Содержание

Введение

. Сущность понятия общение

. Психологическая характеристика субъекта управления. Эффективность общения в деятельности руководителя

Заключение

Список литературы

Введение

Актуальность моей курсовой состоит в том, что проблема эффективного общения в деятельности руководителя играет значимую роль в его деятельности.

Радикальные перемены, характерные для сегодняшней российской действительности, существенно изменяют роль, место и образ управленческого персонала в обществе, в том числе в среде военнослужащих, вносят серьезные коррективы в содержание профессиональной деятельности.

Проблема профессионализма управленческих кадров оказывается одной из наиболее значимых для военной системы.

Для руководителя необходимо сочетание психических процессов - стратегического и концептуального мышления, прогнозирования, установка на социальную ответственность за принимаемое решение, а также операций - принятия стратегических глобальных решений, определения этапов и сроков выполнения работ, быстрого реагирования на изменение ситуаций, приемов распределения работы между сотрудниками, способов коррекции хода исполнения решения.

Исходя из этого целью исследования ставлю: исследовать проблемы эффективного общения в деятельности руководителя.

Объект исследования - личность руководителя.

Предмет исследования - эффективность общения в деятельности руководителя.

Задачи исследования:

.Рассмотреть сущность понятия общение;

.Исследовать проблемы эффективного общения в деятельности руководителя.

Методы исследования: теоретический анализ литературы по проблеме эффективного общения в деятельности руководителя.

1. Сущность понятия общение

Между общением и деятельностью, как видами человеческой активности, существуют различия. Результатом деятельности является обычно создание какого-либо материального или идеального предмета, продукта (например, формулировка мысли, идеи, высказывания). Итогом общения становится взаимное влияние людей друг на друга. И деятельность и общение следует рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности.

В реальной жизнедеятельности человека общение и деятельность как специфические формы социальной активности выступают в единстве, но в определённой ситуации могут быть реализованы и независимо друг от друга. Содержание категории общения многообразно: это не только вид человеческой деятельности, но и условие, и результат этой же деятельности; обмен информацией, социальным опытом, чувствами, настроениями.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредствованным речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода, когда бы он находился вне общения, вне взаимодействия с другими субъектами. В общении выделяются: содержание, цель, средства, функции, формы, стороны, виды, барьеры.

Содержание - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передаётся от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, например пищи. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире: богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию. По содержанию общение может быть представлено как:

Материальное - обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

Когнитивное - обмен знаниями.

Деятельное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

Кондиционное - обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счёте - оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

Мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Например, один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы сложилась определённая установка к действию, актуализировалась некоторая потребность и т. п.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определённым действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. У человека количество целей увеличивается. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

По целям общение делится на биологическое и социальное.

Биологическое - это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир,

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

Инструментальное - общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Целевое - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае - потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Кодирование информации - это способ передачи её от одного к другому. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т. п. Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие производимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это - язык и другие знаковые системы, письменность в её разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио - и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей). По своей изобретательности в выборе средств и способов общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.

Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Разумеется, этими четырьмя функциями вовсе не исчерпываются значение и характеристики общения. Среди других функций общения можно назвать: экспрессивную (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), социального контроля (регламентации поведения и деятельности), социализации (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Общение чрезвычайно разнообразно по своим формам. Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредствованном, массовом и межличностном.

При этом под прямым общением понимается естественный контакт "лицом к лицу" при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

Косвенное общение характеризуется включением в процесс общения "дополнительного" участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.

Опосредствованное (то есть посредством чего-либо) общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. д.).

Далее различают межличностное и массовое общение.

Массовое общение - это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

Межличностное связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнёров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности.

Современному специалисту сферы торговли и обслуживания приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера. Давайте же уделим этим проблемам достойное внимание.

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение - это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям. В данном случае партнёр по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, "страдательной" стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения - принуждение партнёра - не завуалирована. В качестве средств описания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Манипуляция - это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнёра по общению, который используется манипулятором для достижения своих целей. Роднит их и то, что при манипулятивном общении также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнёр не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

В манипулятивном процессе партнёр по общению воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определённых, "нужных" манипулятору свойств и качеств. Так, неважно, насколько добр этот человек, важно, что его доброту можно использовать, и так далее. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходит на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя нить собственной жизни. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми.

