

УДК 33
ББК У 050

СЛУШАНИЕ В РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА

И.В. Пабат

Научный руководитель – к.ф.н., доцент Е.М. Бондарчук
Самарский государственный аэрокосмический университет
имени академика С.П. Королёва

Слушание как «рецептивный вид речевой деятельности» играет важную роль в различных профессиональных сферах. Определяющим этот навык является у специалистов, занимающих руководящие должности, в частности, у менеджеров. Должностному лицу необходимо уметь выслушать работника, поскольку от этого зависит качество исполнения его указаний, организация взаимодействия с подчинёнными и далее формирование команды и успех предприятия в целом.

Идеальный руководитель принимает во внимание объективные и субъективные факторы, снижающие эффективность слухового восприятия подчиненного, а именно: шумы и помехи; акустические характеристики помещения; микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.); пол слушателя, тип нервной системы человека, его темперамент; интеллектуальные способности. Если «рядовой» руководитель учитывает хотя бы часть этих факторов, то он, безусловно, находится в выигрышном положении.

Как утверждают современные отечественные и зарубежные специалисты в области деловой коммуникации, эффективное слушание позволяет извлечь пользу из любого речевого высказывания. А это способствует развитию поведенческой гибкости и существенно влияет на укрепление авторитета управляющего.

Эффективное слушание требует, прежде всего, непредубеждённого отношения к конкретной ситуации. Однако многие с трудом остаются объективными, если в речи затронуты их личные интересы. На отношение к информации влияют также опыт и знания по обсуждаемому вопросу. Поэтому без повышения квалификации трудно быть адекватным к требованиям современной действительности.

Слушание невозможно без умения концентрировать внимание, т.е. без постоянной включённости в процесс и игнорирования отвлекающих факторов. Таким образом, руководитель – это активная творческая личность.

Слушание предполагает умение анализировать, т.е. осознанно воспринимать информацию, выделять главное и второстепенное, а значит правильно расставлять приоритеты.

Итак, исследование принципов эффективного слушания, факторов, улучшающих навыки слушания, а также разработка диагностического инструментария на основе слушания являются актуальными в повышении уровня организации предприятия. Наиболее оптимальное и перспективное решение этих проблем видится на пересечении таких наук, как риторика, психология и деловая коммуникация.