

УДК 159.95

О. В. ЗЕМЛЯНСЬКА,

*доктор психологічних наук, професор,
професор кафедри соціології та психології
факультету права та масових комунікацій
Харківського національного університету внутрішніх справ*

ПРОБЛЕМА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКА

Розроблено алгоритм оптимізації процесу формування соціально-перцептивної компетентності керівників, в основі якого лежить програмно-цільовий підхід. Цей алгоритм містить три послідовні, взаємодоповнюючі та взаємообумовлені етапи. Для кожного етапу визначено цілі, завдання і програму формування компонентів соціально-перцептивної компетентності.

Ключові слова: керівник, професійне спілкування, соціально-перцептивна компетентність, програмно-цільовий підхід, модель.

Проблеми професіоналізму та професійної компетентності на сучасному етапі розвитку психологічної науки стали предметом багатьох вітчизняних і зарубіжних досліджень (О. М. Бандурка, С. П. Бочарова, С. О. Дружиков, Е. Ф. Зеєр, С. Д. Максименко, А. К. Маркова, В. О. Моляко, В. Д. Шадріков) та в галузі юридичної психології (Л. М. Балабанова, В. І. Барко, Л. І. Казміренко, В. О. Лефтеров, В. С. Медведєв, Л. І. Мороз, О. В. Тімченко, О. М. Цільмак, Г. О. Юхновець, С. І. Яковенко та ін.).

З цього приводу О. О. Бодальов висловив таку думку: «В країні величезна кількість людей, які працюють у політиці, економіці, сфері управління, в науці та в багатьох інших сферах діяльності і не є при цьому професіоналами в усьому значенні цього слова. У сумі такий непрофесіоналізм призводить до величезних утрат у будівництві, в зовнішній та внутрішній політиці, сільському господарстві та управлінні, у сфері виховання та освіти і в усіх інших сферах життя народу» [1, с. 48].

У нашому дослідженні ми ставимо за мету дослідити окремі теоретичні питання, що стосуються професійної компетентності керівника, та окреслити алгоритм практичної оптимізації формування його соціально-перцептивної компетентності.

Дослідження проблем професіоналізму й особистості професіонала проводяться за різними напрямками, але найбільш розробленими є ті, які пов'язані з вивченням ролі професійної компетентності, професіоналізму особистості, продуктивної Я-концепції, з рефлексивною культурою та ін. Об'єктами в них є фахівці й керівники з різних сфер професійної діяльності, орієнтовані на високі досягнення у сфері дер-

жавної служби, освіти, медицини, управління, військової справи. Дослідження проблем розвитку професійної компетентності і її різних видів у психології професій посідають особливе місце, тому що професійна компетентність є головною складовою частиною професіоналізму особистості й діяльності, важливою умовою становлення професіонала.

Сучасні підходи і трактування професійної компетентності досить різні. На сьогодні в зарубіжній літературі такі визначення професійної компетентності, як «поглиблене знання», «стан адекватного виконання завдання», «здатність до актуального виконання діяльності» (G. K. Britell, R. M. Jueger, W. E. Blank), та інші не повною мірою конкретизують зміст цього поняття [2]. Існують два основних підходи до вивчення професійної компетентності: перший підхід можна умовно назвати функціональним, оскільки він оснований на описі завдань та очікуваних результатах, а другий – особистісним, тому що він фокусується на якостях людини, що забезпечують успіх у професійній діяльності. Наприклад, адекватна чи достатня кваліфікація, адекватні чи достатні інтелектуальні якості, здатність бути кваліфікованим, здатність робити добре що-небудь або відповідно до стандартів, компетентність, що набута досвідним шляхом чи внаслідок навчання, уміння бути кваліфікованим і здатним виконувати певну роль, що вимагає спеціальних знань, здатності, поведінки.

Моделювання професійної компетентності – це одна з недавно виниклих тенденцій у сфері бажаних якостей працівника. Компетентність розглядається як характеристика або якості людей, прояви яких компанія бажала б бачити у своїх працівників. Із точки зору традиційного

аналізу роботи компетентність – це найважливіші знання, навички, здатності та інші якості (далі – ЗНЗІ). Моделювання – це виявлення сукупності здатностей, яку організація бажала б бачити у своїх працівників. Фахівці одночасно вважають, що аналіз роботи і моделювання компетентності з деяких питань подібні. Однак у першому випадку вивчаються і робота, що виконується, і якості, які необхідні для її виконання, а в другому випадку трудова діяльність не враховується. Під час аналізу роботи виявляються конкретні та різні ЗНЗІ, що відрізняють одну роботу, яку виконують в організації, від іншої [3, с. 90].

Однією з найбільш актуальних проблем у вітчизняній і закордонній психології професій є проблема оцінки й розвитку комунікативних якостей керівника під час професійного спілкування. Професіоналізація психологічних знань означає, насамперед, уміння професійно й адекватно застосовувати психологічний комунікативний «інструментарій» у практичній діяльності й спілкуванні під час вирішення професійних завдань.

