

«Детско-родительские» коммуникативные стратегии в управленческой деятельности

Бежовец Влада Эдуардовна

Филиал Санкт-Петербургского государственного экономического университета в г. Великом Новгороде

Bezhovets Vlada, E.

Novgorod branch of the St. Petersburg State University of economic Velikiy Novgorod, Russian Federation

Аннотация. В статье рассматриваются проблемы информационно-психологического взаимодействия в организации, коммуникативные стратегии, их классификация, особенности взаимодействия в контексте детско-родительской модели организационного поведения, «детско-родительские» коммуникативные стратегии, а также патологии менеджмента и взаимодействия, возникающие на базе патернализма.

Ключевые слова: взаимодействие, коммуникации, коммуникативные стратегии, патернализм, «детско-родительские» коммуникативные стратегии, патологии менеджмента и взаимодействия

«CHILD-PARENT» COMMUNICATION STRATEGIES IN MANAGEMENT

Abstract. The article deals with the problems of information-psychological interaction in the organization, communication strategies, their classification, peculiarities of interaction in the context of parent-child models of organizational behavior, "child-parent" communication strategies, as well as the pathology management and collaboration that occurs on the basis of paternalism.

Keywords: interaction, communication, communicative strategies, paternalism, parent-child communication strategies, pathology management and collaboration

Проблемы взаимодействия и коммуникации рассматриваются в рамках многих научных дисциплин. Особую актуальность данная проблема приобретает в теории и практике менеджмента, где наблюдается снижение эффективности крупных организаций и рост организационных патологий, связанных с взаимодействием в управленческом процессе, которые также называются патологиями менеджмента [4, 5].

Одна из вечных мировоззренческих проблем в сфере взаимодействия человека с человеком, человека с группой, групп людей, различных структур, институтов, систем, государств – это конфликтное взаимодействие, обусловленное неправильным выбором коммуникативной стратегии и достигающее пика обострения в настоящее время.

Под взаимодействием понимается информационно-психологическое взаимодействие, обмен информацией, эмоциями, чувствами, энергией. Под коммуникативными стратегиями (КС) понимаются осознанные и относительно долгосрочные планы, состоящие из продуманного набора тактических средств взаимодействия (по обмену информацией, эмоциями, энергией) в условиях постоянно меняющейся внешней и внутренней среды (когда среды действуют как противники – оппоненты). Коммуникативные стратегии тесно связаны с социально-психологическими методами управления, которые использует руководитель, а также формируют стиль управления (лидерства) и модель организационного поведения.

Особую роль коммуникативные стратегии играют в управленческой деятельности, где задачи управления поведением людей (персонала, клиентов) всегда оставались чрезвычайно актуальными. В управленческом процессе современных организаций активно используются коммуникативные стратегии манипулирования, обесценивания, осуждения, скрытого обвинения и принуждения и т.д. Проблемы обостряются в связи с тем, что большинство сотрудников не умеют осознавать, анализировать, детализировать, понимать процесс коммуникации и само коммуникативное действие и, следовательно, не контролируют коммуникацию. Но они

чувствуют, когда их обманывают, игнорируют, обесценивают, используют. В управленческом процессе нарушается обратная связь, взаимодействие становится конфликтным, сопровождается негативными эмоциями, падает эффективность управленческих действий и труда в целом. Следует отметить, что большое количество менеджеров не обладает достаточным набором профессиональных коммуникативных компетенций. Опыт и жизненная мудрость руководителей компенсируют нехватку навыков взаимодействия и снижают негативный эффект от непрофессионального использования коммуникативных стратегий лишь частично.

Коммуникативные стратегии могут быть классифицированы по нескольким критериям:

- сущности метода управления – организационные, административные, экономические, социально-психологические;
- содержания коммуникативного действия – стратегии информационного взаимодействия (преимущественно обмен информацией), стратегии социально-психологического взаимодействия (преимущественно обмен чувствами и желаниями);
- количества сторон коммуникации – односторонние, двусторонние, многосторонние стратегии;
- уровня коммуникации – стратегии на макроуровне, мезиуровне и микроуровне информационно-психологического взаимодействия [2];
- отраслевой принадлежности, сферы общественной жизни – научные, управленческие, житейские, художественные, религиозные, обучающие, развлекательные, семейные, деятельностные (в процессе труда) или профессиональные и т.д.;
- форме – монологи, диалоги;
- уровню осознанности – неосознанные, осознанные.

Коммуникативные стратегии по микро-, мези- и макроуровню информационно-психологического взаимодействия различаются в зависимости от уровня общения.

Микроуровень – это местный, локальный уровень общения менеджера. Информационно-психологическое взаимодействие осуществляется с ближайшим окружением менеджера, где концентрируется информация и он получает часть необходимых знаний. Речь идет о коллективе, команде, рабочей группе и т.д.

Мезиуровень подразумевает проблемное общение менеджеров в современном профессиональном сообществе. Оно включает в себя современные связи в отрасли со специалистами (менеджерами) других регионов и в профильно близких отраслях.

Третий уровень информационно-психологического общения – макроуровень. На этом уровне общение выходит за пределы своего коллектива, организации, отрасли. Оно включает в себя международное взаимодействие по разнородным направлениям. Информационная макросреда менеджера распространена не только в пространстве, но и во времени. Поэтому информационное взаимодействие наблюдается не только пространственно, географически, но и ретроспективно, в глубь прошлых десятилетий и столетий. Информационная макросреда хранит в себе накопленные человечеством знания в целом, не ограниченные временем и пространством.

