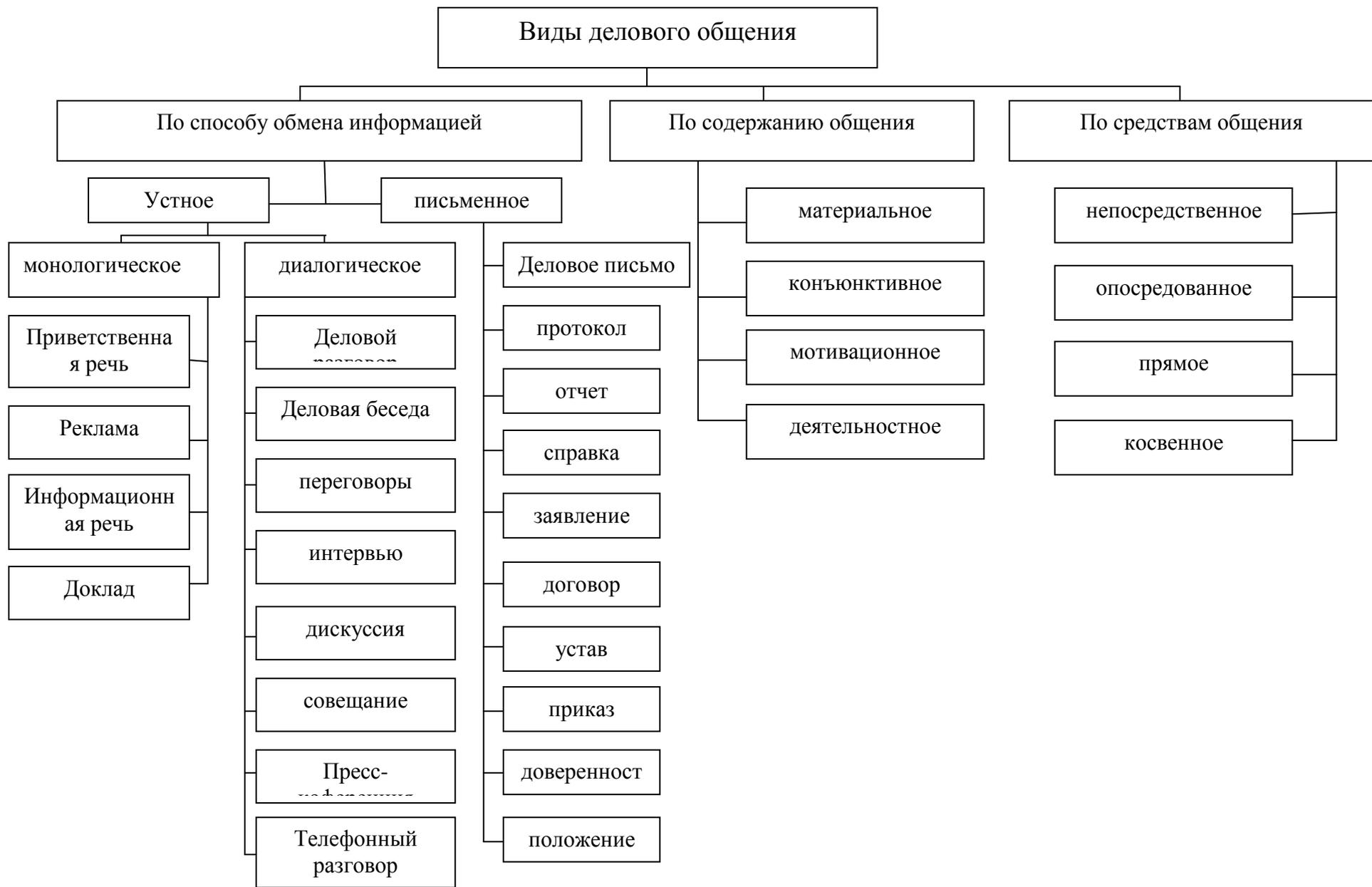


Рисунок 3 – Классификация видов делового общения



Рисунок 4 – Принципы делового общения

Знание интегральных функций общения в управленческой деятельности дает возможность выявить причины отклонений и нарушений этого процесса, несовершенство структуры управления (см. рисунок 5).

Разработка теоретических основ управленческого общения имеет своей целью повышение его эффективности.

Управленческое общение можно считать эффективным только тогда когда, оно обеспечивает достижение целей управленческой деятельности посредством оперативной передачи необходимой информации, минимального психологического воздействия, взаимопонимания между субъектами управления и их оптимального взаимодействия.

И в завершении отметим, что роль и значение делового общения в управленческой деятельности сложно переоценить. Сфера делового общения поистине многогранна, поскольку предполагает возможность контактов на уровне коммуникации между самыми разными отраслями и сферами производства.

Руководитель большую часть времени тратит на коммуникации и общение с партнерами, коллегами, поэтому, от качества делового общения зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов у людей, занятых общим делом. Умения профессионального делового общения составляют существенную часть профессиональной компетентности специалиста не только в педагогической, но и в любой сфере деятельности.