Сравнение императивной и манипулятивной форм общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, мы можем охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его. Как сказал по этому поводу А. А. Ухтомский, человек видит вокруг себя не людей, а своих "двойников".

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено диалогическое общение, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению. Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимоотношений:

Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. В данном случае речь идёт об общении по принципу "здесь и сейчас" с учётом тех чувств, желаний и физического состояния, которые партнёры испытывают в данный момент.

Безоценочное восприятие личности партнёра, априорное доверие к его намерениям.

Восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

Содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешённые вопросы (проблематизация содержания общения).

Персонификация общения - разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Способность к такому общению - величайшее благо для человека так как оно, по мнению известного психотерапевта К. Роджерса, обладает психотерапевтическими свойствами, приближает человека к большему психическому здоровью, уравновешенности и целостности.

"Овладеть внутренним человеком, увидеть и понять его нельзя, делая его объектом безучастного нейтрального анализа, нельзя овладеть им и путём слияния с ним, вчувствования в него. К нему можно подойти и его можно раскрыть - точнее, заставить его самого раскрыться - лишь путём общения с ним, диалогически", - писал М. М. Бахтин. Из этого мы можем сделать вывод о том, что путь познания глубины человеческой души - это диалог.

Общаясь, мы стремимся понять друг друга; чем глубже отношения, тем сильнее желание понять не только значение, но и смысл слова. Мы говорим ради того, чтобы поняли нашу индивидуальную мысль, но именно в этом-то часто остаёмся непонятыми.

П. А. Флоренский писал: "Мы верим и признаём, что не от разговора мы понимаем друг друга, а силою внутреннего общения, и что слова способствуют обострению сознания, сознанию уже происшедшего духовного обмена, но не сами по себе производят этот обмен. Мы признаём взаимное понимание и тончайших, часто вполне неожиданных отрогов смысла: но это понимание устанавливается на общем фоне уже происходящего духовного соприкосновения".

Вывод по первой главе: общение богаче, чем коммуникативный процесс. Оно связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементом взаимопонимания.

. Психологическая характеристика субъекта управления. Эффективность общения в деятельности руководителя

В целях раскрытия особенностей структуры личности руководителя (субъекта управления) обычно используют сложившиеся в психологии представления о трех главных компонентах психики - психических процессах, состояниях и свойствах.

Среди всех психических процессов наибольшее значение имеют познавательные (когнитивные) процессы и, в первую очередь, восприятие, память, мышление. Наиболее общей их особенностью в управленческой деятельности является то, что все они сохраняют свои основные закономерности, но приобретают и дополнительные специфические черты, обусловленные своеобразием данной деятельности. В частности, процесс восприятия представлен в основном в виде "социальной перцепции": стимулы - "материал" восприятия руководителя - предельно специфичны. Ими являются не столько предметы (объекты внешнего мира), сколько субъекты (личности во всем многообразии и противоречивости их качеств, признаков, свойств, намерений). Поэтому социальная перцепция неотделима от других, более сложных психических процессов, вплетена в общий ход межличностного взаимодействия.

Термин социальная перцепция был предложен для обозначения восприятия "социальных объектов", под которыми подразумеваются "другие люди", социальные группы и даже "большие социальные общности". Социальная перцепция охватывает широкий круг явлений. Это, во-первых, индивидуальная перцепция (восприятие человека человеком). Она зависит от того, принадлежит ли человек к той же группе, что и воспринимающий, или - к другой группе (феномен "своего-чужого"). Во-вторых, это восприятие индивидом некоторых групп в целом, которое также различно в отношении своей и чужой группы. В-третьих, это так называемое межгрупповое восприятие группами друг друга, а также восприятие группой себя. Все эти виды социальной перцепции буквально пронизывают содержание управленческой деятельности, составляют основу ее коммуникативной функции. Они, однако, дополняются еще одним важным фактором - специфичностью перцепции в зависимости от того, в какой плоскости - субординационной или координационной - они развертываются. Это различия перцепции по вертикали и горизонтали. При изучении процессов социальной перцепции получен большой массив конкретных результатов, ряд которых имеет большое значение для практики управления.

