

Современная гуманитарная академия

**РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КУЛЬТУРЫ СУБЪЕКТА ТРУДА:
НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ
ОСНОВАНИЯ**

Коллективная монография

Москва 2014

УДК 331.101
ББК 65.240
Р 17

Научный редактор – Лаптев Леонид Григорьевич лауреат премии Президента Российской Федерации, лауреат премии Правительства РФ в области образования, доктор психологических наук, профессор

Рецензенты:

Грабовский В.С., доктор психологических наук, профессор
Калаков Н.И., доктор педагогических наук, профессор
Сухов А.Н., доктор психологических наук, профессор

Развитие профессиональной культуры субъекта труда: научно-технологические основания: Коллективная монография / Под общ. ред. Г.И. Письменского, О.А. Расходовой. М.: Изд-во СГУ, 2014. 191 с.

Авторский коллектив:

Березина Т.Н. – д-р психол. наук, профессор; Васина Н.В. – канд. психол. наук, профессор; Гурина Т.С.; Евсюк А.В.; Елфимов Е.А.; Ершова Р.В. – д-р психол. наук, профессор; Лаптев Л.Г. – д-р психол. наук, профессор; Лукашенко Д.В. – д-р психол. наук, доцент; Манохина О.А. – канд. психол. наук, профессор; Письменский Г.И. – д-р ист. наук, д-р воен. наук, профессор; Расходов А.Е. – канд. техн. наук, доцент; Расходова О.А.; Ратанова Т.А. – заслуженный деятель науки РФ, д-р психол. наук, профессор; Смирнов Е.В. – канд. филос. наук, доцент; Чертополох А.А. – канд. ист. наук, профессор.

ISBN 978-5-8323-0967-5

Монография посвящена комплексному анализу проблемы профессиональной культуры субъекта труда социальных служб, решение которой определяет успешность совокупного труда человека и реализации всей жизненной стратегии. Основы профессиональной культуры субъекта труда закладываются в процессе целевой подготовки в вузе или ином профессиональном образовательном учреждении, а также развиваются в процессе непрерывного труда на протяжении всего жизненного пути. На основе выявления ведущих закономерностей, механизмов, социально-психологических факторов развития субъекта труда учреждений социальной сферы предложена концепция продуктивного развития его профессиональной культуры.

Использованный интегративный социально-психологический подход дал возможность сформулировать теоретико-методологические положения и практические рекомендации, которые составили основу концепции и ее основного компонента – модели продуктивного развития профессиональной культуры субъекта труда учреждений социальной сферы.

Материалы монографии, созданной на результатах Отчета НИР №15/01/2014, полезны для широкого круга специалистов – руководителей, сотрудников учреждений социальной сферы и всех тех, кто интересуется проблемами развития и творческой самореализации человека в процессе труда.

УДК 331.101

ББК 65.240

© Коллектив авторов, 2014

© Современная гуманитарная академия, 2014

© Издательство СГУ, оформление, 2014

ISBN 978-5-8323-0967-5

Оглавление

Введение	4
Глава 1. Профессиональная культура субъекта труда как объект психологического исследования	9
1.1. Феномен современной профессиональной культуры субъекта труда	9
1.2. Совокупный труд руководителей социальной сферы как системная детерминанта развития их профессиональной культуры	35
Глава 2. Инновационные основания эффективного развития профессиональной культуры субъекта труда	60
2.1. Психологическая модель эффективного развития профессиональной культуры специалистов социальной сферы	60
2.2. Критериальное оценочное основание мониторинга эффективности развития профессиональной культуры руководителей социальной службы	85
Глава 3. Условия эффективного развития профессиональной культуры субъекта труда социальной сферы	101
3.1. Организационно-методические основания развития профессиональной культуры субъектов труда социальной сферы	101
3.2. Психологические условия эффективного развития профессиональной культуры субъектов труда социальной службы	129
Заключение	150
ПРИЛОЖЕНИЕ	154
Литература	177

Введение

Происходящие изменения в последние десятилетия в социальной жизни выдвигают в число приоритетных проблем оказание помощи, защиты и содействия человеку в его жизненной стратегии со стороны общества. Это обуславливает важность повышения эффективности труда специалистов социальных учреждений, прежде всего их руководителей.

Противоречивость и трудности развития современного общества определяют появление новых проблем жизнедеятельности человека. Это обуславливает потребность в массовой подготовке специалистов в области социальной работы. Таких специалистов должны отличать высокие нравственные качества и эмотивность, современная профессиональная культура, социальная креативность и многие отличия от всех других профессий. Руководители социальных служб, в которых выполняют свой труд социальные работники должны соответствовать самым высоким современным критериям.

Психология труда круг данных проблем исследовала недостаточно и не предложила инновационных решений, моделей, алгоритмов и технологий развития профессиональной культуры специалистов социальной сферы, прежде всего управленческого звена.

В психологии труда недостаточно изучена проблема формирования управленческой компетентности и в целом профессиональной культуры руководителей социальных служб. Для этого требуется инновационная подготовка таких специалистов с целью развития их профессиональной культуры. Сло-

жившаяся практика подготовки руководителей социальных служб не обеспечивает системного развития их профессиональной культуры, а в лучшем случае ограничивалась формированием управленческой компетентности. Такое состояние дел свидетельствует о наличии и обострении проблемы несоответствия подготовки управленческих кадров инновационным потребностям социальных служб. Психология труда данную проблему не рассматривает в качестве приоритетной для исследования и практического решения.

Существенная тенденция в подготовке квалифицированных кадров для социальных служб раскрывается в динамичной переориентации этого процесса на качественные показатели. Исследование показывает, что в ведущих вузах система личностно профессионального развития все активнее преодолевает имеющие место оторванность образования от реальной практики, парциально-фрагментарный характер и инертность в формировании компетентных субъектов труда, востребованных в социальных службах, а не дипломированных профессионально малопригодных выпускников учреждений системы высшего профессионального образования.

Данный феномен по своей сути и характеру становится следствием и отражением неэффективного преодоления многих противоречий, трудностей и негативных проявлений, прежде всего в сфере научного обеспечения современной социальной практики. В частности психология труда в настоящее время находится на начальных позициях исследования и разработки инновационных моделей, алгоритмов и технологий творческого развития профессиональной культуры субъектов труда социальной сферы, особое место среди которых занимают руководители социальных служб.

В этом многоплановом и противоречивом процессе модернизации всего уклада развития профессиональной культуры руководителей социальных служб требуется органическое сочетание конструктивного опыта и научных достижений, с

поиском инновационных подходов, решений и в целом научного обеспечения процесса развития профессиональной культуры руководителей социальных служб.

В данном вопросе важно обоснованно и последовательно изыскивать и привлекать востребованные научные разработки, позволяющие из фрагментарно-парциальных знаний, раскрывающих различные стороны труда и подготовки к нему на основе реализации интегративно-субъектного подхода, сформировать теоретико-методологические основы эффективного развития профессиональной культуры субъектов труда социальной сферы.

Полученные психологией результаты исследования не достаточны для достижения цели и задач системного познания и разработки психологической архитектоники развития профессиональной культуры руководителей социальных служб в региональных условиях. Теоретический анализ данного аспекта выявил в проблеме наличие существенных противоречий, требующих их решения. Эти противоречия выявлены между:

- ценностью и востребованностью миссии социальной службы в обществе и несоответствием ее реальной организации, прежде всего, по причине низкой профессиональной культуры ее организаторов;

- инновационной миссией социальной службы в обществе и фрагментарностью сформированности профессиональной культуры руководителей, охватывающей по содержанию только управленческую компетентность;

- потребностью выявления структуры профессиональной культуры и ее недостаточной изученностью данного феномена, как объекта системного развития;

- интересами непрерывного развития профессиональной культуры руководителей и несовершенством психологической архитектоники реализации этой цели и др.

Все отмеченные причины образуют достаточное основание для исследования актуальной научной задачи связанной с уточнением сущности и особенностей профессиональной

культуры руководителей социальных служб, а также обоснования психологической архитектоники и условий для ее эффективного развития.

Проблемное поле, актуальное для приоритетного исследования охватывает сущность, содержание и особенности профессиональной культуры субъекта труда социальной сферы. В нем особое место занимают процесс и психологические условия развития профессиональной культуры руководителей социальной службы. Понимание этого важно для выявления психологических особенностей профессиональной культуры руководителей социальной службы и разработка психологической модели ее развития.

Важно учитывать, что феномен профессиональной культуры руководителя социальной службы синтезирует в своей структуре востребованные компетенции личностного, процессуально-деятельностного и интеракционного характера, которые необходимы для его успешного управленческого труда в социальной сфере.

Здесь важно понимать, что развитие профессиональной культуры руководителя социальной службы может быть эффективным в рамках научно обоснованной психологической архитектоники, включающей модель, алгоритм, технологию и программу, реализуемые в процессе целевых занятий, специального целевого тренинга и саморазвития, обеспечивающих на основе индивидуального подхода приведение творческого потенциала руководителя в соответствие с требованиями системы труда в социальной службе.

Достижение многогранной научно-практической цели предполагает решение таких задач, как:

- обоснование теоретико-методологических предпосылок исследования профессиональной культуры руководителей социальной службы;

- уточнение сущности, содержания и структуры профессиональной культуры руководителей социальной службы;

– разработка психологической архитектоники эффективного развития профессиональной культуры субъекта труда социальной службы;

– экспериментальное исследование психологических особенностей развития профессиональной культуры руководителей региональных социальных служб и динамики ее изменений в процессе их участия в программе развития профессиональной культуры;

– определение психологических условий и разработка практических рекомендаций эффективного развития профессиональной культуры руководителей региональной социальной службы.

Круг вопросов, характеризующих реализацию отмеченных целей и задач анализируется в монографии. Для этого в монографии обоснована и представлена теоретико-методологическая база исследования, предложены исследовательская концепция и план ее реализации. Структура монографии обусловлена целью, задачами и логикой исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложения.

Глава 1. Профессиональная культура субъекта труда как объект психологического исследования

1.1. Феномен современной профессиональной культуры субъекта труда

Изучение развития профессиональной культуры руководителей социальной службы необходимо начинать с анализа понятий «профессионализм», «профессиональная компетентность», ибо становление профессиональной культуры возможно только у профессионала своего дела. Существуют различные точки зрения на соотношение профессионализма и профессиональной культуры руководителей. Классики научного менеджмента (Ф. Тейлор, А. Файоль) делали упор на развитии именно профессионализма как умения выполнять управленческие функции, профессиональная культура выступала своеобразной надстройкой над профессионализмом. Современные исследователи считают, что развитие профессионализма неотделимо от формирования профессиональной культуры [88].

Как известно из исследований специалистов по психологии управления, профессионализм включает в себя формирование определенных психологических качеств, навыков и умений руководителей, которые обеспечивают эффективность выполнения управленческих функций [19; 26, с. 112–126; 81; 95; 144, с. 59–62]. На основании этой модели разрабатываются системы подбора, расстановки и аттестации руководителей различных звеньев. Согласно определению Н.В. Кузьми-

ной, профессионализмом деятельности является качественная характеристика представителя данной профессии – субъекта деятельности, эта характеристика определяется как мера владения им современными средствами, способами и методами труда, обеспечивающими успешность осуществления деятельности [87]. Профессионализм также можно описать с помощью количественных показателей, осуществив их формальную градацию, которая позволит оценивать квалификацию специалистов. Это важное практическое следствие из данного определения профессионализма. В соответствии с ним, можно сказать, что профессионализм руководящей деятельности, как и любой другой, может быть охарактеризован высокой продуктивностью. Понятие продуктивности деятельности также раскрыто Н.В. Кузьминой в ее монографии [87]. Продуктивность деятельности важная составляющая профессионализма и с точки зрения современной акмеологии [12; 13, с. 205–219; 18; 43; 44; 59].

В психолого-акмеологических научных исследованиях понятие профессионализма также связывается с понятием компетентности. Профессиональная компетентность рассматривается как главный когнитивный компонент подсистемы профессионализма. Для описания компетентности используют различные типы системного описания: структурно-функциональное, табличное описание, лингвистическое, описание качественно строгое и другие [17, с. 25–30; 20; 23; 25, с. 4–14; 35; 37; 68; 140, с. 43–51; 151 и др.].

Профессиональная компетентность также рассматривается как совокупность профессиональных знаний, обеспечивающих выполнение профессиональной деятельности с высочайшей продуктивностью. Традиционно выделяют два основных блока профессиональной компетентности: профессиональный и социальный.

Социальный блок включает в себя компетенции, обеспечивающие жизнедеятельность человека и его адекватность во

взаимодействии с другими субъектами деятельности. Сюда относятся следующие пять основных компетенций: гражданственность, здоровьесбережение, общение, социальное взаимодействие и информационные технологии [62, с. 34–42]. По И.А. Зимней, каждая компетенция имеет пятикомпонентную структуру; компонентами этой структуры являются: ценностно-смысловое отношение; знание; опыт проявления (умения, навыки); эмоционально-волевая регуляция и готовность.

Компетенция профессионального блока обеспечивает эффективность выполнения собственной профессиональной деятельности. Профессиональные компетентности имеют аналогичную пятикомпонентную структуру. В отличие от социальных, профессиональные компетентности целенаправленно формируются в образовательном процессе в соответствии со спецификой и задачами приобретаемой профессии. Выпускники профессиональных заведений уже должны иметь сформированные профессиональные компетенции и должны уметь решать производственные задачи по специальности.

Что касается деятельности руководителя, то для него, социальная компетентность тесно связана с профессиональной компетентностью, а также с профессионализмом, в какой-то мере она включается в их содержание и обеспечивает выполнение руководящей деятельности [103; 104; 117; 130].

Профессиональная культура определяется, как способность субъекта деятельности решать выделенный круг профессиональных задач [4]. Современное управление ставит перед руководителем широкий спектр разнообразных профессиональных задач и, соответственно, требует развития активного функционирования многих его управленческих умений и навыков. По мнению многих авторов, для современного руководителя критическим фактором оказываются не столько профессиональные знания, сколько коммуникативные характеристики, которые обеспечивают ему эффективность кооперации с другими людьми, создание команд, умение работать в

них, искусство проведения переговоров и достижения необходимых соглашений [6; 11; 28].

Описывая профессиональную культуру различных видов деятельности, авторы обычно выделяют две системы: во-первых, систему личностных качеств субъекта и, во-вторых, систему самой деятельности [89]. Анализируя научные работы по изучению профессиональной культуры руководителей социальной службы, мы также можем выделять эти две системы; в рамках этих систем существует три компонента профессиональной культуры: личностный, процессуально-деятельностный, интеракционный [88].

Рассмотрим подробнее личностный компонент в составе структуры профессиональной культуры для руководителя социальной службы. В составе личностного компонента мы выделяем три составляющих: мотивационно-личностную, эмоционально-волевую и подсистему интеллекта.

Начнем с анализа мотивационной подсистемы как важнейшей составляющей профессиональной культуры руководящего работника социальной службы. Это вызвано тем, что, согласно науке психологии, любая деятельность должна быть мотивированной, иначе она распадется на отдельные действия, акты и потеряет свое важнейшее качество системности. Мотивационная составляющая определяет не только направление деятельности, но и, главное, величину усилий, которые прилагает субъект для ее выполнения, а значит, в какой-то степени, она определяет уровень достижений. Это утверждение в равной степени относится и к деятельности руководителя социальной службы, поэтому, мы подробнее остановимся на анализе мотивационной подсистемы личностного компонента профессиональной культуры.

Изучению явления мотивации посвящены исследования В.И. Мясищева, Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Д.Н. Узнадзе, И.А. Васильева, В.Г. Асеева, М.Ш. Магомед-Эминова и др. Проблемы специфической мотивации

управленческой деятельности рассматривали в своих работах Е.С. Кузьмин, И.П. Волков, Я.В. Подоляк, А.В. Филиппов, В.И. Михеев, А.А. Чечулин.

Мотивы являются одной из важнейших составляющих психологической структуры для любой деятельности. А.Л. Свенцицкий считает, что любое поведение личности имеет свои причины в каждом анализируемом случае, соответственно, мотивацией деятельности будет то, что побуждает человека действовать именно данным образом, это относится и к деятельности руководителя [129].

По мнению Ю.В. Шеремета, профессиональной мотивацией руководителя можно считать совокупность мотивационных формирований его личности, которые возникают в процессе самоосуществления, и которые побуждают, регулируют данный процесс и придают ему смысл [150].

Г.В. Гнездилов дал определение мотивационной сферы руководителя, прежде всего, как некоторого социально-психологического механизма, с помощью которого осуществляется соотнесение внутренних и внешних факторов регуляции деятельности [36].

Мы полагаем, что управленческая деятельность в социальной службе не является исключением из общих психологических закономерностей, определяющих эффективность деятельности. Соответственно результативность, надежность и продуктивность труда руководителя социальной службы будет связана с уровнем развития и устойчивости его профессиональной мотивации.

На основании анализа современных концепций мотивации, изложенных в работах Е.С. Кузьмина, В.И. Ковалева, К.К. Платонова, Б.Ф. Ломова, В.К. Вилюнаса и других, мы можем дать следующее определение мотивационной сферы личности руководителя социальной службы – это совокупность стойких мотивов, которые имеют определенную иерархию, и которые выражают направленность личности. Большинство

авторов (А.И. Китов, Н.В. Андреев, В.Ф. Рубахин, А.М. Омаров, В.И. Михеев) считают мотивацию одним из основных показателей психологического потенциала руководителя, на основании которого можно дать прогноз успешности его деятельности.

Мотивационная сфера руководящих работников социальной службы может считаться интегративным фактором, который определяет отношение к деятельности, потребность в таковой, готовность к ней, что составляет профессиональную позицию человека. По мнению Э.Ф. Зеера, понятие потребностно-мотивационной сферы шире, оно включает наряду с профессиональной позицией также ценностные ориентации, профессиональные мотивы с меняющейся иерархией, профессиональные интересы, педагогический идеал, образ «Я» профессионала, социально-важные качества и даже биопсихические качества [61].

Наиважнейшим уровнем потребностно-мотивационной сферы руководителя являются высшие социальные характеристики личности: нравственные качества, мировоззрение, социальные установки, ценностные ориентации. Эти качества, вместе с другими личностными чертами, проявляются в деятельности руководителя, определяя степень его социальной компетентности. В отечественной психологии такие качества называют направленностями. Б.Ф. Ломов считал понятие «направленности личности» общепринятым и одним из главных характеристик субъекта [92, с. 3–23].

А.И. Китов, автор подробных исследований мотивационной сферы руководителя, дал следующее определение направленности его личности – это свойство личности, которое проявляется в мотивах поведения, а также ведущих жизненных целях, в основе направленности лежат потребности [73, с. 21–33]. Он также приводит описание потребностей руководителя (материальные, социальные, включающие потребность в общении, духовные), считает, что деятельность направлена на удовлетворение потребностей, основу направлен-

ности личности руководителя составляет комбинация двух важнейших параметров (цель и мотив), но они не исчерпывают ее. Таким образом, А.И. Китов определяет профессиональную направленность как сочетание целей и мотивов, специфических для представителей данной профессии [73].

В психологической литературе описано множество мотивационных образований: установка, факторы активизации, мотив, потребность, цель, факторы побуждения, мотивационная черта и многие другие.

На основании этого, мы можем сделать вывод, что профессиональная мотивация руководящих работников социальной службы является особым мотивационным образованием, которое проявляется в динамическом сочетании мотивов, ценностных ориентации и потребностей, обуславливающих эффективное овладение знаниями, навыками, умениями в профессиональной деятельности. Профессиональная мотивация в значительной мере влияет на профессиональную успешность руководителя, его профессиональный и личностный рост.

Эмоционально-волевая подсистема личностного компонента характеризует психическую устойчивость руководящего работника социальной службы.

Исследователи используют более двадцати различных терминов, выражающих понятие устойчивости: «стресс-толерантность» (автор концепции Б. Рашел), «психическая готовность» (автор термина М.Н. Рудный), «помехоустойчивость» (А.Ф. Ануфриев), «сопротивляемость к стрессу» (термин предложен Ц.П. Короленко), «психическая устойчивость» (М.Ф. Секач, А.Г. Комендант) «эмоциональная устойчивость» (Л.М. Аболин), «психологическая устойчивость» (И.Н. Грызлова, В.К. Калинин, Е.Н. Евстафьев), «устойчивость к стрессу» (Б.В. Кулагин).

Большинство работ авторов направлены на изучение каких-либо других феноменов, обоснования для использования предлагаемых этих терминов не представлены и практически

не раскрывается их содержание. Однако обращает внимание сам факт многообразия используемых терминов и выраженный интерес исследователей к проблематике устойчивости. Общим, что вкладывается авторами в содержание этих терминов, является способность субъекта деятельности противостоять возмущениям, которые могли бы отрицательно повлиять на эффективность его работы.

Проявления устойчивости, по мнению Т.П. Куприяновой, выражается в способности любой системы возвращаться к исходному состоянию, нарушенному возмущениями [88]. Автор также обобщает существующие представления об устойчивости (она выделяет шесть определений устойчивости):

- устойчивость (константность) – это отсутствие выраженных изменений в течение некоторого промежутка времени;

- устойчивость – это быстрота возврата в начальное состояние после нарушения системы;

- устойчивость к возмущениям системы – способность ее после нарушения возвращаться в изначальное состояние;

- устойчивость – это устойчивость к действию колебаний системы;

- устойчивость – это устойчивость траектории какого-либо движения;

- устойчивость – это пределы допустимых изменений системы.

В настоящее время, несмотря на большой интерес к явлению психической устойчивости, говорить о том, что проблема полностью теоретически разработана, мы не можем. Можно отметить, что изучение проблемы устойчивости, как в западной психологии, так и в отечественной, обычно не выходит за рамки узкого вопроса, а именно способности личности или ее неспособности противостоять групповому давлению (У.Л. Аткинсон; В.Э. Чудновский, А.В. Петровский). Но в отечественной психологии данная проблема решается и в более широком плане, описываются направленности личности, отношения

людей, установки и другие аспекты, которые, в той или иной степени, относятся к феномену устойчивости личности. Российскими учеными разработана теория групповой активности, в рамках которой дано принципиальное отличие устойчивого поведения в коллективе, от устойчивости личности к мнению группы [129].

