СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПОРТРЕТ МАЙБУТНЬОГО МЕНЕДЖЕРА СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

Ажажа М.А. (м. Запоріжжя)

В статті дається аналіз теоретико-методологічних засад соціально-психологічного портрету менеджера соціальної служби; діагностика факторів самооцінки особистісних характеристик та професійно-важливих якостей, необхідних для успішної реалізації управлінської діяльності; досліджуються ознаки людської особистості.

Ключові слова: *соціально-психологічний портрет, особистість, менеджер соціальної сфери, самооцінка, соціонічний тип, методика комунікативних організаторських здібностей, каскадна оцінка.*

Вступ

Актуальність дослідження полягає у тому, що соціально-економічний розвиток України значною мірою залежить від вирішення формування конкурентоздатних фахівців. Особлива потреба існує у підготовці конкурентоздатних менеджерів соціальної служби, які б відзначалися чітко вираженою професійною спрямованістю, високим інтелектуальним рівнем, творчістю, здатністю до постійного розвитку, відданістю загальнолюдським і національним ідеям, активною участю у розбудові незалежної держави.

Аналіз літератури свідчить, що психологічні аспекти особистості відображені в роботах О.Білоус, І.В.Ващенко, В.В.Гончарова, Д.К.Грейсона, К.О'Дейлла, Л.М.Карамушки, Л.Д.Кривеги, Л.М.Мітіної, П.С.Препелиці, В.В.Рибалки, Р.Розена, Л.Є. Соколової, В.О.Тюріної, О.А.Філь, О.К.Філатова, Д.Б.Чернилевського та ін.

Психологічні особливості конкурентоздатності майбутніх фахівців досліджували В.І.Андрєєв, В.О.Василенко, Є.В.Охотський, Т.І.Ткаченко, Р.А.Фатхутдінов та ін. При аналізі цієї проблеми певна увага приділялась і конкурентоздатності менеджерів соціальної служби, але навіть в цих роботах характеристики конкурентоздатності здебільшого представлено фрагментарно, не системно, без чітких діагностичних критеріїв [1].

Обговорення проблеми

Б.Д. Паригін стверджує, що соціально-психологічний портрет «є одним з вирішальних чинників успішної діяльності людини в усіх сферах життя суспільства», розглядає його в аспекті реалізації функції зворотного зв'язку. На думку автора, значущість соціально-психологічного клімату визначається також тим, що від нього залежить міра, яку вносить кожний індивід у діяльність, характер її спрямованості, ефективність [2].

О.С. Анісімов розглядає соціально-психологічний портрет як такий соціально-психологічний феномен, який відображає рівень комфортності існування в спільній діяльності, у груповій взаємодії: «Якщо комфортність пов'язана з індивідуальною оцінкою умов існування в групі, то самі умови розглядаються як груповий «клімат», як особливий стан соціально-психологічних умов, що склалися в групі». З точки зору дослідження

© Ажажа М.А., 2010

важливим є твердження про рефлексивний характер опосередкування соціально-психологічних умов, що породжуються спільною діяльністю, міжособистісною взаємодією. Певною мірою усвідомлення особистістю комфортності існування в конкретній групі, колективі пов'язано з явищем соціальної фасилітації та інгібіції, коли присутність інших людей, у першому випадку, сприяє поліпшенню діяльності особистості, а в другому – негативно впливає на поведінку і діяльність індивіда. Фасилітація та інгібіція є тими несвідомими компонентами, що входять до соціально-психологічного клімату [3]. Думки соціальних психологів щодо «портрета» здорового, сприятливого соціально-психологічного клімату спрямовані на визначення в колективі гуманістичних взаємин, поєднаних з певним рівнем взаємовідповідальності. Наприклад, Б.Д. Паригін визначає: «Перевага і стійкість атмосфери взаємної уваги, - поваленого ставлення до людини, духу товариства, що поєднується з високою внутрішньою дисципліною, принциповістю та відповідальністю, з вимогливістю як до інших, так і до себе, - такими є основні риси здорового морально-психологічного клімату».

