



Восприятие оказывает влияние на отношение каждого менеджера к определенным людям и событиям, а также на его ответную реакцию. В свою очередь эти люди также составляют свое впечатление о менеджере в соответствии со своим пониманием его поведения в тех или иных ситуациях. Признание разницы восприятия мира между работником, менеджером и реальной ситуацией в организации очень важно в понимании организационного поведения. Поэтому менеджеру необходимо понять, каким образом реальные события могут быть искажены восприятием и каким образом это может повлиять на работу. Остановимся подробнее на сущности восприятия, особенности социального восприятия и эффекты атрибуции.

Характерной «ошибкой» восприятия является феномен игнорирования информационной ценности неслучившегося. Любой руководитель хорошо знает, что чаще более важным является не то, что человек сказал или сделал, а то, что он не сказал и не сделал. На практике это понимание далеко не всегда подкрепляется действиями в силу указанного эффекта. Причем информация «о неслучившемся» не только недооценивается, но вообще часто игнорируется как не имеющая места и поэтому вообще не принимается в расчет, что очень часто приводит к ошибкам в руководстве. Всем известно выражение «молчание – знак согласия» как наиболее простой случай данного феномена. В управлении он чаще бывает довольно сложным и требует специального осмысления. Важнейшей чертой профессиональной компетентности, опытности руководителя является правильная оценка того, что могло произойти, но не произошло, и почему этого не случилось. Таким образом, понимание сущности и эффектов восприятия поможет менеджеру правильно корректировать восприятие себя и своих сотрудников.

2. Роль памяти в работе в процессе коммуникации.

В современной психологической науке память понимается как форма психического отражения действительности, которая заключается в закреплении, сохранении и последующем воспроизведении человеком своего опыта. Память обеспечивает человеку накопление впечатлений об окружающем мире, служит основой приобретения знаний, умений и навыков и их последующего использования. Сохранение опыта создаёт возможность для обучения человека и развития его психики. Память служит необходимым условием единства психической жизни

человека, единства его личности .

Память является сложной психической деятельностью. В её структуре различают основные процессы: запоминание, сохранение, забывание, восстановление (узнавание, воспроизведение).

Запоминание – это процесс закрепления в сознании тех образов, которые возникают под воздействием предметов и явлений действительности в процессе ощущения и восприятия. Запоминание – это, как правило, установление связи с тем, что уже имеется в сознании человека . Связь между отдельными событиями, фактами, предметами или явлениями, отражёнными в сознании человека и закреплёнными в памяти, в психологии называют ассоциациями .

Сохранение и забывание являются двумя взаимосвязанными процессами. Сохранение – это удержание заученного в памяти, забывание – это исчезновение, выпадение из памяти, т.е. своеобразный процесс угасания и затормаживания связей. Забывание является естественным процессом, однако бороться с ним всё-таки необходимо. Забывание бывает полным или частичным, длительным или временным. На процесс забывания влияет несколько факторов, таких как время, деятельность, предшествующая запоминанию и степень активности имеющейся информации.

Воспроизведение – это процесс памяти, который заключается в появлении в сознании представлений памяти, ранее воспринятых мыслей, осуществление заученных движений. В основе воспроизведения лежит оживление следов в мозгу, возникновение в них возбуждения.

Узнавание – это процесс появления чувства знакомости при повторном восприятии предмета или явления. Два процесса – воспроизведения и узнавания – похожи, но всё-таки различаются. Воспроизведение, в отличие от узнавания, характеризуется тем, что образы, закреплённые в памяти, актуализируются (оживляются) без опоры на вторичное восприятие тех или иных объектов. Поэтому узнавание не может быть показателем прочности запоминания и при оценке его эффективности необходимо ориентироваться только на воспроизведение.

В основе видовой классификации памяти лежат три основные критерия:

1. объект запоминания, то есть то, что запоминается; по-другому, этот критерий можно охарактеризовать как степень психической активности личности; с позиций этого критерия память классифицируется на образную, словесно-логическую,

двигательную, эмоциональную.

2. степень волевой регуляции памяти или характер целей запоминания (произвольная и произвольная память);

3. длительность сохранения информации в памяти (кратковременная, долговременная и оперативная память).