В концепциях личности Л.И. Божович и А.Н. Леонтьева поведенческие особенности личности обычно выводятся из характеристик мотивационной сферы. По А.Н. Леонтьеву, устойчивость личности определяется соотношением между смыслообразующими мотивами, особенностями поведения и способами выполнения деятельности [91].

В концепции личности К.К. Платонова устойчивость личности рассматривается с учетом социальной или биологической обусловленности ее свойств [116]. Он рассматривает содержательную составляющую у личности, в которую входят мотивы, социальный опыт личности, отношения, а также динамическую сторону (индивидуальные характеристики психических процессов, темперамент). Устойчивость личности, обуславливается индивидуальными характеристиками психических процессов и темпераментом, она проявляется в достаточной степени независимо от деятельности индивида, ее содержания.

В исследованиях ведущих отечественных психологов (В.Э. Чудновский, Л.И. Анцыферова, К.А. Абульханова, Л.Г. Дикая, Л.С. Выготский, В.А. Пономаренко, Б.Ф. Ломов, и др.) устойчивость, рассматривается как зрелость личности и связывается с темпоральными характеристиками человека, его умением ориентироваться на значимые цели, с особенностями временной перспективы, и личностной организацией своей деятельности. Психическая устойчивость личности рассматривается как высший уровень развития устойчивости, она понимается как системное свойство личности, ее активность и самоорганизация. Пределы психической устойчивости можно

определить объективно существующими границами, которые, по большому счету, сводятся к двум. Первое – потенциальные возможности самого человека. Второе – объективные требования данной ситуации. Психическая устойчивость считается условием получения и поддержки максимальной эффективности деятельности.

Самое главное в перечисленных определениях – то, что психическая устойчивость в общем плане максимально эффективно обеспечивает функционирование личности, которую можно рассматривать как систему.

Отсюда следует, что психическую устойчивость руководящего работника социальной службы можно представить как специфическую личностно профессиональную ориентацию, а именно как направленность на значимые цели [102]. Таким образом, психическая устойчивость – это относительно стабильное системное проявление всех компонентов и структур психики, имеющих свою направленность, и отражающих гармоничность связи личности с окружающей средой в данных условиях. В понятие психической устойчивости руководящего работника необходимо вложить характеристику его психического состояния, которая обеспечивает ему возможность поддерживать высокую работоспособность в различных, включая самые напряженные, ситуациях, и добиваться успеха в реализации своей жизненной стратегии.

Важная составляющая психической устойчивости руководящего работника – эмоции, которые относятся к процессам внутренней саморегуляции поведения. Эмоции являются субъективной формой отражения объективной потребности, они предшествуют деятельности по удовлетворению потребности, побуждают ее и направляют. При формировании психической устойчивости руководящего работника, наряду с эмоциями, необходимо придать особое значение волевой регуляции [97].

По мнению В.К. Калина, волю можно рассматривать как важную внутреннюю предпосылку, как устойчивый способ

структуризации волевых действий, обеспечивающих успешность деятельности [70, с. 17–25]. В.И. Селиванов связывал регуляцию успешной деятельности с формированием целевых образований (в том числе психической устойчивости, воли), а также с контролем психических состояний и эмоций [131, с. 96–109].

Подсистема интеллекта в составе личностного компонента профессиональной культуры руководящих работников. Для эффективного выполнения различных функций от руководителя требуется гибкое, многомерное, универсальное управленческое мышление. Например, от руководящего работника социальной службы часто требуется гибко и быстро реагировать на всевозможные изменения и ситуации (социально-политические, экономические, социальные, научно-технические); от него требуется быстро выделить наиболее существенное в этих изменениях и отреагировать. Руководитель должен не просто приспособливаться к возникающим изменениям в его сфере деятельности, он должен стремиться «управлять этими изменениями». Это требует от психологов выделения подсистемы интеллекта, как особой составляющей личностного компонента профессиональной культуры. Интеллектуальная подсистема включает в себя такие качества как: обучаемость, способность разбираться в числовой информации, способность к стратегическому и тактическому планированию, выбирать наиболее важное при работе с большим массивом информации. Степень развития выделенных качеств определяется уровнем основных характеристик интеллектуального показателя человека: вербальным интеллектом, способностью к вычислениям, абстрактной логикой, эрудицией, памятью, вниманием [143].

Когнитивные способности очень важны для современного руководителя, например, способность быстро оперировать цифрами будет полезной при необходимости провести оперативную оценку прибыли, при быстром расчете стоимости проекта

на переговорах и т.д., и, несмотря на широкое распространение калькуляторов, эта способность сильно влияет на успешность руководителя. Руководитель должен быть когнитивно мотивирован, эффективность деятельности в настоящее время связана с внедрением новых технологий. Считается, что при наличии высокого уровня соответствующей мотивации, работник будет развивать умение осваивать новые информационные методы и технологии, а также будет использовать их в своей работе.

Лексические способности – это база не только для планирования прибыли, но они обеспечивают успешность в деловом общении и деловой переписке. Развитие способности абстрактной логики говорит об умении человека строить высказывание (логику высказывания), рассуждать, мыслить на уровне понятий, абстрактном уровне (в отличие от конкретного). Эта способность необходима в сферах, где приходится проводить анализ большого количества информации, находить противоречия и закономерности, стратегически рассуждать и мыслить. Данное качество в социальной сфере позволит человеку проявить себя, как аналитик способный системно проводить анализ ситуации, предвидеть возможные проблемы, учитывать множество условий. Данная способность является желательной для ведения переговоров, и везде, где необходимо умение добиваться успеха, сочетая уступки и требования, гибко менять тактику, но при этом не упускать из виду цель.

Этому же способствует высокий показатель эрудиции. Развитие эрудиции говорит об ориентации человека в науке и искусстве, в разнообразных аспектах культуры, религии, истории, мировой экономике и др. Показатель эрудиции отражает любознательность человека, широту его кругозора, умение работать с информацией. По мнению психологов-исследователей, люди с хорошей эрудицией находят себя в деятельности, предполагающей активный поиск информации и ее анализ, а также общение с самими разными людьми [132]. Сочетания показателей по абстрактной логике и эрудиции способствует

легкой переключаемости руководящего работника с задачи на задачу, это очень важное качество личности при работе со значительным количеством потоков информации. Считается, что это сочетание свидетельствует о выраженных способностях к управлению и руководству, стратегическому планированию, участию в переговорах и т. п.

Также руководителю необходимы высокий уровень развития памяти и внимания, эти способности помогут ему сконцентрироваться на выполнении задачи даже в условиях стресса (например, в ситуации аттестации, экспертизы или тестирования). Для успешной обучаемости надо уметь сконцентрироваться в течение времени, которое требуется для усвоения необходимого массива информации.

Первый компонент профессиональной культуры руководящего работника социальной службы (личностный) проецируется на второй компонент (процессуально-деятельностный) и на третий (интеракционный).

Процессуально-деятельностный компонент профессиональной культуры руководящего работника социальной службы. Руководитель – это человек, который разрабатывает планы, является специалистом по управлению, определяет, что кому и когда делать, как нужно выполнять намеченную программу (управление персоналом), он также разрабатывает технологии (рабочие процедуры) управленческого цикла, и проводит контроль. То есть руководитель осуществляет все основные управленческие функции, выделенные А. Файолем: организует, планирует, контролирует выполнение деятельности работниками, управляет ими [155].

Успешность руководителя определяется двумя одинаково значимыми умениями: умением управлять людьми в процессе деятельности и умением достигать поставленной рабочей цели. Можно сказать, что профессиональная культура руководящего работника социальной службы осуществляется на двух уровнях:

– первый уровень: руководитель – рабочая цель (производственная задача);

– второй уровень: руководитель – конкретный подчиненный – весь коллектив.

Первый уровень проявляется в способности руководящего работника социальной службы выполнять основные управленческие функции, которые, в свою очередь, позволяют достигать цели деятельности и осуществлять собственно процесс управления. К основным функциям руководителя авторы фундаментального труда Ф. Хедоури, М.Х. Мескон, М. Альберт относят: организацию, планирование, контроль и мотивацию [102].

По К.Л. Вилсону, эффективность деятельности руководящего работника зависит от параметров целостности, непрерывности и завершенности процесса управления [32]. Процесс управления он определяет как цепь или логическую последовательность квалифицированных поведенческих действий руководителя. Эту завершенность, непрерывность и целостность управления К.Л. Вилсон считает балансом, который достигается с помощью выполнения определенных функций руководителем. Соответственно К.Л. Вилсон выделяет шесть следующих друг за другом фаз, составляющих полный цикл реализации управленческих функций:

- разъяснение задач и целей, определение их значимости;
- решение возникающих проблем, планирование;
- создание определяющих условий деятельности;
- формирование обратной связи;
- контроль деятельности;
- поощрение подчиненных.

Подход К.Л. Вилсона близок к концепции П. Друкера, профессора менеджмента в Нью-Йоркском университете, который считал, что для всех управленческих работников существуют единые обязательные функции, независимо от должностей и конкретных постов:

- организация деятельности и подбор исполнителей;
- определение цели деятельности предприятия и постановка четких задач перед подчиненными, которые приведут к реализации общей цели;
- анализ работы фирмы, предприятия, организации, оценка деятельности подчиненных;
- обеспечение нужной синхронности деятельности с учетом имеющейся ситуации в организации и достигнутых результатов;
- формирование побудительных мотивов у подчиненных для эффективного труда;
- забота о карьере подчиненных людей и их продвижении по служебной лестнице [154].

Таким образом, мы разобрали процессуально-деятельностный компонент профессиональной культуры руководящих работников социальной службы. Поскольку профессиональная культура руководящих работников зависит от их деятельности, то для учета детерминации деятельности в структуре профессиональной культуры мы должны выделить специальный компонент, который называется процессуально-деятельностным. Этот компонент характеризует связь руководителя с организационными процессами, лежащими в основе его труда.

Интеракционный компонент профессиональной культуры руководящих работников социальной службы. Профессиональная культура изучаемых нами субъектов (руководителей социальной службы) реализуется также на втором уровне: «Руководитель – подчиненный – коллектив». Руководитель управляет деятельностью подчиненных, при этом, он вступает во взаимодействие с ними, которое по содержанию и по форме отличается и от привычного межличностного общения, и от специфического общения работников одного статуса, которые выполняют совместно определенную работу. Собственно управленческое взаимодействие и является основой для реа-

лизации базовых функций управления, в частности, для выработки решений управленческих задач.

Существует большое количество видов общения. Е.В. Селезнева и А.А. Деркач, опираясь на идеи А.А. Леонтьева, Е.С. Кузьмина, Б.Д. Парыгина, Ю.Л. Ханина, Е.А. Родионовой и других авторов, выделяют более десяти видов общения. Выделение этих видов основывается на многих критериях [45]. А.Г. Ковалев разделяет общение на официальное и неофициальное, кратковременное и длительное, произвольное и непроизвольное [78]. А.А. Леонтьев выделяет три вида общения: предметно-ориентированное (которое направлено на урегулирование общей деятельности), социально-ориентированное (осуществляющееся между людьми как членами определенных социальных групп), и личностно ориентированное (связанное с личностью отдельного человека, предназначенное для воздействия на эту личность) [90].

Одним из важнейших, по мнению П.М. Якобсона, является именно деловое общение, целью его считается организация совместного труда и других видов деятельности; другой вид общения – воздействованное, его цель изменение имеющихся устремлений и некоторых черт личности; и третий вид – эмоциональное общение, оно предназначено для удовлетворения потребности в товариществе, дружбе, любви [153].

Многие из данных видов общения проявляются в реальной коммуникативной деятельности руководящих работников социальной службы, поэтому их освоение может считаться фактором и условием продуктивной коммуникации (если рассматривать понятие коммуникации в широком смысле).

Можно сказать так, общение руководящих работников социальной службы – это и есть коммуникативная деятельность, протекающая в специфических условиях руководства и управления, осуществляемая специалистом-руководителем с целью привлечения в свою сферу работников организации на основе их подчиненности в соответствии с установками штат-

ного расписания, функциональных обязанностей работников и структуры предприятия.

Специалисты-психологи рассматривают коммуникативную деятельность руководящих работников социальной службы в нескольких аспектах.

Во-первых, как особую форму выполнения определенных целей, требований, задач, вытекающих непосредственно из устава организации, должностных инструкций, штатного расписания, структуры компании и других документов.

Во-вторых, как систему влияния на личности подчиненных людей с целью упорядочивания их деятельности в соответствии с целями, стоящими перед коллективом.

В-третьих, как креативную деятельность социально-психологического плана, цель которой – организация взаимодействия членов компании.

Интеракционный компонент профессиональной культуры, согласно концепции общения Г.М. Андреевой, связан с интерактивной составляющей общения, т.е. он обеспечивает взаимодействие участников общения [10]. По Г.М. Андреевой есть две основные формы интеракция: сотрудничество и соперничество. Развитие профессиональной культуры руководящих работников в аспекте формирования интерактивного ее компонента предполагает осуществление взаимодействия через сотрудничество.

Е.А. Климов также отмечает, что сотрудничество в рамках трудовой деятельности, деловые контакты руководителя с подчиненными должны осуществляться на основе принципов паритета, а не принципов доминирования [75; 77].

По мнению А.А. Бодалева, необходимо соблюдать основной принцип в деловом официальном общении – это принцип сочетания требовательности и уважения, как можно большие требования к человеку нужно сочетать с как можно большим уважением к нему. Чтобы реализовать этот принцип в деле, организации воздействия на подчиненных не-

обходимо учитывать индивидуальные и личностные особенности каждого из них [24].

Многие авторы связывают развитие профессиональной культуры с социализацией работников [56, с. 41–63; 75; 77; 85, с. 139–150; 106; 114; 129; 152, с. 3–19]. Социализация – это усвоение общественных норм и правил, выделяют несколько уровней социализации, в нашем случае речь пойдет о ее высшем уровне, профессиональной социализации, т.е. реализации человека в продуктивной трудовой деятельности.

Главная задача коммуникативной деятельности руководящего работника социальной службы – это создание условий для такого протекания социальных процессов (социализации), содержанием которых будет становление каждого сотрудника как субъекта деятельности, познания и общения. Это соответствует современным теориям социальной психологии, в которой выделяется три сферы становления и утверждения личности: общение, деятельность, самоосуществление [9, с. 6–20; 27].

Анализируя профессиональную социализацию, мы опираемся на концепцию А.Г. Асмолова, который считает, что в основе социализации любого человека находится сотрудничество, причем изначально это сотрудничество именно в совместной деятельности, это сотрудничество реализуется не в противопоставлении «индивидуум – социальная группа», а в системе взаимодействия «индивидуальное – коллективное» [16]. Эта точка зрения имеет давнюю традицию в отечественной психологии; А.Г. Асмолов опирался на концепцию интериоризации Л.С. Выготского, рассматривавшего социализацию как преобразование явлений интерпсихических – в интрапсихические в ходе совместного общения и деятельности.

Характер управленческой деятельности, заключающейся в сплетении воедино и работы, и личной жизни сотрудников, делает общение универсальным способом жизнедеятельности организации во всех трех ипостасях и предметно-ориентиро-

ванного, и социально-ориентированного и лично ориентированного характера (по А.А. Леонтьеву).

Мы считаем, что идентифицировать в общении руководителя социальной службы различные виды общения, подобные рассмотренным выше, – вообще невозможно. Общение руководителя работника социальной службы, протекающее в рамках его служебной деятельности, обслуживает одновременно предметную деятельность и является собственно дружеским (по М.С. Кагану), оно включает и неофициальное, и официальное общение; и непроизвольное, и произвольное; и длительное, и кратковременное (по А.Г. Ковалеву); является сразу и деловым, и эмоциональным воздействием (по П.М. Якобсону). Соответственно общение руководителя социальной службы может являться и лично ориентированным, и социально-ориентированным.

В коммуникативной деятельности руководителя социальной службы в зависимости от состояния напряженности производственной ситуации можно выделить несколько уровней общения:

- уровень манипулирования (он выделяется в ситуациях, когда подчиненный или любой исполнитель обязан беспрекословно и немедленно выполнить указание или приказ – это субъект-объектное общение, его крайний вариант);

- уровень, называемой «рефлексивной игрой» (руководитель при этом учитывает точку зрения подчиненного, но в целях лучшего выполнения производственной задачи принимает собственное решение и реализует его – это тоже субъект-объектное общение, но умеренный вариант);

- уровень, определяемый как правовое общение (руководитель при этом согласовывает с подчиненными свое решение и в деятельности использует компромиссный вариант – это пример субъект-субъектного общения);

- уровень, считающийся нравственным общением (это высший уровень субъект-субъектного общения, и подчинен-

ные сотрудники, и руководитель разрабатывают общий проект производственной деятельности, предварительно добровольно согласовав проекты деятельности друг друга).

В отечественной науке фундаментальные исследования в области психологии компетентного общения связаны с именами выдающихся исследователей: В.Н. Мясищева, Б.Г. Ананьева, Б.М. Теплова, А.И. Аржановой, А.А. Бодалева, Д.Я. Богдановой, Ю.Л. Ханина, Е.С. Кузьмина, А.И. Ильиной, Н.В. Кузьминой, Т.А. Репиной, А.В. Фомина и др.

Рассмотрим структуру управленческой деятельности, увязывая ее со структурой профессиональной культуры руководящих работников социальной службы.

В структуре управленческой деятельности можно выделить: а) цели; б) совокупность внутренних и внешних условий; в) способы действий при осуществлении управления. Внешними условиями выступают объективные обстоятельства тех или иных ситуаций, а внутренними считаются психологические характеристики участвующих в деятельности субъектов. Способы воздействия руководителя на подчиненных, направленные на выполнение задач управленческой деятельности, должны быть построены адекватно условиям имеющихся ситуаций. Эффективность достижения целей деятельности во многом зависит от того, как учитываются, и учитываются ли вообще при выборе способов воздействия психологические условия [38].

Начнем с анализа условий. Важнейшим социально-психологическим условием осуществления успешной деятельности руководящего работника социальной службы является знание им объекта своего управления. В качестве объекта управленческого воздействия обычно принимается социальный объект, каковой может быть как коллективом в целом, так и отдельным подчиненным. Интерактивная и перцептивная стороны общения управленца могут быть выделены и в общении руководителя со всем коллективом, и в общении его с каждым из подчиненных.

Интересно, что в рамках профессиональной культуры, считается, что все стороны общения должны быть взаимными: руководитель должен воспринимать, понимать, знать весь коллектив, включая каждого подчиненного; но верно и обратное: отдельные сотрудники, как и целый коллектив должны знать и понимать руководителя. Так же для формирования эффективного управленческого воздействия и взаимодействия, управленцу необходимо учитывать специфические особенности других субъектов, это следует из требований современной профессиональной культуры, в рамках которой утверждается социально-психологический подход (и приоритет личности перед производственными заданиями). Современные представления о построении управленческих взаимодействий предполагают индивидуальный подход к каждому человеку [7; 8; 115].

Во многих психологических работах отмечается, что эффективность реализации управленческих функций в большинстве случаев зависит от понимания подчиненных, от знания их психологических особенностей и от умения подбирать для каждого правильный способ обращения [21; 22, с. 53–58]. Также многие авторы обращают внимание на зависимость успешности выбранного способа воздействия на личность от ее индивидуально-психологических характеристик, от уровня ее культуры и образования [3, с. 34–41; 14, с. 12–19; 57; 80; 91; 92; 111; 114].

Многие авторы рассматривают необходимость осуществления управленческих воздействий с учетом существующих психологических особенностей подчиненных как реализацию принципа индивидуального подхода к каждому человеку. В.Ф. Рубахин и А.Л. Журавлев подчеркивают, что в настоящее время индивидуальный подход со стороны руководителя по отношению подчиненному весьма многогранен и пока не подвергнут всестороннему научному анализу, он преимущественно рассматривается не как наука, а как «искусство управления».

Однако, чтобы управляющее воздействие оказалось эффективно, необходимо объективно учитывать специфику «человеческого фактора» в выборе средств и методов управляющих воздействий [54, с. 87–123; 125].

Выбор способов действия при осуществлении управления зависит от множества факторов, но в целом, хороший руководитель будет опираться на такие факторы, которые обеспечивают ему успешность решения управленческих задач. А.А. Агеева выделяет следующие факторы, обуславливающие успешность руководящего воздействия при решении производственных задач: субъект психологического воздействия, содержание психологического воздействия, правильный отбор методов и средств психологического воздействия и объект психологического воздействия [3]. Исследовательница считает, что именно личность является объектом психологического воздействия, поэтому важнейшим является социально-психологический аспект управления.

М.В. Максимовская считала, наиболее адекватным является принимать в качестве объекта руководящего воздействия людей со всеми их индивидуально-психологическими характеристиками [96, с. 84–88]. Однако А.И. Китов полагал, что объект управленческого воздействия нужно понимать шире, им будет не только личность отдельного человека, но и целый коллектив [73].

В научном менеджменте выделяется пять групп явлений социально-психологического плана, которые могут выступать в роли объекта руководящего воздействия [15]:

- характеристики ценностной ориентации коллектива (интересы, установки, запросы и т.п.);
- общественное мнение, которое можно рассматривать как совокупное для коллектива оценочное суждение;
- массовые явления, из которых важнейшие – это коллективные настроения; коллективные настроения определяются как совместные переживания группой каких-то событий,

поступков, действий, результатов деятельности, решений и т. д. Они проявляются внешне как разнообразные по силе и глубине эмоциональные состояния, которые овладевают коллективом или частью коллектива на некоторый промежуток времени;

– межличностные отношения людей в совместной деятельности, возникающие в результате психического общения и взаимодействия, и выражающиеся в способах воздействия их друг на друга;

– коллективные обычаи и традиции, привычки, рассматриваемые как правила и нормы групповых действий, взаимоотношений и поведения, сформированные в ходе общения и коллективной деятельности и утвердившиеся в образе жизни большинства или всех членов коллектива.

Воздействуя на явления социально-психологического плана в коллективе, управленец может влиять и на отдельных участников коллектива. Это возможно потому, что описанные выше социальные явления возникают как интегральный результат совокупной психологической активности всех участников коллектива, все вместе они образуют некую «среду обитания» для развития индивидуального сознания. Психика каждого человека избирательно и активно отражает эту среду, тем самым регулируя его деятельность и поведение, отсюда и следует факт, что коллектив формирует некоторые индивидуальные характеристики отдельной личности [136].