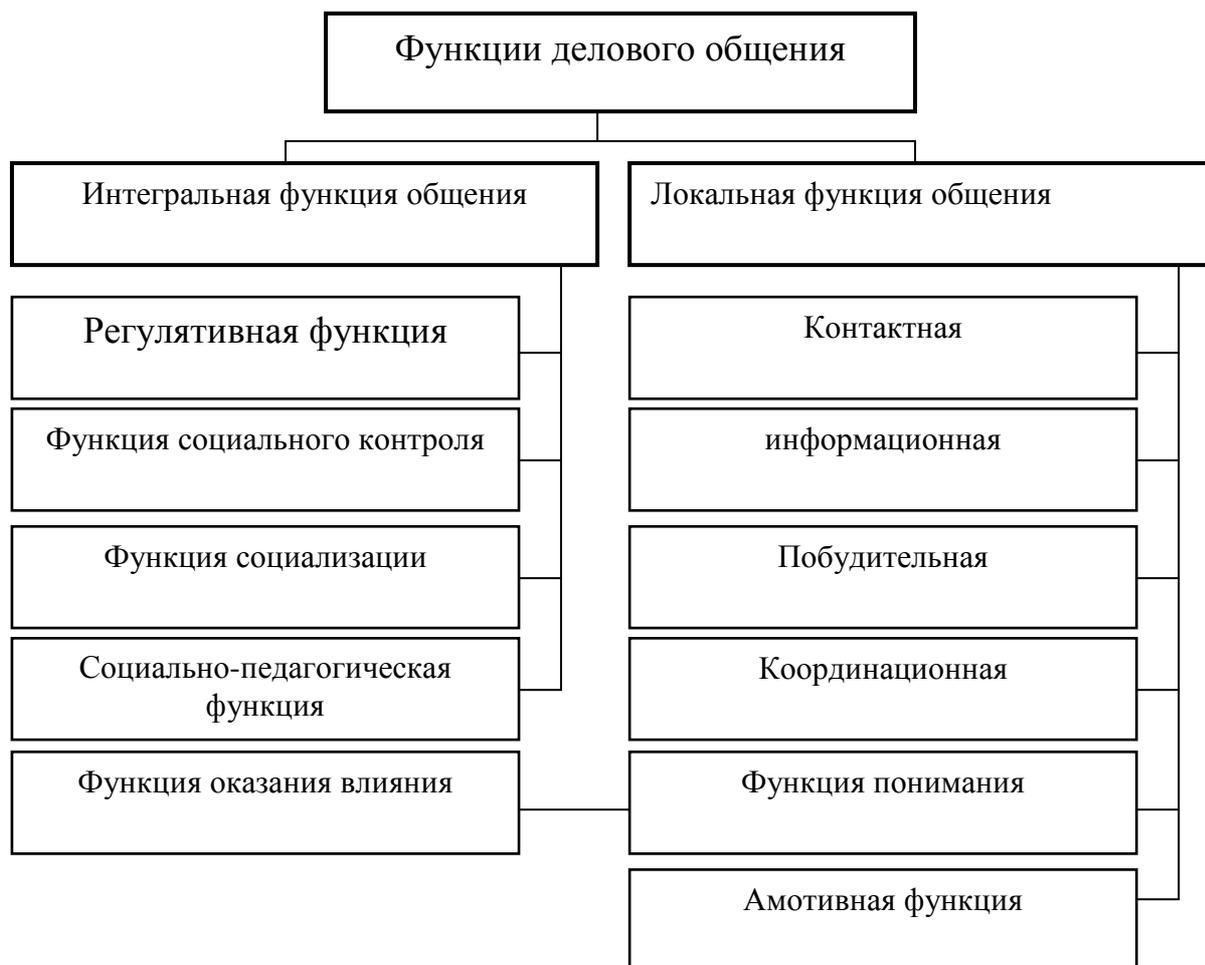


Рисунок 5 – Функции делового общения

В результате в современных условиях масштабных реформ высшего образования, когда широко разворачивается педагогическая деятельность, рождаются самые разнообразные формы делового контакта, особенно большое значение, начинает приобретать изучение феномена делового общения.

#### Заключение

1 Деловое управленческое общение является одной из фундаментальных категорий в деятельности управленцев учебных заведений всех рангов и уровней.

2 Плодотворный руководитель - руководитель способный организовать эффективное деловое общение.

3 Деловое общение - процесс передачи интеллектуального и эмоционального содержания управленческой проблемы

4 Деловое общение - это 80% рабочего времени руководителей всех уровней.

В настоящее время, в условиях кризиса и санкций, непрерывного роста конкурентной борьбы, перед любым учебным заведением, особенно остро стоят задачи повышения эффективности своей деятельности. Поэтому от вас и только от вас руководящие (управляющие) работники будет зависеть не только личная эффективность каждого подчиненного, но в конечном итоге и национальная безопасность страны.