

## РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ СПІЛКУВАННЯ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

студент гр. М-31 **Самофалова О.А.**  
*Сумський державний університет (Україна)*

Спілкування є однією з найбільш необхідних умов існування людського суспільства. Підтримка нормального функціонування, забезпечення життєдіяльності, цільове регулювання системи (соціотехнічної, соціокультурної, економічної тощо) здійснюються безпосередньо допомогою спілкування та створення ефективних комунікацій. Менеджери не тільки самі повинні піклуватися про підвищення своєї комунікативної компетентності, а й створювати в організації, де працюють, таку атмосферу, щоб і інші спілкувалися і взаємодіяли на гуманістичному рівні, тобто сприяти формуванню в ній корпоративної культури.

Мета дослідження полягає у тому, щоб оцінити психологічні засоби спілкування менеджерів, виділити основні види спілкування, а також дослідити трансактний аналіз спілкування Е.Берна.

Менеджер має бути тонким психологом, який відкриває у працівників внутрішні сили і здібності, про які ті, можливо, і самі не підозрювали; застерігає від помилок, підтримує у хвилини сумнівів і невдач. У роботі йому заважатиме надмірна емоційність, яка впливає на хід прийняття рішень та їх виконання.

Спілкування відбувається за допомогою різних засобів. Під засобами спілкування розуміють те, як людина реалізує зміст та ціль спілкування. Виокремлюють вербальне (мовленнєве, словесне) спілкування та невербальне (несловесне). Засобом вербального спілкування є мова, невербального — жести, міміка, пантоміміка, інтонація, паузи, система «контакту очима». Цей засіб спілкування для нас наче менш відомий, але він має велике значення.

Для менеджера важливо, з одного боку, уміти контролювати свої рухи і міміку, а з другого — розуміти мову жестів та міміку співбесідника. Знаючи мову жестів та міміки, менеджер легко зможе розпізнати: схвалює співбесідник ваші слова чи ігнорує, зацікавлений він бесідою чи нудьгує, ширій у своїх словах чи намагається обдурити.

Для ефективного ведення управлінської діяльності менеджеру необхідно розпізнавати види спілкування. Серед них головними є такі:

1. «Контакт масок», коли приховують справжні емоції, ставлення до співрозмовнику;
2. Примітивне спілкування, коли оцінюють іншу людину як потрібний або непотрібний об'єкт;
3. Формально-рольове;
4. Ділове спілкування;
5. Духовне, міжособистісне спілкування друзів;
6. Маніпулятивні;
7. Світське спілкування.

Для того щоб досягти поставлених цілей, залучаючи до їх виконання різних людей, менеджер повинен добре знати, що характер спілкування багато в чому залежить від типу мислення людини. Саме тому нами було досліджено трансактний аналіз спілкування, який являє собою раціональний метод розуміння поведінки на основі трьох станів «Я» - «Батько», «Дорослий», і «Дитина», запропонований американським психологом і психіатром Еріком Берном.

«Батько» - це експертно-контрольна інстанція нашого «Я», зосередження схем і правил, раніше засвоєних індивідуумом, які підлягають неухильному виконанню. В організації дана роль належить менеджерам, амплуа яких полягає в начальницькому-протекційному манері спілкування.

«Дитина» - ефективно-імпульсивна і інтуїтивно-творча інстанція нашого «Я». Наприклад, молоді фахівці, або особи з недостатньо серйозною та відповідальною поведінкою

«Дорослий» - когнітивно-активний початок, провідною рисою якого є незалежність, розумність. З цієї позиції можна розглядати партнерів, співробітників, компетентних спеціалістів тощо.

Найбільш успішним і ефективним є спілкування двох співрозмовників з позиції «Дорослих», можуть один одного зрозуміти і дві дитини. Спілкування «Батько» - «Дорослий» динамічно: або «Дорослий» своїм спокоєм і незалежністю не зрозуміє «Батька», або «Батько» зуміє придушити співрозмовника і перевести його в позицію «Дитини», що має підкорятися.

За проведеним дослідженням було виявлено, що у колективі з 18 осіб близько 11% можна віднести до категорії «Батько», приблизно 34% є чітко вираженими з позиції «Дитина» та близько 59% відносяться до категорії «Дорослий». Саме тому всередині даного колективу недостатньо розвинений рівень комунікацій. Для забезпечення розуміння інформації та підвищення ефективності її використання пропонується: реалізовувати зміст та ціль спілкування; контролювати свої рухи і міміку, а також розуміти мову жестів та міміку співбесідника; враховувати, що джерелами комунікативної компетентності є: вроджені особливості особистості, рівень виховання, життєвий досвід, загальна ерудиція і спеціальні методи навчання.

*Науковий керівник: ст. викладач **Мартинець В.В.***