К.К. Грищенко вважає, що «чим більше турботи виявляє колектив щодо різноманітних сторін життєдіяльності особистості, чим більше уваги приділяє її матеріальним і духовним запитам, тим багатшим і яскравішим є сам колектив» [4]. Р.С. Нємов і А.Г. Кирпичник висловлюють твердження, що «для психологічно здорового колективу характерними є висока моральна атмосфера, дружність, почуття обов'язку та відповідальності, взаємна вимогливість. У такій атмосфері, вважають автори, легко працювати та вдосконалювати свої знання. Нездоровий психологічний клімат гальмує розвиток колективу і особистості в ньому. Він пов'язаний з негативними емоціями, які руйнують взаємини, знижують ефективність колективної праці» [5].

Як бачимо, різні автори підкреслюють дещо різні властивості клімату, але їх об'єднує думка про поєднання в характеристиці сприятливого, здорового соціально-психологічного клімату двох основних ознак: у колективі з таким кліматом кожна людина відчуває себе позитивно, комфортно, в цьому колективі досить високий рівень взаємної вимогливості, спрямованості на високі результати в спільній праці. Цей факт має методичну значущість, адже здоровим кліматом не може бути такий настрій, коли всім добре, але вони погано працюють. Крім того, не можна погодитися і з таким психічним настроєм, коли вимогливість тут на рівні, але в організації відсутня взаємодопомога в стосунках між працівниками, людям бракує людяності, гуманного ставлення один до одного.

Самооцінку особистісних характеристик та професійно-важливих якостей, необхідних для успішної реалізації управлінської діяльності слід проводити «об'єктивними» показниками сприятливого соціально-психологічного клімату, які доцільно включити в оцінку роботи менеджера соціальної сфери: результативність праці колективу (наприклад, рівень розвитку, якість засвоєння знань, рівень вихованості); плинність кадрів; стан трудової дисципліни; частота конфліктів тощо. Кожний із вказаних

показників слід аналізувати, враховуючи конкретні умови, зрушення за часовим інтервалом.

Новітні технології навчання передбачають використання соціонічного типу властивостей майбутніх менеджерів соціальної служби, який відповідає не за всю психіку людини, а лише за його спосіб обміну інформацією. Тип інтелекту визначає спосіб, яким індивід сприймає інформацію із зовнішнього світу і якій селекції цю інформацію піддає. Тому соціонічний тип називається типом інформаційного метаболізму. Інформаційний метаболізм – це процес засвоєння, обробки і передачі інформації психікою людини. Спираючись на знання законів інформаційного обміну цілеспрямованих систем – як природних, так і штучних – соціоніка навчилася моделювати інтелект за допомогою інформаційних функцій. Ці базисні ознаки людської особистості відкрив один із засновників соціонічного підходу до людини – швейцарський вчений К.Ґ. Юнґ (1875– 1961 рр.) [6]. **Ознайомившись з ознаками особистості, на кожному рівні можна визначити ці якості у себе. Отож, розглянемо ці ознаки.**

1. **На фізичному рівні людина** характеризується комплексною подвійною ознакою «раціональність-ірраціональність». Вона пов'язана з функціонуванням півкуль головного мозку і типом нервової системи людини. У ірраціональних людей провідною є права півкуля, тип їхньої нервової системи – гнучкий, рухливий. Люди ірраціонального плану живуть за хвилеподібними ритмами піднесень і спадів, їх працездатність дуже залежить від настрою, який може змінюватися кілька разів на день навіть через незначні причини. Вони мають гнучку поведінку, легко пристосовуються до ситуацій, що змінюються, полюбляють експромт, імпровізацію, довго не можуть займатися однією справою, потребують частих змін. У раціональних людей провідна півкуля ліва, їхня нервова система не дуже гнучка, інертна. Люди цього плану мають стабільну працездатність, мало залежать від свого настрою, який міняється лише через очевидні причини і надовго. У поводженні ці люди послідовні, але не дуже гнучкі, до важливих подій життя готуються заздалегідь, прагнуть довести розпочату справу до кінця і лише потім братися за іншу, їх дратує частий перехід від одного заняття до іншого. Людська діяльність носить різноманітний характер і за функціями, які виконуються, поділяється на дві групи: фізичну та розумову.