Для полноценной диагностики интеракционного компонента профессиональной культуры руководящих работников руководитель должен ежедневно осуществлять мониторинг социально-психологического климата в коллективе. С этой целью руководитель может привлекать социального психолога-специалиста, который способен провести полноценный анализ психологического состояния коллектива социальной службы.

В качестве параметров для мониторинга современные психологи рекомендуют четыре простых характеристики [46]:

- исследование отношения подчиненных к деятельности организации, ее целям и задачам;
- изучение отношения сотрудников организации к руководителю;
- исследование отношения сотрудников организации к самим себе;
- изучение взаимоотношений подчиненных в коллективе (между собой).

Интеракционный компонент профессиональной культуры руководящих работников предполагает не только проведение диагностики, но и осуществление психологической коррекции при необходимости. Собственно психокоррекцию социально-психологических процессов в трудовом коллективе руководитель может осуществлять по двум связанным между собой направлениям: во-первых, через управление СПК (социально-психологическим климатом) и, во-вторых, через управление взаимоотношениями работников [34].

Корректировка взаимоотношений в коллективе и социально-психологического климата руководителем может осуществляться социально-психологическими и административными методами [78]. К административным методам регуляции интеракционного компонента профессиональной культуры относят:

- подбор исполнителей (работников для выполнения данной деятельности) на основе их психологических черт;
- расстановку сотрудников, взаимодействующих между собой, по рабочим местам на основании схожих психофизиологических показателей.

Другие авторы рекомендуют близкие методы регуляции социально-психологического климата в коллективе, как основной составляющей интеракционного компонента профессиональной культуры [53; 82; 113]. Руководитель может регулировать психологический климат через следующие элементы:

- посредством системы разделения ролей;

- через использование средств взыскания и поощрения;
- через воздействие на неформальных лидеров коллектива;
- организацией передвижения информации по каналу «сверху – вниз»;
- с помощью действия истинного лидера (или через создание подставного).

Из нашего анализа можно сделать вывод, профессиональная культура руководящего работника социальной службы – явление системное, сложное и живое. С другими системами профессиональную культуру роднит наличие качества целостности и новые свойства, которые могут возникать в процессе взаимодействия структурных элементов.

Мы можем представить проанализированную нами структуру профессиональной культуры руководящих работников социальной службы в виде схемы (рис. 1).

Как видно из рис. 1, главным компонентом профессиональной культуры руководящего работника социальной службы, который и обеспечивает взаимодействие всех остальных компонентов, является личностный, он представляет собой ядро системы. Личностный компонент (включающий в себя три подсистемы: мотивационную, эмоционально-волевую и подсистему интеллекта), преломляется через призму производственной деятельности и общения с сотрудниками, проявляется в виде интеракционного и процессуально-деятельностного компонентов. Поскольку руководящая деятельность менеджера и процесс его взаимодействия с подчиненными сотрудниками протекают одновременно, они неотделимы друг от друга, взаимосвязаны, поэтому и два соответствующих компонента профессиональной культуры руководящего работника социальной службы – интеракционный и процессуально-деятельностный тоже тесно связаны и неотделимы.

Знание структуры профессиональной культуры руководящего работника социальной службы имеет широкий спектр применения, во-первых, ее можно применять как инструмент

для диагностики имеющегося уровня компетентности руководителей, во-вторых, ее можно применять в виде ориентира при подготовке руководителей, в-третьих, это знание является условием самосовершенствования руководящих работников в управленческой деятельности.

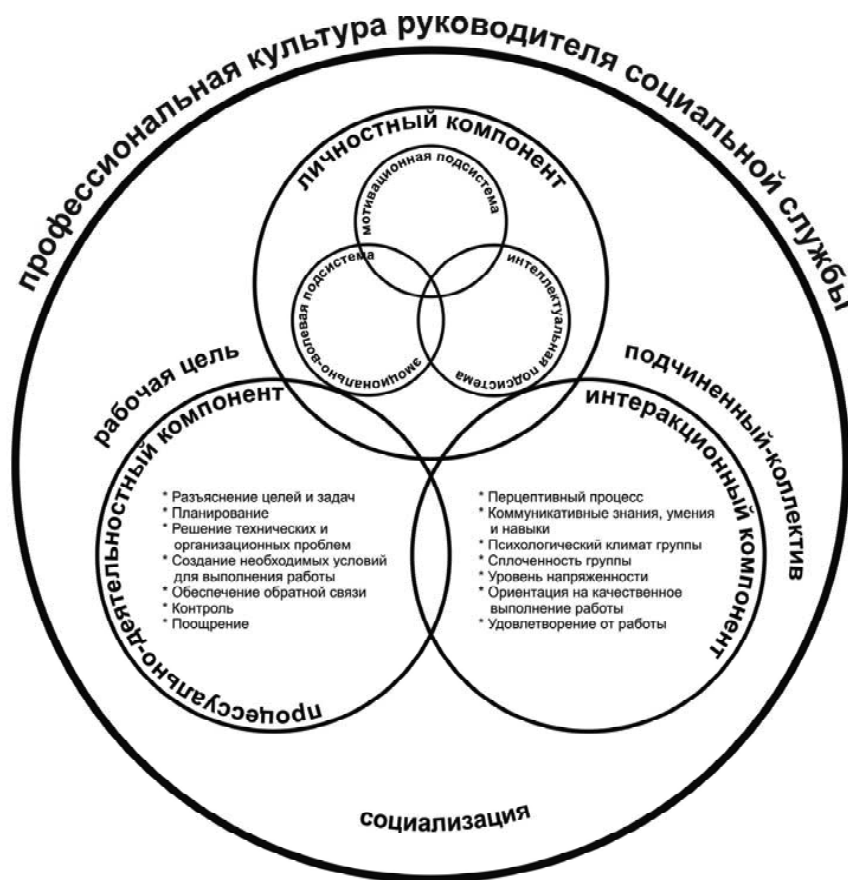


Рис. 1. Психологическая структура профессиональной культуры руководителя социальной службы

1.2.Совокупный труд руководителей социальной сферы как системная детерминанта развития их профессиональной культуры

Профессиональная деятельность руководителей социальных служб выступает обуславливающим фактором формирования и развития их профессиональной культуры, которая характеризует личность как субъект деятельности. Соответственно исследование основных характеристик деятельности руководителей социальных служб позволит раскрыть содержание и пути развития профессиональной культуры.

Под совокупным трудом руководителей социальной службы как системной детерминанты развития их профессиональной культуры в данном исследовании понимается комплекс взаимосвязанных компонентов: профессионально-управленческая деятельность, социальные отношения, личностно профессиональное развитие и социальное служение. Профессионально-управленческая деятельность руководителей социальной службы представляет собой совокупность мотивов, целей, средств и способов достижения результатов управленческого труда, осуществляемых его субъектами. Социальные отношения в данном контексте выступают объектом деятельности руководителей социальных служб, которые стремятся к их оптимизации и гармонизации. Личностно профессиональное развитие как основа формирования профессиональной культуры руководителей социальных служб, включает в себя совершенствование профессионально важных качеств, формирование общественно значимых установок и ценностных ориентаций, повышение профессиональной квалификации, общекультурных и профессиональных компетенций, актуализация управленческих способностей, оптимизации карьерного роста. Социальное служение, в свою очередь, понимается как определенная профессиональная реализация руководителей социальных служб в общественно-значимой сфере жизнедеятельности.

Анализ научной литературы показал, что существует объективная необходимость исследования ситуаций профессиональной деятельности руководителей социальных служб, которые требуют проявления нестандартности мышления, склонности к оправданному риску, преобладающей мотивации достижения успеха и экстернального локус-контроля [42; 50; 65]. Важнейшим компонентом таких ситуаций в деятельности социальных служб являются профессиональные задачи руководителя. Так, например, по мнению Г.В. Суходольского, профессиональные задачи есть не что иное как реализация профессиональных целей в конкретных ситуациях профессиональной деятельности [137].

Одним из первых исследователей, кто попытался определить содержание профессиональной деятельности руководителей, был основатель научного менеджмента Ф.В. Тейлор. Научный поиск оптимальной модели управления продолжил автор административного подхода Анри Файоль [155], который выделил основные функции управленческой деятельности: планирование, организация, координация, командование, контроль и др. Данные положения имеют важное методологическое значение для анализа совокупного труда руководителей социальных служб.

Дальнейшее развитие научной теории управления связано с исследованиями Джона Коттера [158] и Розмарин Стюарт [163]. Основные идеи, выдвинутые ими, сводились к следующим положениям: деятельность руководителей характеризуется быстротечностью, разнообразием и избирательностью; основной функцией управления является координация; их деятельность осуществляется в условиях дефицита времени, неопределенности, внезапности, новизны и большого разнообразия возникающих задач, высокого темпа действий; деятельность руководителей отличается высокой ответственностью, необходимостью одновременного совмещения нескольких видов деятельности. Эти психологические особен-

ности управленческой деятельности выступают факторами системной детерминанты развития профессиональной культуры руководителей социальных служб.

Некоторыми авторами предпринималась попытка анализа управления на основе выделения ключевых ролей в деятельности руководителей. Так, Г. Минтцберг [160] предложил ролевую модель управления, в которой выделяются ключевые группы ролей в управленческой деятельности: межличностные, информационные роли и роли по принятию решений (табл. 1).

Таблица 1

Ролевая модель анализа управления (по Г. Минтцбергу)

Межличностные роли	Информационные роли	Роли по принятию решений
Формальный лидер Неформальный лидер Коммуникатор Регулятор конфликтов	Информатор Аналитик Контролер Имиджмейкер	Предприниматель Организатор Администратор Координатор

По мнению автора ролевого подхода, любой руководитель может реализовывать эти роли на основе следующих стилей управленческой деятельности – демократического (коллегиального), авторитарного (единоличного), либерального (попустительского). Группа межличностных ролей характеризует деятельность руководителя с позиций межличностного взаимодействия в соответствии с коммуникативными особенностями организационной структуры по вертикали (иерархической) и горизонтали (координационной). Группа информационных ролей отражает деятельность руководителя в совокупности его информационных функций. Группа ролей по

принятию решений характеризует деятельность руководителя с позиций целеполагания и является ведущей в управленческом труде. Между данными группами ролей обнаруживаются тесные связи, которые образуют единую ролевую структуру управленческой деятельности. Данная модель имеет принципиальное значение для исследования влияния совокупного труда руководителей социальных служб на развитие их профессиональной культуры.

Развивая идеи Г. Минтцберг и Р. Стюарт, Джон Коттер [158] выделил такие характеристики эффективной деятельности руководителей как наличие индивидуального плана деятельности, формирование коммуникативных сетей, включающих в себя взаимодействующих руководителей всех уровней и их непосредственных подчиненных; распределение (делегирование) функций управления; реализация личных деловых контактов и др. Опора на данные методологические положения позволяет продуктивно исследовать один из важнейших компонентов совокупного труда руководителей социальных служб, которым являются социальные отношения. Они, в свою очередь, детерминируют развитие таких компонентов профессиональной культуры субъектов управленческого труда, которые проявляются в ее коммуникативных функциях.

Анализ отечественной психологической литературы по теме исследования показал, что ряд ученых психологов плодотворно исследовали проблемы управленческой деятельности. Методологическую ценность для данного исследования представляют труды А.Я. Анцупова (1995), В.И. Варварова (1998), А.А. Деркач (2000), М.И. Дьяченко (1964), Л.А. Кандыбовича (1984), С.Л.Кандыбович (2000), Е.А. Климова (1998), А.Г. Ковалева (1972), А.И. Китова (1974), Б.Ф. Ломова (1970), А.В. Мощенко (2008), К.К. Платонова (1958), А.М. Омарова (1976), В.А. Смирнова (1963), Б.М. Теплова (1943), Л.И. Уманского (1959), В.Д. Шадрикова (1997), Б.Я. Шведина (2010) и др.

В частности Л.И. Уманский исследовал динамическую структуру личности руководителя на основе анализа его организаторских способностей. Важнейшими среди них, по мнению автора, являются такие качества как направленность и подготовленность личности, работоспособность, активность, наблюдательность, практичность ума и др.

Важное методологическое положение для изучения управленческой деятельности обосновали А.И. Китов и Б.Ф. Ломов, которые в качестве ключевой структуры психологии руководителя выделяли деятельностное ядро. В качестве важнейших признаков субъекта труда они отмечали потребность в труде, предвосхищение общественно ценного результата деятельности, сознание необходимости достижения результата, владение внешними и внутренними средствами деятельности [139]. Кроме того, А.И. Китов первым предложил использовать личностные профили руководителей в оценке эффективности принимаемых ими управленческих решений.

Методологически ценными для данного исследования являются идеи о специфике средств деятельности руководителей социальных служб, представленные в трудах А.М. Омарова и Е.А. Климова [75; 76; 77]. Первый предложил разделять требования к руководителю на общие и специальные, а второй – в качестве основного средства управления рассматривал умения психологически воздействовать на людей. Е.А. Климов полагает, что успешность решения профессиональных задач зависит от того, в какой степени руководитель владеет коммуникативными умениями и навыками проектирования эффективных способов воздействия на людей, что выступает одним из условий детерминации развития его профессиональной культуры. Анализируя склонности людей к определенным видам деятельности, Е.А. Климов относит труд руководителей к группе профессий типа «человек-человек». Он рассматривает межличностные взаимодействия в деятельности руководителя как важнейший компонент управленческого труда, в том числе и в социальной сфере.

В современных психологических исследованиях деятельности руководителей так же подчеркивается ключевая роль управленца в организациях. Так, О.С. Виханский [32] подчеркивает, что, несмотря на то, что руководители являются ключевыми звеньями в организации, они могут эффективно выполнять свои роли только в том случае, если выражают в своих управленческих установках миссию организации, реализуют стратегию и тактику ее развития. При этом миссию они представляют в двух основных установках: с одной стороны, речь идет об удовлетворении потребностей потребителей, а с другой – об удовлетворении потребностей всех сотрудников организации.

Ряд авторов, таких как С.С. Ануфриенко (2002), Г.В. Гнездилов (1989), С.А.Огнев (1998), А.А. Камышанов (2001), К.В. Начовный (2004), В.К. Кошкина (2011), К.Ю. Чудинов (2013) в своих научных трудах исследовали негативные психологические факторы, влияющие на качество и эффективность деятельности руководителей, занятых в различных отраслях управленческого труда. На основе анализа идей данных ученых, автор предпринял попытку сформировать обобщенную модель негативных психологических факторов, влияющих на эффективность управленческой деятельности руководителей социальных служб (рис. 2).

Особенностью представленной модели является то, что в ней систематизированы основные, по мнению автора, негативные психологические факторы управленческой деятельности руководителей социальных служб, которые, с одной стороны, снижают ее эффективность, а с другой – указывают актуальные направления ее совершенствования как совокупного труда, детерминирующего развитие профессиональной культуры самих руководителей.

Высокая неопределенность управленческих ситуаций в деятельности руководителей социальных служб объясняется многоаспектностью, полифункциональностью и высокой ди-

наличием общественных отношений, predeterminedенной стохастичностью политических и социально-экономических процессов в обществе.



Рис. 2. Негативные психологические факторы, блокирующие эффективность деятельности руководителей социальных служб

На руководителях социальных служб лежит высокая социальная ответственность за последствия принимаемых ими решений, так как они затрагивают судьбы целых социальных слоев и групп населения и непосредственно отражаются на общественных настроениях, ожиданиях и социальном самочувствии граждан. Это объективно не может не сказываться на качестве выработки и принятия управленческих решений как ключевом звене совокупного труда социальных служб.

Положение руководителей социальных служб усугубляется реальным дефицитом времени, необходимого на принятие важных и ответственных решений. От этого часто страдают эффективность функционирования когнитивной сферы руководителей, аналитическая сторона управленческой деятель-

ности, глубина исследования социальных проблем, причин их возникновения и поиска оптимальных путей их решения, что часто влечет за собой поспешность и недостаточную обоснованность принимаемых решений. Следствием такого положения дел является неэффективное использование ресурсов в деятельности социальных служб и потребность в коррекции ранее принятых решений.

Заметной тенденцией в деятельности социальных служб стало возрастание сложности принимаемых управленческих решений и цены ошибки в человеческом измерении, что в значительной мере обусловлено ростом их интеллектуальной и информационной емкости. Другими словами, объективно повышаются профессиональные требования к когнитивной сфере личности руководителей. В структуре его профессионально важных качеств увеличивается число компонентов, характеризующих интеллектуальные способности и возможности руководителей социальных служб.

Как отмечено в работе [107], в управленческой деятельности, в том числе социальных служб, под влиянием так называемой «информационной революции» наблюдается экспонентный рост информации, которую руководитель, опираясь лишь на свои естественные способности уже не может эффективно перерабатывать и нуждается в широком применении современных информационных технологий. Новая тенденция в управленческом труде провоцирует появление у многих руководителей социальных служб информационного стресса, существенно снижающего эффективность их деятельности и в конечном итоге их профессиональный и личностный потенциал.

Внедрение новых информационных технологий в деятельность руководителей социальных служб позволяет автоматизировать многие процессы в управленческой деятельности, усиливает его качество как совокупного труда и вместе с тем, вызывает к жизни ряд новых задач, в частности эргономических. К их числу принадлежат проблемы оптимизации автома-

тизированных рабочих мест аппарата управления социальных служб, создание специализированных социальных сетей и новых эргатических систем, предназначенных для решения актуальных задач социальных служб, например, ситуативных комнат, информационно-аналитических центров, социально ориентированных баз данных в рамках реализации государственной программы по созданию «е-правительства» и т. д.

Необходимо так же подчеркнуть, что новизна задач и проблем, решаемых руководителями социальных служб, усложняет поиски оптимальных способов их решения, затрудняет определение перспективных направлений и построение моделей управленческой деятельности, адекватных инновационным изменениям в социальной сфере общества.

В управленческой деятельности руководителей социальных служб возрастает значение взаимодействия в реальном масштабе времени, что указывает на актуализацию их координирующих функций. Вместе с тем низкая согласованность в работе многих социальных служб, государственных и общественных организаций не позволяет достигать синергетического эффекта, они нередко дублируют друг друга, а порой и конкурируют в борьбе за социальные ресурсы.

Таким образом, из краткого анализа психологических факторов, влияющих на деятельность руководителей социальных служб, вытекает важное следствие для нашего исследования – они выступают системной детерминантой не только совокупного труда руководителей социальной службы, но и формирования их профессиональной культуры.

Представленная психологическая модель созвучна в некоторой мере с моделью реальности менеджмента, предложенной в свое время Аланом Мамфордом (Mumford), в которой наряду с положительными факторами управленческой деятельности он выделил и отрицательные, прежде всего такие как, высокая динамичность, внеплановая деятельность, «лихорадочный» темп работы, незапрограммированная обработ-

ка информации, фрагментарные схемы работы, формализм, высокий уровень интуитивного и реактивного поведения при низкой осведомленности и др. [98; 161].

Основным требованием к оценке труда руководителей социальных служб, по мнению С.А. Маничева, является уровень их соответствия организационным целям [99, с. 11–19]. При этом были выделены три группы характеристик управленческой деятельности. К первой группе относятся функциональное описание деятельности, включая обработку информации, планирование, интерперсональные отношения. Вторая группа включает в себя квалификационные требования к руководителю социальной службы в единстве индивидуально-личностных, социально-психологических и профессионально важных качеств. Третья группа содержит дополнительные требования к руководителю социальной службы, которые определяются типом и особенностями соответствующей организации.

Для анализа влияния совокупного труда руководителей социальной службы на развитие их профессиональной культуры принципиальное значение имеют закономерности развития социальных служб как малых групп. В исследование данной проблемы внесли существенный вклад П. Херси и К. Бланшар, в трудах которых используется понятие «жизненного цикла» группы как определенная последовательность стадий ее развития [157]. По их мнению, та или иная стадия жизненного цикла группы детерминирует требования к стилю управления. Низкий или средний уровень развития группы обуславливают преимущественную ориентацию руководителя на задачу (обучение, консультирование, контроль, оценку), а высокий уровень развития группы – детерминирует ориентацию руководителя преимущественно на человеческие отношения (мотивирование, кооперацию). В данном подходе находят отражение управленческие идеи Э. Мэйо – автора концепции «человеческих отношений». Однако Р. Блэйк и Д. Моттон считали данный подход «утопическим», так как преиму-

щественная ориентация руководителя на задачу предполагает решение управленческой задачи в основном за счет ущемления интересов подчиненных. А преобладание у руководителя ориентации на людей объективно снижает эффективность решения управленческих задач. Поэтому они предложили расширить спектр возможных стилей управления, которые позволяют более дифференцированно оценивать эффективность управленческой деятельности. В данном спектре предусмотрены два противоположных по ориентации стиля. Первый стиль предполагает максимум ориентации руководителя принимающего управленческое решение одновременно и на дело и на людей, а второй – минимум внимания и делу, и людям. Представляется, что в структуре совокупного труда руководителей социальной службы, компоненты которого детерминируют развитие их профессиональной культуры, стиль управления выступает тем интегрирующим фактором, который объединяет в себе уровни личностно профессионального развития, социального служения и социальных отношений в соответствующих организациях.

Интересно отметить, что Ф. Фидлер в содержание ситуации деятельности руководителя включал так же степень структурированности задачи, отношение подчиненных к руководителю, должностные полномочия руководителя [156]. Таким образом, исходя из особенностей организации и складывающейся управленческой ситуации, определяются требования к стилю руководства, который ориентирован на эффективное включение всех исполнителей в деятельность социальных служб. Следовательно, компоненты их профессиональной культуры и особенности их формирования и развития обусловлены закономерностями и характеристиками самой профессиональной деятельности. Они являются универсальными, общими для руководителей всех звеньев социальных служб. Вместе с тем, данные универсалии определяют и специфические особенности профессиональной деятельнос-

ти руководителя социальной службы, характерные для данной сферы деятельности.