Таким образом, каждый менеджер находится в процессе информационно-психологического взаимодействия по трем уровням: 1) информационная макросреда или макроуровень общения: взаимодействие во времени и пространстве, 2) информационная мезисреда или средний уровень общения – современные связи в профессиональном сообществе, 3) информационно-психологическая микросреда подразумевает взаимодействие на локальном уровне.

В управленческой деятельности на микроуровне информационно-психологического взаимодействия, на наш взгляд, особое значение имеет классификация стратегий, которая представлена с опорой на разработки психотерапевта А. Авдеева [1]. Выделяются следующие коммуникативные стратегии:

- отвергающие коммуникативные стратегии (в основе лежат такие действия, как отвержение, избегание, игнорирование, отрицание, отказ);
- атакующие коммуникативные стратегии (в основе – обвинение, осуждение, оскорбление, месть и насилие в крайних случаях);
- манипулятивные коммуникативные стратегии (в основе – перенос ответственности, скрытые просьбы о помощи);
- обесценивающие коммуникативные стратегии (в основе – обесценивание – отсутствие позитивного подкрепления);
- «родительские» коммуникативные стратегии (в основе – принуждение, требование, приказ, совет, интерпретация).

Эти стратегии составляют комплекс «детско-родительских» коммуникативных стратегий, которые являются основой для формирования и использования «детско-родительской» модели организационного поведения, где руководитель выступает в роли родителя, а подчиненные – в роли детей. Подобная модель называется также патернализмом и определяется А.И. Пригожиным и А.Н. Цветковым [4, 5] как патология менеджмента и патология лидерства. В современном менеджменте такая модель приводит к падению эффективности.

А. Авдеев выделяет также «мотивирующие» коммуникативные стратегии (в основе – позитивное подкрепление, внимание, забота, помощь) и «взрослые» коммуникативные стратегии (партнерские, консультационные), которые являются наиболее продуктивными.

Основой для выделения «детско-родительских» коммуникативных стратегий являются два из шести основных элементов информационно-психологического взаимодействия – действия «психологического плана» («внутри себя и наружу») и роли.

Вне зависимости от информационного содержания действия могут быть следующими: отвержение, избегание, игнорирование, отрицание, отказ, обесценивание, атака, критика, обвинение, скрытое обвинение, оскорбление, осуждение (скрытое), перенос ответственности и перенос ответственности с ожиданием чуда, манипулирование (скрытая просьба о помощи), месть, насилие.

Помимо этого, действия могут выражаться следующим образом: принуждение, указание, требование, командование, приказ, совет, интерпретация, выпытывание и т.д.

Все действия можно разделить по 3 группам ролей: детская, родительская, взрослая [3]. Вышеперечисленные действия относятся к детской и родительской ролям.

Роли – один из важнейших элементов модели информационно-психологического взаимодействия. Помимо традиционного выделения Детской, Родительской и Взрослой ролей, существует Подростковая (разновидность Детской) роль и А-роль (состояние под властью фантазий, иллюзий, мечтаний, убеждений и т.д.) [1].

По результатам опроса, проведенного в 2015 году, среди студентов заочного отделения филиала СПбГЭУ в г. Великом Новгороде, работающих в самых разнообразных организациях в сферах производства и услуг, наибольший вред в управленческой деятельности наносят атакующие, отвергающие, обесценивающие и манипулятивные коммуникативные стратегии. Респондентами отмечено значительное снижение эффективности управленческого труда при их использовании, большое значение правильного выбора адекватных коммуникативных стратегий в непростых управленческих ситуациях, а также необходимость анализа (диагностики) данных конкретных ситуаций.

Таким образом, стержнем исследования типовых ситуаций информационно-психологического взаимодействия и менеджмента организаций явилось рассмотрение их через специфику коммуникативных стратегий. Особое значение на микроуровне информационно-психологического взаимодействия имеют коммуникативные стратегии, разработанные на основе психотерапевтического подхода. Пристальное

внимание уделяется комплексу «детско-родительских» коммуникативных стратегий. Они рассматриваются в качестве патологии менеджмента и взаимодействия, значительно снижают эффективность управленческого труда и формируют патологический стиль лидерства.

В этом ключе важным представляется разработка доступных методик тренировки необходимых умений и доформирование навыков руководителей, а также реализация этих методик на практике.

Список литературы

1. *Авдеев Алекс*, психотерапевт [Электронный ресурс]. URL: <http://www.youtube.com/watch?v=4ROSYS5LgGQ/> (дата обращения 11.02.2016).
2. *Бежовец В.Э.* Уровни информационного взаимодействия ученых. Гуманитарные дисциплины. LAP LAMBERT Academic Publishing, 2014. 84 с.
3. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: Эксмо, 2014. 576 с.
4. *Пригожин А.И.* Методы развития организаций. М.: МЦФЭР, 2003. 863 с.
5. *Цветков А.Н.* Оценка патологичности менеджмента // Вестник ИНЖЭКОНа, серия «Экономика». 2013. № 1(60).
6. *Цветков А.Н., Плешакова Е.Ю.* Анализ патологий менеджмента на стадиях жизненного цикла организации // Учет. Анализ. Аудит. 2015. № 5. С. 27–37.

УДК 334.02