

УДК 378.147-057.212

**ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБИСТІСНОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ
МАЙБУТНЬОГО МЕНЕДЖЕРА****Ю.О. Михальчук**

Анотація. У статті здійснено теоретичний аналіз і описано складові особистісного компонента професійної культури фахівця сфери управління.

Ключові слова: копінг-стратегії, комунікативна компетентність, емпатія, перцептивні якості.

Аннотация. В статье осуществлен теоретический анализ и описаны составляющие личностного компонента профессиональной культуры специалиста сферы управления.

Ключевые слова: копинг-стратегии, коммуникативная компетентность, эмпатия, перцептивные качества.

Annotation. The article is devoted to the theoretical analysis of the personal component of the professional culture of future managers.

Keywords: coping-strategies, communicative competence, empathy, perceptual quality.

Постановка проблеми. Ефективне функціонування ринкової економіки значною мірою залежить від рівня економічної освіченості суспільства і, насамперед, студентської молоді. У зв'язку з цим, виникає необхідність якісної підготовки майбутніх менеджерів до їхньої професійної діяльності. Успіх організації ми пов'язуємо з ім'ям та діяльністю менеджерів. Вони формують цілі організації, забезпечують її ресурсами, планують і здійснюють контроль, приймають рішення та організують діяльність. Особистість менеджера — це головний фактор забезпечення ефективного розвитку організації, тоді як ідеальний образ сучасного менеджера передбачає наявність у людини відповідних якостей та вмінь.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окрім проблеми становлення й розвитку особистості під час підготовки до професійної діяльності та безпосередньо в її процесі представлені в дослідженнях Б.Г.Ананьєва, Г.О.Балла, О.О.Бодальова, Б.С.Братуся, Н.Ю.Волянук, В.І.Гордієнко, Е.Ф.Зєєр, Є.О.Клімова, О.В.Киричука, Г.В.Ложкіна, С.Д.Максименка, Л.М.Мітіної, В.А.Семиченко, Е.Е.Симанюк, Т.С.Яценко та інших науковців. У працях О.М.Бандурки, М.Вудкока, А.Л.Журавльова,

В.П.Казміренка, Л.М.Карамушки, Н.Л.Коломінського, Л.Е.Орбан-Лембрик, М.І.Пірен, В.В.Третяченко, Д.Френсіса, Ю.М.Швалба, А.С.Шмельова, В.М.Шепеля та ін. вивчалися професійно важливі особистісні якості управлінців, але здебільшого висвітлювалися лише окремі чинники та умови їхнього розвитку.

Сучасні наукові дослідження стану професійної підготовки майбутніх фахівців засвідчують, що існує низка суперечностей у формуванні професійної культури майбутніх менеджерів, а саме між: сучасними вимогами суспільства до майбутніх фахівців та рівнем їхньої готовності до професійної діяльності; індивідуально-творчою природою управлінської діяльності та масово-репродуктивним характером підготовки майбутніх фахівців; усвідомленням майбутніми менеджерами значущості професійної культури й недостатнім рівнем її сформованості. Подолання означених суперечностей потребує глибокого теоретичного аналізу компонентів професійної культури майбутнього менеджера, насамперед її особистісної складової.

Формулювання цілей статті. Мета та завдання статті полягають у визначенні сутності та складових особистісного компонента професійної культури майбутніх фахівців сфери управління.

Викладення основного матеріалу статті. У контексті взаємодії менеджера з учасниками бізнес-простору (партнерами, підлеглими тощо) структура особистісного компонента професійної культури включає, на нашу думку, наступні складові:

1) Мотиваційно-організаційну складову. Вважаємо, що мотиваційно-організаційна складова особистісного компонента професійної культури містить у собі: а) організаційну проникливість; б) мотивування діяльності; в) емоційну дієвість.

Ми погоджуємось із результатами досліджень Н.Кузьміної, Л.Уманського та ін., які виділяють організаційну проникливість як якість, що притаманна здібним організаторам освіти [4; 14]. У відповідності до об'єкта нашого дослідження – підготовки майбутніх менеджерів – організаційна проникливість включатиме: психологічну вибірковість (увага до нюансів взаємин у діадах керівник-підлеглий та керівник-керівник, здатність поставити себе на місце іншого); практичну спрямованість інтелекту (прагматична орієнтація менеджера на використання даних про психологічний стан колективу при розв'язанні управлінських завдань); психологічний такт (здібність дотримуватися почуття міри у своїй психологічній вибірковості та прагматичній спрямованості).