На основе изложенного выше можно выделить специфические особенности деятельности руководителей социальных служб:

- социальные службы, как правило, отличаются малочисленностью, что обуславливает их полифункциональность, т. е. небольшими по штату подразделениями выполняется множество разнообразных, в том числе не типовых задач, что повышает интенсивность деятельности и функциональную нагрузку на работников социальных служб и их руководителей;

- руководители социальных служб имеют достаточно широкие полномочия в реализации задач государственной социальной политики;

- иерархическая характеристика структуры социальных служб такова, что не представляет широких возможностей для карьерного роста руководителей социальных служб;

- мотивация труда работников социальных служб имеет выраженную социальную направленность, что, с одной стороны, позволяет руководителям социальных служб опираться на личностную заинтересованность каждого сотрудника в данном виде деятельности, а, с другой – поддерживать высокий уровень дисциплины труда подчиненных;

- в социальных службах преобладает коллективный характер обеспечения трудовой дисциплины – снижение ее у одного работника неизбежно приводит к снижению дисциплинированности целого подразделения;

- в социальных службах невысокая текучесть кадров, что является стабилизирующим фактором их деятельности, однако данная тенденция затрудняет подбор кадров, так спрос на нее невысок и уход квалифицированного работника с высокой мотивацией часто не может быть компенсирован подбором молодых кадров;

– деятельность социальных служб имеет выраженный групповой или коллективный характер, в которых организационная основа выстраивается преимущественно по принципу «одна служба – одна команда»;

– организация деятельности социальной службы и всех ее работников отличается гибкостью и оперативностью решения профессиональных задач.

На основе изложенного можно сделать следующие общие выводы о психологической характеристике деятельности руководителя социальной службы.

Во-первых, она отличается большим разнообразием содержания, форм и методов профессиональной и управленческой активности.

Во-вторых, она характеризуется высокой ответственностью за решение сложных социальных проблем, удовлетворение социальных потребностей граждан.

В-третьих, она носит творческий характер и осуществляется в условиях воздействия негативных психологических факторов.

В-четвертых, в ней реализуются социально значимые коммуникативные функции, так как управленческая деятельность осуществляется с помощью общения.

В-пятых, для нее характерен высокий уровень нервно-психической напряженности, требующий от руководителей и персонала социальных служб развития соответствующего уровня психологической устойчивости [100; 119; 121; 124; 125; 126].

Исследуемые особенности деятельности руководителя социальной службы реализуются в решении профессиональных задач. Традиционно под управленческой задачей понимается поставленная в проблемной ситуации цель, которая достигается в конкретных условиях путем их преобразования на основе установленных процедур [48, с. 18–30; 49, с. 56–62; 101]. Основными видами управленческих задач руководителя социальной службы являются задачи адекватные (соответству-

ющие ресурсным возможностям), трудные (в решении которых могут возникать ошибки) и экстремальные (требующие чрезмерных усилий и дополнительных ресурсов).

Рассмотрим типовые профессиональные задачи руководителя социальной службы, характеризующие его деятельность.

Планирование организационной деятельности социальных служб представляет собой документирование принятых решений руководителем в форме плановых и организационных документов.

Осуществление координации деятельности работников (подчиненных) внутри социальных служб, а так же эффективного взаимодействия социальных служб с государственными и общественными структурами выступает одной из главных задач руководителя.

В свою очередь функция руководства предполагает обеспечение материальных и моральных стимулов повышения эффективности деятельности социальных служб.

Обеспечение материальных и моральных стимулов повышения эффективности деятельности социальной службы так же входит в круг профессиональных задач ее руководителя, так как ее эффективное решение реализует мотивирующую функцию управленческой деятельности.

Обеспечение единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов профессиональной деятельности представляет собой ключевую задачу управленческой деятельности руководителя. Оно позволяет находить оптимальные организационные формы деятельности штатного персонала социальной службы и выступает важным элементом совокупного труда руководителя социальной службы в целом.

Специфической профессиональной задачей управленческой деятельности социальных служб является обеспечение эффективного сочетания методов руководства, что позволяет не только оптимизировать ее основные процедуры, взаимо-

действие и мотивацию персонала, но и определять индивидуальный стиль руководства как важнейший компонент искусства управления деятельностью социальных служб.

В круг профессиональных компетенций руководителя социальной службы так же входят задачи анализа и решения кадровых и социально-психологических проблем персонала, их карьерного роста, формирование и поддержание на должном уровне корпоративной культуры.

Следовательно, в структуру профессиональных задач руководителей социальной службы можно включить анализ обстановки, выработку и принятие решения, планирование деятельности, организацию исполнения, координацию всех звеньев социальной службы, контроль и коррекцию. Вместе с тем, учитывая социальный характер управления, наряду с информационно-аналитическими и организационно-управленческими задачами в деятельности руководителей социальных служб, ключевыми являются социально-психологические задачи, решение которых обеспечивает взаимодействие руководителей с подчиненными.

В организациях социальной службы на руководителя кроме рассмотренных выше задач возлагаются еще и задачи связанные с подбором и отбором персонала, его психологическим сопровождением на этапах адаптации, становления и развития личности специалиста, организацией наставничества, материальным и нематериальным стимулированием труда, оценкой (ассесментом) в интересах выявления истинного состояния дел с кадрами, созданием кадрового резерва, организацией обучения и развития персонала. Важной задачей управления карьерой персонала социальных служб является аттестация кадров, которая призвана реализовать выдвижение перспективных сотрудников на должности в соответствии с вертикальными и горизонтальными управленческими коммуникациями.

Краткий анализ профессиональных задач, стоящих перед социальной службой, показал, что их реализация пред-

полагает наличие у руководителей таких качеств субъекта труда, которые обусловлены психофизиологическими, индивидуально-психологическими и социально-психологическими качествами личности, т. е. профессионально важные качества [101; 109; 141].

Для решения задач данного исследования методологически важным является личностно деятельностный подход, который рассматривает общие и специальные способности обуславливающие эффективность деятельности. Эти идеи были развиты в трудах отечественных психологов В.Н. Мясищева, А.Г. Ковалева, К.К. Платонова, Б.М. Теплова и др. Например, К.К. Платонов под способностями понимал структуру относительно устойчивых качеств личности, изменяющихся в процессе социализации личности и актуализирующихся в определенном виде профессиональной деятельности. Близкое по содержанию определение способностей дают В.Н. Мясищев и А.Г. Ковалев. Они полагали, что способности представляют собой ансамбль свойств, в том числе систему личностных отношений, а также эмоционально-волевых особенностей человека, определяющих успешность той или иной деятельности [79].

Представляется, что методологически продуктивным для данного исследования может быть функционально-генетический подход к исследованию управленческой деятельности, одним из ярких представителей которого является Е.П. Ильин [67]. С позиций данного подхода, врожденные, т. е. генетически наследуемые способности образуют функциональную структуру личности руководителя социальной службы. Вместе с тем следует подчеркнуть, что основатель данного подхода В.Д. Шадриков, хотя и относил способности к профессионально важным качествам субъекта труда, но подчеркивал, что они не исчерпывают их содержания [145, с. 26–31; 146].

В психологии личности многие авторы придерживаются мнения, что некоторые личностные свойства проявляются как

своеобразные социальные способности. Кроме того такие характеристики субъекта труда как особенности направленности и мотивационной сферы так же могут существенно влиять на эффективность профессиональной деятельности. На основе изложенного выше можно сделать вывод о том, что одним из самостоятельных структурных элементов профессионально-важных качеств руководителя социальной службы могут выступать черты личности, опосредовано влияющие на характер осуществления управленческой деятельности. В обобщенном виде данный структурный компонент профессионально-важных качеств руководителя выступает как «социально-психологический комплекс руководителя социальной службы».

Традиционно в структуре субъекта труда основой профессионально-важных качеств выступают знания, умения и навыки, которыми обладает личность. Они, хотя и не тождественны способностям личности руководителя, но могут обуславливать эффективность профессиональной и управленческой деятельности.

В результате теоретического анализа психологических аспектов совокупного труда руководителей социальной службы, представляющего собой системную детерминанту развития их профессиональной культуры, приходим к выводу, что руководитель социальной службы характеризуется системой способностей, социально-психологическим комплексом (направленность личности, мотивы, ценностные ориентации, мировоззренческие установки, отношения с подчиненными и нуждающимися в социальной помощи гражданами), а так же необходимыми для этого знаниями, умениями, навыками и профессионально важными качествами.

Для анализа управленческих и лидерских способностей и качеств, представляет интерес исследовательская модель, предложенная Perren и Burgoyne [162]. Авторы рассматривают следующие области для выделения способностей, умений и качеств руководителя:

- область управления и руководства людьми;
- область стратегического мышления;
- область руководства направлением и культурой;
- область управления собой;
- область управления ресурсами, информацией и качеством.

ТВОМ.

Применив метод экспертных оценок, авторы выделили группу наиболее значимых для профессиональной деятельности руководителя социальной службы управленческих и лидерских способностей и качеств. К ним они отнесли способность правильно определять цели, направленность на достижение успехов, способность управлять коллективом, высокую ответственность, умение координировать работу подчиненных, решительность действий в критической ситуации, умение формировать и поддерживать здоровый социально-психологический климат в коллективе, способность воздействовать на подчиненных и находить общий язык с различными категориями сотрудников, умение предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации, умение налаживать обратную связь с подчиненными, способность стратегически мыслить, умение видеть альтернативные варианты решения задач и выбирать наиболее эффективные из них, а так же способность доверять людям и др.

Анализ опыта деятельности руководителей социальных служб показывает, что их профессиональная культура включает в себя не столько знания, умения и навыки управленческой деятельности, сколько интегральную их совокупность проявляющуюся в динамике решения профессиональных задач, что составляет ядро их компетентности. Таким образом, профессиональная культура руководителя социальной службы тесно связана с эффективностью его профессиональной и управленческой деятельности.

Вместе с тем, особенности профессиональной культуры руководителей социальной службы обусловлены, с одной

стороны, особенностями профессиональной деятельности, а с другой – его жизненной стратегией, под которой понимается выбор перспективы развития и прохождение жизненного пути по индивидуальной технологии, направленной на благополучие, успех и самореализацию [1; 2].

Исследование проблемы жизненной стратегии осуществлялось К.А. Абульхановой-Славской и ее последователями Е.П. Варламовой, О.С. Васильевой, Е.А. Демченко, Г.Г. Дилигенским, С.Ю. Степановым, а так же В.С. Магун, Н.Ф. Наумовой, Ю.М. Резником и др. Различные аспекты жизненной стратегии исследовались в работах таких зарубежных психологов, как Е.Х. Деци, Р.М. Раян; J.R. Роусе, А.Д. Поуэлл. В их трудах жизненная стратегия представлена как важный фактор социального поведения, который придает целостность и направленность жизнедеятельности человека. Она, по мнению Э. Фромма, К.А. Абульхановой-Славской, Ю.М. Резника не только регулирует социальное поведение, но и служит механизмом социальной адаптации, а так же способствует самореализации личности.

Исследователи жизненных стратегий выделяют, по крайней мере, пять основных ее признаков: определение главных целей и этапов ее достижения; выбор способа жизни и решение ее основных противоречий; реализация жизненных планов и наличие мотивационного напряжения; а так же поиск оптимальных способов решения жизненных противоречий и проблем; творческая, созидательная деятельность на основе лично и общественно значимых ценностей.

По мнению некоторых психологов, стратегия жизни понимается как способ жизни, который соответствует типу личности, ее индивидуальности и реализуется в способах преобразования социальной действительности в соответствии с доминирующими ценностными ориентациями и социальными установками [4].

Для руководителя социальной службы жизненная стратегия существенно влияет на формирование его професси-

ональной культуры, так как в ней проявляется его индивидуальность, реализуется Я-концепция и смысл жизни. Она включают в себя перцептивные, смыслообразующие, ценностно-нормативные ориентации в сочетании с интериоризированными технологиями профессионального и управленческого поведения.

Применительно к управленческой деятельности руководителя социальной службы жизненная стратегия предполагает функционирование обратной связи между личностными достижениями, ее карьерными притязаниями и жизненными целями. Эти управленческие связи, так или иначе, пронизаны жизненным смыслом и придают личности руководителя уверенность в себе и чувство социальной значимости и удовлетворенности [1]. Из изложенного выше вытекает, что жизненная стратегия руководителя входит в комплекс его активности и систему ориентирования и таким образом участвует в формировании основных компонентов профессиональной культуры.

Исследуя специфику совокупного труда руководителей социальной службы как системной детерминанты развития их профессиональной культуры, целесообразно выделить его общие особенности.

Во-первых, при взаимодействии с нуждающимися в социальной помощи гражданами руководитель социальной службы имеет возможность воздействовать на клиентов.

Во-вторых, структура социально-психологического взаимодействия включает в себя в качестве основных компонентов субъекты, объекты, способы влияния, средства и механизмы реализации профессиональных задач социальных служб.

В данном контексте понятие «субъект» носит уже не формальный характер, так как оно отражает его общественную сущность и определяет меру его активности и сознательности в управленческой деятельности и межличностных отношениях. По мнению И.А. Зимней субъектом социальной дея-

тельности являются люди с выраженной эмпатией и склонностью к оказанию социальной помощи, т. е. социальные работники по призванию [63, с. 10–19]. В характеристике руководителя социальной службы как субъекта профессиональной деятельности, по мнению Н.Б. Шмелева, целесообразно выделить «личностный потенциал», под которым понимается степень развития его профессиональных и управленческих способностей. Данное понятие характеризует руководителя социальной службы как субъекта профессиональной и управленческой деятельности, структура личности которого включает следующие компоненты (рис. 3).



Рис. 3. Структурные компоненты личностного потенциала руководителей социальных служб

Исследование показало, что руководителю социальной службы должны быть присущи гибкость, проявляющаяся на интеллектуальном, эмоциональном и поведенческом уровнях; высокая степень личностной и социальной ответственности; социальная компетентность, которая предполагает открытость в общении, способность принять и разделить нормы,

ценности и образ жизни другого человека; умение контролировать свое поведение в различных жизненных ситуациях и ситуациях общения; способность отстаивать свои убеждения, создавать и поддерживать эмоциональный комфорт в ситуации межличностного общения [31, с. 26–28; 110].

Кроме того, руководителям социальных служб, по мнению И.Н. Семенова, должны быть присущи такие профессионально важные личностные характеристики как способность к рефлексии; преобладание внутреннего локус-контроля над внешним; выраженный социальный интеллект; способность к конструктивному взаимодействию; терпеливость и стрессоустойчивость.

Многие психологи полагают, что для руководителей социальных служб наряду с профессиональными и управленческими качествами особое значение имеют такие компоненты личности как мировоззрение, уровень его общей культуры, гуманистическая и этическая направленность жизнедеятельности [29; 39; 69; 71; 83; 84; 127; 128, с. 9–18 и др.].

Ряд исследователей обращают внимание на основные требования, предъявляемые к профессиональным качествам руководителя социальной сферы. К ним относят достигнутый обществом уровень общей культуры, отношение современного общества к социальной работе и ее специалистам; соответствие международным стандартам и квалификационным требованиям к руководителям социальных служб; эффективность и альтернативность решения социальных проблем в современном обществе. Функционал руководителя социальной службы предполагает умение создавать и развивать отношения между людьми, активизировать подчиненных в решении социальных проблем, своевременно предупреждать и успешно разрешать конфликтные ситуации в различных сферах социальной жизни [157].

В структуре личностных качеств руководителя социальной службы, на основании результатов исследования Л.В. Та-

расовой, можно выделить три группы качества. К первой относятся качества, вытекающие из требований, предъявляемых профессиональной деятельностью к психическим процессам, психическим состояниям, психическим свойствам, эмоциональным и волевым характеристикам личности. Ко второй относятся такие качества как самоконтроль, самокритичность и самооценка своих поступков, а также стрессоустойчивые качества, в частности, физическая тренированность, нервно-психическая устойчивость, умение контролировать свои эмоции и чувства. К третьей группе принадлежат профессионально важные социально-психологические качества руководителя – коммуникативные и организаторские способности, уровень развития эмпатии, внешняя привлекательность (харизматичность), умение выражать коллективные интересы и чувства подчиненных и т. д. [139]

На основе проведенного анализа можно сформулировать ряд важных психологических особенностей формирования и развития профессиональной культуры руководителей социальных служб.

Во-первых, это развитие профессионального умения решать широкий спектр многообразных управленческих задач, обусловленных полифункциональностью совокупного труда руководителей социальной службы, детерминирующего развитие их профессиональной культуры.

Во-вторых, это творческий подход к управленческой деятельности, адекватный общепринятым нормам, научным рекомендациям, моральным принципам и профессиональной этике.

В-третьих, это соответствие личного комплекса руководителей социальных служб, обуславливающего их индивидуальные возможности и стиль деятельности, основным функциям социальных служб и стоящим перед ними целям и задачам.

В-четвертых, это способность руководителей социальных служб к интеграции процесса и результатов профессиональной деятельности на основе системного применения научно-

диагностических, аналитико-оценочных, коммуникативных, формирующих, коррекционных и других технологий профессиональной и управленческой деятельности.

В-пятых, это обладание руководителями социальных служб эмоционально-волевой устойчивостью, готовностью к психологическим перегрузкам, способностью избегать невротических отклонений в управленческой деятельности, стойко переносить возможные неудачи и добросовестное исполнение своего профессионального долга.

Рассмотрев основное содержание и психологические особенности совокупного труда руководителей социальной службы, можно сделать вывод о том, что они выступают системной детерминантой развития их профессиональной культуры и предъявляют к личностному комплексу субъектов управленческого труда ряд специфических требований и условий. Их реализация в свою очередь способствует развитию профессионально важных качеств, включая социально-психологические характеристики руководителей социальных служб.

Выводы

Результаты теоретического анализа феномена профессиональной культуры позволили уточнить ее сущностные признаки, психологические особенности и основные компоненты и механизмы, которые во взаимосвязи определяют готовность и подготовленность выполнять управленческую миссию как субъект управления. Установлено, что профессиональная культура руководителей социальной службы выражает гармоничную сформированность компетенций личностного, процессуально-деятельностного и интеракционного характера, определяющих их соответствие требованиям труда и обеспечивающих успешность управленческих действий и поведенческих реакций в процессе руководства.

Личностный компонент объединяет интеллектуальную, мотивационно-ценностную, эмоционально-волевую подсистемы, которые во всех сторонах управленческого труда раскрывают социальную миссию руководителя и придают процессуально-деятельностному и интеракционному компонентам социально выраженную направленность и характер. Процессуально-деятельностный компонент по своему содержанию охватывает управленческие знания, умения и навыки, позиции и стиль самореализации руководителя социальной службы. Содержанием интеракционного компонента выступают коммуникативная готовность и подготовленность, которые определяют характер и особенности взаимодействия, взаимоотношения и социально-перцептивную, выражающую способность к овладению процессами и механизмами восприятия, понимания и оценки руководителем социальными объектами.

Сущностными признаками сформированности профессиональной культуры руководителя социальной службы выступает соответствие его творческого потенциала требованиям всех сторон управленческого труда. Ее содержание обусловлено характером совокупного труда управленца. Профессиональные требования к руководителю социальной службы выдвигаются в задачах, охватывающих управление в целом (планирование, координация, оценка риска).

Теоретическая значимость полученных данных состоит в конкретизации общих теоретических положений о профессиональной культуре применительно к специфике деятельности руководителя социальной службы. Они кроме того раскрывают структуру профессиональной культуры руководителя социальной службы как комплекса взаимосвязанных компонентов: личностного, процессуально-деятельностного и интеракционного характера.

Глава 2. Инновационные основания эффективного развития профессиональной культуры субъекта труда

2.1. Психологическая модель эффективного развития профессиональной культуры специалистов социальной сферы

Развитие – это изменение характеризующееся переходом из одного состояния, являющегося малоблагоприятным, к другому состоянию являющимся желательным, которое должно соответствовать программам или целям различных управляемых систем. Профессиональная культура является многоуровневой и сложной системой, и соответственно применительно к ней развитие – это изменение сопровождающееся переходом из одного состояния характеризующегося группой свойств к состоянию с желательной и адаптивно целесообразной группой свойств, т. е. к качественно новому состоянию.

В широком смысле «разумные», «рациональные» решения, которые основаны на прикидочных, ориентировочных расчетах или принятые без предварительного математического основания считаются оптимальными [64]. Такое не строго математическое, а именно широкое понятие оптимальности используется сегодня специалистами при решении проблемы развития управления сложными социальными процессами и системами, которая является одной из наиболее важных проблем, существующих в современной науке и практике.

В рамках теории «торгового баланса», которая была выдвинута в XIX в. оптимум определяется как устойчивость,

баланс, равновесие [5]. Понятие «развитие» тесно связано с термином «оптимальность». Исследователи отмечают, что под оптимизацией понимается процесс утверждения и становления состояния или свойства оптимальности, т. е. изменение, движение системы, которое в силу действия внутренних и внешних причин и условий направленно в сторону оптимума [105; 122].

Таким образом, развитие следует рассматривать как изменение к целесообразному, лучшему при конкретной совокупности причин и условий. То есть под развитием профессиональной культуры руководителя социальной службы следует понимать направление развития – процесс перевода профессиональной культуры руководителя в наилучшее состояние для условий социальной службы – состояние являющееся оптимальным.

В этом случае целью развития будет приведение потенциала руководителя социальной службы в соответствие объективным требованиям его профессиональной деятельности.

Критериями развития профессиональной культуры являются уровень психологического состояния руководителя социальной службы, качественное руководство в коллективах и реализация управленческих функций.

В качестве методологической основы содержательного, эвристического подхода к проблеме развития профессиональной культуры руководителя социальной службы необходимо использовать как базовые методологические принципы науки, так и специфические принципы развития динамических, сложных процессов, которые протекают в социальных системах.

Базовыми методологическими принципами являются принципы дифференцированного прогнозирования, практической, динамичности, комплексности, научной обоснованности.

Принцип научной обоснованности требует научного обоснования каждого элемента профессиональной культуры. Науч-

ное обоснование комплекса методик оценки профессиональной культуры основывается на доказанном соответствии между содержательной валидностью тестов и перечнем качеств, которые оцениваются. Тесты при этом должны быть дискриминативны, прогностически валидны и достаточно надежны.

Комплексность требует всестороннего изучения, оценки и совершенствования как индивидуальных социально-психологических особенностей руководителей, так и психологических характеристик групп, которыми они руководят.

Принцип динамичности состоит в том, что развитие профессиональной культуры руководителя социальной службы исследуется как процесс, который повторяется с определенной периодичностью и предусматривает определенную рационально выстроенную последовательность мероприятий, преемственность и накопление информации, которая получена в результате оценивания и совершенствования профессиональной культуры.