Професійне спілкування в діяльності керівника займає важливе місце. Моделі особистості людини, які використовує керівник у процесі взаємодії з підлеглими, представниками інших, у тому числі й вищестоящих, організацій, громадянами, дозволяють адекватно оцінити інших. Модель може мати різний рівень складності, диференціації та структурованості. Комплексна багатомірна модель особистості забезпечує більш адекватну оцінку її особистісних якостей і дозволяє під час професійного спілкування використати більш гнучку й різноманітну систему взаємодій. Обмежений, збіднений ряд психологічних характеристик, особистісних особливостей людини призводить до неадекватності, схематичності відображення керівником особливостей людей. Як правило, необхідні для вивчення особистості інших людей психологічні знання керівник одержує під час професійної підготовки та підвищення кваліфікації. Однак, щоб відбулося перетворення теоретичних психологічних знань у знання «практичні», тобто такі, які можна використати в реальних життєвих і професійних ситуаціях, має відбутися складний процес їх трансформації, актуалізації і побудови змістовних зв'язків.

Визначальним етапом цього процесу є формування на рівні професійної свідомості керівника певних змістовних зв'язків між поданнями про інших людей власному «Я» в умовах ефективної взаємодії. У зв'язку із цим у ситуа-

ції професійної взаємодії виникає потреба у вивченні такого феномена, як соціально-перцептивна компетентність керівника (далі – СПК). Треба також виявити умови й фактори, які оптимізують процес розвитку СПК керівника.

На основі теоретичного аналізу проблеми нами було побудовано модель СПК керівника. Вона містить динамічні та структурно-змістовні характеристики. *Динамічними* характеристиками моделі є: процесуальна основа кожного компонента; системна сукупність взаємозалежних, взаємообумовлених психічних явищ. *Структурно-змістовними* характеристиками теоретичної моделі СПК є: спрямованість керівника на спілкування з людиною; рефлексивно-перцептивні знання, уміння, навички; професійна Я-концепція; особистісні особливості керівника.

Критеріями розвитку СПК керівника є: ставлення до іншої людини, розуміння та сприйняття її особистості; самовідношення, самосприйняття, самооцінка; володіння базовим рівнем рефлексивно-перцептивних знань, які сприяють притягання до себе. Знання власних мотивів, потреб, установок; знання індивідуальних особливостей невербальної поведінки; знання індивідуальних особливостей мовної поведінки; знання особливостей сприйняття ситуації професійного спілкування; знання основних емоційних станів і їхніх зовнішніх проявів; уміння прогнозувати розвиток ситуації взаємодії у процесі професійного спілкування; здатність до саморозкриття; рефлексивно-перцептивні вміння й навички, які включають у себе вміння пізнати власні індивідуально-психологічні особливості, вміння оцінювати свій психічний стан, уміння здійснювати різнобічне сприйняття та адекватне розуміння стану інших людей.

У дослідженні було визначено такі показники певного рівня розвитку компонентів СПК керівника. Керівники з високим рівнем розвитку СПК характеризуються стійким інтересом до особистості іншої людини, прагненням до поглибленого пізнання співрозмовника й себе, гарним розумінням людей. Для такого працівника характерні висока гнучка самооцінка, самосприйняття, оптимальний рівень тривожності, адекватне вираження своїх емоцій. Високий рівень розвитку СПК пов'язаний зі стійким володінням базовими рефлексивно-перцептивними знаннями. Це означає відкритість у спілкуванні з іншими людьми, позицію співробітництва, сприйняття себе й іншої людини, успішне володіння механізмами сприйняття,

такими, як: емпатія, рефлексія, ідентифікація, децентрація.

Керівники із середнім рівнем розвитку СПК також мають стійкий інтерес до окремих особливостей особистості інших людей, а також їх епізодичне, часткове розуміння. Для керівників цього рівня характерна негнучка самооцінка, непевність в оцінках, ситуативна тривожність. Рефлексивно-перцептивні знання у таких керівників досить стійкі, але спостерігаються часто випадки сприйняття інших людей на основі схем і стереотипів. Керівники цього рівня виявляють не постійну, а епізодичну відкритість у спілкуванні, часто спілкуються з позиції офіційного статусу, виконання керівної соціальної ролі. Для них характерне епізодичне володіння механізмами сприйняття, ситуативні прояви рефлексивно-перцептивних умінь, навичок і здатностей.

Недостатньо розвинутий рівень СПК характеризується ситуативним інтересом керівника до особистості іншої людини, відсутністю розуміння мотивів поведінки, емоційного стану іншої людини. Керівників цього рівня розвитку СПК вирізняє нестійка самооцінка, ситуативне самосприйняття, підвищений рівень тривожності, ситуативний прояв нервозності. Для них характерне володіння лише елементами базових соціально-перцептивних знань, а сприйняття іншої людини відбувається часто через призму схем і стереотипів. Цей рівень розвитку СПК характеризується також епізодичною відкритістю у спілкуванні, позицією тиску на іншу людину, володінням лише елементами механізмів сприйняття і слабким розвитком рефлексивно-перцептивних умінь, навичок і здатностей.

