

УДК 159.9

ТЕГЛІВЕЦЬ Л. В.

Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОВІДНИХ ЧИННИКІВ ДІЛОВИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН МІЖ КЕРІВНИКОМ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ І ПРАКТИЧНИМ ПСИХОЛОГОМ

У статті представлено огляд принципів дослідження ділових взаємовідносин між психологом і керівником навчального закладу.

Ключові слова: ділові взаємовідносини, особистісні чинники, організаційні чинники, мотиваційні чинники, емоційні чинники взаємовідносин.

Актуальність теми. Однією з перших умов для реалізації сучасного завдання вищої освіти – підготовки компетентних і успішних професіоналів є завдання навчити майбутніх фахівців налагоджувати конструктивні плідні ділові взаємовідносини. Ділові взаємовідносини між психологом і керівником навчального закладу задають вектор спрямування загального психологічного впливу в освітній організації, формують стратегії цього впливу, зумовлюють його форми, методи і тактичні прийоми. Проблема формування ефективної ділової взаємодії залишається актуальною вже доволі тривалий час. Багато досліджень з психології управління присвячені саме цій проблемі, але деякі її прикладні аспекти залишаються в колі невизначених. Стосовно діяльності різних організацій, зокрема в сфері бізнесу, державних служб, є наукові розробки, які стали дотичними до даної проблеми і певною мірою склали основу для її вирішення. До них можна віднести роботи В.С. Агеєва [1], Ф.А. Кузіна [8], Л.Е. Орбан-Лембрик [10], Дж. Тернера [13], С. Уайта [14] та ін., які присвячені особливостям управлінської діяльності і ділової взаємодії; роботи П. Мучинські [9], Г.В. Щокіна [12] та ін. присвячені практичним аспектам побудови ефективної керівної політики в організаціях; впровадження активних технологій підготовки висвітлені в працях О.І. Бондарчук [3], Т.М. Дзюби [5], Л.М. Карамушки [6–7] та ін.

Мета статті полягає у висвітленні принципів дослідження ділових взаємовідносин практичного психолога з керівником закладу освіти, які відображують функціонально-діяльнісні та індивідуально-особистісні аспекти ділової взаємодії.

Основний матеріал статті. Дослідження ділових взаємовідносин практичного психолога з керівником навчального закладу має певні підходи до розробки і підбору методів, які дозволяють визначити і оцінити складові компоненти ділових взаємовідносин, їх взаємозв'язок і взає-

мовплив у системі ділової взаємодії. Однак з першу необхідно визначити головні принципи побудови дослідження, оскільки вони, в свою чергу, визначають ціль, завдання, методичний інструментарій і критерії результатів дослідження.

У загальному визначенні взаємовідносини – це суб'єктивні зв'язки між людьми, які ґрунтуються на певних спонуканнях (інтерес, розуміння необхідності взаємодії, співпраці, спілкування тощо) і включають в себе поведінку, емоції, пізнання, волю. На взаємовідносини впливають багато факторів, наприклад, спрямованість, характер, темперамент, освіта, вік, особистісні якості.

Ділові взаємовідносини є водночас результатом ділової взаємодії і процесом, в якому вона відбувається, а також виступає відображенням індивідуально-особистісних якостей в діловій активності. В групі, в колективі взаємовідносини залежать від рівня організації сумісної діяльності, особистого прикладу керівника, психологічної сумісності та психологічних особливостей суб'єктів взаємовідносин.

Ділові взаємовідносини між практичним психологом і керівником у системі закладу освіти представляють собою суб'єкт-суб'єктну модель, яка складається з цілого комплексу чинників. Цей комплекс включає в себе зовнішні чинники професійної позиції кожного суб'єкта взаємовідносин такі, як статус, професійні функції і ролі, повноваження, правила ділової етики, організаційна культура тощо, а також внутрішні чинники суб'єктів – їх індивідуальні та особистісні особливості, ціннісні та світоглядні орієнтації тощо. Усі ці чинники виступають у процесі формування ділових взаємовідносин в єдності і нерозривності, тому і досліджувати ділові взаємовідносини потрібно в комплексі усіх цих складових.