Наиболее изученной и богатой фактическим материалом является та область социальной перцепции, которая связана с описанием ее основных феноменов, эффектов, проявлений. Все они обладают одной общей чертой. Они одновременно являются и своеобразными ошибками (проявлениями неточности перцепции), и важнейшими закономерностями, причины которых коренятся в фундаментальных особенностях психики. Отметим некоторые из них.

Эффект ореола (галоэффект) является наиболее известным среди всех "ошибок" межличностной перцепции. Его суть состоит в том, что общее благоприятное впечатление (мнение) о человеке переносится и на оценку его неизвестных черт, которые также воспринимаются как позитивные. И наоборот, общее негативное впечатление также ведет к отрицательной оценке тех свойств, которые неизвестны. Этот эффект усиливается при уменьшении общей информированности об объекте восприятия; в данном случае он служит своеобразным средством восполнения дефицита информации об объекте.

Эффект первичности состоит в тенденции к сильной переоценке первой информации о человеке (в ее фиксации и высокой устойчивости в дальнейшем) по отношению к другой информации, поступающей позже. Этот эффект называется также "эффектом знакомства" или "первого впечатления". В его основе лежат преимущественно неосознаваемые механизмы оценки. Показано также, что в существенной части случаев данный эффект отнюдь не является только ошибкой, поскольку дает хотя и грубый, приблизительный, но в целом довольно верный результат.

Эффект физиогномической редукции состоит в не вполне обоснованном и, как правило, поспешном заключении о внутренних психологических характеристиках человека на основе его внешнего облика.

Частным, но важным, именно для управленческой деятельности, является феномен технократического восприятия подчиненных. Руководитель моделирует подчиненного на основе его должностной и профессиональной принадлежности и строит его образ таким, каким он должен быть, исходя из этой принадлежности, а не на основе реальных особенностей той или иной личности.

Главными специфическими особенностями мнемических процессов в деятельности руководителя являются следующие их черты. Во-первых, это не просто достаточно большой объем памяти, но и ее высокая структурированность, упорядоченность. Лишь на этой основе возможны два важнейших условия эффективности управленческой деятельности. Первое - долговременная память составляет основу для личного профессионального опыта руководителя, который выступает и важнейшим регулятором, и основным фактором его управленческой компетентности. Второе - благодаря этому обеспечивается свойство высокой мобилизационной готовности информации, содержащейся в памяти, т. е. скорость актуализации "нужных данных в нужное время".

Во-вторых, важным является и свойство резистентности памяти к внешним стрессогенным влияниям. Основным средством организации памяти в деятельности руководителя является ситуационное структурирование информации, при котором целостные управленческие ситуации (а также "сценарии" выхода из них) выступают в роли "единиц" структурирования опыта. Нельзя не отметить и такую типичную для руководителя разновидность мнемических процессов, как "память на лица", а шире - "социальную память".

Своеобразной особенностью мнемических процессов руководителя является оперативная память на дезинформацию. В своей повседневной практике руководитель иногда прибегает разным фальсификациям, дезинформации (а то и преднамеренно лживым высказываниям). Здесь, однако, в действие вступает одна из важнейших психологических закономерностей памяти: удерживать в памяти и постоянно контролировать высказывания (и вообще информацию) ложного содержания значительно труднее, чем истинную. Особо большая нагрузка при этом ложится именно на оперативную память: необходимо помнить не только о тех или иных событиях, но и о своей версии этих событий.

Важная особенность долговременной памяти руководителя связана с существующим разделением всех процессов его взаимодействия с подчиненными на два основных типа - инструментальные и экспрессивные процессы. Инструментальными называются процессы взаимодействия и связанные с ними феномены, возникающие как средства осуществления деятельности. Это процессы делового взаимодействия руководителя с подчиненными. Экспрессивными обозначаются процессы, возникающие в связи с межличностными отношениями в совместной деятельности, т. е. в основном процессы "неделового" взаимодействия. Оба этих типа должны быть мнемически обеспечены. Руководитель должен помнить об отношениях, которые сложились у него с теми или иными подчиненными, об экспрессивной окраске этих отношений. Это своеобразная "память на отношения". Ее наличие - условие и успешного руководства, и стабильности имиджа руководителя, и его "предсказуемости" в глазах подчиненных. Память на отношения может быть эмоционально-позитивной, нейтральной и негативной. В последнем случае, гипертрофируясь, она может трансформироваться либо в "память на обиды" (что само по себе неплохо и даже необходимо), либо в злопамятность.

