Ткаченко Анастасия Михайловна – канд. пед. наук, докторант Пограничной академии ФСБ России (г. Москва).

E-mail: anastasiya_nauka@mail.ru

A.M. Tkachenko

Psychological peculiarities of the management competences

The article presents the types of management competences, its criterions, personal qualities of manager's character and general sets towards the subordinate collaborators.

Keywords: management competences, personal qualities of manager's character, social and psychological models of manager's person, self-actualization, emotional intellect.

Психологические особенности управленческих компетенций

В статье представлены виды управленческих компетенций, их критерии, а также перечислены личностные качества руководителя и основные установки по отношению к подчиненным.

Ключевые слова: управленческие компетенции, личностные качества руководителя, социально-психологическая модель личности руководителя, самоактуализация, эмоциональный интеллект.

Необходимость исследования психологических особенностей управленческих компетенций, в целом, степеней их развития, в частности, вызвана проблемами повышения эффективности деятельности на фоне явных противоречий между декларируемой социальной направленностью и узкими интересами управленческих структур.

Непосредственное отношение к анализируемой проблеме имеют разработки и исследования по вопросам: анализа условий и факторов достижения наивысшей продуктивности деятельности – В.Н. Маркова; культуры управленческого труда – Е.В. Селезневой; анализа развития профессиональных умений и навыков – Е.А. Климова и А.К. Марковой; готовности специалистов к эффективной управленческой деятельности – В.Г. Зазыкина; раскрытия профессиональной управленческой компетентности в сфере управления – Ю.В. Синягина и Л.А. Степновой; а также мотивации субъектов управления – В.Г. Асеева.

Говоря об управленческих компетенциях, их психологических особенностях, следует отметить, что современная практика и анализ концепций управления персоналом свидетельствуют о вытеснении технократических моделей управления гуманистическими моделями, где человек понимается как основной субъект организации и особый объект управления (human being management) [1].

Управление, в целом, и российское, в частности, переживают смену парадигмы. Для современной парадигмы характерны следующие черты:

– стратегическая ориентация;
– взаимозависимость;
– сотрудничество;
– ориентация на обучение;
– гибкость, про-активность;
– сотрудники, способные как мыслить, так и действовать;
– стремление к совершенствованию;
– честность, открытость; решение проблем;
– акцент на постоянное улучшение;
– решения на основе консенсуса.

Анализ концепций управления с учетом характерных черт современной парадигмы управления показывает, что термин «компетенция» в общем представлении интерпретируется различно. Однако чаще всего данное понятие употребляется в значении поведенческих характеристик, обеспечивающих эффективность деятельности руководителя в определенной ситуации, где эффективность предполагает адекватное выполнение действий.

Далее компетенции рассматриваются как изначально заданные социальные требования или нормы, необходимые для эффективного решения управленческих задач.

Э.Ф. Зеер обозначает термином «компетенция» интегративную целостность, действенность знаний, опыта в профессиональной деятельности, где ключевыми компетенциями являются:

1) межкультурные и межотраслевые знания, умения, способности, необходимые для адаптации и продуктивной деятельности в различных профессиональных сообществах;

2) комплекс универсальных/интегральных знаний, которые включают общенаучные и общепрофессиональные категории, принципы и закономерности функционирования науки, техники, общества, определяющие реализацию специальных компетентностей и конкретных компетенций.

В контексте компетентностного подхода содержание компетенции можно представить формулой:

компетенция = задачи + умения + навыки + опыт деятельности.

Собственно, компетенция является обозначением образовательного результата, выражающегося в подготовленности обучающегося к реальному владению методами, средствами деятельности, обладанию такой формой сочетания учебных задач, умений и навыков, которая позволяет достичь поставленной цели.

Исходя из результатов научных исследований можно выделить базовые компетенции современного успешного руководителя [2]:

– стратегическое видение;
– мотивация на успех;

– организационные навыки;
– принятие решений;
– влияние;
– управление эффективностью;
– мотивирование;
– делегирование;
– развитие подчиненных.

В содержательном отношении данные компетенции представляют:
– функциональные обязанности руководителя;
– профессиональные знания и опыт;
– способность применять знания и личностные качества в различных ситуациях [3].

А.Н. Белова и А.О. Шарапов выделяют следующие виды компетенций:

– общенаучная компетенция, которая понимается как способность использовать в познавательной и профессиональной деятельности базовые знания в области психологии, совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровни, приобретать новые знания, используя современные образовательные и информационные технологии;

– информационно-коммуникативная компетенция – это способность и готовность к совместной деятельности, опосредованной компьютерными коммуникациями, адресный характер оформления собственных мыслей и развитие дискуссии с использованием Интернет-ресурсов;

– социально-личностная и общекультурная компетенции формируют способность выстраивать и реализовывать перспективные линии интеллектуального, культурного, нравственного, физического и профессионального саморазвития и самосовершенствования, а также толерантность, развитие эмоциональных, мотивационных, когнитивных и деятельностных компонентов, способность критически переосмысливать накопленный опыт;

– научно-исследовательская компетенция предполагает развитие основных интеллектуальных характеристик научного стиля мышления и деятельности;

– инструментальная компетенция понимается как способность работы с информацией из различных источников, интеллектуально-логические способности.

