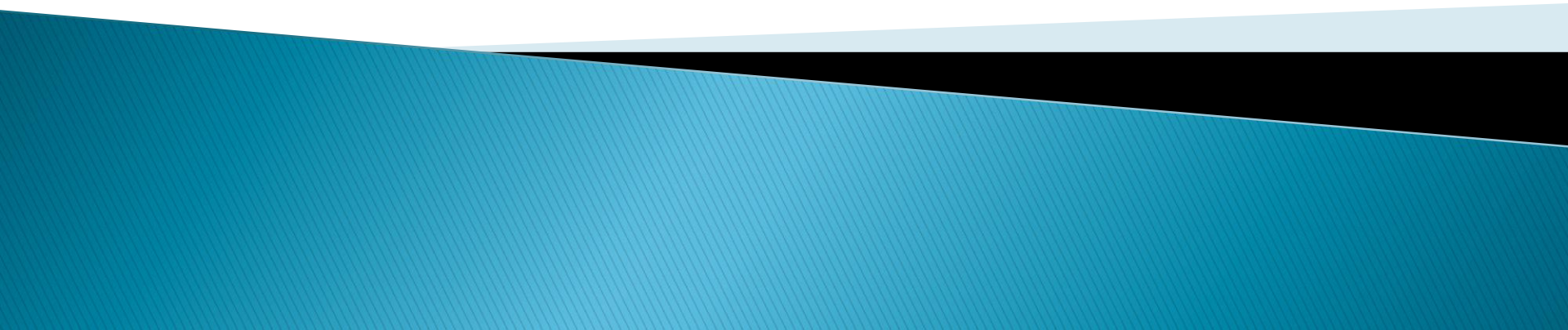


**УПРАВЛЕНСКИ
КОМУНИКАТИВНИ СТИЛОВЕ.
КОМУНИКАТИВНО-
ПОВЕДЕНЧЕСКИ СПЕЦИФИКИ**



УПРАВЛЕНСКО ОБЩУВАНЕ

— служебно общуване на ръководителя с подчинените. Неговата цел е да даде разпореждане, посъветва, да получи информация за изпълнение на поставена задача, да даде оценка на изпълнението и изпълнителя.

Управленското общуване има следните *особености*:

- ▶ Произтича от определени **цели и подбуди**;
- ▶ Включва определен **тип поведение** – реч, мимика, жестове; емоции, чувства (симпатия, антипатия, удовлетвореност, огорчение); познание (личносно възприемане, мислене, въображение, представи); воля (задръжка, самообладание, саморегулиране); способност за анализ на комуникативната ситуация и комуникативните резултати;

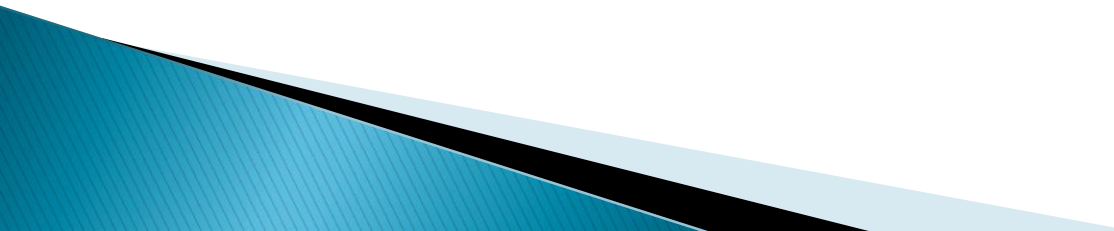
СТИЛ НА УПРАВЛЕНИЕ

- ▶ устойчива съвкупност от личностни и социално–психологически характеристики на ръководителя, посредством които той осъществява своите и тези на организацията цели и задачи, реализира различни методи на въздействие върху отделния служител и върху колектива.

АВТОРИТАРНО–УПРАВЛЕНСКИ СТИЛ

- ▶ – ръководителят сам определя водещия стил на общуване в екипите, сам приема решения, активно използва формите заповед, разпореждане, изискване, които не подлежат на обсъждане.