Фізична діяльність – це діяльність, пов’язана з конкретними предметними діями та виконанням людиною енергетичних функцій (наприклад, перевезення вантажу, інструментальне виробництво тощо); а розумова діяльність пов’язана з психічними процесами, під час яких людина планує свої дії, оперуючи образами та мовними символами. Люди, що займаються розумовим видом діяльності, навіть у стані перевтоми здатні довгий час виконувати свої обов’язки без особливого зниження рівня працездатності і продуктивності. В основному, люди розумової діяльності не в змозі вимкнути механізм переробки інформації на ніч; вони працюють

не лише 8–12 годин на добу, а майже постійно, з короткими переключеннями. Це і є підтвердженням так званої інформативної теорії, згідно з якою людина під час сну перероблює інформацію, отриману в період активної бадьорості.

Фізична і розумова види діяльності вимагають різного напруження певних функціональних систем організму. Тому навантаження необхідно класифікувати відповідно важкості і напруженості. Важкість праці – це напруження функціональних систем, які зумовлені фізичним навантаженням. **Напруженість, у свою чергу, характеризує рівень напруження центральної нервової системи.**

Будь-яка трудова діяльність характеризується двома взаємопов'язаними складовими елементами: фізичний (механічний) – визначається роботою м'язів; психічний – визначається участю органів чуття, пам'яті, мислення, емоцій, вольової активності.

Частка фізичної і психічної складових у різних видах трудової діяльності неоднакова: під час фізичної праці переважає м'язова діяльність; під час розумової – активізуються процеси мислення. **Але жоден із видів праці не відбувається без регулювання центральної нервової системи.**

Одна з основних властивостей вищої нервової діяльності - рухливість нервових процесів. Рухливість нервової системи характеризується швидкістю змінюваності процесів збудження і гальмування, швидкість виникнення і припинення їх (коли цього вимагають умови життя), швидкістю руху нервових процесів (іррадіації і концентрації), швидкістю появи нервового процесу у відповідь на роздратування, швидкістю утворення нових умовних зв'язків, вироблення і зміни динамічного стереотипу. Комбінації вказаних властивостей нервових процесів збудження і гальмування були покладені в основу визначення типа вищої нервової діяльності. Залежно від поєднання сили, рухливості і врівноваженості процесів збудження і гальмування розрізняють **чотирьох основних типів вищої нервової діяльності.**

Слабкий тип. Представники слабкого типа нервової системи не можуть витримувати сильні, тривалі і концентровані подразники. Слабкими є процеси гальмування і збудження. При дії сильних подразників затримується вироблення умовних рефлексів. Разом з цим наголошується висока чутливість (тобто низький поріг) на дії подразників.

Сильний урівноважений тип. Відрізняючись сильною нервовою системою, він характеризується неврівноваженістю основних нервових процесів - переважанням процесів збудження над процесами гальмування.

Сильний урівноважений рухливий тип. Процеси гальмування і збудження сильні і врівноважені, але швидкість, рухливість їх, швидка змінюваність нервових процесів ведуть до відносної нестійкості нервових зв'язків.

Сильний урівноважений інертний тип. Сильні і урівноважені нервові процеси відрізняються малою рухливістю. Представники цього типу зовні завжди спокійні, рівні, важко збудливі.

Тип вищої нервової діяльності відноситься до природних вищих даних, це природжена властивість нервової системи. На даній фізіологічній основі можуть утворитися різні системи умовних зв'язків, тобто в процесі життя ці умовні зв'язки будуть по іншому формуватися у різних людей: у цьому і виявлятиметься тип вищої нервової діяльності. Темперамент і є прояв типа вищої нервової діяльності в діяльності, поведінці людини.

Особливості психічної діяльності людини, визначальні його вчинки, поведінка, звички, інтереси, знання, формуються в процесі індивідуального життя людини, в процесі виховання. Тип вищої нервової діяльності додає своєрідність поведінці людини, накладає характерний відбиток на всю подобу людини - визначає рухливість його психічних процесів, їх стійкість, але не визначає ні поведінки, ні вчинків людини, ні його переконань, ні моральних засад.

