

THE ART OF COMMUNICATION IN MANAGER'S WORK

Тариков В..С.

Аннотация:

В настоящей статье изучается теоретическая основа общения, как главного инструмента менеджера. В частности изучаются роль, значение, уровни общения и тенденции в развитии общения менеджеров.

Ключевые слова:

Менеджмент, общение, коммуникация, успех, лидерство, партнерство, контакты, человеческие отношения, компетентность, вербальное(невербальное) общение, навыки и техника общения.

Annotation:

In this article, the theoretical basis of communication is studied as the main tool of the manager. In particular, the role, significance, levels of communication and trends in the development of communication between managers are studied.

Keywords:

In this article, the theoretical basis of communication is studied as the main tool of the manager. In particular, the role, significance, levels of communication and trends in the development of communication between managers are studied.

Кто такой менеджер? Чем он занимается? Какими характеристиками должен обладать хороший и успешный менеджер? Является ли общение важной чертой в успешной профессиональной деятельности менеджера?

Менеджер – это человек, который планирует, организует, координирует и контролирует ресурсы (в том числе и человеческие) для достижения поставленной цели. Джон Коттер в своей статье «Что на самом деле делают эффективные генеральные менеджеры?» пишет, что от 70 до 90% своего рабочего времени они общаются. Общаются с клиентами,

партнерами, подчиненными, персоналом и др. Работа менеджера подразумевает постоянные контакты типа «человек – человек». Следовательно, для профессионального успеха менеджер должен развивать умение строить отношения с людьми, находить с ними контакт и уметь находить подход к каждому человеку, будь то партнер, клиент или подчиненный.

Общение с людьми – это целая наука и искусство. Несмотря на то, что некоторыми поведенческими навыками человек обладает с малых лет, общению должны учиться все люди, а особенно те, кто работает с людьми и в сфере услуг. Общению можно научиться, как и любому другому навыку. Существует несколько уровней мастерства общения:

- 1) Неосознанная некомпетентность – это первый уровень. На этом уровне человек общается с окружающими его людьми, не задумываясь об эффективности этого общения. И часто терпит коммуникативную неудачу. В случае возникновения конфликтов человек во всех неудачах винит партнера, считая, что его не понимают.
- 2) Осознанная некомпетентность – второй уровень. На этом уровне человек понимает, что не обладает достаточным уровнем компетенции в общении с другими людьми. Человек осознает, что ответственность за коммуникативные неудачи в первую очередь лежит на нем.
- 3) Осознанная компетентность – третий уровень, на котором человек упорно трудится, чтобы улучшить коммуникативные навыки. В ситуациях общения кора его головного мозга должна быть постоянно активной, чтобы сознание получало возможность отслеживать точность овладения навыком и исправлять совершенные ошибки.
- 4) Неосознанная компетентность – четвертый уровень. Этот уровень считается высшим. Человек начинает общаться, не задумываясь,

автоматически. Навык общения укоренился в бессознательной сфере и не требует сознательного контроля. Добиться высшего уровня можно только с помощью постоянных тренировок. Опыт общения с различными людьми очень важен, так как каждый человек имеет свой уровень, склонности и т.п., ведь подход нужно находить к любому человеку.

Умение вести себя с людьми является одним из определяющих факторов успеха в любой деятельности. В работе менеджера важную роль играют деловые беседы и переговоры. Во время деловых бесед значительное место занимает не только вербальная форма общения, но и невербальная, т.е. наша мимика и жесты.

Общение – это сложный процесс установления и развития контактов между людьми. Этот процесс подразумевает не просто передачу информации. В процессе общения партнеры могут повлиять друг на друга. Задача менеджера не просто передавать информацию, а управлять людьми, заставлять их принимать нужное ему решение, а это значит, что менеджер должен вызывать у них доверие, уметь расположить их к себе, вызвать симпатию и положительные эмоции.

Роль общения в деловой жизни человека возрастает. Считается, что 75-82% рабочего времени в странах развитой рыночной экономики тратится на маркетинг и услуги и лишь 18-25% - на производство товаров. Вот почему так важно деловое общение.

Продажа и продвижение продуктов – это, прежде всего, отношения с покупателями и партнерами. Важно создавать и поддерживать эти отношения. Самые лучшие менеджеры – это всегда отличные коммуникаторы, которые помимо навыков делового общения, также владеют и техникой малого разговора – так называемого «разговора ни о чем». Малые разговоры помогают предрасположить к себе потенциального покупателя или партнера, вызывают доверие и просто разряжают обстановку.

Можно выделить три тенденции в современном общении менеджера. Во-первых, увеличение роли общения в современном деловом взаимодействии и управлении.

Во-вторых, размывание границ между деловым, социально-ролевым и межличностным общением. Менеджеру сегодня недостаточно владеть только деловым общением, навык малого разговора также может оказаться очень полезным при установлении контактов с клиентами, партнерами и персоналом. В ситуации с клиентами такие «разговоры ни о чем» могут расположить клиента, повысить доверие. В ситуации с партнерами малые разговоры могут помочь разрядить обстановку, а в ситуации с персоналом – наладить доверительные отношения и улучшить атмосферу в коллективе.

В-третьих, осуществление перехода делового общения от субъект-объектных форм к субъект-субъектным. Традиционно считалось, что менеджер, то есть субъект, управляет другими (объектами) – общается с персоналом без учета их потребностей и интересов.

Однако, наиболее эффективной формой общения является форма «субъект-субъект», когда учитываются интересы всех сторон. Такие отношения можно назвать партнерскими. Общаясь с клиентами, партнерами и персоналом менеджер учитывает их чувства, эмоции и переживания.

Общение очень важно в жизни любого человека, а для менеджера особенно, так как именно от уровня развитости этого навыка зависит его профессиональная деятельность.