З метою вивчення ділових взаємовідносин між керівниками закладів освіти і практичними психологами на першому етапі необхідно визначити суб'єктивні оцінки цих взаємовідносин самих суб'єктів взаємовідносин. Для цього доціль-

но використовувати опитувальник в якому предметом діагностичного вимірювання виступили: суб'єктивні інтерпретації здібностей, індивідуальних характеристик, особистих якостей, які пов'язані з умінням налагоджувати конструктивні ділові взаємовідносини; зафіксовані фактори впливу на ефективність ділової взаємодії; формування професійної мети і цілей у професійній сфері; визначення можливих і бажаних результатів професійної діяльності. Для створення цього опитувальника були використані: діагностичний інструментарій першого етапу психолого-акмеологічного консультування А.О. Деркача [4], методики «Ідеальне проектування» Р. Акофа [2] і «Аналітичне планування» Т. Саати [11]. Ці методики дозволяють визначити, як сам суб'єкт ділових взаємовідносин бачить ці взаємовідносини в ідеальному вигляді (як повинно бути) і як на його думку вони складаються в реальності (як відбувається в конкретному досвіді), від яких умов вони залежать і на які аспекти професійної діяльності вони впливають. Далі суб'єкти повинні визначити, що потрібно зробити, щоб реальні ділові взаємовідносини наближувались до ідеальних, принаймні були найбільш ефективними в конкретних обставинах, тобто зробили власний аналіз і проект побудови своїх ділових взаємовідносин.

На другому етапі дослідження необхідно визначити ті індивідуально-особистісні особливості суб'єктів ділової взаємодії, які включені в систему ділових взаємовідносин. Це такі характеристики, як темперамент, особливості характеру, стиль спілкування, стиль керівництва, особливості стилю професійної діяльності, стратегія прийняття рішень. Особливу увагу потрібно приділити таким властивостям особистості, як: відповідальність, толерантність, уміння аналізувати свої обмеження, особливості мотивації, комунікативні здібності, конфліктність, особливості прояву і регулювання емоцій, вольові якості, уміння слухати і особливості взаємин зі співрозмовником, особливості ціннісної сфери особистості, ставлення до критики.

У наукових дослідженнях зафіксовано певні зв'язки між стилем, типом керівника, ефективністю діяльності організації, її культурою управління, невід'ємним компонентом якої є ділові взаємовідносини. Загалом вони зводяться до таких положень: 1) стиль відображає усталені способи діяльності певного типу керівника; тісно пов'язаний з психологічними особливостями його мислення, прийняття рішень, спілкування тощо; 2) стиль не є вродженою якістю, а формується в процесі діяльності і змінюється, його мо-

жна коригувати та розвивати. Стилю керівництва можна також навчати; опис та класифікація стилів певною мірою відтворюють змістові характеристики (параметри) управлінської діяльності (специфіка поставлених завдань, взаємини з підлеглими тощо); стиль керівництва зумовлений культурними цінностями, традиціями організації; чинники зовнішнього середовища (соціально-економічні, політичні, соціально-психологічні тощо) впливають на формування стилю керівництва, а також форми ділових взаємовідносин.

У процесі формування ділових взаємовідносин використовуються різні способи спілкування, які виконують роль не тільки комунікації між партнерами, а й вагомих факторів впливу один на одного [1; 8; 13].

Також сучасні консультанти з управління висувують десять несприятливих факторів, що є перешкодою до формування ефективних ділових взаємовідносин в організації: 1) несумісність з посадою керівника (у посадової особи відсутні управлінські здібності, уміння консолідувати співробітників, надихати їх на ефективне виконання своїх обов'язків; 2) некваліфіковані співробітники (незбалансовані функції, невідповідність між професійними та людськими якостями); 4) неконструктивний клімат (відсутність бажання поступитися своїми особистими інтересами заради виконання завдань команди, взаємної підтримки, турботи щодо добробуту кожного); 5) нечіткість мети (недостатня злагодаженість особистої та колективної мети, нездатність керівництва та членів колективу до компромісу); 6) низькі результати роботи (необхідність у наполегливості колективу в досягненні мети, зростанні особистого професіоналізму, підвищенні самооцінності кожного члена колективу); 7) неефективність засобів роботи (помилки у збиранні та наданні інформації, несвоечасне прийняття рішень); 8) недостатня відкритість та наявність конфронтації (необхідність вільної критики, обговорення слабких місць виконаної роботи, незгоди з керівництвом, позитивного суперництва); 9) недостатній професіоналізм та культура співробітників (обов'язкова відкритість в поданні своєї думки, можливість змінювати свою думку під дією аргументів, вміння керувати своїми емоціями, бажання до співробітництва, почуття відповідальності, бажання працювати, комунікабельність); 10) низькі творчі можливості [9]. В процесі вивчення ділових взаємовідносин потрібно звернути увагу на ці негативні фактори.