Критериями управленческих компетенций сотрудника являются:
– деловые качества;
– способность осуществлять управленческие функции не только в обычных, но и экстремальных условиях;
– степень освоения современных социально-экономических и психологических методов управления;
– гражданские и нравственные ориентиры;
– человековедение [4].

Интересно исследование И.А. Зимней, в котором компетенции определены как актуальные компетентности, которые включают:

1) готовность к проявлению компетентности – мотивационный аспект;

2) владение знанием содержания компетентности – когнитивный аспект;

3) опыт проявления компетентности в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях – поведенческий аспект;

4) отношение к содержанию компетентности и объекту ее приложения – ценностно-смысловой аспект;

5) эмоционально-волевая регуляция процесса и результата проявления.

Причем, эти компетенции, проявляясь в поведении, деятельности человека, становятся его личностными качествами, свойствами.

Говоря о личностных качествах руководителя, важно обозначить ряд качеств, которые помогают руководителю управлять собой: ответственность за принятие решений, умение убеждать, нацеленность на успех, психологическая устойчивость и стрессоустойчивость, интуиция, креативность, умение учиться, управление временем, самопрезентация и формирование имиджа [5].

В зависимости от набора личностных качеств, присущих отдельно взятому руководителю, вырабатываются основные установки по отношению к подчиненным:

1. Активно-положительный (руководитель доброжелательно и с уважением относится ко всем людям, их нуждам, проблемам, готов помочь каждому).

2. Скрыто-отрицательный (руководитель относится ко всем подчиненным предвзято, не доверяет им, считает хорошим работником только себя самого).

3. Функциональный (руководитель склонен делить всех подчиненных на хороших и плохих работников и распределяет между подчиненными привилегии, льготы и свое внимание в соответствии с их производственными заслугами).

4. Нейтральный (руководитель безразлично относится ко всем подчиненным, не склонен интересоваться их личными нуждами, вежлив, но не проявляет душевной теплоты).

5. Ситуативный (руководитель постоянно проявляет эмоциональную неуравновешенность, вспыльчивость, его обращение с подчиненными зависит от его настроения) [6].

Так или иначе, определение лидерских возможностей руководителя должно быть представлено границами его деятельности, где содержание деятельности руководителя обусловлено выполнением целого ряда управленческих функций [7].

Построение социально-психологических моделей личности руководителя осуществляется в данном подходе на самых различных

основаниях. Одна из моделей при данном подходе построена в понимании руководства как вида организаторской деятельности руководителя. По В.С. Агапову, «Я-концепция» как интегративная основа личности и деятельности руководителя предполагает следующие группы свойств личности руководителя:

– общие качества (общительность, общий уровень развития, практический ум, наблюдательность, работоспособность, активность, инициативность, настойчивость, самостоятельность, самообладание);

– направленность организаторской деятельности;

– индивидный диапазон;

– индивидуальный стиль;

– подготовленность к деятельности;

– специфические свойства (организаторское чутье, избирательность, ум, психологический такт, энергичность, требовательность, критичность);

– склонность к организаторской деятельности [8].

Следует подчеркнуть, что для эффективного руководителя характерны и такие качества, как: самопознание, приверженность делу, желание оказывать поддержку другим, быть открытым к переменам и иметь желание делать сверх того, что необходимо и возможно [9]. Процесс самопознания и саморегуляции человеком своих целей, умственных действий, Я-образа, переживаний и смыслов свидетельствует о развитой рефлексии. Факторами, предопределяющими должностные обязанности, могут быть:

– оценки или самооценки результатов выполненной деятельности, ее возможности определяются полнотой знаний о результатах своей работы;

– наблюдения за собой как руководителем;

– критические оценки процесса деятельности после ее выполнения;

– предвосхищение возможного результата и его последствий.

Главным результатом применения подобных рефлексивных действий оказывается определенное развитие профессиональной деятельности в целом.

Однако существует ряд причин, при наличии которых рефлексия в управленческой деятельности руководителя затруднена либо невозможна. Основными помехами здесь являются: стереотипы и шаблоны поведения; авторитарные стиль и методы управления; жесткие организационные системы и технологии; страх наказания/неуспеха/несоответствия внешним требованиям; недостаток ответственности/неполная или формальная; низкие профессиональные компетенции; примитивные механизмы психологической защиты; ограниченность интеллекта; недостаточный уровень развития самосознания.