ДЕМОКРАТИЧНО–УПРАВЛЕНСКИ СТИЛ

- ▶ ръководителят активизира екипа (коллектива) за съвместна разработка на решение и колективното му реализиране. Организира системен обмен на информацията, становищата. Върху подчинените оказва влияние чрез убеждение, съвети, аргументи.
- 

ЛИБЕРАЛНО–УПРАВЛЕНСКИ СТИЛ (пасивен)

- ▶ Ръководителят демонстрира ниско ниво на изискване към подчинените. Основни подходи за влияние са молбата и информираността.

СТИЛОВЕ НА ОБЩУВАНЕ НА РЪКОВОДИТЕЛЯ

- ▶ изразяват неговите управленски способности и професионална компетентност, както и персоналните водещи мотиви, интелектуани качества, обща култура, нравственост и психологически такт.
- ▶ Стилът на общуване на мениджъра **определя формите на предаване на ръководните въздействия**, които въплащават властните му правомощия по отношение на подчинените. Успешността на ръководството, взаимоотношенията в колектива, авторитета на ръководителя са в пряка зависимост от стила на общуване.

Нивата на общуване на ръководителя се определят като личностни и ситуативни.

- ▶ *Личностното ниво* се определя от устойчиви комуникативни черти на характера.
- ▶ *Ситуативното ниво* детерминира възможностите за избор на подходите при общуване.

Личностното ниво е водещо при установяване на контакт.

ТИПОВЕ ИНДИВИДУАЛНА АКЦЕНТУАЦИЯ ВЪРХУ СОЦИАЛНОТО ПОВЕДЕНИЕ

- ▶ – класификация на социално–психологическите черти на личността според емоционални, комуникативни и други характеристики.

Демонстративен тип –

- ▶ носители на характерно конфронтационно поведение; проявят качества като: подозрителност, излишна агресивност – производни на тенденцията винаги да съществува противопоставяне. Представителите на тази категория хора се стремят да бъдат в центъра на вниманието и постигат целите си чрез скандали, имитация на душевна болезненост (страдание), необичайни увлечения, лъжа. Категорията хора лесно забравят за своите „неблагонравни” постъпки. За тях е характерна висока приспособимост към околните.

Педантичен тип –

- ▶ отличава се с повишена социална ригидност, устойчива насоченост на личните пристрастия и ориентации, слаба способност за коригиране на поведението, добросъвестност, сериозност, надеждност в делата и проява на чувствата. Характерни са формализмът, слаба гъвкавост и по-трудно приемане на новото.

Крайно емоционално– експресивен тип

- ▶ изключително силни емоционални преживявания, склонни към формиране на свръхценни идеи. Демонстрират завишена самооценка в съпоставка с другите. Не могат да забравят обиди, водят „списък“ на обидилите ги. Наблюдава се служебна и битова несговорчивост, създават напрегната атмосфера. При конфликти често са активната страна, много точно определят за себе си групата на „приятелите и враговете“.

Възбудим тип

▶ характерни черти: повишена социална импулсивност; нисък контрол над собствените емоции, подбуди и действия, които водят до конфликти и трудности в общуването; повишена раздразнителност; несдържаност; възможна маскировка (подчертана услужливост). Често влизат в конфликт, независимо от социалния ранг (началници), не се приемат добре от колектива. Околните не ги „харесват“ поради раздразнителността им, неадекватните изблици на гняв и жестокост, слабия самоконтрол. В семейството са деспотични (дори жестоки).

Интровертен тип –

- ▶ характеризират се с ниска общителност – рядко влизат в контакт с околните – само в случаите, в които това е необходимо, неизбежно. Често са вгълбени в себе си, в своят свят от мисли. Характерна е повишена ранимост, нежелание за споделяне с околните, не споделят преживяванията си. Дори към най-близките си се държат хладно и сдържано. Типа хора предпочитат уединението, пред шумна компания. Рядко влизат в конфликт – най-често при опит да се навлезе във вътрешния им свят.

