

1 дәріс. ХХІ ғасырдағы менеджмент пен маркетинг. Менеджменттегі коммуникацияның негізгі түрлері

Коммуникация дегеніміз – қарым-қатынас, екі және одан да көп адамдардың өзара түсінісуге негізделген байланысы: бір-бірімен ақпарат, мәліметтер алмасуы.

Жетекші өз уақытының басым бөлігін мәліметтер алу және шешім қабылдау үшін, өзгелермен байланысуға, қарым-қатынас орнатуға арнайды. Басқарудың жоспарлау, ұйымдастыру мотивация және бақылау қызметтерін орындау да қарым-қатынас орнатуға байланысты. Коммуникация – басшылық етудің байланыстырушы үдерісі болып саналады.

Менеджерлер өз жұмысын ойдағыдай орындау үшін тиімді қарым-қатынас орнатуы қажет.

Шетел зерттеушілерінің пікірінше, тиімсіз қарым-қатынас проблемалардың туындауының басты себептерінің бірі. Тиімді жұмыс істейтін менеджерлер – тиімді қарым-қатынас орната білетіндер. Ұйым ішінде де, одан тысқары жерде де тиімді қарым-қатынас ішкі және сыртқы орта үшін де аса қажетті, сол мақсатта олар түрлі амалдарды пайдаланады.

Тұтынушылармен жарнама т.б. жолдар арқылы байланысады. Қоғамдық ұйымдармен қарым-қатынас орнатуда жергілікті ұйымдармен, жалпыұлттық немесе халықаралық деңгейде байланыс жасауға ерекше көңіл бөледі. Ұйым мемлекеттік реттеу тәртібіне бағынуына тура келеді, сол себептен де есеп беріп, онда қаржы және маркетинг туралы мәлімет береді, сондай-ақ өзінің орналасуы мүмкіндіктері, жеңілдіктері т.б. туралы деректер келтіреді.

Сыртқы орта арқылы пайда болатын алуан түрлі проблемаларға байланысты ұйым ішінде әр түрлі талқылаулар, жиналыстар, телефон арқылы келісімдер жүргізіліп, қызмет жазбалары, есептері, бейнетаспалар т.б. жасалады. Ұйымда мәліметтер бір-біріне беріліп, алмасып отырады. Жоғарыдан төмен күнделікті міндеттер, нақты тапсырмалар, ұсыныстар т.б. беріледі. Төменгі деңгейдегі басшылықтан жоғары деңгейдегі басшылыққа берілетін мәліметтерде не істеп жатқандығы айтылып, еңбек өнімділігіне айтарлықтай ықпал етеді.

Басшы осындай жолмен ағымдағы және толғағы жеткен мәліметтерді біліп отырады, істі оңға бастырудың мүмкін болатын нұсқаларын қарастырады. Жетекшілер мен төменгі буынның мәлімет алысуы әдетте есеп беру, ұсыныс айту және жазбаша түсініктеме нышанында болады.

Әр түрлі бөлімшелер аралығындағы коммуникация көлбеу коммуникацияға жатады. Бұндай коммуникацияны кез келген ұйым қажет етеді, өйткені, оның өзі өзара байланысты элементтерден тұратындықтан басшы мақсатқа жетуі үшін біркелкі жолға қойылған жұмысқа қол жеткізуі тиіс.

Басшы мен бағыныштылар коммуникацияның құрамдас бөліктері болып саналады. Олар бөлімшелердегі міндеттерді анықтау үшін мәліметтер алмасады, жұмысты тиімді орындау проблемаларын талқылайды.

Басшы мен қызметкерлер тобының арасындағы коммуникация басшы мен бағыныштылар арасындағы қосымша мәлімет алу болып саналады, әрі басшыға топтың іс әрекетінің тиімділігін арттыруға ықпал етеді.

Коммуникация үдерісі. Коммуникациялық үдеріс – екі немесе оданда көп адамдар арасындағы мәлімет алмасу, әрі оның негізгі мақсаты мәліметтің түсінікті болуын қамтамасыз ету. Коммуникация — бұл күрделі процесс және оны жақсы түсіну үшін үдерістің сатыларын білу қажет.