Оперативная память представляет собой мнемические процессы, обслуживающие непосредственно осуществляемые человеком актуальные действия и операции. Оперативная память отвечает за запоминание каких-либо сведений и данных на время, необходимое для выполнения определённой операции, отдельного акта деятельности. Так, например, в процессе решения задачи или математического действия необходимо до получения окончательного результата удержать в памяти исходные данные или промежуточные операции, которые в дальнейшем могут быть забыты. Уже использованную информацию можно забыть, т.к. оперативная память в дальнейшем должна быть заполнена другими данными, новой информацией.

3. Роль внимания в обеспечении адаптации к меняющейся ситуации.

Адаптация — это особая форма отражения системами воздействий внешней и внутренней среды, заключающаяся в тенденции к установлению с ними динамического равновесия. Адаптацией называется сам процесс выработки приспособлений. Адаптация неразрывно связана со строением или организацией живого как единства его структуры и форм.

Процессы адаптации — это форма отражения, которая постоянно совершенствуется в процессе развития системы в направлении наиболее полного, адекватного воспроизведения поступающих извне воздействий.

Нередко под адаптацией понимается способность системы получать новую информацию для приближения своего поведения и структуры к оптимальным: «Системы адаптивны, если при изменении в их окружении или внутреннем состоянии, снижающем их эффективность в выполнении своих функций, они реагируют или откликаются, изменяя свое собственное состояние или состояние окружающей среды так, чтобы их эффективность увеличилась».

Так же термин «адаптация» в общем случае можно рассматривать в трех аспектах. Адаптация как:

- свойство системы приспосабливаться к возможным изменениям функционирования. В этом случае речь идет о свойстве адаптивности экономических систем;

- процесс приспособления адаптивной системы. Здесь слово «адаптация» характеризует процесс приспособления;

- метод, основанный на обработке поступающей информации для достижения некоторого критерия оптимизации. В этом случае следует говорить о методах адаптации, адаптивных алгоритмах, которые используют метод адаптации, а построенные таким образом модели следует называть адаптированными.

Источником адаптивности социально-экономической организации является гибкость технической базы и широта ассортимента предлагаемых товаров и услуг. Ситуационное управление позволяет быстро реагировать на изменение среды принятием решений. Адаптивность напрямую влияет на конкурентоспособность продукции и идет параллельно с инновационностью, свойством «обновлять» ресурсы организации.

Ключевым понятием предпринимательской организации является конкурентоспособность. Это понятие распространяется на такие составляющие деятельности предприятия, как товар и его основные характеристики: качество, технология производства. Помимо этого, в научной литературе используются понятия конкурентоспособности региональной и национальной экономики. Структура понятия позволяет утверждать, что конкурентоспособность объекта складывается из конкурентоспособности его элементов и их организованности для достижения цели.

Для организации цель можно сформулировать таким образом: как быть лучше других участников конкурентного рынка по некоторым показателям деятельности в течение продолжительного периода. Предполагается, что эти преимущества позволяют лучше удовлетворять потребности клиента по его индивидуальным критериям.

Победа в конкурентной борьбе должна явиться результатом постоянных достижений организации. Результат зависит от уровня конкурентоспособности товаров и услуг, от того, насколько они лучше по сравнению с аналогами - продукцией и услугами конкурентов. Однако при всех стараниях организации успех в данной области не может быть твердо гарантирован.

Организация является частью «целого» (общества, пространства), в котором реализуются процессы обеспечения жизнедеятельности. Это обуславливает применение в управлении организацией функции менеджмента, которая называется «адаптация». Она оказывает преобразующее воздействие на общество, саму организацию, а также окружающее их пространство.

Адаптация преобразует субъект хозяйствования, вырабатывает у него соответствующий иммунитет по отношению к внутренним и внешним воздействиям среды. Одновременно адаптация как принцип поведения обеспечивает защиту самого пространства от возможных деформаций конфигурации, целостности, внутренних и внешних связей, обусловленных воздействием субъектов хозяйствования, не соблюдающих законы, нормы, правила, культурные и духовные традиции.

4. Влияние мышления на качество коммуникации.