Должна быть отмечена и характеристика, являющаяся как бы противоположной свойству хорошей памяти. Она обозначается, как умение забывать. Забывание в целом является одним из четырех основных процессов памяти. Оно оберегает человека от чрезмерной информационной нагрузки, "отсеивает" менее значимую информацию, выступает своего рода "фильтром", благодаря которому в долговременной памяти сохраняется лишь действительно важная информация. Вместе с тем забывание - очень сложный и внутренне противоречивый процесс. Он не сводится к пассивному "стиранию" впечатлений из памяти и их выведению из субъективного опыта (хотя и включает в себя это). Забывание- это активный процесс отбора, селекции запечатленной информации по параметрам объективной важности и субъективной значимости. В результате селекции редуцируется незначимая информация и закрепляется значимая. Без селективного забывания как обязательного мнемического процесса деятельность руководителя просто невозможна. И наоборот, наличие этого процесса, и степень его совершенства являются одним из признаков управленческой компетентности. Часто этот процесс имеет место уже на этапе приема информации. Руководитель селективно, т. е. избирательно, блокирует те информационные каналы, которые, как подсказывает ему опыт, не являются важными или обязательными.

Специфика мышления в деятельности руководителя состоит в том, что оно представлено, главным образом, в форме практического мышления. В отличие от мышления теоретического, связанного с решением познавательных и поисковых задач, эта форма мышления обладает рядом специфических особенностей и свойств:

практическое мышление направлено не только на решение проблем, но и на их обнаружение;

оно обычно имеет дело с ситуациями, где просто нет "единственно верного" решения;

оно направлено не на поиск "лучшего" решения, а на поиск решения конкретного и, что очень важно, реализуемого в той или иной ситуации;

оно имеет направленность не на поиск причин, приведших к той или иной ситуации, а на поиск путей ее преодоления.

Практическое мышление специфично и по "симптомокомплексу" условий, в которых оно обычно развертывается. Это условия высокой ответственности, высокой неопределенности проблемных ситуаций и противоречивости требований к их разрешению, дефицита времени, наличия феномена дезинформации, наличия сразу нескольких проблем, подлежащих разрешению ("полипроблемность" мышления), и др.

Значимую роль в организации управленческой деятельности играет такое интеллектуальное свойство, как метакогнитивная осведомленность. Оно состоит в адекватном самовосприятии и использовании сильных сторон своего интеллекта, а также в учете его слабых сторон и умении их прятать. Умение использовать наиболее развитые личностные и познавательные качества, избегая при этом способов интеллектуальной деятельности, которые требуют "подключения" недостаточно развитых качеств, - один из главных механизмов высокопродуктивной интеллектуальной деятельности. По отношению к деятельности руководителя он, однако, специфичен.

Во-первых, этот механизм становится более рельефным и выраженным в связи с большой сложностью и жесткостью условий управленческой деятельности. Эти условия в наибольшей мере "высвечивают" сильные и слабые стороны интеллекта руководителя, усиливают требование реализации первых и недопустимость последних. Во-вторых, в основе стилевых особенностей деятельности руководителя лежит комбинация по принципу "опора на достоинство - подавление недостатков". Исследования показывают, что именно правильный учет своих "плюсов" и "минусов" является одной из главных причин формирования того стиля деятельности, который наиболее соответствует личностным особенностям. И наконец, в-третьих, одной из главных забот руководителя является его имидж, репутация, авторитет. Отсюда метакогнитивная осведомленность приобретает черты не только внутреннего регулятора интеллектуальной деятельности, но и становится важным регулятором внешнего, публичного поведения руководителя. В результате выбираются такие способы поведения и воздействия на подчиненных, которые в наибольшей мере опираются на сильные стороны и, что главное - подчеркивают их.