Низький рівень розвитку СПК відзначається слабким вираженням інтересу (або відсутністю такого) до особистості іншої людини, відмо-

вою від її розуміння. Для керівників цього рівня характерні низький рівень самооцінки, самосприйняття, високий рівень тривожності, емоційна збудливість. Базові соціально-перцептивні знання таких керівників обмежені, у спілкуванні виявляється захисна позиція, вони не володіють механізмами сприйняття, у них не розвинені рефлексивно-перцептивні вміння, навички й здатності.

Під час дослідження було розроблено алгоритм оптимізації процесу розвитку соціально-перцептивної компетентності керівників, в основі якого лежить програмно-цільовий підхід. Він включав як мету розроблену нами теоретичну модель соціально-перцептивної компетентності керівників, а також систему послідовних дій, що забезпечують продуктивний характер процесу розвитку СПК.

Цей алгоритм містить 3 послідовні, взаємодоповнюючі і взаємообумовлені етапи. Для кожного етапу визначено цілі, завдання та програму розвитку компонентів соціально-перцептивної компетентності.

Ціллю першого етапу є переважний розвиток мотиваційного і когнітивного компонентів СПК керівників; другого – переважний розвиток емоційного компонента СПК; третього – переважний розвиток операціонально-діяльнісного й емоційного компонента СПК.

Провівши дослідження, ми дійшли **висновку**, що на якісно новому рівні можливо вирішувати проблеми перебудови системи взаємодії у процесі професійного спілкування, а також реалізувати завдання підвищення професійної компетентності керівників. Ми вважаємо ефективним упровадження розробленої теоретичної моделі соціально-перцептивної компетентності в реальну практику професійного спілкування керівників.

Список використаних джерел

1. Бодалев А. А. Вершина развития взрослого человека: характеристики и условия достижения / А. А. Бодалев. – М. : Флинта-Наука, 1998. – 273 с.
2. Ландшеер В. Концепция минимальной компетентности / В. Ландшеер // Перспективы: вопросы образования. – 1988. – № 1. – С. 32.
3. Мучински П. Психология, профессия, карьера / П. Мучински. – [7-е изд.]. – СПб. : Питер, 2004. – 539 с.
4. Бандурка А. М. Психология руководителя : монография / А. М. Бандурка, Е. В. Землянская. – Харьков : Золотая миля, 2013. – 720 с.

Надійшла до редколегії 29.09.2014

ЗЕМЛЯНСКАЯ Е. В. ПРОБЛЕМА ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ

Разработан алгоритм оптимизации процесса формирования социально-перцептивной компетентности руководителей, в основе которого лежит программно-целевой подход. Данный алгоритм содержит три последовательных, взаимодополняющих и взаимообусловленных этапа. Для каждого этапа определены цели, задачи и программа формирования компонентов социально-перцептивной компетентности.

Ключевые слова: руководитель, профессиональное общение, социально-перцептивная компетентность, программно-целевой подход, модель.

ZEMLYANSKAYA E. V. THE PROBLEM OF FORMING OF SOCIALLY PERCEPTIVE COMPETENCE OF THE HEAD

Professional communication in the work of the executives takes an important place. As a rule, manager receives necessary psychological knowledge to study the personality of others from the course of professional training and development. However, to transform held theoretical psychological knowledge in the knowledge of «practical» (those that can be used in real-life and professional situations), there should be implemented a complex process of their transformation, updating and building meaningful relationships.

Determining step in this process is the forming of such a phenomenon as a social-perceptual competence (SPC) at the level of professional consciousness of the executives – the system of knowledge and skills that provide executives a sufficient level of general psychological knowledge, and a high level of professional identity. The structure of this concept includes the ability to manage their mental state, the ability to perceive and learn other people.

There was developed an algorithm of optimization for process of the forming of social and perceptual competence of executives, based on the target-oriented approach. It included as a goal a theoretical model of socio-perceptual competence of heads developed by us, as well as a system of sequential actions, which ensures the productive character of development of SPC.

This algorithm consists of three successive, complementary and interdependent stages. There were defined the objectives, goals and program components for each stage of forming the socio-perceptual competence.

The aim of the first phase is the predominant development of motivational and cognitive components of the SPC executives. The second stage is the dominant development of the emotional component of SPC. The aim of the third phase is the prevailed development of operational activity and the emotional component of the SPC. This study shows that there is possible to solve the problem of restructuring the system of interaction in the process of professional communication at a qualitatively new level, as well as to realize a problem of increasing the professional competence of heads.

Keywords: executive (head), professional communication, social-perceptual competence, target-oriented approach, the model.
