

Секция «Технологии управления эффективностью: традиции и инновации»

**Мотивация общения руководителя с подчиненными**

**Новгородова Лилия Гаврильевна**

*Студент (бакалавр)*

Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова, Якутск, Россия

*E-mail: lilyabear18@mail.ru*

Актуальность темы заключается в том, что мотивация общения руководителя с подчиненными не просто как важное условие, но как движущая сила, способствующая достижению успеха и удаче организации. Вопросы, связанные с управлением, представляли большой интерес для людей на протяжении всей истории существования человечества с самого зарождения «общества» и «организации».

Мотивация в организации может рассматриваться в двух аспектах [1]:

- как функция управления, когда мотивация представляет собой процесс побуждения к деятельности, что можно соотнести с понятием «стимулирование»; Это мотивирование.

- как сила, побуждающая к действию, когда понятие «мотивация» сходна с значительно более широким понятием «мотив» и к которому относятся все компоненты внутреннего побуждения к деятельности: потребности, интересы, ценности, инстинкты, влечения, эмоции, идеалы.

Если мотивация представляет собой процесс создания системы условий или мотивов, то мотив побудительная причина, повод к тому или иному действию, оказывающих воздействие на поведение человека, направляющих его в нужную для организации сторону, регулирующих его интенсивность, границы, побуждающих проявлять добросовестность, настойчивость, старательность и активность.

Правильно организованное управленческое общение является катализатором управленческой деятельности. Наоборот, отсутствие умений и навыков управленческого общения, недостаток коммуникативной культуры руководителя ставят под вопрос успешную работу и его самого, и подчиненных. Овладеть приемами, умениями и навыками управленческого общения, выработать в себе коммуникативную культуру не менее важно, чем овладеть управленческими действиями. Здесь важно учитывать, что не всегда общение, управленческое по форме, является управляющим по существу. Управляющим оно бывает только при наличии, как минимум, двух условий:

- 1) посредством его решаются управленческие задачи;
- 2) его участники получают возможности для самореализации, самосовершенствования, достижения успеха.

Только при выполнении этих двух условий управленческое общение будет эффективным по существу. Известный психолог А. Ю. Панасюк видит принципиальную важность управленческого общения в том, что в процессе него подчиненный не просто понимает, чего хочет руководитель, но и внутренне принимает позицию начальника. Это положение Панасюк называет первым законом управленческого общения [2].

В управлении персоналом есть две глобальные составные части - это знания и теория, которые позволяют выстроить стратегии работы с персоналом и стратегии формирования человеческого ресурса компании, и практика управленческого общения, которая является тактикой и позволяет все эти стратегии эффективно воплотить в жизнь.

Управленческого общения позволяет мотивировать, убеждать сотрудников, доносить до них грамотные, правильные цели [3].

Есть способ мотивации, который не требует материальных затрат - это мотивация в процессе управленческого общения.

Умение вести себя с людьми во время беседы является одним из главнейших факторов, определяющих ваши шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности, поэтому руководителю компании важно знать все техники, приемы и особенности управленческого общения.

Нами было проведено анкетирование для персонала разных категорий имеющихся должностей АКБ «Алмазэргиэнбанк» ОАО.

АКБ «Алмазэргиэнбанк» ОАО - один из крупнейших финансовых институтов в Республике Саха (Якутия). На протяжении 20 лет устойчивое состояние и успешное поступательное развитие Банка неразрывно связаны с реализацией стратегических планов развития Республики Саха (Якутия). «Алмазэргиэнбанк» активно участвует в приоритетных направлениях экономического развития республики, содействует интеграции региона в экономику Дальневосточного федерального округа и стран Азиатско-Тихоокеанского региона [4].

АКБ «Алмазэргиэнбанк», являясь крупнейшим республиканским банком по ряду важнейших показателей банковской деятельности - сумме активов, объему кредитования, депозитам юридических и физических лиц, занимает ведущие позиции на финансовом рынке республики.

Стратегия Банка в области управления персоналом реализуется в строгом соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации. Банк обеспечивает равные права и возможности всем сотрудникам, предоставляет юридическую поддержку, а также создает благоприятные условия для труда.

В исследуемой организации имеет место решение проблемы текучести кадров и повышения мотивации персонала в достижении намеченных целей и поддержании оптимальных расходов на ФОТ в объемах достаточных для выполнения задач повышения эффективности бизнеса. Отсюда представляется актуальной оценка эффективности действующей системы взаимоотношений руководителя и персонала для удержания персонала и снижения текучести кадров (системы мотивационной связи управленческого общения).

АКБ «Алмазэргиэнбанк» ОАО придает особое значение обучению, развитию и продвижению персонала, постоянно проводит политику повышения квалификации работников, целью которой является обеспечение удовлетворения интересов бизнеса в надлежащем выполнении ключевых функций. В 2014 году основная деятельность в этой сфере была направлена на повышение эффективности деятельности всех подразделений.

Для достижения поставленной цели особый акцент сделан на создании кадрового резерва и повышении квалификации сотрудников. Также проведены развивающие мероприятия по всем ключевым компетенциям руководителей и сотрудников в форме очного, дистанционного и смешанного обучения, как с привлечением внешних экспертов, так и силами внутренних тренеров. Особое внимание при организации функционального обучения уделено обучению стандартам обслуживания клиентов и командообразованию. В отчетном периоде соответствующее обучение прошли более 22,2% сотрудников бизнес-подразделений и подразделений операционной поддержки

Таким образом, мотивационное управленческое общение - это межличностные контакты, которые происходят у руководителя с подчиненным в процессе работы. От успешности мотивационного общения зависит многое - и успех фирмы, и количество клиентов, и эф-

фективность совместной работы, и продвижение проектов, и карьерный рост.

### **Источники и литература**

- 1) Назаров С.Р. Мотивация – функция управления. М.: Лаборатория Книги, 2010.
- 2) Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. М.: Экономика. 2012.
- 3) Петров А.А. Мотивационная роль управленческого общения в организации // Вестник ТГУ. 2014. № 4.
- 4) <http://www.albank.ru> (Банковская деятельность АКБ «Алмаэнергбанк» ОАО)