Другое обобщенное интеллектуальное качество - открытая познавательная позиция - также специфично для деятельности руководителя. Оно лежит в основе ряда важных особенностей его поведения. Это прежде всего такие значимые для деятельности качества руководителя, как восприимчивость к новому, открытость для мнений других, готовность изменить взгляды, направленность на поиск новых сведений и др. Кроме того, данное свойство является необходимым условием и для проявления креативности и самообучаемости в деятельности руководителя.

Проявления интеллектуального стиля (как еще одного обобщенного качества интеллекта) в управленческой деятельности также специфичны. Основные - "чистые" стили (исполнительский, законодательный, оценочный) не вполне адекватны комплексному характеру деятельности руководителя, хотя компоненты каждого из них и предполагаются ею. Оптимальным для этой деятельности является комбинированный интеллектуальный стиль - своеобразный синтез в практическом интеллекте ведущих компонентов трех указанных стилей, в особенности - законодательного и оценочного.

Все рассмотренные когнитивные процессы и образования находят свое комплексное проявление в наиболее общем процессе - процессе рефлексии. Вместе с тем рефлексия, будучи формой организации многих других процессов, характеризуется еще одной важной и по существу уникальной особенностью. Она обладает наивысшей степенью сложности, интегративности среди всех известных психических процессов. Она является продуктом интеграции всех основных известных в настоящее время классов психических процессов - когнитивных, эмоциональных, волевых, мотивационных, регулятивных, коммуникативных. Ее результатом, но одновременно и ее условием является сознание.

В связи с феноменом рефлексии в психологии управления возникло понятие рефлексивное управление. В широком смысле - это управление, построенное с учетом и на основе всех закономерностей рефлексии. Это, фактически, синоним психологически обоснованного, грамотного, гуманистически ориентированного управления. В узком, специальном смысле под рефлексивным управлением понимается особая тактика воздействия на других, в основе которой лежит проекция собственных способов поведения в той или иной ситуации на прогнозируемое поведение других людей. Кроме того, показано, что рефлексивное управление приводит и к определенному переосмыслению руководителем своей управленческой деятельности. Происходит более глубокое понимание себя, более корректное и детальное понимание партнеров и подчиненных, более ясное понимание того, как тебя воспринимают другие.

В своей совокупности все рассмотренные особенности познавательных психических процессов и тем более их синтетические, обобщенные проявления (интеллект, рефлексивность и др.) выступают одновременно и как способности к управленческой деятельности.

Среди всего комплекса проблем, связанных с понятием психических состояний, наибольшее значение для психологии управления имеет, безусловно, проблема управленческого стресса и контроля над ним. Стрессом обозначается широкий круг состояний повышенной напряженности, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия - стрессоры. В управленческой деятельности их число очень велико, а по своему содержанию они специфичны. К основным стрессорам здесь относятся следующие факторы: высокая информационная нагрузка, информационная неопределенность, высокая ответственность, дефицит времени, межличностные и внутриличностные (ролевые) конфликты, "полифокусность" управленческой деятельности, а также система негативных влияний внешней среды. К числу последних относятся, в частности, факторы конкуренции, нестабильность социальной и профессиональной среды, влияние криминалитета, а также факторы нестабильности макросоциальной и макроэкономической динамики.

Для обозначения меры сопротивляемости человека стрессовым воздействиям используется понятие "стрессоустойчивость". Оно определяется как способность сохранять высокие показатели психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках. Важной стороной стрессоустойчивости является способность не только сохранять, но и повышать показатели эффективности, продуктивности деятельности при стрессовом усложнении условий.

Сильное и, как правило, негативное влияние стресса на управленческую деятельность поставило задачу разработки средств борьбы с ним - средств управления стрессом и его профилактики. В психологии управления существует много различных вариантов перечней такого рода средств. Можно отметить несколько - наиболее типичных - из таких вариантов.

рационализировать свой рабочий день;

планировать работу по своим возможностям;

чередовать тактики выполнения работы;

разгружать себя, делегируя полномочия;

никогда не брать работу на дом;

не затягивать рабочий день ни для себя, ни для других;

всегда быть готовым к неожиданностям;

находить новые увлечения;

ходить на работу пешком;

чаще покидать свой кабинет;

делать паузы в работе;

активно отдыхать в выходные дни;

научиться чувствовать приближение стрессовых ситуаций.