Мотивування діяльності складається, передусім, із здатності «заражати» підлеглих своїми бажаннями, скерованість діяльністю та достатній рівень критичності як здатність виявляти й адекватно оцінювати відхилення від наміченої програми в діяльності виконавців.

Емоційна дієвість як важлива частина мотиваційно-організаційної складової особистісного компонента професійної культури означає самопочуття менеджера в процесі діяльності – передусім задоволеність від процесу та результатів власної праці.

2) Процесуально-дієву складову. Тут мається на увазі соціально-психологічна компетентність спеціаліста, що включає в себе готовність до взаємодії з партнерами, підлеглими та іншими фахівцями різних рівнів управління. Власне, елементом процесуально-дієвої складової особистісного компонента професійної культури майбутнього менеджера є оволодіння копінг-стратегіями. У даний час у психології та менеджменті активно вивчається поведінка людини в складних та конфліктних ситуаціях, так званий «копінг». Копінг – це безперервно мінливі когнітивні та поведінкові спроби впоратися зі специфічними зовнішніми і / або внутрішніми вимогами, які оцінюються як надмірні або ті, що перевищують ресурси людини. З часом це поняття стало включати в себе реакцію не лише на надмірні або ті, що перевищують ресурси людини вимоги, а й на щоденні стресові ситуації. Копінг об'єднує когнітивні, емоційні та поведінкові стратегії, які використовуються, щоб впоратися із запитами буденного життя. Думки, почуття та дії утворюють копінг-стратегії, які допомагають у взаєминах «людина-середовище» [9, с. 3].

У зарубіжній і вітчизняній психології можна виділити три підходи до проблеми подолання. Перший підхід розглядає подолання в аспекті динаміки Его – як спосіб психологічного захисту, що послаблює психічну напругу. Другий підхід розглядає подолання в термінах характеристик особистості – як постійну схильність відповідати на стресові події певним чином. У третьому – найбільш поширеному – підході подолання розуміється як динамічний процес, специфіка якого визначається не лише ситуацією, але й ступенем активності особистості, спрямованої на подолання проблем, що виникають при зіткненні зі стресовою подією. При цьому підкреслюється, що реакції індивіда на стресову ситуацію можуть бути як довільними, так і мимовільними. Мимовільні реакції є такими, що базуються на індивідуальних відмінностях у темпераменті, а також ті, що набуваються в результаті повторення та не вимагають усвідомлюваного контролю [9].

Копінг-стратегії успішно здійснюються за дотримання наступних умов:

- повному усвідомленні виниклих труднощів;
- знанні способів ефективного вирішення ситуації даного типу;
- умінні своєчасно застосувати їх на практиці [6].

Досі не існує загально визнаної класифікації типів подолання. Однак більшість з них базується на двох стратегіях психологічного подолання, запропонованих Р.Лазарусом і В.Фолкманом: 1) проблемно-орієнтований копінг – зусилля спрямовуються на розв'язання виниклої проблеми (11 копінгових дій); 2) емоційно-орієнтований копінг – зміна власних настановлень щодо ситуації (62 копінгових дій). За Р.Лазарусом, у копінговому процесі представлений як проблемно-фокусований так і емоційно-фокусований аспект [12].

Інші класифікації копінг-стратегій, що виникали услід за класифікацією Р.Лазаруса і В.Фолкмана, склалися, базуючись на тому ж принципі, пропонуючи поділ копінг-стратегій за принципом «робота з проблемою» і «робота зі ставленням до проблеми».

3) Комунікативна складова, пов'язана з налагодження конструктивного спілкування, що допомагає продуктивному розв'язанню ділових питань в атмосфері психологічної підтримки.

Всю діяльність менеджера пронизують комунікації: при доборі кадрів і проведенні співбесід, при розв'язанні стратегічних завдань, при проведенні нарад та ділових переговорів, при вирішенні конфліктних ситуацій і т.д. Комунікативна діяльність менеджера здійснюється на двох рівнях – вертикальному (у даному випадку йдеться про комунікацію між працівниками, які знаходяться на різних рівнях організаційної ієрархії («керівник – працівник») та горизонтальному (комунікація здійснюється між рівними за своїм становищем в організації працівниками («керівник – керівник»). Зрозуміло, що названими рівнями комунікативна взаємодія керівників та працівників, яка розгортається в тій чи іншій соціальній організації, не обмежується. Комунікативні потоки поділяються на низхідні (від керівництва до працівників) та висхідні (від працівників до керівництва) [2].