Мыслительная деятельность всегда направлена на получение конкретного результата. Человеку в своей деятельности приходится постоянно определять рациональные действия: для совершенствования своих возможностей и ведения какой-либо деятельности, при этом задействованы все виды мышления, т.к. они взаимосвязаны между собой. Сформированное на высоком уровне мышление позволяет оперировать различными зрительными представлениями и образами при решении поставленных задач. Также мышление способствует выполнению действий и движений, с помощью которых достигаются поставленные задачи. Именно мышление позволяет формировать сенсорный и интеллектуальный компоненты двигательного действия, то есть зрительный образ и понятие о двигательном действии, способах его выполнения. Следовательно, при нарушении развития какого-либо компонента мышления качество деятельности существенно ухудшается. Человек способен наиболее правильно и полно отражать действительность и выполнять более рациональные и эффективные действия в процессе той или иной деятельности в том случае, если он использует все возможные типы мышления для обработки данной во времени и пространстве информации.

5. Речь в деловых коммуникациях.

Деловая коммуникация всегда возникает в определенном контексте и оказывается зависимой от него. Конкретная ситуация, в том числе и количество участников, характер поставленных целей, уровни взаимодействия с реципиентами, наделяет

ее характерными особенностями, позволяющими выделить несколько форм ее проявления. К ним относятся: деловая беседа, деловое совещание, деловое публичное выступление, или презентация.

Наиболее распространенной и чаще всего применяемой формой деловой коммуникации является деловая беседа. Обычно под деловой беседой понимают межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.

Коммуникатор находятся в непосредственном речевом и физическом (визуальном) контакте, что обеспечивает мгновенную обратную связь, причем как собственно речевую, так и невербальную. Результаты любого речевого взаимодействия мгновенно проявляются в реакции собеседника, и дальнейшее взаимодействие происходит уже на этой основе, как бы отталкиваясь от нее. Потому и можно сказать, что межличностное общение обычно носит спонтанный характер, в том плане, что его структура и развитие формируются не до коммуникативного акта, а во время него, спонтанно. Степень подготовленности играет тут меньшую роль, чем способность адекватно реагировать на все сигналы, посылаемые говорящим. Тем не менее, оно всегда целесообразно, так как собеседники, вступая в коммуникацию, преследуют определенные цели и сообразно им строят данный коммуникативный акт.

Вследствие ограниченного числа участников коммуникатор обладают идеальными возможностями предельно точно сформулировать свое сообщение исходя из интересов и запросов адресата, что потенциально благоприятно влияет на исход коммуникативного акта. В частности, в этом кроется одна из причин того, что собеседники скорее вступают в межличностное взаимодействие, чем в какое-либо другое.

Речевой формой, в которой происходит деловая беседа, является диалог, то есть поочередная смена реплик говорящих, представляющих собой комплексное речевое единство. Высказывания говорящих, хотя и являются спонтанными, строятся по точной схеме (к примеру, вопрос-ответ) и приобретают смысл лишь в системе всего диалога. Простейшим примером могут служить эллиптические предложения, не несущие информации вне контекста. Подобным образом единичное монологическое высказывание представляет собой “коммуникативный эллипсис” в рамках всего диалога.

Участвуя в диалоге, мы обычно обмениваемся репликами в той очередности, которая определяется нашими намерениями, зависит от занимаемой в данной ситуации позиции, а также социальной роли. Если мы хотим узнать мнение коллеги по интересующему нас вопросу, мы будем занимать позицию слушающего, предоставляя большую часть времени говорить нашему собеседнику. Если мы обмениваемся новостями, реплики будут распределяться достаточно равномерно.

Большое значение в межличностной деловой коммуникации имеет траектория отношений, то есть степень формальности. Отношения с течением времени становятся более глубокими. Они регулируются индивидуально выработанными правилами поведения, являющимися результатом обоюдной договоренности. Отношения в организации редко меняются со временем, характеризуясь более высоким уровнем формальности, и регулируются преимущественно социальными нормами. Выбор соответствующей траектории отношений входит в коммуникативную компетентность личности. Существуют несколько подходов к анализу механизма чередования реплик.

