Методы коммуникативно-управленческого влияния

цель - побуждение другого сделать нечто, стимулирование, создание установки, управление мотивами

влияние закона

при постановке задачи сотруднику происходит ссылка на какие-то обязательные условия (законодательство, инструкции, трудовой распорядок и др.), действующие в организации, на взаимные договоренности ("Мы с тобой уже договорились о том, что..."), на групповые нормы ("У нас принято..."). Понятно, что нарушать закон большинству людей неприятно и затратно. Поэтому распоряжения исполняются.

распоряжения

Формула метода: "Сделай это, иначе получишь это (что-то нежелательное)" или "Сделай это, иначе не получишь это (что-то желательное)".

- Метод не для всех.
- применять не всегда, а только в исключительных ситуациях.
- уметь подобрать правильные слова.
- "Если ты не примешь участие в этом проекте, то не сможешь получить новый профессиональный опыт и продолжить карьерный рост".

Пример

это ссылка на авторитетные источники, собственный опыт руководителя или опыт других людей, имеющих значение для сотрудника:

- "Ты знаешь, я много раз сталкивался с такой ситуацией (пояснение), поэтому я бы ... (побуждение)».
- «Ты знаешь, по данным (пояснение), поэтому наиболее эффективным решением является (побуждение)».
- «Х всегда делал (советовал, говорил) так...».
- «Я бы на твоем месте ...».

уговоры

- может быть эффективным, если, хорошо применен и другой человек понимает, почему ему необходимо изменить свое поведение.
- полезен, когда человек разделяет убеждения и ценности руководителя и организации в целом.

угрозы

- основаны на том, что страх иногда является достаточным мотивом, и на короткое время они могут сработать.
- имеет много отрицательных побочных последствий:
  - обида
  - разрыв деловых отношений
  - желание возместить ущерб
  - от отрицательных эмоций в виде мести
- обязательно будут победитель и побежденный.

просьбы

- Руководитель пытается обеспечить себе сочувствие
- могут сработать, если между руководителем и подчиненным существуют хорошие отношения.

подкуп

- Руководитель может предоставить своему подчиненному какие-либо преимущества, если он определенным образом изменит свое поведение.
- это честный подход, предоставляющий подчиненному неординарные вознаграждения за усилия.
- нарушается честность, метод становится обманным и воспринимается предполагаемым получателем дивидендов с насмешкой.

Заражение

влияние на сотрудников посредством психологического заражения со стороны руководителя (горящие глаза, положительные эмоции, уверенность в себе, оптимизм и т.д.). Хотя заразить людей можно и в противоположном направлении.

убеждение

самый честный метод влияния.

Смысл убеждения в том, чтобы сотрудник осознал важность или необходимость решения той или иной задачи или выполнения действий определенным способом.

Манипулирование

скрытое психологическое влияние манипулятора на "жертву".

"жертва" не осознает, что ею управляют.

- "Подумайте о своем будущем".
- "Заплатим потом".
- "Обещанного три года ждут".
- "Поручение трудного задания".

Внушение

психологическое влияние посредством введения человека в состояние транса.

с помощью силы взгляда или с помощью слов.

Ожидание

предъявление к ним высоких требований и ожиданий

Просьба

завуалированная угроза наказания

Вознаграждение

стимулирование

влияние через обещание того или иного вознаграждения.

- «Если за месяц вы это сделаете, то я поставлю перед генеральным вопрос о расширении ваших полномочий».
- «Коллеги будут Вам благодарны, если вы поможете сделать это».
- «Вам предстоит решить очень интересную и нестандартную задачу».

Вовлечение

смысл метода в том, чтобы сотрудник сам поучаствовал в разработке или принятии того решения, которое ему придется потом исполнять.

Критика

- влияние через мотивирующую критику действий сотрудника, но не самого сотрудника.
- существуют правила, которые следует соблюдать, чтобы в результате критики создать у человека мотивацию на решение задачи. Однако, во многих случаях критика имеет обратный эффект - демотивацию людей.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