Зважаючи на те, що в управлінському спілкуванні завжди органічно об'єднані два взаємопов'язаних, однак істотно відмінних рівні, ми вважаємо за доцільне особливо відмітити це в моделі комунікативної підготовки майбутніх менеджерів. Йдеться про зовнішній, операційний, поведінковий рівень та внутрішній, глибинний, пов'язаний з особистісно-смісловими утвореннями, який є визначальним щодо першого. У відповідності з цим, Л.А.Петровська в структурі комунікативної компетентності виділяє компетентність у спілкуванні як за суб'єкт-об'єктною так і суб'єкт-суб'єктною схемою; компетентність у вирішенні як репродуктивних, так і продуктивних задач; компетентність як на зовнішньому, поведінковому, так і особистісному, глибинному рівнях спілкування [10; 11]. Принципово важливим для керівника (особливо демократичного стилю управління) є розвиток уміння діалогічного мовлення, що передбачає спрямованість на довіру до партнера по спілкуванню, безоцінне сприйняття особистості партнера як рівного, усвідомлення його права на власну думку, позбавлення від повчань і догм незалежно від того, яка між ними відмінність за соціальним статусом, віком, рівнем знань і досвідом.

Завдяки вмінням діалогічного спілкування відбуваються рівноправні взаємодія, самопізнання й взаємопізнання одночасно кожним партнером зі спілкування [5].

Отже, комунікативні якості в науці управління визначаються як такі, що забезпечують ефективність комунікативної діяльності; здатність до спілкування з людьми; індивідуально-психологічне поєднання властивостей особистості, серед яких найбільш значущими є перцептивно-рефлексивні: почуття емпатії, що виявляється в швидкому, порівняно легкому й глибокому проникненні в психологію підлеглого та рефлексія власних дій, емоцій і почуттів під час взаємодії.

Не менш важливим для керівника є розвиток уміння ефективного (активного) слухання. Таке слухання психологи поділяють на: емпатійне (уважне мовчання, що надає можливість співрозмовнику висловитись) і рефлексивне (той, хто слухає, надає можливість співрозмовнику право на зворотний зв'язок, вільний від оцінок чи власних суджень) слухання [5].

Одним з базових компонентів професійної комунікативної підготовки вважається комунікативна компетентність, яка тісно пов'язана із соціально-психологічною компетентністю. В.О. Співак визначає комунікативну компетентність як знання, вміння, навички в галузі організації взаємодії людей і власне взаємодії в діловій сфері; унікальний сплав теорії і практики спілкування. В.О. Співаком комунікативна компетентність розглядається як основа культури управління, до складу якої входять: культура комунікацій, культура та методика проведення нарад, культура критики та осуду, культура звільнення співробітників, культура розмов по телефону й прийому відвідувачів, культура ділового листування, культура ділового спілкування за допомогою візитних карток [13].

Здійснюючи теоретичний аналіз ділового спілкування керівника, можна виділити наступні комунікативні вміння та навички останнього: формулювати мету та завдання ділового спілкування;

організувати спілкування й управляти ним; ставити запитання й конкретно відповідати на них; вести суперечку, бесіду, діалог, диспут, полеміку, переговори; правильно будувати власне мовлення, в тому числі під час публічних виступів; володіти технікою мовлення; знаннями мовного та службового етикету; подолання комунікативних бар'єрів у промові [3; 8]; знання кинесики [1].

Зміст управлінського спілкування безпосередньо пов'язаний з обміном інформацією, а також організацією керівником взаємодії та взаєморозуміння, які неможливі без сприйняття людьми один одного і без міжособистісних взаємовпливів. Комунікація, будучи також функцією управління, своєю чергою, виступає в якості інтегративної складової, котра об'єднує ролі управління й спілкування.

Даний підхід базується на необхідності переконання керівника (як на етапі його професійної підготовки, так і в процесі самої діяльності) в тому, що без спілкування із співробітниками, без обміну ідеями, думками та інформацією з ними, не може бути справжньої взаємодії та управління. З позицій комунікативного підходу управлінська діяльність керівника (як соціальний різновид управління) спрямована на забезпечення впорядкованості та узгодженості в діях учасників цього процесу, оптимізацію всіх форм їхнього спілкування з метою розв'язання суспільно значущих завдань. Вона також покликана гарантувати їм повагу і саморозкриття своїх особистісних здібностей у ході комунікації. Отже, управлінська діяльність керівника з позицій соціальної психології постає як умова доцільної взаємодії людини із соціальним оточенням, а спілкування в ній одночасно виступає в якості як зовнішньої умови, засобу ефективної дії, так і внутрішньої характеристики психічної активності особистості [7, с. 460-461].