Мәлімет (ақпарат) алмасу үдерісінің элементтері мыналар болып саналады:

— мәліметті жіберуші идеяны қорытушы немесе мәліметті жинаушы және оны таратып беруші;

— символдар көмегімен кодталған мәліметтің өзін хабарлау;

— арна, мәліметті беру құралы;

— алушы, бұл мәліметті қажет ететін тұлға.

Мәліметті алмасу барысында жіберуші мен алушы белсенді рөл атқарады, әрі мұның өзі бір-біріне қатысты бірнеше кезеңнен өтеді. Бұлардың міндеті хабарды дайындау және арнаны пайдалана отырып, екі жаққа да түсінікті болуын қарастыру. Мәлімет алу кезеңдері мынадай:

а) идеяның пайда болуы;

ә) кодтау және тарату арнасын таңдау;

б) беру;

в) кодтан шығару.

Мәлімет алмасу үдерісінің моделі кезеңдері идеяны тұжырымдаудан немесе мәліметті тандаудан басталады. Бұл кезеңде жөнелтуші ақпарат алмасу үшін қандай концепцияны басшылыққа алу қажет екендігін шешеді, көптеген факторлар ескеріледі. Мәселен, басшы жұмыс нәтижесін бағалау туралы мәлімет алмасқысы келсе, мынадай жайтты есте сақтауы тиіс: идеяның мәнісі сол, өзінің қарамағындағыларға олардың күшті және әлсіз жақтары туралы нақты мәліметті хабарлау әрі олардың жұмыс нәтижесін қалайша жақсартуға болатындығы жөнінде кеңес беру.

Мәліметті жөнелтуші символ түріне үйлесетін арнаны тандай білуі тиіс. Арналарға берілген сөздер мен жазылған материалдар, сондай-ақ электрондық байланыс құралдары, компьютер желілері, электроникалар, пошталар, бейнетаспалар мен бейнеконференциялар жатады. Хабарды беру тек бір арнамен шектелмеуі тиіс. Көп жағдайда екі және одан да көп коммуникациялық құралдар пайдаланылады.

Үшінші кезеңде жөнелтуші идеяны екінші бір адамға жеткізу үшін мәлімет береді. Жөнелтуші хабарды жібергеннен кейін алушы оны кодтан шығарады. Кодтан шығару – бұл жөнелтушінің жіберген символын алушының түсінігінде аудару.

Жетекшілер өзге арналардан алынған мәліметтердің дәл болмауы және алмасу барысында әр түрлі ауытқулардың болуы мүмкін екендігін ескеруі, осыған орай кері байланысты жолға қоюы қажет.

Қарым-қатынас барысындағы кедергілеін жою әдістері. Менеджер өз уақытының басым бөлігін әңгіме, кеңес өтікузге, тікелей байланыс

орнатуға, мәлімет алмасуға жұмсайды. Осыған орай жеке адамдар арасындағы коммуникацияда қандай кедергілер болатындығын білудің айрықша маңызы бар.

Біріншіден, қабылдауға, түсініп, ұғынуға қатысты кедергілер. Адамдардың қабылдап, ұғынуына алуан түрлі факторлар ықпал етеді, сондықтан коммуникация тиімділігін кемітпес үшін бұларды ескеру қажет. Коммуникациялық ахуал басшылар мен бағыныштылар арасындағы өзара қарым-қатынасқа байланысты. Кедергілердің өзі осылардың арасындағы келіспеушіліктен немесе пікір қайшылықтарынан туындайды.

Семантика – сөзді және айтылған сөз мәнін пайдалану әдісін зерттейді.

Екіншіден, байланысқа қатыса отырып және символдарды пайдаланып, мәліметтер алмасады, әрі оны түсінуге тырысады да, мұндайда сөз символын, дене қимылы мен мәліметтерді қолданады.

Үшіншіден, вербалсыз кедергілер. Вербалсыз қатынаста сөзден басқа кез келген символдар қолданылады. Вербалсыз хабар көп жағдайда вербалды хабармен қоса өтеді де, сөз мәнін күшейтуі немесе өзгертуі мүмкін. Вербалсыз қатынас мысалына пікір алмасуды, адамның бет-әлпетіндегі өзгерісті, мәселен, күлкісін, ойнақы немесе түнерген қалпын, қабылдаған немесе қабылдамаған көзқарасын келтіруге болады.