Эти профилактические мероприятия в целом повышают устойчивость личности к стрессу, но, конечно, не гарантируют успешность выхода из каждой конкретной ситуации. Обычно принято разделять способы выхода из стрессовых ситуаций на активные и пассивные. Активный способ имеет две разновидности. В одном случае он строится как интенсификация конструктивных действий по организации деятельности и отражает активизацию фазы адекватной мобилизации стрессовой реакции. В другом случае поведение строится по типу "внешней бурной реакции", когда руководитель "разряжается" на других, выплескивает свои эмоции, причем не столько в конструктивной деятельности, сколько в вымещении эмоций на подчиненных ("нагоняи", "взбучки", "придирки" и др.). Второй - пассивный - способ характеризуется тем, что человек "мирится с ситуацией", подавляет напряжение и "загоняет стресс внутрь", не давая выплеснуться эмоциональным проявлениям. Это - своеобразная реакция торможения.

Властные отношения формируются лишь в условиях группового функционирования, причем лишь в иерархических группах (как бы сильно они ни различались по своему объему). При этом следует учитывать разделение групп (и организаций) на формальные и неформальные. Неформальные организации (группы) - это спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействия для достижения определенных целей. Формальные группы (организации) имеют, напротив, институционально установленную и нормативно регламентированную структуру и статус. В соответствии с этим разделяют формальное и неформальное лидерство. Понятие неформальное лидерство относится к характеристике психологических отношений, возникающих в группе "по вертикали", т. е. с точки зрения отношений доминирования/подчинения. Понятие же формального лидерства, или руководства, относится к общей организации деятельности всей группы, к процессу управления ею. Руководитель - это тот, кого ставят в указанную роль ведущего и наделяют для этого системой принудительных полномочий, по преимуществу официально-правового, властного характера. Если лидер опирается на свое влияние, на "власть авторитета", то руководитель - на свой статус и "авторитет власти".

Власть рассматривается в психологии управления как комплексное явление, включающее несколько важнейших разновидностей - типов власти.

Так же важное место занимает коммуникативный процесс в организации, который состоит из нескольких этапов и каждый из этапов необходим для того, чтобы мысли и идеи одного индивида стали понятны другому.

Коммуникации - это передача информации от одного человека к другому, один из способов доведения индивидом до других людей идей, фактов, мыслей, чувств и ценностей. Цель коммуникации - добиться от принимающей стороны точного понимания отправленного сообщения. В коммуникациях всегда участвуют, по крайней мере, два лица - отправитель и получатель.

Отсюда образуется двусторонний коммуникативный процесс - способ, посредством которого сообщение отправителя достигает получателя, и всегда включает в себя как минимум 8 шагов: рождение идеи - кодирование - передача - получение - декорирование - принятие решения - использование информации - обеспечение обратной связи.

Кратко представлю факторы, влияющие на выбор «ключа» коммуникативного общения:

. Состав аудитории: ее культурно-образовательные, национальные, возрастные, психологические и профессиональные качества;

. Содержание и характер материала выступления, то есть предмет разговора;

. Самооценка коммуникатором своих личностно-деловых качеств, научной компетенции, коммуникабельных данных.

Условно выделяются следующие ключи аудиторного общения:

«менторский» - поучительный, назидательский;

«одухотворяющий» - возвышающий людей, вселяющий в них веру в свои силы;

«конфронтационный» - вызывающий у людей желание возражать, не соглашаться;

«информационный» - ориентированный на передачу слушателям определенных сведений, восстановление в их памяти каких-либо знаний.

Общение руководителя - это искусство. Закономерности же общения для управления - это не более чем правила смешения красок или законы перспективы для художника. И овладение искусством общения требует тех же условий, что и превращение в хорошего художника.

Любому эффективному общению необходимо знать и учитывать слагаемые эффективного общения:

.Позитивность.

Позитивная формулировка имеет прямое отношение к принятию решения. Если результат сформулирован негативно, то подчиненные знают, чего они НЕ хотят, но так и не знают, чего же все-таки хотят. Установка «главное - избежать неприятностей» - это почти всегда путь в ловушку. Стремление достичь успеха в делах - путь к результату.

