

## **11-Дәріс.** Ұйымдық коммуникация

### **Дәрістің жоспары:**

1. Жұмыс орны психологиясы
2. Жұмыстағы мінез-құлық
3. Қызметкерлердің тұлғааралық қатынастар психологиясы

**Түйін сөздер:** Жұмыс беруші, қызмет психологиясы, ұйымдық мінез-құлық, эмоцияны басқару

Басқару қатынасы – қатынастың ерекше түрі спецификалық түрі болып табылады. Басқа қатынастардан ерекшелігі осы қатынас түрі негізінде басшылық мәселелері шешіледі. Сондықтан басқару қатынасының мақсаты нәтижесінде басқарудың спецификалық мәселелері шешіледі.

Басқарушылық қатынаста басқа қатынас сияқты үш жақты болып келеді: коммуникативті (ақпаратпен алмасу); перцептивті (қатынас кезінде бір – бірін қабылдау); интерактивті (бірігіп әрекет ету немесе қатынас үрдісінде әрекетпен алмасу).

Атақты психолог А. Ю. Панасюк басшылық қатынасының маңыздылығы қызметкердің басшысы не қалайтынын түсініп, өзін басшысының орнына қоя білуі. Бұл жағдайды Панасюк басшылық қатынасының бірінші заңы деп атаған.

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.

Сондықтан басшы қызметкерлерімен ең алғаш қатынасу кезінде басшылық қатынастың екінші заңына бағынуы тиіс: тең қатынасты жағдайда адам өзі эмоциялық жағымды қатынастағы адамның позициясын ұстанады, және керісінше эмоциялық жағымсыз қатынастағы адамның позициясын құптамайды.

Басшы аттракция арқылы өзіне тәнті ете білу қажет:

жақсы адам болуы;

жақсы адам болып әрекет етуі;

қатынас барысында өз қажеттіліктерін қанағаттандыру

### **Тексеру сұрақтары:**

1. Жұмыста қандай мінез-құлық модельдері болады?
2. Өзара түсінісу механизмдері
3. Қызметтестер психологиясы

### **Әдебиеттер:**

1. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. - М.: ИНФРА-М., 2014.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2012.
3. Добренков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.
4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.
5. Митин А.Н. Психология управления. – М.: ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.
6. Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.
7. Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010
8. Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.