

КАЧЕСТВА РУКОВОДИТЕЛЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Руководитель, обладающий необходимыми качествами и способностями, умело применяющий их на практике, пользуется заслуженным авторитетом у подчиненных, коллег и вышестоящего звена.

Для успешного управления трудовым коллективом руководитель должен обладать определенными качествами, из которых важнейшими являются деловые и моральные.

Деловые качества характеризуются наличием у руководителя высокой научно-технической и экономической подготовки и знаний в области государственного законодательства, педагогики, организаторских способностей. Моральные качества характеризуют руководителя с точки зрения нравственности, человечности, порядочности.

Специалист и руководитель должен профессионально знать, как выполнять свою работу. Профессиональная компетентность определяется уровнем специального образования – системы повышения квалификации, подготовки и переподготовки специалистов и самообразования. Это во многом зависит от сложных частных способностей личности – общих способностей управленческой деятельности. В силу своей работы, связанной с организацией людей, руководитель должен владеть также системой знаний и в ряде смежных областей: современной экономики, права, философии, педагогики, психологии и др. Такие руководители умеют общаться с людьми, соединяя слово и дело. Они часто ставят цели деятельности, умеют их обосновать, заставить людей верить в необходимость их достижения.

На втором месте по значимости является такое моральное качество как честность, так как не только в плане своей деловой компетенции, но и в своих моральных качествах руководитель должен быть образцом для подчиненных. Из других моральных качеств, могут быть названы тактичность, справедливость, чуткость, доброта.

Непеременной чертой руководителя, специалиста должна являться коммуникабельность. Коммуникабельность – это не только готовность и умение легко устанавливать, поддерживать и сохранять позитивные контакты в общении и взаимодействии с окружающими, но и умение находить общий язык с людьми различных взглядов, убеждений, национальностей, умение находить точки соприкосновения по самым сложным вопросам и на их основе выработать компромисс, широкий кругозор и умение им пользоваться, большое личное обаяние человека. Осознавая важность и необходимость данного качества слушатели разместили коммуникабельность на 3-м месте по значимости.

В числе других важных личностных черт и характеристик выделены следующие: вежливость, уважение к людям, предприимчивость, ответственность, уверенность в себе, пунктуальность, креативность.

Вежливость – нравственная и поведенческая категория, черта характера. Под вежливостью обычно понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположные точки зрения. Вежливость считается выражением хороших манер и знания этикета. Она позволяет людям чувствовать себя комфортно в обществе друг друга и избегать напряженности в отношениях. Она облагораживает культуру взаимоотношений людей, подразумевает желание человека поступать в соответствии с высокими моральными качествами.

Уважение к людям появляется только в процессе общения и совместной деятельности. Оно предполагает признание достоинств личности, предписывает не причинять другому человеку вреда, ни физического, ни морального.

В стремлении человека к достижениям отражается одна из фундаментальных потребностей - потребность в самореализации, в достижении целей. Исследования показывают, что люди, обладающие этой чертой, имеют ряд особенностей: они предпочитают ситуации, в которых можно брать на себя ответственность в решении проблемы, они не склонны подвергать себя слишком большому риску и ставят перед собой умеренные цели, стараясь, чтобы риск был в значительной степени предсказуем и просчитан.

Волевые качества человека издавна считались основными его умениями управлять. Важную роль в структуре этих качеств занимает чувство ответственности, которое руководитель должен постоянно испытывать, за моральное и физическое состояние своих подчиненных, за результаты деятельности руководимого им коллектива.

Уверенность в себе означает веру в то, что твоих сил и способностей достаточно для того, чтобы справиться с любой задачей и проблемой, которые возникают перед организацией.

Пунктуальность по жизни человека играет важную роль. Пунктуальный человек никогда не позволит себе опоздать или не выполнить данное слово. Такой человек реально оценивает свои возможности и силы прежде, чем назначить срок выполнения или дату встречи. Пунктуальность вызывает уважение со стороны подчиненных, которые оценивает данную личность как целеустремленного, уверенного в себе и в своем деле, ответственного и надежного человека. Пунктуальный умный руководитель создает образ не только делового, но и серьезного, строгого, надежного, справедливого и уверенного в себе человека.

Креативность – это способность человека к творческому решению задач, очень важная черта личности, особенно существенная для инновационной деятельности. Применительно к управленческой деятельности креативность может рассматриваться с точки зрения способности руководителя видеть элементы новизны, творчества в деятельности подчиненных и поддерживать их. Креативный руководитель - яркий, неординарный человек с отлично развитым воображением, умеющий быстро генерировать интересные, необычные, хорошо продаваемые идеи. Он интуитивно чувствует, что может заинтересовать потребителя и способен отстоять идею команды перед заказчиком.