Принцип дифференцированного прогнозирования состоит в использовании рационального подхода к проектированию методов оценки и совершенствования профессиональной культуры: методы оценки разработаны для специальности – руководителей, которая по своей психологической сущности является однородной. Благодаря указанному подходу значительно сокращаются временные и материальные затраты, повышается экономическая эффективность и реализуется принцип практичности оценки.

Принцип практичности состоит в проектировании методов анализа, оценивания и совершенствования профессиональной культуры, позволяющих более точно прогнозировать динамику социально-психологических характеристик руководителя и их влияние на эффективность профессиональной деятельности, минимизируя время и затраты.

Всякое развитие относительно, по причине своей зависимости от ограничительных условий и критериев, которые

выбраны и являются изменяющимися во времени, поэтому пытаться найти универсально-абстрактное решение задачи неконструктивно.

Основываясь на общих методологических принципах можно сформулировать следующие основные принципы развития профессиональной культуры руководителя социальной службы:

– принцип системности решения задач развития заключается в изучении каждого элемента профессиональной культуры, связей и отношений между ними как целого. Системный подход характеризуется последовательным, взаимосвязанным, комплексным изучением каждого фактора, влияющего на развитие и функционирование системы. Каждый элемент часть или подсистема системы которая оптимизируется влияет на все ее элементы;

– принцип единства содержательного (неформализованного) и логико-математического (формализованного) подходов к решению задач развития профессиональной культуры руководителя социальной службы. Этот принцип показывает невозможность решения задач развития профессиональной культуры, которое осуществляется в условиях неопределенности, с только помощью одних логико-математических средств и методов. Психодиагностические процедуры формализуются основываясь на содержательном анализе, работают на содержательный анализ и своей целью имеют содержательный анализ. Этот принцип характеризует необходимость и целесообразность формализации максимально возможного количества элементов и операций процедуры оценки и совершенствования для их развития;

– целевой принцип заключается в точной формулировке целей процесса развития системы и ее подсистем, установления порядка их достижения и последовательности смены. Частные цели необходимо согласовать как между собой, так и с общей целью. Для того, чтобы эти цели можно было фор-

мализовать в виде критериев оптимальности, их необходимо достаточно конкретизировать;

– принцип поблочного развития или этапности заключается в синтезе из заранее оптимизированных элементов, блоков и подсистем оптимально функционирующих сложных систем;

– принцип применения с целью развития всей существующей в системе информации возможно достичь получением различными способами наибольшего количества информации о системе, состояние которой оптимизируется;

– принцип перспективности, или динамизма, требует учета динамики развития системы, меняющихся целей во времени и возможностей развития, оценок и количественных параметров разных факторов и характеристик.

Принципы которые были рассмотрены вместе с базовыми методологическими принципами являются содержательным основанием развития профессиональной культуры руководителя социальной службы.

Модель развития профессиональной культуры руководителя социальной службы [123] представлена на рис. 4.

Технология и алгоритм являются основными составляющими модели развития профессиональной культуры руководителя социальной службы. Технология и алгоритм осуществляют ведущую роль и находятся в центре процесса развития профессиональной культуры руководителя социальной службы.

Одна из наиболее важных категорий, которую выделил и разработал А.А. Деркач как средство развития и совершенствования – это «алгоритм». «Алгоритм предполагает выявление сущностных, вариантных и оптимальных характеристик того или иного способа деятельности. Он представляет собой постоянную модели, поскольку отвечает самому существенному критерию осуществления деятельности и развития ее субъекта – оптимальности» [47].



Рис. 4. Психологическая модель развития профессиональной культуры руководителя социальной службы

Рассматривая алгоритм как некое обобщенное правило или взаимосвязанную совокупность требований к развитию профессиональной культуры руководителя социальной службы, представляется возможным выделить его содержательные аспекты.

Итак, процесс развития профессиональной культуры руководителя социальной службы подчиняется, на наш взгляд, следующему алгоритму:

- осознание, анализ и принятие руководителем актуального уровня профессиональной культуры и требований профессиональной деятельности;
- принятие и понимание руководителем задач и цели процесса развития профессиональной культуры;
- выработка программы развития профессиональной культуры с учетом возможностей, реальных условий и действующих факторов;

– создание условий для развития профессиональной культуры;

– системный сбор данных диагностики о всестороннем развитии профессиональной культуры и достижении желательного уровня;

– осуществление процесса развития профессиональной культуры руководителя социальной службы;

– контроль и самооценка результатов развития профессиональной культуры и их корректировка [123].

Каждый компонент алгоритма развития профессиональной культуры руководителя социальной службы, взаимодействует с другими, обеспечивая достижение единой цели – соответствие профессиональной культуры руководителя социальной службы требованиям, предъявляемым профессиональной деятельностью. Предложенный алгоритм предоставляет возможность максимально использовать технологии развития профессиональной культуры. И только при использовании эффективной технологии данный алгоритм позволяет достичь результата. Понятие «технология» можно трактовать двояко: «совокупность приемов, применяемых в каком-либо деле, мастерстве, искусствовании», а также «как совокупность знаний, сведений о способах (чего-либо) и процессов их сопровождающих» [47].

Соответственно исследовательскую технологию можно рассматривать как способ, вид, элемент человеческой деятельности. Элементом анализа профессиональной деятельности в акмеологии является психотехнология, которую можно трактовать как целенаправленную и упорядоченную в соответствии с освоенной предметной ситуацией последовательную и взаимосвязанную совокупность действий. Термин «психотехнология» позволил осуществить сравнительный анализ профессиональной деятельности [47]. При этом необходимо иметь в виду, что одновременно с использованием в акмеологических исследованиях нового значения термина «техноло-

гия» в практике акмеологических исследований применяется и старое, но некоторым образом измененное определение этого понятия, которое можно понимать как:

- научное описание и применение совокупности методик и методов в акмеологическом исследовании;
- совокупность разработанных методик и методов развивающего и формирующего воздействия на группу и личность в процессе акмеологического исследования.

В рамках данного исследования наиболее приемлемым является подход, который предложили Л.Г. Лаптев и А.Ю. Панасюк, в соответствии с которым технологию следует понимать как стратегическое и тактическое использование исследовательско-развивающих инструментов в соответствии с поставленной целью.

Таким образом, технологизацию социальных процессов можно свести к:

- расчленению, разделению, разграничению процесса на внутренние взаимосвязанные операции, фазы, этапы;
- поэтапности и координации действий, которые направлены на получение искомого результата;
- однозначности исполнения входящих в технологию операций и процедур.

Для того чтобы разработать продуктивную технологию необходимо учитывать различные точки зрения по данной проблеме. Рассмотрим основные из них.

В исследованиях А.А. Деркача и А.П. Ситникова психотехнология трактуется как:

- последовательная совокупность психических процессов и действий в человеческой деятельности;
- наука об использовании и выявлении, а также закономерностях в деятельности максимально эффективных психических процессов, действий и их последовательности.

Психотехнология рассматривается авторами как устойчивая взаимосвязанная цепочка, отражающая процессуаль-

ную деятельность [47; 135]. Данную идею можно дополнить утверждением А.Ю. Панасюка о целеобусловленной уровневой композиции психотехнологий. Он рассматривает в ней технику, стратегию и тактику использования инструментов управления [112].

В исследованиях А.К. Марковой педагогическая технология рассматривается как «естественный набор различных приемов педагогического воздействия как естественного и гармоничного поведения педагога в контексте современной культуры, на уровне его высокой духовности и психолого-педагогического понимания разворачивающейся ситуации» [100]. В этой трактовке автор больше ориентирует субъекта деятельности на установление гармонии с социальным окружением, чем на использование творческого потенциала.

Из исследований Н.В. Кузьминой следует, что субъекты деятельности в ее процессе в разной степени овладевают технологиями. Она считает, что субъект деятельности в творческом процессе психолого-педагогической деятельности, создает индивидуальные психолого-педагогические технологии, содержащие повторяющиеся элементы, в которых есть автоматизмы, позволяющие обеспечить творческий процесс [86].

Рассмотренные выводы и положения играют важную роль для создания эффективной технологии развития профессиональной культуры руководителя социальной службы. Рассмотренные исследования позволяют сделать вывод о том, что разработка базиса профессиональной культуры руководителя состоит из определенных технологий, которые в совокупности используются в процессе профессиональной деятельности руководителя. Все эти технологии образуют целостную технологию развития профессиональной культуры руководителя социальной службы. Такая технология по своей сути выражает технику, стратегию и тактику применения руководителем сил, средств, инструментов, своего потенциала и других возможностей с целью эффективного изучения и эффективного раз-

вития базовых характеристик, которые определяют профессиональную компетентность.

В основе такой технологии лежат современные организационно-методические, методологические установки, учет индивидуальных особенностей субъекта управления и подборка, проектирование и использование способов и средств развития. С такого угла зрения технология развития профессиональной культуры руководителя социальной службы представляется совокупностью эффективных частных технологий, объединенных с целью использования потенциала руководителя и его эффективного развития. Эта объединенная технология состоит из совокупности отдельных технологий, которые связывает по содержанию ряд методов позволяющих достигать цели наиболее оптимально.

Реализовать описанные положения представляется возможным в пределах специальной технологии, развития профессиональной культуры руководителя социальной службы, которая включает ряд групповых и индивидуальных методов работы учитывающих личностные особенности руководителей. Такая технология развития профессиональной культуры является средством осуществления процесса личностно профессионального самосовершенствования и развития личности руководителями социальной службы. Данная технология позволяет увидеть человека целостно, определить его ресурсы, мотивы и потенциал для развития профессиональной культуры; объединяет способность к личностному росту, знания концептуального характера и умения, навыки практической деятельности, в результате чего и достигается развитие профессиональной культуры.

Содержание технологии развития профессиональной культуры руководителей социальной службы представляет собой четыре взаимодополняющих и взаимосвязанных элемента:

– начальное диагностирование с целью самопознания собственного уровня профессиональной культуры;

– самопознание качеств личности, достоинств и недостатков в своей управленческой деятельности;

– изучение социально-психологических характеристик коллектива, оценивание подчиненных. Данный этап основан на программе диагностирования уровня профессиональной культуры. Активные и интерактивные формы обучения для развития профессиональной культуры. На данном этапе технология направлена на способность к личностному росту;

– мобилизацию внутренних ресурсов человека, коррекцию основных психологических параметров руководителя, активизацию и развитие профессионально значимых качеств личности.

Тренинговая часть, развивает технологическую составляющую профессиональной культуры руководителя социальной службы: развивает умения и навыки эффективно действующего коммуникативного взаимодействия, развивает восприятие психологических явлений, окружающего мира, других людей и себя.

Итоговое диагностирование с целью закрепления полученных знаний, умений и навыков в сознании, разработки личных планов саморазвития, профессионально-психологических рекомендаций индивидуального характера. Осуществляется осознание своей позиции в коллективе, самоанализ развития в личностном и профессиональном плане.

Перечисленные элементы требуют специально созданной среды, которая бы учитывала профессиональные требования для создания информационной нагрузки на психологические образования и свойства подлежащие изменению. Поэтому требуются такие условия, которые позволят создать доброжелательные, доверительные отношения между участниками программы развития, в которых каждый проявлял заинтересованность, активность и открытость в работе группы, желание раскрыть себя, показать свои лучшие способности и качества, и при этом блокировались проявления психологических механизмов защиты личности неконструктивного характера.

Одним из условий эффективности профессиональной программы развития профессиональной культуры является наличие компонента организационного характера, который содержит в себе создание в группе профессионального тренинга общих принципов, правил и норм поведения, которые обеспечивают безопасность всех участников.

Предлагаемые технология и алгоритм развития профессиональной культуры руководителя социальной службы раскрывают организационно-процедурную сторону развития профессиональной культуры. В результате анализа уточнена их сущность, структурный состав, что позволило выделить максимально эффективные методы, приемы развития профессиональной культуры. В целом можно отметить, что алгоритм и технология развития профессиональной культуры являются основой для доведения руководителя до соответствия с требованиями управленческой деятельности.

В результате теоретического анализа стало возможным определить пути и методы развития профессиональной культуры руководителя социальной службы.

Развитие (от лат. *optimus* – наилучший) можно рассматривать как процесс направляющий профессиональную деятельность руководителя социальной службы и обеспечивающий наилучшее состояние как субъекта так и осуществляемой деятельности, а также управление этим состоянием наиболее эффективными средствами.

Подобные задачи решались во многих психолого-акмеологических исследованиях прикладного характера (В.И. Деркач, В.М. Дьячков, С.Л. Кандыбович, А.С. Карпенко, Л.Г. Лаптев, В.Г. Михайловский, И.В. Перминова, С.В. Семененко А.В. Щербина и др.). В психолого-акмеологических работах проблема, связанная с развитием, рассматривается, как правило, в широком смысле как определение акмеологических и психологических факторов и условий, влияющих на прогрессивное личностно профессиональное развитие, как общее повышение

эффективности (А.А. Бодалев, А.А. Деркач, Н.В. Кузьмина, А.А.Реан). Причиной использования такого подхода является сложность объектов психолого-акмеологических исследований, которые зачастую обладают различными нелинейными системными связями, в связи с чем, классические методы развития, которые основаны на получении максимального или минимального значения определенного параметра объекта не всегда дают необходимые результаты. Одновременно с этим, в психолого-акмеологических исследованиях развитие может быть рассмотрено и более узким смысле, с акцентом на определенных особенностях исследуемого объекта.

В исследовании В.Г. Зазыкина развитие рассматривается как процесс создания резервных возможностей функционального характера с использованием в основном развития специфических акмеологических и общих составляющих профессионализма, которые проявляются в соответствующих профессиональных умениях и высоком уровне личностно профессиональных качеств [60].

Предлагаемая структура профессиональной культуры руководителя социальной службы допускает выделение в ней как минимум двух направлений развития: личностного и технологического. Первое предполагает получение руководителем взаимосвязанной совокупности знаний, умений и навыков, необходимых для технологии управления и общения: техники транзактного анализа, ролевого и невербального общения, умения понимать и слушать, техники налаживания контакта, а также управления общением, коммуникативным воздействием, убеждением и др. [118, с. 248–259; 120; 138]. Наиболее эффективно овладение перечисленными техниками управления и общения в процессе тренинга в рамках специально организованного обучения.

Применение всех приемов и техник убеждения и воздействия, установления контакта, общения руководителем непосредственно в своей специфической профессиональной дея-

тельности, возможно только при их встраивании в структуру его профессиональной культуры, а именно ее личностного компонента. Поэтому личностный аспект развития профессиональной культуры руководителя социальной службы особенно важен, причиной тому является мотивационно-личностный компонент, осознание руководителем положения себя в системе «руководитель – коллектив – подчиненный», развитием необходимого диалога, направления на управляющую деятельность и взаимодействие с подчиненными, понимание им того, что от его умений и способностей зависят результаты общего труда.

Так программа развития профессиональной культуры руководителя социальной службы становится основанием не только для перемены взаимодействия между руководителем и персоналом, но и изменений внутри себя. Особую роль для персонала учреждения социальной службы представляет показ руководителем своей не отдаленности от коллектива, социальной ответственности и профессиональной культуры управляющего. Иными словами, необходимо наличие у руководителя таких качеств личности, которые позволяют ему сплачивать коллектив и направлять его на эффективную деятельность.

Развитие качеств лидера играет в этом особенно важную роль. Такое развитие начинается с психологической диагностики у руководителя потенциала лидера по основным личностным потенциалам (опыта и направленности, характера, способностей, биологическому) [72; 142; 147]. Развитие происходит по общему алгоритму с использованием акмеологических и психологических технологий с учетом индивидуальных особенностей и в зависимости от возможности компенсации ограничений, а так же уровня и содержания потенциала [40; 133].

Развитие организаторских умений и качеств, самоэффективности является важным фактором в развитии профессиональной культуры, и позволяет преодолевать отрицательные качества субъективного характера: падение мотивации, на-

правленность исключительно на контроль, управленческое отчуждение.

Ввиду того, что в учреждениях социальной службы небольшое количество персонала, и изменение кадрового потенциала может нанести вред организации, взаимодействие с персоналом нуждается в организации специальных форм. Главное значение при этом получают методы, которые повышают сплоченность, срабатываемость, формирование чувства общности.

Выбор соответствующей формы в целях осуществления предлагаемого содержания обучения приобретает важнейшее значение. Такая форма призвана раскрыть содержание обучения посредством фиксации и разрешения противоречий между субъектом и объектом воздействия, при этом активность обучающихся как принцип должна неукоснительно соблюдаться.

В исследованиях психолого-акмеологического характера используются общие алгоритмы такого развития, которые могут служить основой развития профессиональной культуры руководителей социальной службы. Такой общий алгоритм содержит постепенное восхождение по трем уровням развития компетентности и параметров профессионализма. На начальном уровне происходит осмысление и накопление приобретаемых психологических и управленческих знаний; на следующем – освоение навыков и умений управленческой деятельности психологического содержания; на заключительном – рефлексия качеств лично профессионального характера, уровня знаний и собственной деятельности.

Основанием развития профессиональной культуры в этом случае будут специальные психологические знания, которые лягут в основу осознанного развития и формирования умений, а так же наиболее важных качеств лично профессионального характера. На всех этапах или уровнях необходимо осуществлять рефлексия приобретенных знаний формируемых качеств и умений, в противном случае процесс теряет свою целенаправленность. Объединение знаний, умений и

качеств в единые образования должно происходить на высшем уровне, что позволяет формировать сложные навыки. В соответствии с психолого-акмеологическими исследованиями данный алгоритм на первых двух этапах позволяет сформировать определенное качество, умение или вид компетентности. Интегративные свойства формируются на заключительном этапе, и развитие происходит последовательно от образования когнитивного компонента до рефлексивного.

По этой причине для решения задач развития профессиональной культуры требуется применять как классические методы обучения, которые связаны с передачей знаний психологического характера, так и активные методы социально-психологического характера, имеющие целью образование практических навыков и умений межличностного воздействия. В исследованиях по вопросу психологической подготовки специалистов используются различные подходы к рассматриваемой проблеме.

В исследованиях В.Я. Ляудис выделяет три группы методов образования когнитивной деятельности и форм мышления: «методы интерактивного обучения, методы проблемного обучения, методы программированного обучения» [94]. Она рассматривает три вида проблемных ситуаций, которые формируют законченный цикл процесса изучения учебного курса с переходом на уровень саморегуляции учения и когнитивной рефлексии. Таковыми являются: перцептивно-мнемические, которые предполагают несложные мыслительные действия; продуктивно-эвристические, которые предполагают сложные мыслительные действия и продуктивные задачи, обобщающие и систематизирующие ранее построенные способы мыслительной деятельности.

Проблемное обучение концентрируется на ситуациях, в которых проявляется личность обучаемого. А.М. Матюшкин обосновал необходимость использования проблемных методов во всех видах учебной работы, ввел понятие «диало-

гического проблемного обучения» как максимально полно и адекватно отражающего суть процессов взаимодействия преподавателя и обучающихся [101].

В работе Ю.Н. Емельянова обосновывается необходимость применения групповых социально-психологических методов активного обучения для образования навыков коммуникации. Им выделены: сензитивный тренинг, игровые методы (ролевые и деловые игры); дискуссионные методы (анализ ситуаций морального выбора, групповые дискуссии) [51; 52, с. 231–237]. В зависимости от ставящихся задач им различаются социодраматический и психодраматический вариант игры. Социодраму он определяет как средство коррекции преимущественно деловых отношений; психодраму – эмоциональных отношений. Метод разбора конкретных ситуаций в его исследовании рассматривается как упрощенный вид деловых игр.

Ю.Н. Емельянов строит учебно-тренировочные занятия для развития коммуникативной компетентности по методике: лекции, затем тренировочные упражнения с последующим разбором конкретных ситуаций, которые возникают в процессе выполнения упражнений. Разбор конкретных ситуаций он считает основным методическим приемом, связывающим учебный и тренировочный аспекты тренинга.

В исследованиях А.Г. Ковалева методы социально-психологического обучения проходят в условиях интенсивного взаимодействия всех участников малой группы с использованием специальных средств, а также методов психологического воздействия, «цель которого – дать возможность участникам за относительно короткий срок увеличить свою теоретическую и практическую компетентность как субъектов общения, т. е. сформировать у них в конечном итоге знания, умения и навыки более эффективного социального функционирования» [78; 79].

В работах А.А. Вербицкого также рассматривается проблема психологического активного обучения [30], которое определяется как новые средства, методы и формы обучения:

деловые игры, методы математического моделирования с помощью ЭВМ, проблемные лекции, анализ реальных производственных ситуаций, семинары, дискуссии. Им вводится понятие «контекстного обучения» и единицей взаимодействия преподавателей и обучающихся в конкретном виде обучения считается «ситуация во всей ее предметной и социальной неоднозначности».

В некоторых исследованиях [30; 126] деловые игры считаются высшей формой группового обучения, так как именно они позволяют задать в обучении социальный и предметный контексты профессиональной деятельности.

В исследованиях А.М. Смолкина [134] предлагается классификация методов активного обучения руководителей, которые делятся на имитационные методы активного обучения, где в основе формы обучения лежит имитация профессиональной деятельности, и неимитационные, к которым можно отнести все формы классического обучения. Имитационные методы делятся на игровые (деловые игры, игровое проектирование) и неигровые (разбор реальных ситуаций, решение ситуационных задач).

Широкое распространение получили методы социально-психологического активного обучения. Они рассматриваются и классифицируются в исследованиях З. Издебского и Е. Тудрея [66], Н.Н. Богомоловой, Л.А. Петровской [22], В.Г. Лоос [93, с. 34–37]. Для подготовки управленческих кадров в США широко распространен метод реальных ситуаций, который заключается в изложении ситуаций, число которых превосходит возможное количество видов реальных ситуаций, существующих в практике руководства.

Ситуации для разбора должны соответствовать определенным требованиям: отвечать тому типу задач, которые решаются в практике реальной профессиональной деятельности, быть сложными в решении и драматичными по описанию характеров взаимодействующих в ситуации лиц. Проблема

выбора реальных ситуаций из сферы производства анализировалась в исследованиях В.М. Шепеля [148; 149], В.Г. Лоос [93], И.П. Волкова [33], Е.С. Кузьмина [86].

Для классификации в практике управления производством управленческих ситуаций основанием может служить характер ситуаций и методы, которые могут быть использованы при разборе ситуаций. В работе Брюйн де Поля ситуации для разбора классифицируются в зависимости от характера материала [41]. Он выделяет образцы управления четырех типов:

- ситуации – упражнения;
- ситуации – иллюстрации;
- ситуации – оценки;
- ситуации – проблемы.