2. **На психологічному рівні** К.Ґ. Юнґ розрізняв емоційні та мислительні типи особистості. Ця ознака знайшла відображення у подвійній опозиції етика-логіка [6]. Люди-етики добре розбираються як у своїх, так і в чужих емоціях, прекрасно орієнтуються у стосунках між людьми, люблять давати етичні оцінки «добре–погано». Вони психологи від природи, відчувають емоційну сферу спілкування, вміють виявляти свої почуття назовні або ж переповнені внутрішніми переживаннями. Світ їх особистості пронизаний емоційним сприйняттям подій. Люди-логіки – це ті, хто легко контролює емоційну сферу за допомогою розуму. Логіки значно менше піддаються симпатіям–антипатіям, критерій їх оцінки – «потрібно - непотрібно». Люди з холодним розумом, вони обережні у питаннях любові й людських стосунків, прагнуть розумом, а не серцем, зрозуміти своє місце серед інших. Логіки відносно беземоційні, або ж їхня емоційність поверхова, а внутрішні переживання лише епізодичні. З точки зору фізіології праці, на трудову діяльність людини і її організм впливають біомеханічні та антропометричні дані; обсяг сприймання і переробки інформації; фізичне, нервово-психологічне, розумове, емоційне перенавантаження; ритм і темп роботи; монотонність праці. Це дає змогу визначити ступінь і характер навантаження організму під час роботи, відповідність робочого місця і засобів праці анатомо-фізіологічним особливостям людини і розв’язати цілий ряд практичних питань: раціональні режими праці і відпочинку, організація робочого місця, проведення професійного добору та профорієнтації тощо. Кожен вид діяльності, кожна професія, а особливо професія працівника соціальної служби, висуває особливі вимоги до психічних властивостей, станів і процесів працівників. При цьому виділяються такі особливості людини, як її темперамент, характер, уважність, сприйняття, пам’ять, мислення, емоції, психомоторика, освіта, досвід, виховання та здоров’я, які визначають здібності людини до цієї діяльності, регулюють взаємовідносини між людьми і безпосередньо керують вчинками і діями.

Небезпечні фактори, що обумовлені особливостями фізіології та психології людини, **називаються психофізіологічними**.

Психофізіологічні небезпеки у сучасному світі є чинниками цілісності чи розладу, стійкості чи дисгармонії, спокою чи тривоги, успіху чи невдач, фізичного та морального благополуччя життя людини.

До психофізіологічних факторів небезпек відносяться: недоліки органів відчуття (дефекти зору, слуху тощо); порушення зв'язків між сенсорними та моторними центрами, внаслідок чого людина не здатна реагувати адекватно на ті чи інші зміни, що сприймаються органами відчуття; дефекти координації рухів (особливо складних рухів та операцій, прийомів тощо); підвищена емоційність; втома (з точки зору безпеки життєдіяльності розрізняють фізіологічне та психологічне втомлення); емоційні явища (особливо конфліктні ситуації, душевні стреси, пов'язані з побутом, сім'єю, друзями, керівництвом); необережність (може призвести до ураження не лише окремої людини, а й усього колективу); відсутність мотивації до трудової діяльності (незацікавленість у досягненні цілей, невдоволення оплатою праці, монотонність праці, відсутність пізнавального моменту, тобто нецікава робота тощо); недостатність досвіду (поява імовірної помилки, невірні дії, напруження нервово-психічної системи, побоювання зробити помилку посилюють імовірність нещасного випадку).

Крім вищезазначених факторів небезпек, для працівників соціальної служби характерні ще такі психофізіологічні фактори, що визначають схильність до небезпек: недостатня психологічна підготовленість до екстремальних ситуацій; втрати пильності, ігнорування небезпекою, невміння вчасно її розпізнати; переоцінка своїх можливостей, самовпевненість; відсутність почуття небезпеки; неврівноваженість та підвищена схильність до ризику; уповільненість реакцій; низька активність, загальмованість; підвищена активність; схильність до паніки; довірливість; легковажність; запальність, гарячність; імпульсивність; низький інтелектуальний рівень.

3. **На соціальному рівні** люди поділяються на сенсориків та інтуїтів. Сенсорики – це люди почувань, у них добре розвинена просторова орієнтація завдяки надійній системі органів чуття. Сенсорики завжди практичні, виявляють фізичну активність, впливаючи на навколишнє середовище. Вони більше діють, аніж розмірковують.

Інтуїти на відміну від сенсориків – люди уяви і фантазії, вони орієнтуються не на сьогоднішній день суспільства, а на майбутнє, перспективу. Це споглядачі, які більше розмірковують, аніж діють. У суспільстві інтуїтам не вистачає практичності, їх більше цікавлять абстрактні проблеми, а не реальний стан справ. За своєю природою це теоретики, які думають про те, чого в даний момент немає, розмірковують над тим, як би це виглядало за тих чи інших умов. Саме з цієї причини інтуїти часом неуважні або далекі від реальності.