- ▶ Демонстрират емоционална хладност и слаба привързаност към близките. Харесват се от околните заради проявените сдържаност, последователност, обмисленост на постъпките, твърда убеденост и принципност. Не се одобряват техни качества като: упорито отстояване на нереални интереси и виждания, резките разминавания с формираното общо мнение, затвореност, понякога грубост и безцеремонност.

Дистимен тип –

- ▶ наблюдавани характеристики: постоянно понижено настроение, тъга, затвореност, несловоохотливост, песимистичност. Рядко участват в конфликти, в подобна ситуация заемат пасивна страна. Предпочитат компанията на хора, които са склонни да им се подчиняват. Околните харесват силните им страни – сериозност, добросъвестност и справедливост, за разлика от слабите им – песимизъм, отдръпване от колектива, отклоняващи контакта. Този тип хора са привърженици на традицията и всяка промяна на средата им се отразява негативно.

Тревожно–боязлив тип –

- ▶ представителите на групата често се намират в състояние на безпокойство, поради възможната поява на опасност сред социалното обкръжение; проявяват склонност към излишни социални преживявания, страхливост. Характеризират се с понижено настроение, неувереност в себе си. Постоянно се опасяват както за себе си, така и за близките си, дълбоко преживяват несполуката и неуспеха, съмняват се в правилността на постъпките си. Рядко влизат в конфликт и заемат пасивна позиция. **Силни страни** – дружелюбие, самокритичност, изпълнителност. **Слаби страни** – боязливост, мнителност, беззащитност (често са обект на присмех).

Циклотимичен тип –

- ▶ характерни са цикличните смени на периодите на подем и спад на настроенятията, които правят непредсказуеми представителите на тази група. В „светлия“ период те са енергични, устойчиви, а в „тъмния“ – показват изострено възприемане на неприятностите, склонност към „черни“ мисли (възможни мисли за суицид). Поведението е неустойчиво, честите драстични смени на емоционалното състояние води до психическо изтощение.

Хиперактивен тип –

- ▶ характерен за хора с особено акцентиране върху преживяването на тревога и щастие, бърза смяна на настроенията – бърз преход от едно емоционално състояние с друго, преувеличено възприемане на различни по характер събития (прекомерен възторг при радостни събития и отчаяние при неприятности).

- ▶ Представителите на този тип са особено енергични, самостоятелни, стремящи се към лидерство, риск, авантюра. Не се повлияват от забележки, отсъства самокритичност. Не се приемат от околните качества като лекомисленост, склонност към аморалност, несериозно отношение към задълженията, излишна раздразнителност.

Емотивен тип –

- ▶ включва чувствителни и подчертано впечатлителни хора, чието настроение се отличава с особена дълбочина, „тънност“ / деликатност при протичане на емоциите и чувствата. Социалните интереси са съпроводени от повишено внимание към духовната страна на общуването и обществения живот. Представителите на този тип са изключително раними, дълбоко преживяват и незначителните неприятности, особено чувствителни към забележки, предпочитат тесен кръг от приятели (единомишленици). Обидите затварят в себе си (интровертен тип). Добре се приемат проявяваните алтруизъм, състрадание, емпатия. Това са хора, които са изпълнителни, с високо чувство на отговорност, дълг.

Екзалтивен тип –

- ▶ характерни – силно променливо настроение, словоохотливост, повишена отвлекаемост (впечатлителност) от външни събития. Ярко изразените емоции намират отражение в склонността им към влюбчивост. Характерни черти, които добре се приемат от околните – алтруизъм, състрадание, художествен вкус, артистични наклонности, привързаност. Черти, които не се приемат добре от околните – изключителна впечатлителност, патетичност, паникьорство.

Конформен тип –

- ▶ висока общителност, словоохотливост, липса на собствено мнение, несамостоятелни, стремеж към общността, предпочитание към подчиняване, отсъствие на лидерски амбиции, доброжелателни, подчиняващи се на чуждо влияние. Конфликти са възможни при ситуации на принудително уединение.