Ситуация – иллюстрация содержит в себе, как правило, пример из управленческой практики, а также вариант выхода из ситуации. Такой тип ситуации возникает крайне редко, так как приводимые факты, как правило, могут оцениваться с определенной точки зрения. В ситуации – иллюстрации с психологической точки зрения активизируется функция подражания, которая представляет собой одно из главных социальных условий при подготовке человека к конкретной установке. Использование ситуации – иллюстрации требует от преподавателя выполнения побуждающей функции, контроля формирования у обучающихся определенного отношения к изучаемому факту, правильного понимания приводимой информации.

Ситуация – оценка содержит информацию о ситуации и определенное ее решение. Необходимо осуществить оценку предлагаемого решения. Преподаватель в случае ситуации – оценки играет роль судьи – посредника, мотивируя обучающихся к углубленной аргументации суждений.

Ситуация – упражнение заключается в том, что реальный факт профессиональной деятельности был представлен таким образом, что для его решения необходимо применение стандартных решений, например, использование юридичес-

ких документов, заполнение таблиц, расчета нормативов и т. п. Психологическая функция этого типа ситуаций содержится в том, что при многократном повторении установка закрепляется, приобретает одновременно свойство динамичности (т. е. при соответствующих обстоятельствах быстро активизируется). Ситуация – упражнение имеет целью фиксацию формируемых установок.

Ситуация – проблема представляет собой конкретную профессиональную обстановку анализируемую так, чтобы была конкретно выделена и сформулирована проблема, в соответствии с которой можно было бы принять одно из существующих решений или, как минимум, поставить его на обсуждение. Психологическая функция такой ситуации заключается в объединении опыта и на его основе формирования единой установки. В рамках ситуации – проблема предполагается активное участие в обсуждении преподавателя. При этом, он должен стараться не сковывать инициативу обучающихся.

Сегодня в педагогике метод разбора реальных ситуаций интерпретируется тремя основными способами: методом разыгрывания ролей, методом – инцидентом, традиционным.

В традиционной интерпретации метода предполагается присутствие конкретного, максимально краткого, описания ситуации. При этом обучающимся даются и вопросы, указывающие на характер применения предлагаемой ситуации, помимо этого, предлагаются основные пути поиска решений. При реализации метода – инцидента в отличие от традиционной интерпретации предполагается более высокий уровень активности и преподавателя, и обучающихся. Сначала преподаватель должен кратко ознакомить обучающихся с определенной ситуацией, имевшей место в реальной жизни: техническая поломка, подбор руководителя, нарушение дисциплины и т. д. После чего обучающимся предлагается задать вопросы для получения дополнительных данных. Основная задача инцидента – научиться разделять проблему и быстрее

найти информацию. После получения информации от преподавателя, они самостоятельно разбирают ситуацию, принимают определенное решение, а по итогам занятия включаются в процесс обсуждения.

Психологические ситуации представляют собой особую категорию, в которой применяются ценности и объекты, используемые в процессе взаимоотношений людей. Они существуют как общечеловеческие моральные принципы, требования, общественные нормы, социальные ожидания и др. Основной целью при решении психологических ситуаций является подготовка руководителя к мониторингу отношений в коллективе.

Другая группа – метод ролевых игр (Role playing). Ролевая игра заключается в том, что участвующие в ней обыгрывают конкретную ситуацию, играя роли соответствующие заранее составленным преподавателем инструкциям. В отличие от метода разбора ситуаций, который имеет целью усвоение знаний, формирование навыков и умений управленческой деятельности, ролевая игра наряду с этим имеет целью выработку определенного стиля поведения в конкретных ситуациях. Ролевая игра является более высоким уровнем деятельности, который отличается коллективным, групповым характером.

Ролевая игра позволяет сформировать у обучаемых рефлексивное отношение и требует от человека создания своей роли поведения, она способна с большей эффективностью изменять установки, чем пассивно воспринимаемые убеждающие сообщения [159, р. 233–346]. Обучающиеся, выполняя учебные действия, организуют дискуссию, и при распределении ролей между участниками, имеют возможность демонстрировать характер отношений изучаемого объекта и системную природу в нем, затем при смене ролей каждый обучающийся ставится в противоположную ситуацию. Таким образом, формируются условия для перехода внешнего диалога «вовнутрь», т. е. в сознание каждого обучающегося.

Для реализации этих потенциальных возможностей требуются специальные средства организации игры.

Основной задачей, которую необходимо решить ведущим игрой – это управление дискуссией. Во многом эффективность такой интерпретации метода определяется организацией заключительной дискуссии. Помимо оценки принятого решения либо анализа и принятия решения в ней должны обсуждаться поведение и реакции участников. Это позволяют осуществлять специальные средства, которые в знаковой, модельной форме демонстрируют обучающимся последовательность их действий на пути к решению ситуации. Помимо этого это требование затрагивает и организационную форму взаимодействия обучающихся между собой. Видеофиксация с последующим просмотром и обсуждением в группе представляется наиболее эффективной.

Принцип рефлексии. Базовым механизмом, на котором основывается развитие профессиональной культуры руководителя социальной службы в процессе ролевой игры и разбора ситуаций – это механизм рефлексии. Ролевая игра в силу своих потенциальных возможностей позволяет рефлексировать к своим действиям.

Принцип активного группового использования при решении психологических задач. При проведении социально-психологического тренинга объединяющим компонентом ролевой игры является именно психологическое взаимодействие группы с личностью. При этом, как правило, группа имеет большую силу воздействия, чем отдельная личность. Формы групповой работы повышают работоспособность и познавательную активность всех членов группы.

Человек более эффективно усваивает динамичные процессы, и еще более эффективно, если он в них лично включен, именно этим обуславливается обучающая ценность ролевой игры. «Возбуждение и подъем (а иногда, наоборот, скованность и подавленность), характерные для человека в

ролевой игре, связаны, прежде всего, с претворением его «Я» в иную социальную форму, нарушением привычной самоидентичности, необходимостью проявить активное воображение в конструировании нового варианта своей личности, подкрепить его открытыми для наблюдения действиями» [74].

За счет использования игровой формы достигается гибкость взаимодействия и повышается развивающий эффект, который выражается, с одной стороны, через отказ от стереотипов мышления, которые сложились ранее, и раскрытия различных вариантов решения проблем и формирование новых моделей полученных в игре; с другой стороны, формирование установок позволяющих использовать организационные формы, аналогичные тем, которые реализовались в игре, связанные с решением проблем возникающих в практической деятельности; а так же, развитие рефлексии для решения возникающих проблем в процессе управленческой деятельности.

Ролевая игра должна быть ориентирована на самопознание и саморазвитие ценностно-ориентированной сферы личности. Это позволяет реализовать в представленной модели профессиональной культуры руководителя социальной службы мотивационно-личностный компонент через личностную установку и направленность руководителя как на управленческую деятельность, так и на общение с подчиненными.

Несомненно, реализуя ролевую игру именно в этих условиях позволит создать предпосылки для перехода в другую ступень психологической подготовки – сензитивный тренинг (через тренировку социальной чувствительности).

Цель сензитивного тренинга заключается в изменении восприятия как окружающего мира и психических явлений, так и себя и других. Этот тренинг направлен на использование невербальных средств взаимодействия, что позволит:

- выявлять эмоциональные реакции других людей;
- воспринять самого себя;

– коллективную деятельность рассматривать и через эмоциональный механизм;

– организовывать обратную связь и принимать помощь.

На наш взгляд, развитие профессиональной культуры руководителей социальной службы необходимо реализовывать, через использование как традиционных методов психологической подготовки, так и методами проблемного обучения, что позволит формировать психологическое мышление и приобрести практические умения и навыки при межличностном воздействии. При этом основные задачи развития профессиональной культуры руководителя находятся в области расширения психологических знаний и представлений о профессиональной деятельности, через умение реализовать различные способы как психологического, так и управленческого воздействия, а так же через анализ и оптимальное разрешение возникающих проблемных ситуаций.

Данные задачи могут быть решены за счет использования традиционных методов обучения, таких как лекции (психология личности, управленческая психологии, проблемы психологического воздействия), а также через методы анализа проблемных ситуаций и ролевой игры.

Методы развития профессиональной культуры руководителя социальной службы необходимо объединить в единую программу развития, которая может быть обозначена как профессиональный тренинг. Это позволит создать среду, которая будет учитывать требования как профессиональной направленности через информационное взаимодействие, так и психологические особенности. При этом обучающая программа должна соответствовать специфике организации и учитывать особенности управления и быть приближенной к профессиональной деятельности на практике (использовать ситуации из практической деятельности). Соблюдение этих требований позволит наполнить процесс обучения реальными составляющими профессиональной деятельности руководителя.

Процесс формирования и развития должен быть организован, через комплексную психологическую диагностику, на основании которой будут выявлены исходные уровни профессиональной культуры и связанные с ней специальные умения. Основа диагностики базируется на психологическом тестировании и специальном собеседовании на основе его результатов. Это позволит составить прогнозы динамики развития, выявить индивидуальные психологические особенности и ограничения, разработать рекомендации, учет которых необходим на всех этапах.

Реализация программы развития профессиональной культуры руководителя социальной службы должна быть организована в рамках специального обучения, направленного на решение следующих задач:

- формирование и расширение знаний о личностных и управленческих особенностях;

- проведение коррекции особенностей реализации основных циклов управленческой деятельности, и направление на конструктивное изменение;

- оценка руководителем возможностей и потенциала;

- формирование и развитие знаний о социально-психологических механизмах свойственных трудовому коллективу, о влиянии личности руководителя на коллектив, основных методах воздействия на личность, особенностей управления коллективом и т. п.;

- развитие технологической составляющей профессиональной культуры, позволяет руководителю выйти на оптимизацию взаимодействий в системе «руководитель–подчиненный–коллектив», посредством овладения методиками профессионального общения в различных ситуациях взаимодействия.

Рабочая программа развития профессиональной культуры руководителя социальной службы представлена в Приложении 4.

2.2. Критериальное оценочное основание мониторинга эффективности развития профессиональной культуры руководителей социальной службы

Прежде чем остановиться на развитии и совершенствовании профессиональной культуры руководителя социальной службы необходимо определить критерии, показатели и уровень компетентности.

Мы исходим из того, что критерий (от греч. *kriterion* – средство для суждения) это признак, основываясь на котором может производиться оценка, а так же классификация чего-либо. Такое понимание позволяет нам разработать критериальную базу, чтобы оценить профессиональную культуру руководителя социальной службы.

Разрабатывая критерии, показатели и уровни профессиональной культуры руководителя социальной службы, в нашем исследовании мы придерживались требований основанных на принципах интегративности, инвариативности, комплексного и структурно-функционального анализа, оптимальности. Данные основы были предложены, такими учеными, как С.А. Анисимов, А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, Н.В. Кузьмина, А.Ю. Панасюк, М.Ф. Секач, И.Н. Семенов и др. Такой подход позволяет нам выявить и оценить уровень профессиональной культуры руководителя социальной службы.

От успешности определения и выявления критериев, показателей и уровней профессиональной культуры руководителя социальной службы, необходимых для достижения цели нашего исследования, зависит решение проблемы в целом.

В результате анализа профессиональной культуры руководителя социальной службы нами были уточнены ее существенные признаки. Сущность профессиональной культуры руководителя социальной службы, которая выступает объектом исследования, рассматривается нами как «общий» или «интегральный» критерий. Содержание этого критерия позволяет

соотнести соответствие потенциала руководителя социальной службы, во-первых, с объективными требованиями, которые соответствуют его профессиональной деятельности, а во-вторых, целям, задачам, и прогнозируемому результату.

Используемый в нашем исследовании подход к профессиональной культуре руководителя социальной службы, позволил нам выделить отдельные элементы ее содержания и структуры. Это позволило рассмотреть его, как самостоятельный предмет и рассматривать его как «общий» критерий, и в тоже время, как «частный» критерий, и рассматривать его как составную часть. И здесь мы можем говорить о многопорядковой иерархической структуре критериев предмета, при этом рассматривая его системно.

Как мы уже отметили, критерий нами представляется как средство, которое необходимо использовать, как инструмент оценки, но при этом не являющийся оценкой. Отметим функциональную роль критерия, которая является, во-первых, средством позволяющим обнаружить и оценить предмет, а во-вторых, основанием для классификации и систематизации различных характеристик предмета.

Основываясь на критериальном контексте, мы в своем исследовании рассматриваем критерий, показывающий отношение общего к частному. Это означает, что каждый критерий имеет свои показатели, которые непосредственно характеризуют профессиональную компетентность руководителя социальной службы как с качественной, так и с количественной стороны.

Основываясь на наших выводах, стоит отметить, что в нашем исследовании мы ориентируемся на системно-целостном и в то же время конкретном оценивании проблемы профессиональной культуры руководителя социальной службы.

Мы исходим из того, что для оценки профессиональной компетентности руководителя социальной службы, должен быть использован интегральный критерий, который позволяет соотнести личность руководителя социальной службы его статусу при-

писываемого его должностью. При этом на основе конкретных качественных и количественных показателей, мы можем диагностировать и характеристики его профессиональной культуры.

Итак, мы выяснили, что профессиональная культура включает:

- интегральный критерий – соотношение руководителя социальной службы;
- частные критерии;
- показатели качественные и количественные характеристики профессиональной культуры руководителя социальной службы.

На основе анализа содержания компонентов модели профессиональной культуры руководителя социальной службы, мы в своем исследовании, выделяем основные критерии, которые соответствуют ее сформированности.

В личностном компоненте:

во-первых, это подсистема мотивов (мотивационная):

- независимость;
- стремление к лидерству;
- профессиональная активность;
- направленность на взаимодействие с другими людьми;

во-вторых, это подсистема эмоций и воли личности (или эмоционально-волевая):

- психическая устойчивость;

в-третьих, это подсистема, связанная с интеллектуальными способностями (интеллектуальная):

- умение работать с поступающей информацией;
- способность к стратегическому планированию;
- развитые лексические способности;
- обучаемость;

– способность ориентироваться в разных видах информации.

Именно в таком понимании структура профессиональной культуры руководителя социальной службы, позволяет

рассмотреть личностный компонент как через процессуально-деятельностный, так и интеракционный компоненты.

Отметим, что критерии, связанные с сформированностью процессуально-деятельностного компонента, рассматриваются нами, как способность руководителя придерживаться поэтапности в своей деятельности.

Поэтапность в деятельности руководителя, мы рассматриваем через:

- разъяснение подчиненным основных целей и их значимости;
- согласование деятельности подчиненных;
- создание необходимых условий и поддержку коллектива;
- формирование обратной связи «подчиненный – начальник»;
- контроль на всех этапах деятельности;
- оценку и поощрение подчиненных.

Критерий профессиональной культуры руководителя социальной службы в нашем исследовании рассматривается как интеракционный, так и процессуально-деятельностный компоненты.

Для интеракционного компонента характерны следующие критерии:

- стиль руководства;
- умение определять по вербальным и невербальным паттернам психические особенности личности;
- эффективность вербального и невербального общения в процессе взаимодействия;
- степень удовлетворенности в деятельности и взаимоотношениях «подчиненный – руководитель»;
- степень удовлетворенности подчиненными, сформированным психологическим климатом.

Выявление и использование этих критериев позволяет создать диагностическую модель профессиональной культуры руководителя социальной службы (см. Приложение 1, табл. 2), используя тестовые методы:

– методика диагностики личностных и деловых качеств высшего управленческого персонала Л.П. Калининского;

– «Цикл управленческих умений» Кларка Л. Вилсона (модификация метода 360°). При этом учитываются результаты, полученные как от подчиненных, так непосредственно от руководителя (т. е. самооценка руководителя, и его оценка подчиненными);

– интеллектуальный потенциал (стандартизированный);

– методика «Индивидуальный деловой стиль»;

– «Структура трудовой мотивации»;

– устойчивая работоспособность;

– тест управления персоналом (имитационный).

Соотношение всех критериев ведет к созданию модели профессиональной культуры руководителя социальной службы, а так же позволяет разработать эффективный вариант, который приведет ее реальное состояние к требуемому уровню.

Выделенные нами показатели позволяют определить «параметры» как количественные, так и качественные предлагаемого уровня развития. Для выявления уровня профессиональной культуры, необходимо сопоставить реальные характеристики профессиональной культуры с критериями и показателями оптимальной профессиональной культуры, что позволит в дальнейшем контролировать продуктивность процесса ее развития.

Для определения уровня развития профессиональной культуры руководителя социальной службы, мы выделили две группы «эффективные» и «неэффективные» из 183 человек. В тоже время, для определения эффективности критериев нами были использованы следующие показатели: объективные и субъективные (табл. 2). Под объективными критериями мы рассматривали результаты деятельности учреждения; а субъективные мы рассмотрели через оценку деятельности руководителей министерскими специалистами.

После проведенного ретестирования группа «эффективных» руководителей состояла из 78 человек, а группа «неэффективных» из 105. Отметим, что по социально-демографическим данным (таким, как возраст, пол, уровень образования и опыт работы) группы не различались. Средний возраст составил 45,8 лет, при этом средний стаж в должности 8,4 года. Выборку руководителей социальной службы представляют преимущественно женщины (78% от всей выборки), при этом уровень образования – высшее профессиональное.

Таблица 2

Показатели эффективности деятельности руководителя социальной службы

Объективные показатели	Субъективные показатели
Основные показатели управленческой деятельности руководителя: уровень текучести кадров, производительность	Оценка сотрудниками Министерства руководительских умений руководителя (реализация цикла управленческих умений)

Для выявления значимых различий между результатами «эффективных» и «неэффективных» руководителей социальной службы мы использовали параметрический *t*-критерий Стьюдента. Отметим, что для *t*-критерия Стьюдента характерно измерение сравниваемых признаков в метрической шкале (интервальной).

Проверка полученных результатов осуществлялась при помощи программы SPSS 14, и распределение признаков в выборке соответствует нормальному закону.

Результаты психологического тестирования на основе диагностической модели профессиональной культуры руководителя социальной службы позволили получить усредненные профили руководителей социальной службы (табл. 3).

**Средние значения показателей личностного компонента
профессиональной культуры руководителей
(сравнительный анализ)**

Группа руководи- телей	Средние балльные значения										
	ЛДК МБК										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Эффектив- ные	6,4	13,2	15,6	12,4	9,32	11,8	6,2	1,24	1,8	6,94	6,17
Неэффек- тивные	5,54	10,9	13,34	11,23	6,49	11,1	5,94	0,87	1,8	4,23	5,3
<i>t</i> -критерий Стьюдента ¹	1,36	0,98	1,16	0,77	2,13	0,86	0,33	0,95	0,16	2,33	1,22
Группа руководи- телей	Средние балльные значения										
	СТМ			ТУР							
	руко- водство	включен- ность	призна- ние	эмоциональ- ная стабиль- ность	самокон- троль						
Эффектив- ные	7,04	5,4	7,27	5,2	6,69						
Неэффек- тивные	6,56	5,23	6,4	4,45	5,34						
<i>t</i> -критерий Стьюдента	1,23	1,76	0,57	1,47	2,26						

¹ *t*-критерий Стьюдента равен 1,972, уровень значимости 0,05.

Отметим, что по шкалам (уверенность в себе) ЛДК МБК выявлена значимая разница, которая характеризуется убежденностью в собственных силах, отсутствуют сомнения в воз-

возможностях и надежда на себя. Шкала психологической гибкости так же дала значимое различие.

Шкала психологической гибкости, позволила выявить выраженность чувства такта и меры во взаимоотношениях, скорость установления меры воздействия, влияния и контакта, исходя из индивидуальных особенностей. Отметим, что и степень самоконтроля руководителей социальной службы имела существенные отличия. Значимые различия по шкалам дают обоснованность рассмотрения уровней развития профессиональной культуры руководителя социальной службы в следующих плоскостях: «высокая – низкая психологическая гибкость», «высокий – низкий самоконтроль», «высокая – низкая уверенность в себе».

Данные по интеллекту руководителей социальной службы были получены выше средних значений, за исключением оценок способностей к вычислениям, которые лежат в области средних значений (табл. 4).

По шкале абстрактной логики были получены значимые различия в группах. При этом результаты свидетельствуют, что члены группы «эффективных», способны проводить анализ значительно большего количества информации и имеют уровень стратегического мышления.

Стоит отметить, что оценка реализации управленческих умений значимых различий в двух группах не показала (табл. 5).

Обобщенная усредненная оценка, которую сделали руководители и подчиненные по каждому циклу управленческих умений, не позволила обнаружить различий между двумя группами руководителей. Параметры функций организации и контроля были замерены при помощи методики ITUPS-2 (табл. 6).

Показатели интерактивного компонента профессиональной культуры руководителя социальной службы позволили выявить различия в оценках, которые описывают взаимоотношения руководитель – подчиненный – коллектив.

Таблица 4

Оценки структуры интеллекта (сравнительный анализ)

Группа руководителей	Средние балльные значения				
	ТИПС				
	вычисления	лексика	эрудиция	абстрактная логика	внимание
Эффективные	5,6	7,9	9,1	8,5	8,8
Неэффективные	5,67	7,2	7,7	8,2	8,9
<i>t</i> -критерий Стьюдента ¹	1,88	0,97	1,23	2,08	0,37

¹ *t*-критерий Стьюдента равен 1,972, уровень значимости 0,05.

Таблица 5

Средние оценки реализации основных фаз цикла функций управления (сравнительный анализ)

Группа руководителей	Средние оценки фаз цикла управления										
	«Цикл управленческих умений»										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Эффективные	4,7	6,6	7,12	4,23	3,33	4,1	6,2	5,76	7,77	3,83	5,16
Неэффективные	4,23	2,9	6,33	3,24	3,28	3,17	5,63	5,86	6,3	2,92	4,73
<i>t</i> -критерий Стьюдента ¹	0,66	0,78	1,6	0,06	0,97	1,02	0,84	0,97	0,75	0,43	1,23

¹ *t*-критерий Стьюдента равен 1,972, уровень значимости 0,05.

**Средне балльные значения функций организации
и контроля руководителей социальной службы
(сравнительный анализ)**

Группа руководителей	Средние балльные значения	
	ITUPS-2	
	организация	контроль
Эффективные	7,17	6,67
Неэффективные	5,47	6,3
<i>t</i> -критерий Стьюдента ¹	1,77	0,88

¹ *t*-критерий Стьюдента равен 1,972, уровень значимости 0,05.