Позитивно формулируя результат, вы порождаете в своем мозгу позитивный образ - это и есть начало мотивации, без которой очень трудно достичь чего бы то ни было.

В случае негативной формулировки все-равно возникнет образ, но негативный.

.Конкретизация.

Конкретные слова соответствуют самым однозначным понятиям. Их используют, чтобы достичь ясного понимания или дать инструкцию, отдать приказ.

Если необходимо осознать свой желаемый результат, если результат предполагает выполнение технической задачи или принятие решения - необходимо пользоваться конкретными словами.

Важно и то, что конкретная формулировка результата дает четкий и ясный критерий его достижения.

.Совмещение результатов.

Лучший способ достичь нужного результата - это принятие всех мер к тому, чтобы каждый участник коммуникации тоже пришел к своей цели.

Совмещение результатов - это разумный способ обеспечить достижение желаемого, потому что все участники коммуникации превращаются в союзников и единомышленников

.Слова должны работать.

Слова могут сделать карьеру, а могут и разрушить ее.

Подчиненный личный состав с большей вероятностью отнесется к предложению со вниманием, если использовать «активные слова». Использование наречий, глаголов, причастий вместо существительных привносит в речь дополнительную значимость и ощущение движения, динамики, действия.

Важно не только знать, что видят и слышат коллеги, но и уметь разобраться в том, что видите и слышите вы сами, глядя на своих подчиненных и слушая их.

.Конгруэнтность.

«Конгруэнтность» - это противоположное состояние согласия и гармонии.

Конгруэнтность означает, что все «субличности» соединяются, чтобы вместе работать для достижения общей цели.

Часто неконгруэнтно наше поведение нашим же словам: мы говорим одно, а делаем другое. Неудивительно, что подчиненные часто игнорируют эти неконгруэнтные сообщения.

Конгруэнтность означает, что вы научились руководить собой.

.Физиология положительного решения.

Для принятия положительного решения лучше всего подходит симметричное положение тела. Кислорода в легких должно быть достаточно, центральная линия тела должна быть прямой, напряжение в плечах - минимальное.

.Парафраза как прием эффективного общения.

Чтобы общение было осмысленным, человеку необходима уверенность в том, что собеседник услышал его.

Парафраза - это повторение своими словами того, что только что сказал собеседник. Обычно она предваряется коротким вступлением типа: «Значит, если я вас правильно понял…»

.Завершение.

Основное правило этапа завершения гласит: «Не вводите на этом этапе новой информации. Опирайтесь в основном на то,ч то уже было сказано». Введение новой информации на этой стадии ввергает слушающих в замешательство и затягивает понимание выводов.

Принято выделять шесть психологических элементов, соблюдение которых в процессе делового общения обязательны для обеих сторон:

. Рациональность;

. Понимание;

. Общение;

. Достоверность;

. Избегание поучительного тона;

. Принятие.

Вывод: общение как процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностью в совместной деятельности, является важнейшим условием взаимодействия людей в группах, деятельность которых складывается из взаимодействия при совместном решении определенных задач.

Заключение

Общение чрезвычайно разнообразно по своим формам. Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредствованном, массовом и межличностном.

При этом под прямым общением понимается естественный контакт "лицом к лицу" при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

П. А. Флоренский писал: "Мы верим и признаём, что не от разговора мы понимаем друг друга, а силою внутреннего общения, и что слова способствуют обострению сознания, сознанию уже происшедшего духовного обмена, но не сами по себе производят этот обмен. Мы признаём взаимное понимание и тончайших, часто вполне неожиданных отрогов смысла: но это понимание устанавливается на общем фоне уже происходящего духовного соприкосновения".

Сильное и, как правило, негативное влияние стресса на управленческую деятельность поставило задачу разработки средств борьбы с ним - средств управления стрессом и его профилактики. В психологии управления существует много различных вариантов перечней такого рода средств. Можно отметить несколько - наиболее типичных - из таких вариантов:

рационализировать свой рабочий день;

планировать работу по своим возможностям;

чередовать тактики выполнения работы;

разгружать себя, делегируя полномочия;

никогда не брать работу на дом;

не затягивать рабочий день ни для себя, ни для других;

всегда быть готовым к неожиданностям;

находить новые увлечения;

ходить на работу пешком;

чаще покидать свой кабинет;

делать паузы в работе;

активно отдыхать в выходные дни;

научиться чувствовать приближение стрессовых ситуаций.

