

УДК 06.08

С.В.Гармаш, ст. викл., НТУ «ХП», Харків

НОВІТНІ ТЕХНІКИ В ЕФЕКТИВНОМУ УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІЗАЦІЇ

Ефективна діяльність будь-якої організації вимагає вироблення напрямку її розвитку. Саме тому працівники відділу управління персоналом повинні вміти сформулювати поставлені цілі організації і знайти засоби їх досягнення та реалізації на кожному етапі. Це вимагатиме від них знання принципів планування і прийняття рішень, вирішення конфліктів та ін.

Інструментом впливу на діяльність підлеглих виступає можливість керівника вплинути на рівень задоволення їхніх активних потреб. Всі форми впливу та влади спонукають людей виконувати бажання іншої людини, задовольняючи тим самим активні потреби. Люди очікують та передбачають наслідки тієї чи іншої поведінки. Керівник чи особа, яка здійснює вплив, також передбачає ефект свого впливу на поведінку виконавця.

У роботі менеджера слід застосовувати не тільки психологічні прийоми, але і психотерапевтичні, зокрема метод нейролінгвістичного програмування.

Техніки нейролінгвістичного програмування - це особливим чином організовані послідовності дій, які відповідають наступним чотирьом умовам: вони працюють, даючи ті результати, для котрих вони призначені; опис слідує техніці «крок-за-кроком», так що техніка може бути освоєна і відтворена кожним, навіть не маючим спеціальної освіти; у всіх вправах закладений критерій витонченості, тобто використовується мінімальна кількість кроків для досягнення результату; техніки не залежать від конкретного змісту, тому є універсальними.

Кожна техніка НЛП передбачена для вирішення тієї чи іншої проблеми. Глобальне завдання НЛП – привести людину до вирішення проблеми.

Спостерігаючи за людьми, засновники НЛП Дж. Гріндер і Р. Бендлер помітили, що різні люди сприймають навколишній світ по-різному і відповідно до цього вибудовують свою поведінку. Узагальнивши ці дані, вчені побудували модель людського сприйняття, засновану на понятті репрезентативних систем. Згідно цієї моделі, вся інформація, яку людина одержує із зовнішнього середовища, поступає до нього по трьох каналах: візуальному (В) – те, що людина бачить, аудіальному (А) – те, що людина чує, і кінестетичному (К) – все, що людина відчуває. До кінестетичного каналу відносяться тактильні відчуття (відчуття шкірою), олфакторні (запах), густаторні (смак), проприоцептивні (відчуття тіла) і вестибулярні (відчуття рівноваги). Також до кінестетичного каналу відносять власне відчуття, т. з. емоції. Це пояснюється тим, що емоції самі по собі не існують, вони мають які-небудь зовнішні прояви, як правило проприоцептивні (наприклад, страх може виражатися як тяжкість у ногах і прискорене дихання, хвилювання – як відчуття коління в животі і т. д.) Так, поступивши через зовнішні органи чуття, інформація обробляється відповідною репрезентативною системою.

Другий важливий момент в організації спілкування – це рівні і дистанції спілкування.

У роботі менеджерів дуже важливий принцип, відповідний прояву гнучкості: «якщо те, що ви робите, не спрацьовує, спробуйте зробити щось-небудь інше». В спілкуванні важливо бути гнучким в словах, мисленні, сприйнятті і поведінці. Сенсорна гострота дозволяє бути гнучким в сприйнятті. У гнучкої поведінки є переваги: нова поведінка викликає і нову відповідну реакцію, і, можливо, ви доб'єтесь бажаного результату, використовуючи різні нові способи поведінки.

Таким чином, застосовуючи техніку НЛП в управлінні колективом організації, можна управляти підлеглими, а також продуктивно приймати участь в процесі ділового спілкування. Здібність підстроювати свою власну мову під предикати інших є дуже важливою при встановленні довірчих відносин, що має сенс при тривалій спільній роботі. Результат зміни мови менеджера з метою підстроїтися під людину, з якою він спілкується, має дві сторони: перше, людина починає себе вільніше відчувати в спілкуванні з ним, починає більш довіряти керівнику. Друге, менеджер створює навколишнє середовище, яке сприяє більш ефективним результатам спілкування та роботи.

НЛП є незамінним помічником в управлінні та бізнесі. Це - підвищення ефективності внутрішніх і зовнішніх комунікацій компанії і підтримка управлінських рішень.

Можна говорити про два варіанти використання НЛП в компанії: особисте й інституційне. Під особистим застосуванням мається на увазі застосування НЛП окремим топ-менеджером або групою менеджерів. В цьому випадку НЛП використовується індивідуально або стає частиною організаційної культури. Такий варіант використання дає достатньо швидкий і добре відчутний ефект. Найважливішим елементом в цьому випадку є навчання і «емоційне зараження».

Відповідно, запровадження НЛП як профільної технології вимагає серйозної роботи з системою цінностей і мотивації. У тих випадках, коли система цінностей в компанії відповідає технології, її необхідно впровадити.

Таким чином, для менеджера дуже важливо мати вплив на людей, з якими він має спілкуватися в процесі роботи. Як керівник, менеджер практикує різноманітні засоби психологічної дії на тих людей, які оточують його в процесі ділового спілкування. Ефективність керівника – це здатність його знайти спільну мову зі всіма своїми підлеглими. Менеджер має також спілкуватися з партнерами та клієнтами. Всі ці зв'язки мають давати найбільш відчутний ефект у практиці ділового спілкування. Для поліпшення його менеджер все частіше користується технікою НЛП, оскільки вона з'єднує в собі візуальні, кінестетичні, аудіальні та лінгвістичні види впливу на людину, що має на меті досягнення бажаного результату не тільки на особистісному рівні, а буде корисним і для організації в цілому.