4. **На інформаційному рівні** людина описується подвійною опозицією «інтроверсія-екстраверсія». Одразу обумовимо, що цей термін розуміється нами в дусі К.Ґ. Юнґа, а не в традиційному психологічному трактуванні, де він означає товариськість – замкнутість.

Екстраверт звернений назовні, він розповсюджує свої думки і дії навколо. Інтроверт звернений в себе, діє ефективніше, коли доводиться освоювати те, що вже здобуто, розвиває його глибше. Ці якості найважче виявити в собі, бо вони пов'язані не з біологією чи спілкуванням, а з характером обробки інформації, що надходить. Екстраверт добре орієнтується у зовнішньому світі (не обов'язково серед людей), більшість його проблем у ньому самому. Внутрішній процес «переварювання» нової інформації, коли доводиться вести діалог наодинці з собою, дається йому важко. Йому значно легше дати оцінку іншим людям, чужим ідеям, аніж собі й власним думкам. Інтроверт же, навпаки, добре орієнтується у своєму внутрішньому світі, процес самопізнання для нього не важкий. Він відчуває труднощі, коли доводиться освоювати нову інформацію не наодинці чи в присутності близьких людей і однодумців, а серед нового для нього оточення. Інтроверт краще оцінює себе і свої ідеї, ніж висловлювання і думки інших. Визначивши всі чотири базисні ознаки своєї особистості, ви зможете визначити наукову назву свого соціонічного типу.

Структуру інтелекту можна оцінити завдяки методиці комунікативних організаторських здібностей.

У професії менеджера соціальної служби, яка за своїм змістом пов'язана з активною взаємодією людини з іншими людьми, як стержневі виступають комунікативні і організаторські здібності, без яких не може бути забезпечений успіх в роботі. Головний вміст діяльності працівників такої професії - керівництво колективами, навчання, виховання, культурно-освітнє і побутове обслуговування людей і так далі До професій, що вимагають високого рівня розвитку цих якостей, відносяться: праця вчителя, майстра профтехучилища, тренера, викладача, лікаря, працівника клубу, керівника різних підрозділів, наукових установ і так далі.

Успішність професійної діяльності цих працівників залежить від рівня розвитку комунікативних і організаторських здібностей і від сформованих на цій основі умінь встановити взаємини з людьми і організувати їх для виконання поставлених завдань.

Таким чином, комунікативні і організаторські здібності є важливими чинниками для досягнення успіху в багатьох професіях типа «людина-людина». Для вирішення цих завдань розроблена методика «КОС-1». У абревіатурі методики відбиті її функціональне значення (дослідження комунікативних і організаторських схильностей), номер варіанту (1). Автори даної методики - В.В. Синявський та В.А. Федорошин. В основі розробки – відомі проектні методики анкетного типа. Що ж до вмісту матеріалу методики, його структурного розміщення, форми і способу обробки експериментального матеріалу, то вони виконані відповідно до поставлених профконсультаційних завдань. Методика «КОС» базується на принципі віддзеркалення і оцінки випробовуваних деяких особливостей своєї поведінки в різних ситуаціях. Вибрані ситуації, знайомі випробовуваному за його особистим досвідом. Тому оцінка ситуації і поведінки в її умовах ґрунтується на відтворенні випробовуваним своєї реальної поведінки і

реального, пережитого в його досвіді відношення. Виходячи з цього принципу, створений проектний опитувальник, що дозволяє виявити стійкі показники комунікативних і організаторських схильностей. Особливість проектного методу полягає в тому, що випробовуваний як би проектує свої властивості, особливості своєї поведінки в ситуації, запропонованої консультантом.