Төртіншіден, нашар кері байланыс. Кері байланыс өте маңызды, өйткені оның өзі алынған хабарды анықтауға мүмкіндік береді. Басшылар тарапынан жіберілген хабарға қатысты кері байланыстың болмауы жеке адамдар арасында мәлімет алу тиімділігін шектейді.

Бесіншіден, тыңдай білмеу. Қарым-қатынас тиімділігін арттыруда хабарды жіберу мен қабылдаудың маңызы бірдей.

Жеке адамдар арасындағы қарым-қатынас тиімділігін арттыру үшін мынадай мәселелерді ескеру қажет:

- мұқият тыңдай білуге дағдылану;
- өз идеяңды айтпас бұрын айқындап алу;
- потенциалдық семантикалық проблемаларды қабылдай білу;
- өзіңнің қимылыңа, дауыс ырғағыңа зер салу;
- эмпатияға және ашық жарқын әңгімеге көңіл бөлу. Эмпатия — бұл басқа адамның сезіміне көңіл аудару, әрі өзара пікірлескенде, хабар алмасқанда қолдау, көңілді әңгімелесу;
- кері байланыс орнатуға тырысу.

Ұйымдық қарым-қатынас кедергілері оны жою әдістері. Ұйымдық қарым-қатынас мекеме қызметінің тиімділігіне едәуір ықпал етеді, сондықтан да, қандай кедергілер болатындығын, әрі мұндай алмасуды қалай жетілдіруге болатындығын білудің зор маңызы бар.

Кедергілердің бірі – хабардың бұрмалануы. Мекеме ішінде мәліметтің бұрмалануы жеке адамдар арасында жөнді қарым-қатынас орнатылмаудан немесе басқарушының біреуі хабармен келіспегенде болуы мүмкін. Екінші бір себебі – мәліметтің екшеленіп, сүзілуінен, яғни мәліметтердің дұрыс сұрыпталмауынан мазмұны бұрмаланады.

Келесі кедергі мәліметтің тым көп келуінен болады. Мұндайда басшы қажетті, қажетсіз мәліметтерді өңдеуге әуестенеді.

Мекеменің тиімсіз құрылымы басшының қойылған міндетті жоспарлау және жүзеге асыру мүмкіндігін шектейді.

Жоғарыда аталған кедергілерден басқасына жататындары – басқарма мамандарының құрамы, әрі оларды қабылдай білуі т.б.

Мекемеде мәлімет алмасуды жақсартуға болады, ол үшін кері байланыс жүйесі құрылуы, мәлімет тасқыны реттеліп отыруы, басқару әрекетінің белсенділігі арттырылуы, ұсыныс жинау жүйесі өрістетілуі, алынған мәліметтерді бастырып, ұйым ісінде пайдалануы, сондай-ақ мәлімет алу үшін қазіргі технология жетістіктерін қолдануы тиіс.

Вербалды емес қатынас құралдары. Әлеуметтік психологияда «дене тілі» немесе вербалсыз қатынас деген ұғым бар. Психологтардың пікірінше, адамдар арасындағы әңгімеде мәліметтің 70 пайызы вербалсыз, яғни сөзбен емес, басқадай амалдармен беріледі.

Әңгімелеушінің маңызды мәліметтерінде бет және қол қимылдарымен қоса, дене қимылы да ерекше орын алады. Әңгіме-дүкен құрушының нақты жағдайдан тұтастай мағлұматы болуы тиіс. Вербалсыз қарым-қатынастың ең табиғи амалы – көзқарас. Оның өзі көптеген жайды аңғартады. Егер әңгіме-дүкен құруға машықтанған адамдар өзінің сезімін, күйін ыммен немесе дене қимылымен білдіретін болса, онда ол өзінің қимылына бақылау жасай алмайды. Оның көзі еріксізден біресе ұлғаяды, біресе кішірейеді, сол арқылы әңгімелесушіге өз пікірін білдіреді.