При развитии соответствующих компетенций руководителя необходимо помнить, что любой акт делового общения, детерминированный рассмотренными выше факторами, может быть представлен как ролевое поведение. Причем, базовые психологические установки отдельно взятой личности руководителя формируются в

результате закрепления наиболее часто повторяющихся положительных или отрицательных реакций на окружающих людей. Они включают в себя как самооценку, так и оценку тех, с кем происходит взаимодействие. Особенность самовосприятия такова, что люди, негативно относящиеся к самим себе, имеют тенденцию в течение жизни накапливать отрицательные впечатления о собственной личности. Те, кто относится к себе позитивно, проявляют тенденцию к постепенному накоплению и усилению положительного самовосприятия [10]. Очевидно, что руководитель, который несет колоссальную ответственность за других людей, должен обладать позитивным самовосприятием, которое способствует успешному взаимодействию, в частности, и эффективной профессиональной деятельности, в целом.

Далее, как показывает практика, личность с адекватным самовосприятием в большей степени осознает возможность управления своими эмоциями. Поэтому развитие эмоционального интеллекта является одной из важнейших компетенций руководителя. Развитый эмоциональный интеллект личности руководителя способствует эффективному общению за счет понимания эмоций окружающих и умения подстраиваться под их эмоциональное состояние [11].

Степень развития эмоционального интеллекта личности может определяться следующими характеристиками:

– интраперсональные (самонаблюдение, эмоциональное самосознание, напористость, самоутверждение, независимость, самоактуализация);

– интерперсональные (эмпатия, социальная ответственность, интерперсональные отношения);

– управление стрессом (толерантность к стрессу, контроль импульсивности);

– способность к адаптации (проверка реальности, гибкость, решение проблем); оценка общего настроения (оптимизм, счастье).

По сути, наличие таких способностей у руководителя, как: социальная ответственность, гибкость, оптимизм и другие – составляет основу для его успешной профессиональной деятельности, он готов брать на себя ответственность за принятие решений не только в ординарных ситуациях.

С успешностью деятельности, с субъективным переживанием ее эффективности связана и самоактуализация личности руководителя как вершинный уровень психологического развития, который может быть достигнут, когда удовлетворены все базовые и метапотребности, и происходит актуализация полного потенциала личности (по Е.Е. Вахромову). Самоактуализацию как способ и стиль жизни выбирают люди с направленностью на собственный рост и развитие. С точки зрения руководителя, человек с такими личностными особенностями более всего востребован в профессиональной сфере [12].

В качестве заключения следует отметить, изучение психологических особенностей компетенций руководителя позволит решить проблемы недостаточного уровня профессионализма, отсутствия необходимых

знаний, потери интереса к работе, а также поможет оценить психологические особенности личности руководителя и грамотно самому руководителю использовать свои сильные и слабые стороны, поскольку знание собственных достоинств и недостатков является значительным преимуществом каждого руководителя в работе с подчиненными.

Литература и источники:

1. Шекшня, С. В. Управление персоналом в современной организации : учебно-практическое пособие / С. В. Шекшня. – Изд. 4-е, перераб. и доп. – М. : ЗАО «Бизнес-школа» «Интел-Синтез», 2000.

2. Егоршин, А. П. Формирование менеджера XXI века / А.П. Егоршин. – М. : Бизнес-образование, 2001. – № 2 (11).

3. Kwiatkowski, S., Sadlak, J. Intellectual entrepreneurship through higher education, Warsaw, 2003.

4. http://www.psycho.ru/

5. http://gmc2007.npmaf.com/content/competencii/

6. Лунёв, Ю. А. Лидерство как фактор детерминации поведения группы в межгрупповом взаимодействии / Ю. А. Лунёв // Динамика социально-психологических явлений в изменяющемся обществе. – М. : Институт Психологии РАН, 1996. – С. 82 – 86.

7. Чернышев, А. С. Социально-психологические основы организованности первичного коллектива (на материале исследования молодежных групп и коллективов) : дис … д-ра психол. наук / А. С. Чернышев. – М., 1980.

8. Агапов, В. С. Проблема личности руководителя в отечественной психологии / В. С. Агапов // «Психология и жизнь». Сборник научных трудов. – Выпуск № 1. – М. : МОСУ, РПО, 2000.

9. http://www.1000advices.com/guru/leadership.html/

10. http://www.psyarticles.ru/

11. Панкова, Т. А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности руководителя [Электронный ресурс] / Т. А. Панкова // Психологические исследования : электрон. науч. журн. – 2010. – № 2(10).– Режим доступа: URL: http://psystudy.ru/

12. http://www.psychologos.ru/