Традиционный подход предполагает, что говорящие ждут конца реплики перед тем, как начать следующую. Он, однако, оставляет необъясненным отсутствие значительных пауз между репликами.

Проектный подход к анализу смены реплик предполагает, что говорящие используют информацию текущей реплики, чтобы спроектировать её завершение и рассчитать начало своей собственной в определенный момент. Слушающие предсказывают смену реплики посредством мимики, взгляда, синтаксиса и интонации высказывания.

Одной из функций деловой беседы является поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности. Это предполагает формирование межличностных связей у партнеров. В процессе общения у них вырабатывается межличностная система взаимозависимых компонентов и качеств – они определенным образом влияют друг на друга и образуют цельное коммуникативное единство. Эта система регулируется посредством обратной связи, то есть соответствия ситуации принимаемому обоими коммуникантами стандарту. Процесс формирования таких связей может быть как длительным, постепенным, так и мгновенным.

Межличностные связи возникают вследствие различных социальных контактов, т.е. социального взаимодействия. Наше умение и способность общаться напрямую

зависит от социального опыта или восприятия, которое основано на выстраивании стимулов, окружающих нас, в значимую структуру. Структура эта определяется культурой. Сюда относится ряд культурных условностей, правил, соглашений, которые воспитываются в нас членами одной социальной группы, к которой мы принадлежим. Таким образом, они накладывают ограничения на нашу коммуникативную гибкость.

Потому для того, чтобы успешно взаимодействовать с другими людьми, требуется обширное социальное знание. Как минимум оно включает - оценку ситуации, оценку собеседника, потенциальных взаимоотношений с ним и поведения.

Коммуникативная компетентность включает умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее преимущества для достижения собственных целей. В рамках своей коммуникативной компетентности мы прибегаем к разным правилам и приёмам коммуникативного поведения, направленным на достижение определённых целей и интересов, как явных, так и скрытых. Такая целесообразная совокупность правил и приемов называется риторикой убеждения. В процессе коммуникации убеждение может принимать разные формы в зависимости от собственно целей коммуникатора, их социального статуса, личностных особенностей, коммуникативного потенциала и характера коммуникации. Место и роль убеждения в данном коммуникативном акте определяются поставленными целями и типом коммуникации.

Наиболее благоприятной и потенциально эффективной формой коммуникации для убеждения собеседника и получения его поддержки по конкретной проблеме, является именно диалогическая форма деловой беседы.

6. Влияние уровня развития речи на эффективность профессиональной деятельности.

Речь менеджера должна быть четкой, ясной, понятной, доступной для собеседника. Большое значение для эффективности работы менеджера имеют тон и интонация разговора. Тон – это могучее средство эмоционального и волевого воздействия на собеседника: он может оскорбить, уязвить, побудить собеседника замкнуться, но он же может создать атмосферу доверия, взаимной симпатии, вызвать у собеседника чувство уважения, желание открыться, понять и принять ваши доводы. Правильный тон разговора – залог его успеха. Обязательное условие высокого уровня развития речи – умение держать себя в руках, не раздражаться, не допускать грубых или обидных выражений. Мы обязаны всегда помнить, что

грубость в разговоре унижает и принижает, прежде всего, того, кто ее допускает и тем самым подрывает к нему уважение.

В случае беседы с группой людей менеджер ведет разговор со всеми присутствующими, не отдавая никому предпочтения. Доводы излагаются спокойно, выражения должны быть сдержанными. И если даже в спокойной и аргументированной беседе не удастся полностью убедить собеседников, следует прекратить спор и перевести разговор на другую тему, посоветовав им поразмыслить над вашими доводами, с тем чтобы продолжить дискуссию в следующий раз. Нужно всегда помнить основное правило каждого речевого общения: уметь разумно спрашивать и внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда все необходимое сказано.

Человек, реализуя себя в качестве менеджера, имеет дело не только с ресурсами, машинами, продуктами, процессами, различными документами, но и постоянно работает с людьми – руководит подчиненными, советуется со специалистами, общается с трудовым коллективом. От того, насколько хорошо менеджер это делаем, зависит его репутация и авторитет, а, соответственно, и успех общего дела.