факторы, влияющие на выбор «ключа» коммуникативного общения:

. Состав аудитории: ее культурно-образовательные, национальные, возрастные, психологические и профессиональные качества;

. Содержание и характер материала выступления, то есть предмет разговора;

. Самооценка коммуникатором своих личностно-деловых качеств, научной компетенции, коммуникабельных данных.

Условно выделяются следующие ключи аудиторного общения:

«менторский» - поучительный, назидательский;

«одухотворяющий» - возвышающий людей, вселяющий в них веру в свои силы;

«конфронтационный» - вызывающий у людей желание возражать, не соглашаться;

«информационный» - ориентированный на передачу слушателям определенных сведений, восстановление в их памяти каких-либо знаний.

Общение руководителя - это искусство. Закономерности же общения для управления - это не более чем правила смешения красок или законы перспективы для художника. И овладение искусством общения требует тех же условий, что и превращение в хорошего художника.

Любому эффективному общению необходимо знать и учитывать слагаемые эффективного общения:

.Позитивность.

.Конкретизация.

.Совмещение результатов.

.Слова должны работать.

.Конгруэнтность.

.Физиология положительного решения.

.Парафраза как прием эффективного общения.

.Завершение.

Таким образом, считаю, что цели курсовой работы достигнуты в полном объеме.

общение коммуникация руководитель

Список литературы

1. Арсеньев Ю.Н. Управление персоналом. Модели управления. - М.: Изд-во ГРИФ УМО РФ, 2005.

2. Ефременко В. С., Лычагина С. В. Психологические основы управленческого общения. СПб.: Санкт-Петербургский военный институт внутренних войск МВД России, 2011 - 123 с.

3. Ильин Е.П., Мотивация и мотивы - СПб.: Питер, 2002. - 512 с.

. Козубовский В.М. Общая психология: методология, сознание, деятельность. Мн.: Амалфея. 2008. - 280 с.

5. Кочеткова А.И. Психологические основы современного управления персоналом. М.: Речь, 2009.

. Курочкин А.С. Организация управления предприятием: Учебник. - К.: МАУП, 2009.

. Платонов Ю.П. 2008. Содержание деятельности руководителя - 2011 - 320 с.

. Погорелова Т.В. Эффективность труда управленческого персонала - М.: Норма,2008

. Пугачев В.П. Управление персоналом организации: Учебник. - М.: Аспект Пресс, 2008.

10. Рабочая книга практического психолога: пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. <http://cityadspix.com/tsclick-EBQRILTK-VRMIQUYF?url=http%3A%2F%2Fwww.enter.ru%2Fproduct%2Ffurniture%2Fuglovoy-divan-krovat-versal-atlanta-2050600011249&sa=1017&sa1=&sa2=&sa3=&sa4=&sa5=&bt=20&pt=9&lt=2&tl=3&im=Mjc3NS0wLTE0MTY5MjExNTgtMTA3MTAwMDI%3D&fid=NDQ2Mjk3NDU1&prdct=3402370032023b0130&kw=%D0%9F%D0%BE%D0%B4%20%D1%80%D0%B5%D0%B4.> А.А. Бодалёва, А.А. Деркача, Г.Л. Лаптева. - М.: Изд-во Инст. Психотерапии, 2002.

. Райгородский Д.Я. практическая психодиагностика. Методики и тесты. - Самара: изд.дом Бахрах-М, 2001.

. Рева В.Е. Деловое общение. - Пенза: Пенз.гос.ун-т, 2003.

. Розанова В. А. Психология управления. Учебное пособие -- М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез". - 2009.

. Старобинский З. Е. Как управлять персоналом. - М.: ЗАО, 2003 - 197 с.

. Чернышев В.Н., Двинин А.П. Человек и персонал в управлении. - СПб.: Энергоатомиздат, 1997.

. Шепель В.М. Управленческая психология. -- М.: Экономика, 2008

. http://www.litsoch.ru/referats/read/236757/ (дата обращения: 12.09.14)