Сьогодні в організаційній психології зароджується новий напрям – багаторівневий досліджен-

ня. Цей напрям націлений на те, щоб вирішити фундаментальну дилему у розумінні поведінки людини в організації: людина отримує професію і роботу в крупній соціальній спільноті, і водночас є членом об'єднання менш високого рівня. Дилема заключається в тому, щоб розрізняти фактори, які впливають на поведінку на індивідуальному, командному і організаційному рівнях. У дослідженнях необхідно чітко визначити рівень аналізу досліджуваної системи. Тому і в дослідженні ділових взаємовідносин між психологами і керівниками в закладах освіти доцільно визначити рівень ділової взаємодії між суб'єктами. Американські психологи пропонують визначити цей рівень через особливості завдань і форм сумісної діяльності, яка виникає між психологом і керівником навчального закладу [9]. Розрізняють такі форми:

Орієнтація на вирішення проблем – така форма взаємодії передбачає, що кожний суб'єкт покладається на чесність, послідовність іншого і зрілість спроб у подоланні проблеми; процес вирішення проблеми спрямований на певних задачах, а не власних позиціях чи висновках, суб'єкти повинні відчувати довіру один до одного.

Креативна команда – така форма взаємодії зорієнтована на вивчення перспектив і альтернатив, їх головна мета – розробка нових форм діяльності, тому ідеї і припущення в процесі взаємодії не повинні підлягати руйнівній критиці, а навпаки, суб'єкти повинні підтримувати оригінальні рішення, не боятися новацій, давати можливість цим ідеям визріти і втілитися в певні результати.

Орієнтація на тактичні завдання – така форма ділової взаємодії передбачає чітке виконання розробленого плану, чітке формулювання задач і однозначне визначення ролей, успіх такої взаємодії залежить від взаємної відповідальності суб'єктів, чіткого розуміння своїх функцій, а також критеріїв виконання діяльності.

Ділові взаємовідносини між керівником закладу освіти і практичним психологом як суб'єкт-суб'єктна система включає в себе цілу низку факторів взаємозв'язку, які також необхідно розкрити в процесі дослідження.

Перший фактор передбачає, що суб'єкти взаємовідносин представляють один одному зворотній зв'язок і приймають його, атмосфера повинна бути такою, щоб ні статус, ні влада не були перепорою для зворотного зв'язку, що сприяє визначенню «сильних» і «слабких» сторін. Демонструючи здатність примати критику, керівники встановлюють норму можливої критики.

Другий фактор передбачає бажання, готовність і схильність суб'єктів допомагати один од-

ному у виконанні задач, «підставити плече», особливо керівники повинні не боятися здаватися слабкими. Суб'єкти повинні проявляти певну міру компетентності не тільки у власній царині, а й у сферах, де провідним є партнер по взаємодії.

Третій фактор передбачає, що суб'єкти ділових взаємовідносин відчують себе складовими єдиного цілого, успіх якого залежить від їхньої взаємодії, кожний суб'єкт сприймає успіх взаємодії і спільної діяльності як дещо більш важливе, ніж свої власні досягнення. Успіх сумісної взаємодії і діяльності сприймається як спільне досягнення, яке залежить від ефективності діяльності кожного партнера.

Четвертий фактор передбачає розвиток внутрішньої взаємозалежності, що передбачає кожний суб'єкт взаємовідносин, незалежно від статусу може, і обов'язково повинен покладатися на партнера в здійсненні спільної діяльності і в досягненні спільної мети.

П'ятий фактор передбачає, що лідер виступає взірцем для інших суб'єктів взаємовідносин, він надає і приймає підтримку, надає зворотній зв'язок, визначає форми і межі взаємодії, взаємовпливу, взаємодопомоги і т. д.

Окрім вищезазначеного у дослідженні ділових взаємовідносин бажано звернути увагу на те, які ролі виконують суб'єкти взаємовідносин в організації, але не тільки з позиції регламентованих повноважень, а й з позиції виконуваних функцій. Як вказують американські психологи, ефективна ділова взаємодія і взаємовідносини будуються тоді, коли ролі і функції суб'єктів врівноважені і визначаються наявністю певних розумових здібностей і особистісних якостей [9–14].

У системі ділової взаємодії виділено такі типові ролі:

- Лідер – відповідає за успішність спільної діяльності, за ефективність взаємодії, за конструктивність взаємовідносин у цілому, він повинен усвідомлювати сильні і слабкі сторони і слідкувати за тим, щоб кожний суб'єкт в повній мірі використовував свій потенціал у процесі діяльності.
- Організатор – впливає на сумісні зусилля суб'єктів ділової взаємодії, звертає увагу на постановку цілей і визначення пріоритетів, намагається структурувати систему ділової взаємодії і спільної діяльності, визначає напрям і результат діяльності.
- Виконавець – перетворює плани і проекти в реальні практичні дії і процедури, реалізує узгоджені плани, відповідає за певні проміжні результати спільної діяльності.
- Контролер – ця роль передбачає аналіз проблем, оцінку ідей і пропозицій, концентрує ділову взаємодію на конкретному завданні, виконує функцію критика.

