

# Информация для сотрудников на руководящую должность

## Виды коммуникативной активности для разных профессий

Наименование профессии	Коммуникативные навыки							
	Инициация общения	Умение расположить собеседника	Умение выслушать	Умение сопереживать	Умение работать в экстремальных ситуациях	Умение выступать перед аудиторией	Умение составлять коммерческие предложения и деловые письма	Заполнение утвержденных форм
Агент (недвижимость, страхование и др.)	+	+	+		+		+	
Менеджер (руководитель)	+	+	+	+	+	+	+	+
Офис-менеджер			+	+	+			+

Если вы начальник, то должны знать, что руководитель, как никто другой, должен демонстрировать хорошие манеры.

Для того чтобы подчиненные вас уважали, постарайтесь проявлять ко всем ровное отношение.

Вам следует быть открытым в общении, держаться уверенно, быть корректным, внушать симпатию.



Американские исследования в области менеджмента показали, что идеальный руководитель должен быть:

твердым, но одновременно гибким;

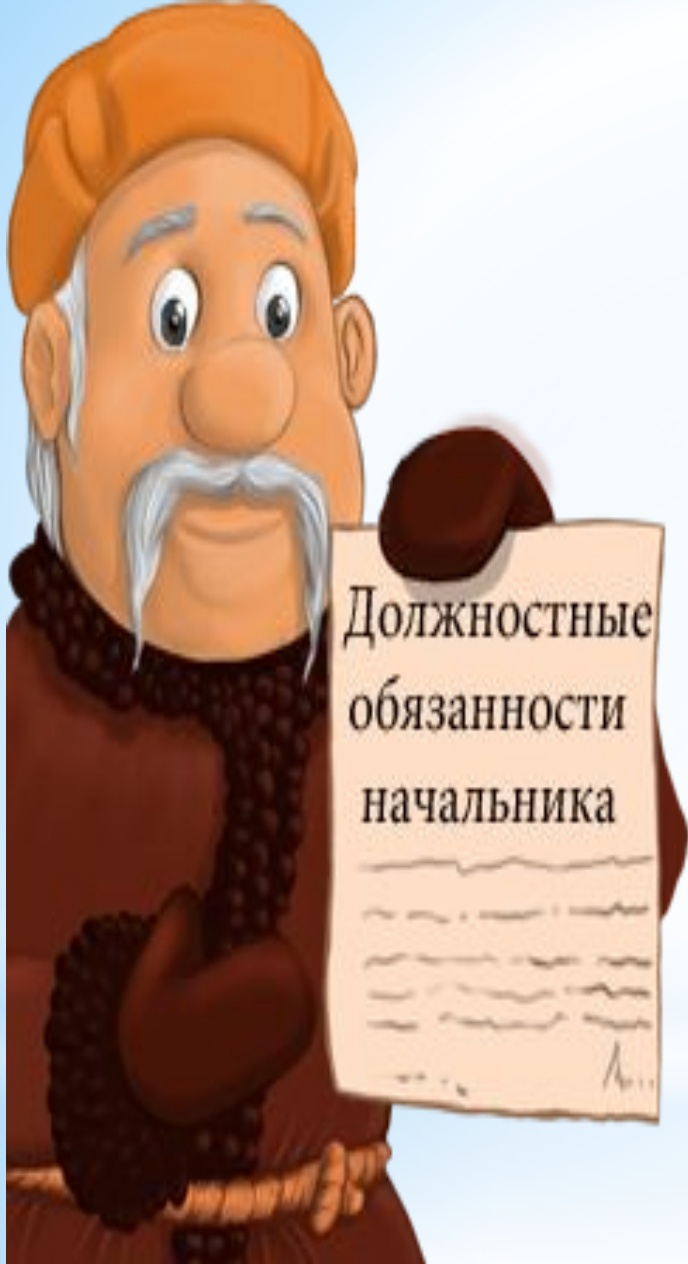
серьезным, но с чувством юмора;

дружелюбным, но умеющим держать дистанцию;

преданным своему делу, но не теряющим головы при успехах и поражениях;

мечтательным, но с сильно развитой волей;

готовым идти на риск, но при этом основательно все просчитывать.



**Помните, что начальник не должен делать замечания, высказывать упреки работнику в присутствии других сотрудников.**

Будьте мудрым руководителем и обязательно учитывайте разницу в базовых моделях поведения мужчин и женщин.

Это поможет вам избежать очень многих проблем как при взаимодействии с коллегами, так и в цепочке «начальник-подчиненный», ведь мотивации мужчин и женщин различны, а значит, ими нужно по-разному управлять, предлагать карьерные возможности, интересные каждой группе.

Доказано, что в коллективе, где есть и мужчины, и женщины, работа идет эффективней и результаты выше.

Поэтому вместо того, чтобы раздражаться из-за гендерных особенностей своих подчиненных, лучше использовать на благо общего дела преимущества каждого из них.



Как следует обращаться к коллегам:

-В каждой фирме существует свой собственный «табель о рангах». Есть сотрудники, которых называют по имени, к другим обращаются только по имени отчеству.