Различные данные получены в следующих показателях: открытость и дружелюбие (со стороны руководителя), его степень доверия, уровень напряженности в коллективе и степень его сплоченности, а так же степень удовлетворенности от работы подчиненных (табл. 7).

В ходе проведения сравнительного анализа были получены данные, которые показывают, что уровень развития профессиональной культуры в группе «эффективных» руководителей социальной службы значительно выше, чем в группе «неэффективных».

Отметим, что значительные различия между двумя группами руководителей социальной службы были выявлены в интеракционном компоненте их профессиональной культуры.

Таким образом, рассматривая плоскости оценки характеризующие уровень развития профессиональной культуры «самоконтроля (высокий – низкий)», «уверенности в себе (высокая – низкая)», «степени открытости для общения (высокая – низкая)», «психологической гибкости и дипломатии (высокая – низкая)», «степени удовлетворенности подчиненных работой», «степени доверия подчиненных (высокая – низкая)», «степени сплочения коллектива», «уровня напряженности в

**Средние балльные значения шкал, описывающих
взаимоотношения руководитель – подчиненный –
коллектив (сравнительный анализ)**

Группа руководи- телей	Средние балльные значения							
	«Цикл управленческих умений»							
	L	M	N	O	R	T	U	V
Эффективные	5,83	3,23	2,6	4,83	3,63	5,8	4,31	4,23
Неэффективные	3,33	2,1	2,13	2,22	2,28	7,2	3,93	2,87
<i>t</i> -критерий Стьюдента ¹	2,06	0,93	1,33	3,67	2,57	2,33	1,68	2,22
Группа руководи- телей	Средние значения							
	ITUPS-2							
	подавление	потака- ние	манипу- ляция	дипло- матия	подде- ржка	визуаль- ная диа- гностика		
Эффек- тивные	5,21	4,56	6,2	4,6	5,2	5,68		
Неэффек- тивные	4,82	4,3	5,92	3,54	4,16	3,13		
<i>t</i> -крите- рий Стью- дента ¹	1,52	0,84	1,78	0,57	1,91	1,69		
Группа руководи- телей	Средние балльные значения							
	IDS-3							
	невмешатель- ство	задача	команда	теплая ком- пания				
Эффектив- ные	2,2	6,4	5,64	4,8				
Неэффек- тивные	3,6	5,34	3,9	2,78				
<i>t</i> -критерий Стьюден- та ¹	0,88	1,37	1,48	1,67				

¹ *t*-критерий Стьюдента равен 1,972, уровень значимости 0,05.

коллективе», мы можем рассматривать три уровня направленных на сформированность профессиональной культуры руководителя социальной службы: удовлетворительный, средний и высокий.

Удовлетворительный уровень сформированности профессиональной культуры руководителя социальной службы характеризуется следующими показателями:

- развитие рефлексии, такта и эмпатии – недостаточный уровень;
- уверенность в себе – удовлетворительный уровень;
- самоконтроль – недостаточный уровень;
- включенность руководителя в процессы, происходящие в группе – недостаточная.

При этом отметим, что руководитель обладает невысокой социальной активностью, осторожностью, невысоким уровнем решительности и инициативы. Руководитель, соответствующий этому уровню, обладает не очень серьезными направлениями в самостоятельности и смелости, необходимыми в процессе принятия решений, при этом индивидуальный подход к подчиненным затруднен из-за слабого самоконтроля как за эмоциями и поведением, так и неуравновешенности проявляющихся в прямоте высказываний, чрезмерной открытости и непринужденности.

При этом психологический климат, который присущ коллективу под руководством такого руководителя, имеет невысокий уровень развития связанный, во-первых, с эмоциональными контактами, а во-вторых, с отсутствием удовлетворенности членами коллектива своими социальными позициями, что характеризуется низкой продуктивностью работы.

Средний уровень сформированности профессиональной культуры руководителя социальной службы можно оценить следующими характеристиками:

- адекватность личностной оценки, способностью к самоконтролю – высокая;

- отношение к себя – критичное;
- общение – достаточный набор, для продуктивного взаимодействия;
- организация общения с подчиненными имеет умеренно выраженную способность.

В то же время руководитель имеет некоторые сомнения связанные с собственными возможностями и способностями, а так же сомнениями положительной оценкой достигнутых результатов и используемых при этом ресурсов. При этом он готов к социальным взаимодействиям с выражением своих чувств.

Руководитель, с одной стороны, характеризуется самостоятельностью, но, с другой стороны, он способен обратиться и за советом, если в этом возникает необходимость, при этом, если его оппонент аргументирует свою точку зрения, то он способен к нему прислушаться и если есть необходимость внести коррективы в принимаемое решение. Но проявление инициативы особенно в начале управленческих действий вызывает у него сомнения.

Для руководителя этого уровня в деятельности с подчиненными важно выбрать оптимальный способ взаимодействия, и это ему нередко удается, при этом яркое выражение получила уравновешенность, при взаимодействии проявляющаяся в уходе от конфликта и в соблюдении чувства меры, склонности к поиску наилучшей формы взаимоотношений.

В свою очередь подчиненные характеризуются сдержанностью и избирательностью в идеях и высказываниях, в то же время доверяем руководителю, но не во всех ситуациях. При этом выделена такая особенность, что подчиненные в критической ситуации неудовлетворенности могут высказывать свое недовольство, что может приводить к непониманию, как со стороны руководителя, так и со стороны подчиненных по отношению к его действиям.

Коллектив руководителя данного уровня имеет сформированную коллективную направленность, формируемую в

процессе совместной деятельности и имеющую положительную основу. Из-за низкой социальной активности и сплоченности внутри коллектива есть предпосылки к возникновению конфликтных ситуаций и напряжения в отношениях между его членами.

Профессиональная культура руководителя социальной службы, характеризующаяся **высоким уровнем** имеет следующие показатели:

- уверенность в себе – высокая степень;
- самоконтроль – высокая степень;
- развитие рефлексивных способностей – высокий уровень;
- способы общения – широкий набор;
- общение с подчиненными – умеет организовывать;
- управление групповыми процессами в коллективе – обладает способностью.

Отметим, что для руководителя этого уровня характерно то, что он имеет позитивную оценку собственных способностей и по его мнению они являются достаточными для удовлетворения собственных потребностей и достижения значимых целей. Он принимает себя через свои действия и решения, считая их правильными и уместными, что поднимает его самоуважение. При этом он обладает следующими способностями: к самовыражению, открытости говорить как о возникающих у него позитивных чувствах, так и негативных, к предъявлению требований к социальному окружению и их осуществление, к инициации общения с разными людьми, проявляющиеся в легкости установлении контактов, но при этом обладает самостоятельностью и независимостью в принятии собственного решения и постановке целей.

В социальном взаимодействии руководителя этого уровня можно охарактеризовать, как способного к проявлению гибкости в процессе общения, и некоторой степенью адаптацией к разным ситуациям взаимодействия, учету изменений во внешних обстоятельствах и эффективного реагирования на них,

к нахождению индивидуального подхода к людям с учетом их индивидуально-психологических особенностей, возможности сдержаться в состоянии возбуждения, радости или гнева.

В деятельности с подчиненными для руководителя социальной службы характерно выстраивать взаимодействия таким образом, что сотрудники доверяют ему и его профессионализму, что проявляется в высоком личном авторитете у подчиненных, поддержкой его решений, но при этом руководитель позволяет им высказывать свою точку зрения по каким-либо вопросам.

Руководитель этого уровня создает благоприятный психологический климат в коллективе, проявляющийся в понижении, высокой продуктивности, взаимопомощи и поддержке, сплоченности коллектива, при удовлетворении членами коллектива своими социальными статусами и эффективностью взаимодействия и разделением общегрупповых целей совместной деятельности.

Таким образом, проведенная нами оценка уровней развития профессиональной культуры руководителя социальной службы на основе выделенных критериев показывает связь профессиональной культуры руководителя социальной службы с его деятельностью и позволяет оценить эффективность этой деятельности.

Выводы

Особенностью социально-психологической модели развития профессиональной культуры является взаимосвязь, с одной стороны, профессиональных задач решаемых руководителем социальной службы, а с другой стороны, особенностей руководителя выступающего субъектом управленческой деятельности, что позволяет определить сформированность профессиональной культуры и на основе целей, критериев и принципов учесть особенности раз-

вития профессиональной культуры руководителя социальной службы (алгоритм, технология).

Программа развития профессиональной культуры позволяет моделировать условия управленческого взаимодействия руководителя, которые выступают главным фактором ее развития в рамках организации обучения.

Основными элементами последовательно реализующимися в программе развития профессиональной культуры руководителя социальной службы в процессе обучения являются: первичная диагностика, основная часть (тренинг, ролевые игры и упражнения, теоретическая часть) и вторичная диагностика.

Проведенный анализ эмпирических данных связанных с оценкой уровня развития профессиональной культуры «уверенность в себе», «самоконтроль», «психологическая гибкость и дипломатия», «открытость для общения», «доверие подчиненных», «удовлетворенность подчиненных работой», «напряженность в коллективе», «сплоченность коллектива», позволили обосновать уровни сформированности профессиональной культуры руководителя социальной службы, которыми являются: удовлетворительный, средний и высокий, при этом каждый имеет свои отличия и характеристики значений в соответствии с показателями по шкалам оценки.

Глава 3. Условия эффективного развития профессиональной культуры субъекта труда социальной сферы

3.1. Организационно-методические основания развития профессиональной культуры субъектов труда социальной сферы

Цель экспериментального исследования состоит в изучении процесса развития профессиональной культуры руководителей социальной службы на основе реализации программы и привлечения потенциала разработанной модели.

В связи с обозначенной целью были сформулированы следующие задачи:

1. Сформировать и апробировать психодиагностическую программу изучения профессиональной культуры руководителя социальной службы.

2. Определить критерии, показатели и уровни профессиональной культуры руководителя социальной службы.

3. Выявить особенности содержания и структуры профессиональной культуры у руководителя социальной службы.

4. Изучить изменения структуры и содержания профессиональной культуры руководителя социальной службы в результате реализации программы развития профессиональной культуры.

Объект исследования – личностно профессиональное развитие субъекта труда социальной сферы.

Предмет исследования – сущность, содержание, психологические особенности и условия развития профессиональной культуры руководителя социальной службы.

Гипотеза исследования. Содержание профессиональной культуры руководителя социальной службы, как интегрального психологического образования, включающего в себя личностный, процессуально-деятельностный и интеракционный компоненты, обусловлено особенностями его деятельности.

Научно-обоснованная программа, базирующаяся на представлениях о содержании, структуре, социально-психологических особенностях профессиональной культуры руководителей социальной службы и особенностях их профессиональной деятельности, может рассматриваться, как базовое условие развития их профессиональной культуры.

Характеристика выборки. В эмпирическом исследовании приняли участие 528 человек: 183 руководителя социальной службы Самарской области (основная выборка), 241 сотрудник учреждений социальной службы (непосредственные подчиненные руководителей), руководители отделов учреждений социальной службы, где работают испытуемые основной выборки (104 человека). В обучающем эксперименте приняли участие 179 руководителей социальной службы. Методом случайного отбора они были распределены в экспериментальную и контрольную группы.

В основную эмпирическую выборку (183 руководителя) вошли мужчины и женщины. По образованию респонденты распределились следующим образом: 47% – с высшим техническим образованием, 53% – с высшим гуманитарным. По возрасту: от 26 до 30 лет – 11%; от 31 до 40 – 28%; от 41 до 64 – 61%. По стажу работы распределение респондентов имеет следующий вид: до 3-х лет – 17%; от 3 до 5 лет – 23%; от 6 до 10 лет – 23%; свыше 10 лет – 37%.

Методы исследования. Для получения эмпирической информации о структурно-содержательных особенностях про-

фессиональной культуры руководителей социальной службы использовались: полустандартизированное интервью с руководителями, комбинированное нестандартное наблюдение, анализ документов, контент-анализ, психодиагностические методики.

Для решения поставленных в исследовании задач было проанализировано мнение руководителей социальной службы относительно специфики профессиональной деятельности, профессиональных задач руководителей социальной службы, содержания их профессиональной культуры.

В качестве одного из основных методов сбора первичной информации использовалось полустандартизированное интервью, позволившее получить информацию об управленческих умениях руководителя, его навыках, профессионально-важных качествах. Требуемые руководителю социальной службы способности, умения, навыки и личностные качества оценили также эксперты – учредители и руководители предприятий социальной службы. В основу экспертного опросника была положена разработанная Perren и Burgoyne модель 83 руководительских и лидерских способностей и качеств [162].

Данные экспертной оценки (мнение учредителей предприятий социальной службы) и объективные показатели управленческой деятельности руководителя (производительность, текучесть кадров, финансовые потери и доход предприятия) позволили выделить группы профессионально «эффективных» и «неэффективных» руководителей социальной службы.

Комбинированное нестандартное наблюдение использовалось на всех этапах эмпирического исследования. В качестве единиц наблюдения были выделены: взаимоотношения руководителей и подчиненных, поведенческие паттерны, характеризующие личностные и профессиональные характеристики руководителя, основные организационные и режимные моменты, факторы физической среды управленческой деятельности, позволяющие конкретизировать и уточнить

особенности содержания личностного, процессуально-деятельностного и интеракционного компонентов профессиональной культуры руководителей социальной службы.

В исследовании использовались психодиагностические методики, описание которых представлено в Приложении 1. Их использование в органическом единстве позволило раскрыть различные психологические характеристики развития профессиональной культуры руководителей социальных служб, в том числе:

- тест «Индивидуальный деловой стиль» (Г.А. Гребенюк, 1994) позволяет изучить предпочитаемую руководителем модель управления, выявить преобладающую в управленческом стиле ориентацию (на работника, на результат), оценить его адекватность в конкретном управленческом контексте;

- имитационный тест управления персоналом (ИТУПС) направлен на выявление взаимодействия и готовность к руководству людьми. В тесте реализован принцип «ситуационно-операциональной решетки» как модификации известной методики «репертуальных решеток» (Франселла, Баннистер);

- тест «Структура трудовой мотивации» направлен на изучение структуры мотивационной сферы личности.

- тест интеллектуального потенциала (ТИПС-9) (О.Н. Кононов и О.Н. Иванова, 2006) предназначен для дифференцированной диагностики интеллектуальных способностей;

- методика диагностики личностных и деловых качеств высшего управленческого персонала Л.П. Калининского дала возможность системно исследовать выраженность ключевых компетенций, во взаимосвязи образующих основу профессиональной культуры субъекта труда;

- тест устойчивой работоспособности (ТУР-7) позволяет оценить степень пригодности испытуемых к работе, в условиях ограниченного времени и требующей концентрации внимания и способности быстро реагировать на изменение ситуации;

– методика Кларка Л. Вилсона «Цикл управленческих умений» дала возможность выявить сильные и слабые стороны руководителя, его успешность в управлении работой и людьми, а также осуществлять процедуры самооценки управленцами своих умений и оценка их подчиненными, вышестоящим руководством.

Методы обработки данных были использованы для анализа эмпирических данных и включали математико-статистические методы: *t*-критерий Стьюдента, коэффициента Пирсона, факторный анализ результатов.

Использование параметрических методов статистического анализа данных связано с использованием интервальных оценочных шкал и обнаруженным нормальным распределением признаков в эмпирической выборке [108].

Теоретический анализ позволил установить, что профессиональная культура руководителя социальной службы, как интегральное психологическое образование, включает в себя личностный, процессуально-деятельностный и интеракционный компоненты. Каждый компонент является самостоятельным элементом и взаимосвязан с другими.

Апробация разработанной программы развития профессиональной культуры руководителей социальной службы проходила в рамках формирующего эксперимента (квазиэкспериментальный план с использованием одной экспериментальной и одной контрольной групп). На первичном этапе эксперимента (диагностическом) у каждого участника был выявлен уровень профессиональной культуры, его проблемные зоны и зоны роста, далее была разработана и реализована программа, включающая специальные упражнения и процедуры, направленные на усиление слабовыраженных у руководителя компонентов его профессиональной культуры, завершающий экспериментальный этап позволил оценить эффективность предложенной системы мероприятий ее развития.

Остановимся на анализе результатов диагностического этапа эксперимента.

Личностный компонент профессиональной культуры руководителей социальной службы изучался с помощью методики диагностики личностных и деловых качеств высшего управленческого персонала Л.П. Калининского (ЛДК МБК), теста интеллектуального потенциала, теста «Структура трудовой мотивации» и теста устойчивой работоспособности. В совокупности они позволяют выявить выраженность профессионально-деловых и интеллектуальных качеств личности руководителей социальной службы, их мотивацию, стрессоустойчивость, способность эффективно работать в условиях дефицита времени, при быстром изменении ситуации.

Отсутствие достоверных различий показателей контрольной и экспериментальной групп по методике ЛДК МБК Л.П. Калининского позволяют рассмотреть совокупную выборку испытуемых (179 руководителей социальной службы) (рис. 5).



Рис. 5. Личностный профиль руководителя социальной службы: 1 – направленность; 2 – деловитость; 3 – доминирование; 4 – уверенность в себе; 5 – требовательность; 6 – упрямство; 7 – уступчивость; 8 – зависимость; 9 – гибкость; 10 – отзывчивость

Анализ профиля показал, что в структуре личностного компонента руководителей социальной службы ярко представлены такие черты как деловая активность, предприимчивость, доминирование и требовательность. Полученные результаты свидетельствуют о высокой психологической готовности респондентов к управленческой деятельности, управленческой смелости в условиях повышенного риска, готовности к принятию решений в ситуации неопределенности и личной ответственности за них. Руководители демонстрируют трезвую и реалистичную оценку своей деятельности, деловой репутации. Высокая предприимчивость руководителей проявляется в способности искать и находить нужное и полезное для дела. В профессиональной деятельности они проявляют находчивость, изобретательность, практичность, умеют предвосхищать управленческую ситуацию и ее последствия, выделять первоочередное, демонстрировать развитую управленческую интуицию в оценке самого существенного с позиции интересов дела.

У респондентов отчетливо выражено стремление к лидерству, экспансии власти. Они стремятся иметь вес, значение в глазах подчиненных; распоряжаться. Их характеризует высокая нацеленность на результат, наличие четкого плана действий, настойчивость и умение вопреки препятствиям его реализовать. Они проявляют высокую требовательность в отношении подчиненных.

Сочетание в профиле личности руководителей социальной службы средних показателей по шкале «Уверенность в себе» с низкими показателями по шкале «Зависимость» свидетельствует о выраженности «Я» руководителей: требовательность, критичность к себе, при этом они не склонны к сомнениям в собственных силах, возможностях, что во многом связано с ситуацией, в которой находится руководитель.

Показатели по шкале «Направленность» определены нами как зона развития личностного компонента профессио-

нальной деятельности руководителя социальной службы, поскольку наш анализ показал, что респонденты слабо ориентированы на коллектив, мало вовлекают подчиненных в процесс достижения цели, не склонны оказывать организационную и психологическую поддержку своим подчиненным, внушать им уверенность в собственной значимости и ценности и службы в целом. Руководители не проявляют заинтересованности в продвижении своих подчиненных, в их профессиональном росте. Отзывчивость, психологическая гибкость, такт у обследуемой выборки выражены слабо.

Показатели по шкалам «Уступчивость» и «Упрямство» свидетельствуют о внутренней автономии личности руководителей, их ориентации на собственную систему ценностей, независимости, тенденции сопротивляться любому влиянию, что может свидетельствовать о внутреннем локусе контроля, склонности к авторитаризму. Отметим, что преобладание суммы свойств (показатели 4, 5, 6, 7 шкал) над суммой реактивных свойств (показатели 8, 9, 10 шкал), указывают на доминантность, социальную зрелость испытуемых. Коэффициент интенсивности самооценки (КИС) указывает на высокую степень достоверности полученных по методике результатов, высокой степени осознанности испытуемыми своих качеств (КИС = 59%).

Близкие по своим значениям профили устойчивого (жесткого) и ситуативного поведения (разница в значениях не превышает 1–2 балла), говорят о стабильности и предсказуемости управленческого поведения исследуемых руководителей социальной службы.

Результаты теста «Структура трудовой мотивации» подтвердили полученные с помощью методики ЛДК МБК Л.П. Калининского данные об особенностях мотивационной составляющей личностного компонента профессиональной культуры руководителей социальной службы (рис. 6).

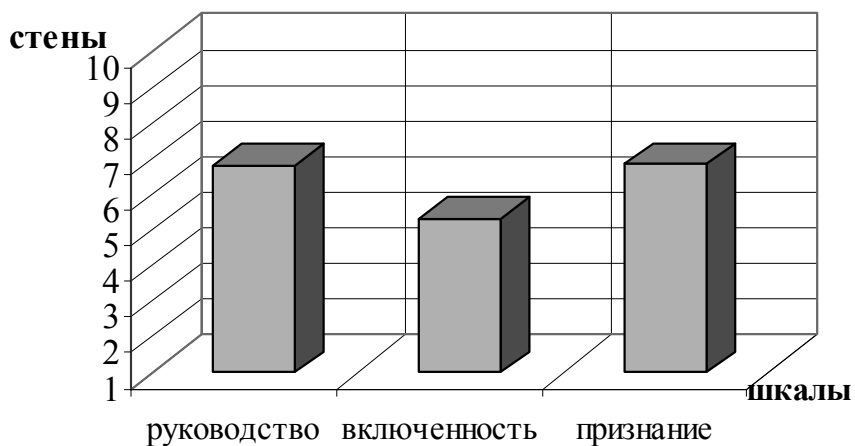


Рис. 6. Структура трудовой мотивации руководителей социальной службы

В процессе тестирования была обнаружена умеренная выраженность мотивов самоутверждения, реализации своих способностей, повышения статуса и общественного признания. Можно говорить о том, что руководители социальной службы предпочитают индивидуальную деятельность совместной, коллективной работе, так как результат зависит от всех членов команды и взаимного доверия. Можно предположить, что руководители рассматривают коллективную деятельность как препятствие для своего личного развития, отсюда и стремление достигать каких-либо целей самостоятельно. В целом, обнаруженные особенности не противоречат деятельности руководителя социальной службы, при этом – одной из задач руководителя является создание эффективной, работоспособной команды единомышленников. Психическая устойчивость в структуре личного компонента профессиональной культуры руководителей социальной службы измерялась с использованием «Теста устойчивой работоспособности» (рис. 7).