4) Рефлексивно-перцептивна складова, що включає саморегуляцію в професійній діяльності, усвідомлення своїх сильних та слабких сторін як фахівця; ступінь готовності до саморозвитку як усвідомлення необхідності та перспектив професійного й особистісного зростання. Елементами складової є також розвинені прагнення та вміння підтримувати переважно позитивний емоційний тон, зберігати спокій у стресових ситуаціях, створювати та підтримувати позитивні особистісні настановлення й відносини, зберігати здоровий глузд і мудрість у конфлікті з людьми, проявляти гнучкість мислення при розв'язанні складних завдань, підтримувати гармонійний, різноманітний і адаптивно необхідний спосіб життя і т. п. Регулярно здійснюване самопізнання, самоаналіз своїх особистісних та поведінкових особливостей призводить до усвідомлення власного життєвого призначення, підтримуванні конструктивного самоствавлення, що допомагає жити, ставити завдання та цілі, спрямовувати конкретні зусилля у відповідне своїм нахилам та вподобанням русло.

Перцептивні якості – вміння сприйняття, розуміння інших людей – дозволяють керівнику розуміти індивідуальні особливості своїх підлеглих; визначати тип темпераменту, характеру, внутрішній стан і, з огляду на це, визначати характер запропонованої для них праці. Здатність менеджера адекватно сприймати підлеглих, оцінювати особистісні особливості, прогнозувати поведінкові реакції, встановлювати довірливі взаємини – є міцним підґрунтям для забезпечення ефективного управління діяльністю організації – починаючи від постановки цілей діяльності до контролю її результатів, тобто є необхідною передумовою успішності управління організацією загалом.

Висновки. Особистісний компонент є одним із найважливіших у професійній культурі майбутнього спеціаліста, адже крім фундаментальних та загальнотеоретичних знань в обсязі, необхідному для розв'язання завдань управління, знань, якими забезпечує фахівця вищий навчальний заклад у відповідності до освітньо-професійних програм та освітньо-кваліфікаційних характеристик підготовки менеджера, необхідним є розвиток індивідуально-творчих здібностей, що дадуть можливість спеціалісту бути успішним в управлінській діяльності.

Література

1. Государственная служба : Культура поведения и деловой этикет / [под. ред. Е. В. Охотского]. – 2-е изд. – М. : Изд-во РАГС, 1999. – 335 с.
2. Гринчук О.І. Проблема спілкування в структурі підготовки менеджера до управлінської діяльності // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ : Вид-во «Плай» Прикарпатського ун-ту, 2002. – Вип. 7. – Ч. 2. – С. 143-151.
3. Крылова Н.Б. Формирование культуры будущего специалиста / Н.Б. Крылова. – М. : Высшая школа, 1990. – 142 с.
4. Кузьмина Н.В. Способности и талант учителя: пособие для учителей / Н.В. Кузьмина. – М. : Новая школа, 1995. – 33 с.
5. Мириманова М.С. Конфликтология : учебник [для студ. сред. пед. учеб. заведений] / М.С. Мириманова. – 2-е изд., испр. – М. : Академия, 2004. – 320 с.
6. Никольская И.М., Грановская Р.М. Психологическая защита у детей / И.М. Никольская, Р.М. Грановская. — СПб. : Речь, 2006. – 342 с.

7. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: навчальний посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Івано-Франківськ: «Плай», 2001. – 695 с.
8. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие / А.П. Панфилова. - СПб. : Знание, ИВЭСЭП, 2001. – 436 с.
9. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности : учеб. пособие / [под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова]. – СПб. : Речь, 2003. – 448 с.
10. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М. : МГУ, 1989. – 216 с.
11. Петровская Л.А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи // Социальная психология в трудах отечественных психологов. / Сост. и общая ред. А.Л.Свенцицкого. – СПб. : Питер, 2000. – С. 438-453.
12. Психологические исследования. Практикум по общей психологии для студентов педагогических вузов. – М. : Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж : НПО «МОДЭК», 1996. – 176 с.
13. Спивак В.А. Корпоративная культура / Владимир Александрович Спивак. – СПб. : Питер, 2001. – 352 с.
14. Уманский Л.И. Психология организаторской деятельности: пособие для руководителя / Л.И. Уманский. – М. : Политиздат, 1980. – 160 с.