

**10-Дәріс.** Ұйымдағы қызметкерлердің қанағаттануы және гармония табу. Ұйымда эмоциялық күйді басқару

**Дәрістің жоспары:**

1. Ұйымдағы психологиялық ахуал

2. Ұйымдағы жайлылық

3. Ұйымдағы эмоциялық интеллект

**Түйін сөздер:** психологиялық ахуал, психологиялық жайлылық, эмоция, гармония, стресс-менеджмент

Басқару бойынша ағылшын мамандары М. Вудкок пен Д. Френсис төмендегідей қосымша тізбелер ұсынады: «өзін басқару қабілеті», «жеке басының парасаттылығы», «жеке басының айқын мақсаты», «жеке басының өсуіне баса күш салу», «мәселені шешу әдеті», «тапқырлық және жаңашылдыққа қабілет», «айналасындағыларға ықпалын тигізуге қабілеттілігінің жоғары болуы», «осы замандағы басқарушылық амалдарды білуі», «басқару қабілеттілігі», «бағыныштыларын жетілдіріп, оларды оқытуға шеберлігі», «жұмысшылар тобын қалыптастырып, оларды жетілдіруге қабілеттілігі».

Басқарушылық еңбектің ерекшелігі, басқарушылық функциялардың күрделілігі мен жан-жақтылығы басқару практиктері мен теоретиктерінің есінен еш уақытта шықпаған және олардың назарында басты орын алған, оған деген көзқарастардың ХХ ғасырдың басынан қазірге дейінгі эволюциясына көңіл аударалық. Кәсіпорында немесе ұйымда басқару жүйесінің қалыптасу кезеңінде және әрі қарай ұзақ уақыт бойында (шамамен 70-жышдарға дейін) менеджерлерге қажетті сапаны ұйымның жұмыс әрекеті, сипаты мазмұнына байланыстырған. Сонымен қоса, бұл сапалардың тізбегін уақыт өткен сайын кеңейтіп отырған.

Ғылыми менеджменттің классигі Ф.У. Тэйлордың пікірінше, мастерлердің «ақыл, білім, арнайы немесе техникалық мағлұмат, тәсілқойлық немесе күш, әдептілік, энергия, батылдық, адалдық, парасатты және дұрыс ойлау, мықты денсаулық» сияқты сапалары болуы керек.

Басқару ісінің маманы А. Файолдың пікірі бойынша, ірі кәсіпорындарының басқарушыларына мына төмендегідей қасиеттер тән болуға тиіс:

а) денсаулық пен дене төзімділігі;

ә) ақыл және ақыл-ойының жұмыс қабілеттілігі;

б) өнегелі сапалар: қатаң, қажырлы, саналы жігер, белсенділік, қуат және, белгілі жағдайда, ерлік, жауапкершіліктен қорықпау, міндетті түсіну, барлық мүддеге қамқорлық;

в) жалпы түсінік шеңберінің кеңдігі;

г) әкімшілік қабілеттілік, іс-қимыл бағдарламасына көрегендік білдіру және оны жетілдіру қабілеті, ұйымдастырушылық сапасы, әсіресе әлеуметтік орта жасай білу мүмкіншілігі, бұйрық бере білу, адамдарды басқару өнері, олардың әрекетін үйлестіру және бақылау;

д) өте маңызды, қатысы бар барлық функциялармен таныс болу;

е) осы кәсіпорынға тән мамандықты жете білу

Менеджерлердің аталған қасиеттерінің ішінде адамдармен жұмыс істей білуіне әдейілеп тоқталсақ, ол, ең алдымен, өздеріне бағыныштылармен жұмысы. «Босстың» өз жұмысы бар, бірақ оны олар бағыныштыларының қолымен істейді», — деп жазды Дон Фуллер. Мәселе адамдарға алдағы нысанаға жетуге түрткі беруде, оларды белгілі нәтижеге жетуге пайдалануда. Ол үшін «босс» олардың қажетін, мүддесін, рухани байлықтарға бағытын, қабілеті мен мүмкіншілігін білуге міндетті. Өз жұмысын істей отырып, ол қатаң, адал және белсенді болуы керек және, ең соңында, өз беделін жоғары ұстауы керек, бірақ бұл қол астындағыларға жалпақ шешей болу деген емес, сонымен қоса, жарлық беретін және жалпы бағытты көрсететін лидер болуы керек.

Біздің қазіргі экономикамызда Батыстағы рыногы дамыған елдерде кездеспейтін қолайсыз жағдайларға байланысты басшылардың әрекеті адам айтқысыз күрделіленіп кетті. Менеджерлер шешім қабылдау үшін үлкен тәуекелге баруға тиіс, осындай күрделі жағдайда қате жіберіп қоймау үшін, оларға шапшаңдық, тәуелсіздік және оның алғы ұйғарымына өз жауапкершілігінен тайсалмайтын табандылық көрсеткені жөн. Мұндай жағдайларда менеджердің кәсіпкерлік дағдысы, сонымен қоса, жиі өзгеретін рынок жағдайында тез ауысып тұратын бағытқа сай қорларды ең тиімді өрісте пайдалана алатын қабілеттілігі жоғары бағаланады. Сондықтан да менеджерлер бір мезгілде маркетинг саласымен және қаржы теориясымен тығыз айналысуға мәжбүр. Содан болар, көп мамандар менеджерлердің осы қасиетін ұйымның «жетістік формуласы» дейді.

Шындығында қызметкер басшыны түсінсе, ол оның талаптарымен келісті деген сөз емес. Барлық істі жақсы, орташа, қанағаттанарлық және өте жақсы жасау мүмкін. Егер қызметкер басшы талабына наразы болса, онда ол жұмысты жазасыз қалу үшін тек талапқа сай орындайды немесе өзі қалауынша жасайды.

Басшы мен қызметкер арасындағы өзара түсіністікті болдыру үшін бұйрықты ақпарат беруде мыналар маңызды: кәсіптік тілдің бірлігі, интеллект деңгейін есептеу, ақпарат толықтығы, мәселеге көңіл аудару немесе оны жеткізудің ойлылығы. Ақпаратты жеткізу мынадай үлгіде жүзеге асуы тиіс: Қызметкердің көзқарасына қарсылықты болмауы; Жұмысты атқарудағы қызметкердің қызығушылығын көрсету.

### **Тексеру сұрақтары:**

1. Психологиялық ахуал деген не?
2. психологиялық денсаулық
3. Стресс-менеджмент деген не?
4. Ұйымды гармония басқаруды талдап беріңіз

### **Әдебиеттер:**

1. Ахтаева Н.С., Әбдіғапарова А.І, Бакбаева З.Н. Басқару психологиясы: Оқу құралы. – Алматы: Бастау баспасы, 2010.- 250 б.

2. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.
3. Мандель В.Р. Современная психология управления. Директ Медиа. 2015г.
4. Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Психология управления трудовым коллективом. Изд.КНИТУ. 2012г. 260стр.