Можливості прояву комунікативних і організаторських схильностей закладені у відповідних групах питань, сукупність яких представлена в бланку «КОС-1» «Аркуш питань». Спектр питань в нім настільки широкий, що за результатами відповідей випробовуваного з'являється можливість виявити якісні особливості його комунікативних і організаторських схильностей. При побудові запитальника були враховані також різні форми відношення опитуваних до питань. Річ у тому, що одні випробовувані можуть бути більш схильні до позитивних відповідей, інші - до негативних. Тому питання в бланку побудовані так, щоб позитивна відповідь на одне питання мала таке ж смислове значення, що і негативна відповідь на інше питання. У програму вивчення комунікативних схильностей введені питання наступного вмісту:

а) чи проявляє менеджер прагнення до спілкування, чи багато у нього друзів; би) чи любить знаходитися в колі друзів або віддає перевагу самоті; у) чи швидко звикає до нових осіб, до нового колективу; г) наскільки швидко реагує на прохання друзів, знайомих; д) чи любить суспільну роботу, чи виступає на зборах; е) чи легко встановлює контакти з незнайомими людьми; ж) чи легко йому даються виступу в аудиторії слухачів. Відповідно до цього було розроблено 40 спеціальних питань реальної поведінки і реального, пережитого в його досвіді відношення.

Програма вивчення організаторських схильностей, які вчаться включає питання іншого вмісту: а) швидкість орієнтації в складних ситуаціях; б) винахідливість, наполегливість, вимогливість; в) схильність до організаторської діяльності; г) самостійність, самокритичність; д) витримка; е) відношення до суспільної роботи, товариськість.

Каскадна оцінка і самооцінка для визначення професійно-етичного менталітету менеджера соціальної служби

Існуючі методики самооцінки незалежно від їх специфіки та різновидів надають людині нову інформацію про себе. Природно поставити питання: за рахунок чого виникає нова інформація, якщо відомості про себе дає той, кого оцінюють? На перший погляд здається, що людина не може повідомити про себе більше, ніж він знає. Але людина - така складна система, яка, оцінюючи себе свідомо, він може проявити якості, про існування яких мав лише туманне уявлення. Нову інформацію про себе менеджер соціальної сфери отримує в процесі самооцінки за рахунок таких факторів: системи критеріїв, більша частина яких націлює на самооцінку таких сторін у психіці і діяльності менеджера соціальної сфери, які раніше або зовсім не оцінювалися, або вважалися другорядними; кількісного принципу самооцінки та обробки первинних даних математично; натхнення

самооцінювання, що дозволяє всебічно і у взаємозв'язку відобразити різні властивості випробуваного. Інакше кажучи, чим у більшій кількості відносин людина змушена перевіряти та оцінювати свої властивості, тим більше сторін власного "Я" опиниться у фокусі самооцінки порівнюваних результатів різними суб'єктами і за різними методами з використанням великої кількості критеріїв; • каскадного принципу побудови деяких методик самооцінки, який дозволяє контролювати самооцінки високого рівня більш приватними деталями.

Типовими завданнями самооцінки менеджерів соціальної сфери з метою самоорганізації є такі: встановлення своєї відповідності виконуваній роботі; виявлення ступеня своєї придатності для інший, раніше не виконуваної роботи; визначення внутрішніх психологічних і організаційних причин часто повторюваних невдач і збоїв у своїй роботі; виявлення тенденцій можливого неконтрольованого стилю роботи в міру накопичення життєвого досвіду; вибір найбільш адекватного своїми можливостями рівня домагань. Дійсно, неадекватне уявлення про себе часто є джерелом вибору помилкових шляхів до самоствердження, непомірних претензій і в кінцевому рахунку серйозних зривів, хвороб і трагічних наслідків. Часом навіть талановиті люди страждають від сліпої переоцінки власної персони; вироблення особистих раціональних прийомів роботи; вміння виробити раціональні прийоми для себе особисто, очевидно, приносить більше користі, ніж вислуховування загальних порад, нібито корисних для всіх; розробка власної програми перепідготовки та самопідготовки з урахуванням потреб у підвищенні рівня управлінської роботи або полегшення особистої праці. Умовою ефективної діяльності менеджера соціальної служби є його соціально-психологічна компетентність. Однією з її складових виступає конфліктологічна компетентність. Вона передбачає: розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми; формування в себе й підлеглих конструктивного ставлення до конфліктів в організації; володіння навичками неконфліктного спілкування у важких ситуаціях; уміння оцінювати й пояснювати проблемні ситуації, що виникають; володіння навичками управління конфліктними явищами; уміння розвивати конструктивний початок конфліктів, що виникають; уміння передбачати можливі наслідки конфліктів; уміння конструктивно регулювати суперечності й конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів.