- «Душа» команди – той, хто виконує цю роль, підтримує ділову взаємодію і відносини в сильних сторонах, допомагає партнерам компенсувати свої недоліки, покращує комунікацію між суб'єктами, розвиває командний дух в системі ділових взаємовідносин, відчуття єдності, взаєморозуміння.
- Оздоблювач – веде активний пошук тих аспектів спільної діяльності, які потребують особливої уваги, підтримує у діловій взаємодії відчуття значущості, у взаєминах – відчуття взаємної необхідності.

Слід зазначити, що суб'єкти взаємодії можуть виконувати декілька ролей і певні ролі частіше поєднуються ніж інші, а деякі навпаки, складно поєднати, наприклад роль «душі» і контролера. Однак всі ці ролі важливі для організації в цілому і в конкретних ділових стосунках, тому що вони складають загальні функції ділової взаємодії: лідерство у взаємодії, виконання спільної діяльності, внутрішня підтримка взаємовідносин, взаємозв'язок між суб'єктами взаємодії і ресурсами як всередині організації, так і поза її межами. Цю систему ролей і функцій можна представити наочно (рис. 1).

Лідер ділової взаємодії Організатор спільної діяльності	Дослідник ресурсів (функція зв'язку)
Виконавець Оздоблювач Генератор ідей (функція виконання спільної діяльності)	«Душа» команди Контролер (функція підтримки ділових взаємовідносин)

Рис. 1. Схема функцій і ролей в системі ділової взаємодії і ділових взаємовідносин

Цей взаємозв'язок ролей і функцій доцільно дослідити в системі ділових взаємовідносин між психологом і керівником закладу освіти, тому що він певною мірою визначає ступінь розвитку і ступінь ефективності цих взаємовідносин. В

В статті представлений огляд принципів дослідження ділових взаємовідносин між психологом і керівником закладу освіти.

Ключові слова: ділові взаємовідносини, особисті фактори, організаційні фактори, мотиваційні фактори, емоційні фактори взаємовідносин.

якості висновку потрібно зазначити, що дослідження ділових взаємовідносин між керівником закладу освіти і практичним психологом є комплексним завданням, яке спрямоване на розкриття ділових взаємовідносин як складної системи міжособистісної взаємодії, яка існує в організаційних рамках і зумовлюється низкою зовнішніх і внутрішніх чинників, має певний рівень розвитку і маркери психологічних проявів.

Список використаних джерел

1. Агеев В.С. Влияние факторов культуры на восприятие и оценку человека человеком / В.С. Агеев // Вопросы психологии. — 1985. — №3. — С. 135—140.
2. Акофф Р. Искусство решения проблем / Р. Акофф. — М.: Мысль, 1982. — С. 28—114.
3. Бондарчук О.І. Психологічні проблеми підготовки менеджерів у системі післядипломної освіти до управління конфліктом в освітніх організаціях / О.І. Бондарчук // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. — К.: Міленіум, 2003. — Т.1, Ч. 10. — С. 8—11.
4. Деркач А.А. Акмеологические основы развития профессионала / А.А. Деркач. — М.: Изд-во Моск. Психолого-социального ин-та; Воронеж: МОДЕК, 2004. — 752 с.
5. Дзюба Т.М. Технологія формування психологічної готовності заступників директорів шкіл до взаємодії в умовах конфлікту / Т.М. Дзюба // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна [Серія «Психологія»]. — Харків. — 2006. — №740. — Вип. 36. — С. 46—52.
6. Карамушка Л.М. Психологія управління закладами середньої освіти: монографія. — К.: Ніка центр, 2000. — 332 с.
7. Карамушка Л.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): [монографія] / Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба. — К.: Наук. Світ, 2009. — 268 с.
8. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Ось — 89, 2002. — 320 с.
9. Мучински П. Психология. Профессия. Карьера / П. Мучински. — СПб.: Питер, 2004. — 539 с.
10. Орбан—Лембрик Л. Е. Психология управления: пособие. — К.: Академвидав, 2003. — 568 с.
11. Саати Т. Аналитическое планирование. Организация систем / Т. Саати, К. Кернс. — М.: Прогресс, 1991. — С. 67.
12. Щекин Г.В. Основы кадрового менеджмента: учебник. — 3-е изд., перераб. и доп. — К.: МАУП, 1999. — 288 с.
13. Turner J. C. Social categorization and the self concept: a social cognitiv theory of group behavior // E. J. Lawler advances in group process. Vol. 2. Connecticut, 1985.
14. White C. M. Cognitive complexity and cognition of social structure // Social behavior and persolality, 1977, vol. 5, p. 305—310.

The article reviews aspects of studies of business relationships between a psychologist and school leaders.

Keywords: business relationships, personal factors, organizational factors, motivational factors, emotional factors of relationships.