-Вновь принятые на работу сотрудники должны внимательно присматриваться к манере общения сослуживцев друг с другом и следовать их примеру.

-Если вы входите в число ответственных сотрудников, к которым обращаются по имени отчеству, но сами, беседуя с боссом с глазу на глаз, зовете его по имени, в присутствии других служащих вам следует его называть по имени отчеству.

-Когда вы занимаете более скромную должность, вам лучше повременить, пока коллега, представленный вам, не попросит вас называть его по имени.

-Вне зависимости от того, насколько официален характер взаимоотношений между сотрудниками того или иного учреждения, у каждого из них есть имя. Никого, даже своего секретаря, в разговоре с кем бы то ни было не стоит называть «моя девочка».

# НАЧАЛЬНИК



## Просьбы о помощи:

Независимо от того, много находится у вас в подчинении людей или никого, иногда возникают такие ситуации, в которых вы не можете обойтись без помощи других.

Эти «другие» могут быть вашими подчиненными или просто сослуживцами.

Какой бы пост вы ни занимали, никогда ни к кому не следует обращаться с просьбой, звучащей как приказ или требование.

Вам помогут с большей охотой, если вы добрите свою просьбу изрядной порцией «спасибо» и «пожалуйста».

## Указания руководителя:

В рутине повседневности, к сожалению, нередко игнорируются этические нормы человеческого общения, которые призваны сделать взаимоотношения людей культурными и приятными.

Но, тем не менее, совершенно недопустимо кричать: «Оксана! Быстро сюда!» или заниматься выполнением обязанностей без тени улыбки, с мрачным выражением лица.

Вы не потратите много времени, если обратитесь к секретарю, скажем, так: «Оксана, когда вы закончите составлять это письмо, будьте добры, зайдите ко мне в кабинет.

Я должен вам кое-что продиктовать».

В этом обращении прозвучит не только признание того факта, что в данный момент Оксана занята делом, — одновременно вы превратите свой приказ в интеллигентную просьбу.

Когда на совещании руководителей проектов вы скажете: «Максим, проект Олега требует некоторой доработки. Вы не могли бы в ближайшие пару дней включить его в свой рабочий график?», тем самым вы признаете важность рабочего графика Максима, а также — как и в предыдущем примере — обратитесь к нему с просьбой, а не отдадите жесткий приказ.



## Взаимопомощь

Не секрет, что никто не любит лентяев и бездельников, которые на каждом углу болтают о том, что горят на работе, а на самом деле не могут довести до конца ни одно задание и постоянно докучают своими вопросами окружающим. Но иногда сотруднику необходимо обратиться к сослуживцам с просьбой о помощи.

Конечно же, в этом случае каждый посчитает своим долгом протянуть руку помощи тому, кто всегда охотно делится опытом и знаниями с другими.

Если вам известно, что один из сотрудников в обеденный перерыв остается в кабинете, потому что ему нужно срочно вычитать текст документа для клиента, и вы добровольно вызоветесь помочь своему коллеге, можете быть уверены в том, что когда вы сами будете «зашиваться» с работой, он охотно придет к вам на помощь.

Мы не случайно подчеркнули слово «добровольно», поскольку ваша работа не будет вам зачтена и оплачена как сверхурочная. Это — помощь равному с вами по положению сослуживцу, который в данный момент очень в ней нуждается.

Просто можете рассчитывать на помощь этого человека тогда, когда сами окажетесь в трудном положении, и работы у вас будет выше головы.

# Мотивация личности руководителя

Мотивация личности руководителя является необходимым условием эффективной управленческой деятельности, так как именно она в значительной степени определяет его служебный, профессиональный и личностный рост, в этой связи необходимо учитывать:

- одним из основных профессионально значимых компонентов мотивации личности руководителя, оказывающим влияние на его профессиональную подготовленность, профессиональную успешность и служебный рост, является мотивация достижения успеха;
- наличие высокой мотивации достижения успеха влияет на формирование комплекса профессионально значимых личностных качеств, определив которые, можно выявить наличие и оценить степень выраженности мотива достижения успеха;
- значимым психологическим компонентом профессиональной мотивации руководителя, отражающим её зрелость, являются ценностные ориентации. Степень реализованности ценностных ориентаций оказывает влияние на уровень мотивации достижения успеха и характеризует устойчивость профессиональной мотивации.

# Каким должен быть идеальный начальник

Всероссийский центр изучения общественного мнения представляет данные о том, кого россияне предпочитают видеть в качестве своего начальника

Если бы была возможность выбрать нового начальника, то какого руководителя вы бы предпочли?  
(% от общего числа опрошенных в каждой позиции)

52%

Руководителя, который постоянно придумывает что-то новое, ищет новые способы организации рабочего процесса

76%

Соотечественника

58%

Представителя моей национальности

30%

Религиозного, верующего человека

40%

Старше себя

56%

Семейного

57%

Руководителя, который принимает решения на основе совета с коллективом, предоставляет людям самостоятельность, приветствует проявление инициативы сотрудниками

54%

Мужчину

60%

Руководителя, который кроме работы сотрудников, интересуется еще и их проблемами, интересами, ситуацией в семье