Основні положення визначення шляхів і способів корекції своїх особистісних якостей представлені у наступних теоріях:

Теорія рис. Положення зводяться до обґрунтування особливих особистісних якостей, необхідних менеджеру соціальної служби для успішної його діяльності. Серед них - як універсальні, що стосуються статусної ролі керівника, так і специфічні якості, необхідні для успішної діяльності на конкретній посаді.

Парціальні концепції передбачають психологічне дослідження і корекцію особистісних способів та методів орієнтації менеджера соціальної сфери у середовищі, націлені на зміну поведінки та самооцінки менеджерів.

Факторний підхід. Він передбачає аналіз окремих чинників та їх вплив на розвиток особистості менеджера соціальної сфери. Одну їх групу створюють виробничі, організаційні й соціальні чинники, іншу - індивідуальні особливості розвитку особистості менеджера соціальної сфери.

Ситуаційна теорія лідерства (керівництва). Ця теорія стверджує, що лідерство (керівництво) є продуктом ситуації. Різні ситуації групового життя виокремлюють у групі конкретних осіб, які мають переваги над іншими хоча б в одній якості. А оскільки ця якість необхідна в конкретній ситуації, то наділена нею людина стає керівником (лідером).

Поведінковий підхід. Його представники вважають, що лідером (керівником) стає людина, наділена потрібною формою поведінки. Тобто ефективність менеджера соціальної сфери (лідерства) визначається не так особистими якостями індивіда, як стилем його поведінки стосовно підлеглих.

Системний підхід. Сутність системного підходу до психології управлінського розвитку особистості менеджера соціальної сфери полягає у вивченні досліджуваного феномену як цілісної системи, як сукупності окремих компонентів, взаємодія яких дає змогу виявити нові якості та нові стани, а їх урахування і використання забезпечує ефективне функціонування всієї системи.

Висновки

Таким чином, для визначення шляхів і способів корекції своїх особистісних якостей відповідно до вимог професійної діяльності менеджера соціальної служби вкрай важливо, щоб соціально-психологічний клімат у колективі добре впливав на якість спільної діяльності людей. Отже, дослідження менеджера соціальної сфери з позицій різних теорій, концепцій та підходів необхідне для отримання системи знань про його психологічні особливості, що дозволить впливати на них з метою ефективної діяльності.

Література

1. Хапілова В. П. Соціально-психологічні умови формування конкурентоздатності майбутніх менеджерів // Актуальні проблеми психології. Том. 1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія.: Зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К.: Міленіум, 2005. – Ч.16. – С. 89-94.

2. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Истоки и перспективы / Б. Д. Парыгин. – СПб: СПбГУП, 2010. – 533 с.

3. Анисимов О.С. Методология: функция, сущность, становление (динамика и связь времен). М., «ЛМА», 1996 г. – 380 с.

4. Социальные аспекты экономической реформы: научное издание / К. К. Грищенко, А. А. Ручка, Н. А. Сакада и др. ; АН УССР, Ин-т социологии. - Киев : Наук. думка, 1991. - 176 с.

5. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. для студ. педвузов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. - 394 с.

6. Юнг К.Г. Психологические типы. – М.: ООО «Попурри», 1998. – 656 с.

7. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. – Львів: Магнолія 2006, 2009. – 312 с.

8. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту: Навч. посібник - К.: Либідь, 2004.-424с.

9. Окса М.М. Стратегічний менеджмент в освіті: Навчальний посібник. - Мелітополь: МДПУ, 2007.-178 с.

Ажажа М.А. Социально-психологический портрет будущего менеджера социальной службы

В статье дается анализ теоретико-методологических принципов социально-психологического портрета менеджера социальной службы; диагностика факторов самооценки личностной характеристики и профессионально важных качеств, необходимых для успешной реализации управленческой деятельности; исследуются признаки человеческой личности.

Ключевые слова: *социально-психологический портрет, личность, менеджер социальной сферы, самооценка, соционический тип, методика коммуникативных организаторских способностей, каскадная оценка.*

Azhazha M.A. Social-psychological portrait of future manager of social service

In the article an analysis is given теоретико-методологічних principles of socialpsychological a portrait manager of social service; diagnostics of factors of self-appraisal of personality descriptions and professionally important qualities, necessary for successful realization of administrative activity; the signs of human personality are investigated.

Keywords: *socialpsychological portrait, personality, manager of social sphere, self-appraisal, соціонічний type, method of communicative organizational capabilities, cascade estimation.*

Ажажа М.А., 2010