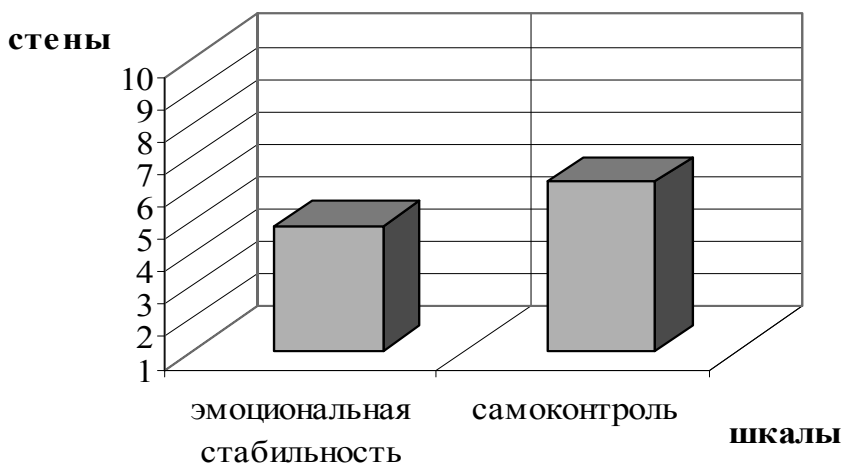


Рис. 7. Показатели психической устойчивости руководителей социальной службы

Средний уровень присущей руководителям эмоциональной стабильности свидетельствует о нормативной выраженности у них способности адаптироваться в стрессовой ситуации, спокойствию, уверенности, эмоциональной устойчивости. Отчетливо проявилась у респондентов способность к целенаправленному контролю за своим поведением. Как видно из представленных результатов, показатели психической устойчивости руководителей социальной службы согласуются между собой, а их гармоничное сочетание позволяет оптимизировать управленческую деятельность и характер взаимодействия руководителей и подчиненных.

Существенную роль в структуре личностного компонента профессиональной культуры руководителей социальной службы играют характеристики их интеллектуальной сферы. Они изучались с использованием «Теста интеллектуального потенциала» (рис. 8).

Тестирование выявило нормативный уровень развития вычислительных способностей испытуемых. Напомним, что

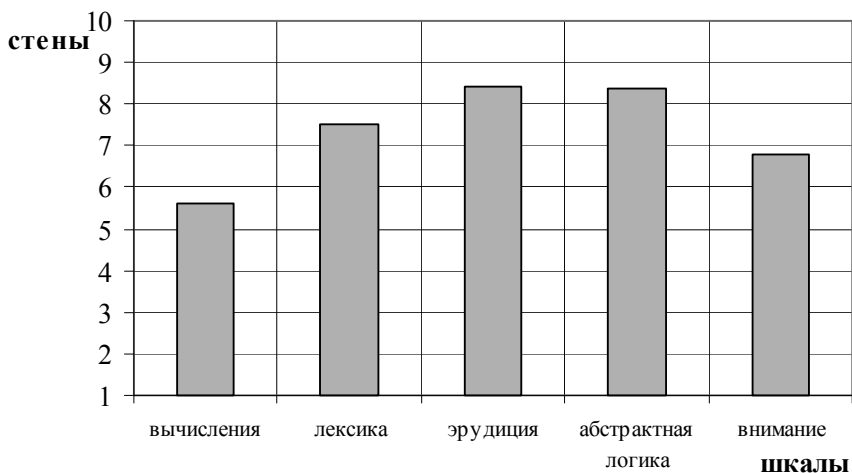


Рис. 8. Интеллектуальные показатели руководителей социальной службы

показатели данной шкалы указывают и на степень развития способности к кодировке-декодировке информации, что в свою очередь определяет успешность в освоении иностранных, искусственных языков, знаковых систем (например, html-программирования).

Выше средненормативных показателей объем словарного запаса руководителей, уровень их общей культуры. Очевидно, что данные навыки существенно облегчают им процессы деловой коммуникации, влияют на их успешность, легкость в общении с людьми (коллегами, партнерами, клиентами), качество ведения деловой документации (отчетов, циркуляров и др.).

Обнаруженный в исследовании высокий уровень эрудиции руководителей-респондентов отражает широту их кругозора, любознательность, умение работать с большим количеством информации, что помогает им достаточно эффективно работать в ситуациях, связанных с существенными информационными перегрузками, быстро переключаться с задачи на задачу, повышает их конкурентоспособность на рынке труда. Уровень абстрактной логики руководителей социальной службы нахо-

дится в границах выше средних значений, т. е. они способны логически выстраивать высказывания (мыслить на абстрактном уровне), что является необходимым условием успешной профессиональной деятельности руководителя, позволяет проявлять системные аналитические способности, прогнозировать и предвидеть новые проблемы. Данная способность может способствовать успешному ведению переговоров, залог успешности которых – владение гибкой тактикой сочетания требований и уступок при постоянном удержании цели.

Исследование показало необходимость развития у руководителей базовых свойств внимания (у респондентов зафиксирован средний уровень его развития), а оно, как известно, необходимо при осуществлении кропотливой, монотонной и требующей аккуратности работы. Отметим, что высокий уровень общей культуры в сочетании с эрудицией и развитой абстрактной логикой руководителей опосредованно свидетельствуют о развитости управленческих способностей (при наличии достаточной мотивации), навыков публичного выступления, стратегического планирования, эффективной коммуникации. В целом, руководители социальной службы имеют достаточно развитую структуру интеллекта, позволяющую им эффективно решать профессиональные задачи.

Предложенная нами концепция профессиональной культуры предполагает, что личностный компонент профессиональной культуры руководителя социальной службы, преломляясь сквозь профессиональную деятельность и общение с подчиненными, оказывается в виде процессуально-деятельностного и интеракционного компонентов. Для изучения специфики процессуально-деятельностного компонента была использована методика «Цикл управленческих умений», она позволяет оценить основные навыки управленца.

Вначале мы проанализировали, как руководители социальной службы оценивают себя с позиций исполнения основных управленческих функций.

Поскольку по данным этого теста показатели экспериментальной и контрольной групп также не различаются между собой, выводы были сделаны относительно всей эмпирической выборки руководителей социальной службы (рис. 9).

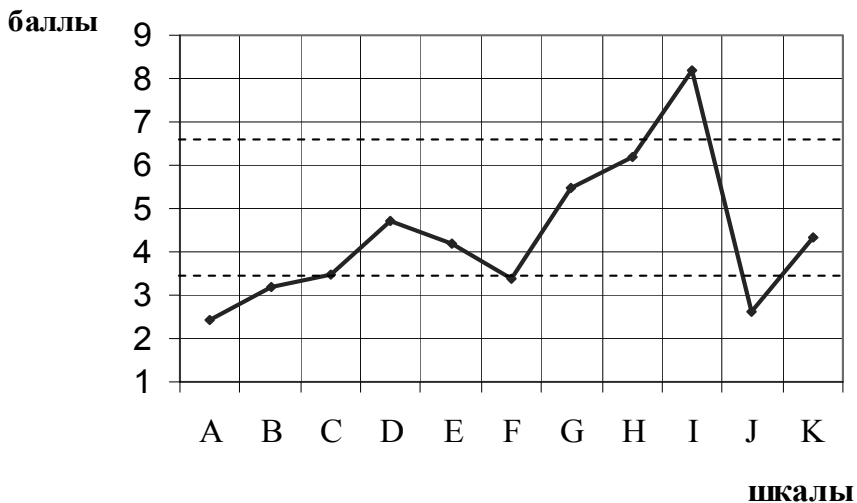


Рис. 9. Самооценка исполнения управленческих функций руководителями социальной службы

Как следует из рис. 9, баланс управленческих умений у представителей данной выборки может быть достигнут при условии коррекции ряда показателей (шкалы А, В, J, I).

Руководителям необходимо развивать свое умение и желание разъяснять цели и задачи подчиненным (шкала А, уровень низких значений). Между тем известно, что умение грамотно формулировать цель, определять ее на языке, доступном подчиненным является одним из важнейших управленческих умений, а сам процесс постановки целей является необходимым компонентом структурирования деятельности трудового коллектива.

На нарушенные процессы коммуникации руководитель – подчиненный указывают низкие показатели по шкале В. Рес-

понденты признались в том, что редко выслушивают мнение коллектива, идеи работников, не поощряют участие подчиненных в процессах целеполагания, планирования, принятия решений. Очевидным является тот факт, что это приводит к нарушенным взаимоотношениям руководителя и подчиненных, он слабо представляет обстановку в коллективе, а соответственно не способен серьезно на нее повлиять. Еще один показатель, вносящий дисбаланс в структуру управленческих функций и действий руководителей социальной службы – способность направлять свои полномочия подчиненным. Эти данные измеряются шкалой J, показатели которой в зоне ниже средних значений. Следует отметить, что выявленная у респондентов слабая готовность к делегированию полномочий и передаче ответственности своим подчиненным в целом является особенностью российской управленческой культуры.

Высокие значения по шкале I указывают на сильное давление руководителя на подчиненных, в процессе продвижения их к решению стоящих задач. Авторитаризм руководителя негативно влияет на удовлетворенность работой подчиненных, воспринимается ими как негибкий стиль управления.

Перечисленные показатели процессуально-деятельностного компонента подкрепляются результатами методики ИТУПС, в соответствии с которыми руководители социальной службы демонстрируют средний уровень готовности к дисциплинарному контролю или злоупотребление отрицательными санкциями, в частности, когда можно обойтись без них, средневыраженную способность к организации: планированию, стратегическому видению в противовес нацеленности на решение узкотактических задач.

Самооценочные результаты руководителей социальной службы по методике «Цикл управленческих умений» показали четкую сбалансированность оставшихся шкал.

Устранить субъективизм, характерный для большинства самооценочных опросников, нам позволило введение в ис-

следование оценок руководителя их подчиненными и непосредственными начальниками, в качестве которых выступили сотрудники министерства. На рис. 10 представлены сопоставительные результаты 360-градусной оценки.

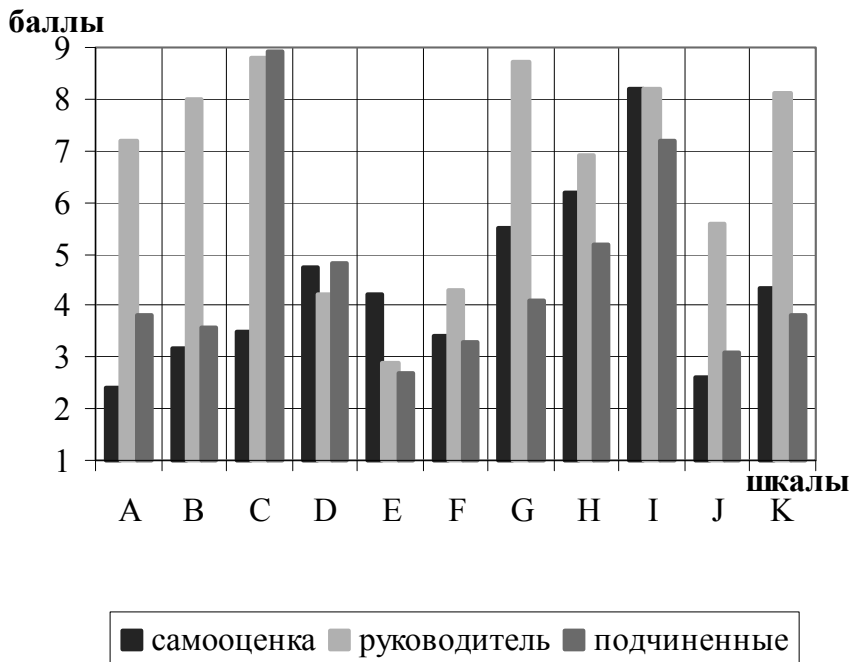


Рис. 10. Сравнение средних оценок исполнения управленческих функций руководителями социальной службы

Некоторая несогласованность и противоречивость полученных результатов во многом объясняется индивидуальными различиями самих оценщиков, при этом следует признать, что наибольшей достоверностью, безусловно, обладает обратная связь, данная руководителю его непосредственными подчиненными, поскольку именно они тесно взаимодействуют с управленческими умениями руководителя. При окончательном заключении мы сделали сильный акцент на оценках представителей этой группы.

Подчиненные положительно оценили организационные умения своих начальников (шкала С), они отметили их способность к тщательному планированию рабочего процесса, организованности, предвидению неблагоприятных обстоятельств. При этом также как и сами руководители, подчиненные отмечают, что испытывают сильное давление со стороны своих руководителей (шкала I). По мнению подчиненных, руководители могут надавить на своих подчиненных в процессе достижения хороших результатов в работе.

Вместе с тем подчиненные отметили, что руководители недостаточно обеспечивают их условиями, необходимыми для работы (шкала E), редко делегируют свои полномочия (шкала J). Можно говорить о том, что подчиненные слабо ощущают поддержку руководителя (инструкции, указания, советы, оборудование, обучение) в процессе достижения поставленных целей, что ограничивает их возможности профессионального развития. По мнению подчиненных, руководитель ограничивает коллектив в возможности самостоятельно ставить задачи, планировать рабочий процесс, порядок выполнения заданий и их сроки, т. е. брать на себя ответственность. Отметим, что по этому параметру оценки подчиненных полностью совпали с самооценкой руководителей.

Совпадение мнений руководителей и подчиненных обнаружено и по шкалам В и F: их показатели указывают на то, что руководители редко сообщают подчиненным информацию о темпах продвижения к цели успешности самого процесса, предпочитают не комментировать выполнение работы каждым сотрудником, проявляют незначительный интерес к предложениям подчиненных и их пожеланиям.

Неотъемлемой стороной управленческой деятельности руководителя является процесс взаимодействия с подчиненными, соответственно тесно связанными, неотделимыми друг от друга, являются и два компонента его профессиональной культуры – процессуально-деятельностный и интеракционный.

Интеракционный компонент профессиональной культуры руководителя социальной службы изучался методиками Кларка Л. Вилсона «Цикл управленческих умений», ЛДК МБК Л.П. Калининского, ИДС и ИТУПС.

Результаты диагностики, описывающие стиль взаимоотношений «руководитель – подчиненный», представлены на рис. 11.

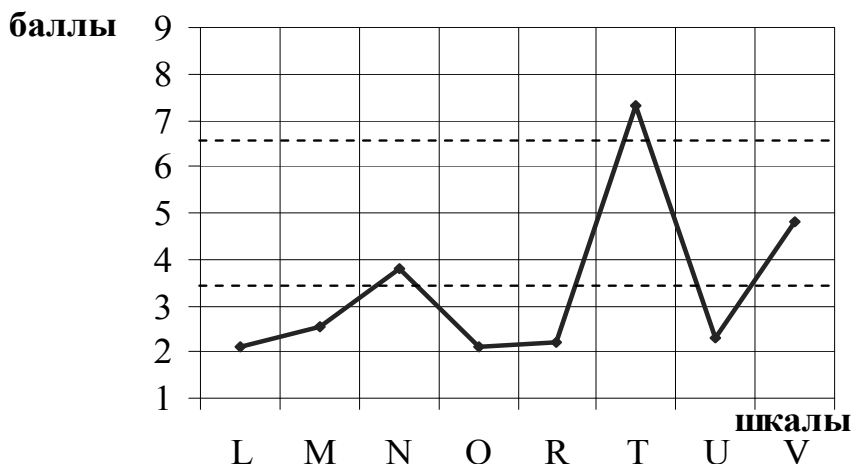


Рис. 11. Средняя оценка особенностей взаимоотношений «руководитель – подчиненный – коллектив»

Как показало наше исследование, основное внимание руководителей социальной службы направлено на работу, а не на людей, которые работают в руководимом ими коллективе. Уровень исполнения управленческих функций и руководителями, и их подчиненными был оценен низко (исключение составили шкалы N, T, V).

Можно сказать, что подчиненным нелегко общаться со своими руководителями, которые не проявляют дружелюбия, искреннего желания свободно общаться с подчиненными коллегами. В ответ подчиненные не информируют начальника о своих мыслях, соображениях, проявляют к нему недоверие. Руководители, принявшие участие в исследовании, не пони-

мают преимуществ групповой работы, как следствие не нацелены на создание единой команды, сплочение сотрудников (низкие значения шкалы R указывают на слабую сплоченность коллектива). Сами руководители отметили, что политика организации слабо ориентирована на людей, лишает их перспективы профессионального развития, мало стимулирует к повышению результативности деятельности, уровень напряженности в коллективе (шкала T) высок.

Таким образом, у руководителей социальной службы диагностируются высокие знания (процессуально-деятельностный компонент) и ограниченные коммуникативные (эмоционально-волевые, личностные) навыки (интеракционный компонент).

Дополнительная информация об интеракционном компоненте профессиональной культуры была получена с помощью «Имитационного теста управления персоналом» (рис. 12).

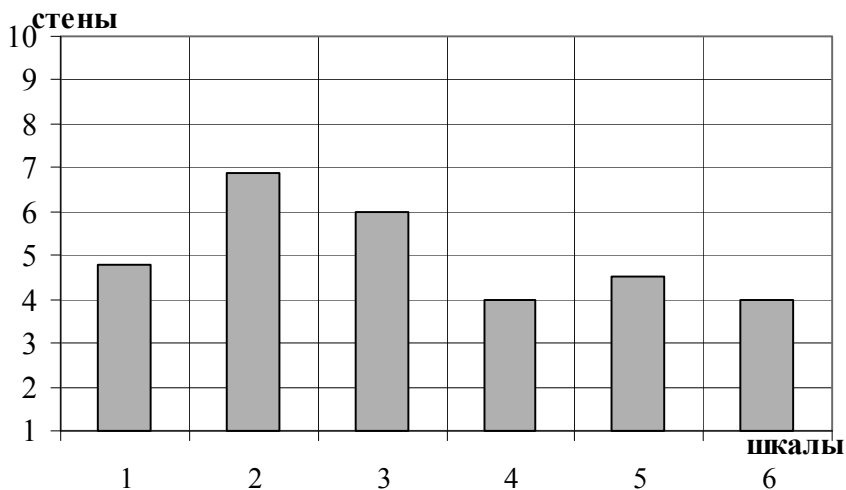


Рис. 12. Средние показатели шкал «Имитационного теста управления персоналом»: 1 – не-подавление; 2 – не-потакание; 3 – не-манипулирование; 4 – дипломатия; 5 – поддержка; 6 – визуальная диагностика

Как следует из рис. 12, руководители социальной службы склонны к проявлению немотивированной жесткости во взаимоотношениях с людьми, они стараются избегать мягкости и теплоты в общении (шкалы «не-подавление» и «не-потакание»), склонны к манипуляции в отношениях с подчиненными. Ограниченная гибкость и тактичность в работе с персоналом сочетается с тенденцией к поспешным решениям и может привести к ситуации обиды со стороны сотрудников (по шкале «Дипломатия»). Руководители недостаточно умеют мотивировать и создавать благожелательный климат в коллективе (шкала «Поддержки»). Вероятно, это связано с ограничением способности определять особенности человека и его эмоционального состояния по внешнему облику (шкала «Визуальная диагностика»).

Методика «Индивидуальный деловой стиль» позволила определить присущий руководителю социальной службы стиль управления с ориентацией на работника или на результат, и оценить его адекватность в конкретной управленческой ситуации (рис. 13).

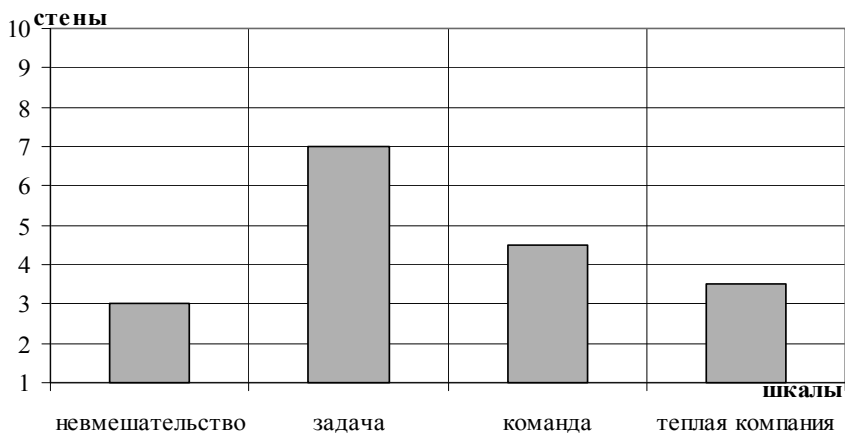


Рис. 13. Средние показатели шкал методики «Индивидуальный деловой стиль»

Особенно выражено, что для руководителей социальной службы характерна высокая погруженность в работу. Профессиональная деятельность, скорее всего, занимает одно из важнейших мест в их жизни. Такой же отдачи они ждут от коллег и подчиненных. Стиль поведения с ориентацией на в достижение любыми средствами результата, сочетается у них с высокой директивностью в отношении коллектива. Инициатива подчиненных не считается значимой, не приветствуется руководителями. Будучи уверенными в своей правоте, они склонны настаивать на своем, не прислушиваться к мнениям, взглядам, отличающимся от их собственных.

При этом руководители не стремятся создавать условия, способствующие оптимальному выполнению функций подчиненными, не придают большого значения дружеской атмосфере в коллективе, комфортным взаимоотношениям, не считают необходимым работать над положительным эмоциональным климатом в коллективе. Они не готовы оказывать сотрудникам эмоциональную поддержку, возводя в приоритет производственные, а не межличностные отношения.

При сопоставлении оценок руководителей социальной службы, значительной разницы в оценках руководителей и подчиненных не обнаружено, а вот вышестоящие руководители значительно выше оценили взаимоотношения руководителей социальной службы с их коллективом (рис. 14).

Обратим внимание на результаты подчиненных и руководства, которые оказались ниже уровня самооценки руководителей (шкала N, характеризующая заинтересованность руководителя в профессиональном росте подчиненных).

В этом вопросе мнения подчиненных и вышестоящих руководителей совпали: руководители социальной службы не уделяют должного внимания этому способу мотивации труда сотрудников, игнорируя вопросы планирования профессиональной карьеры своих подчиненных.

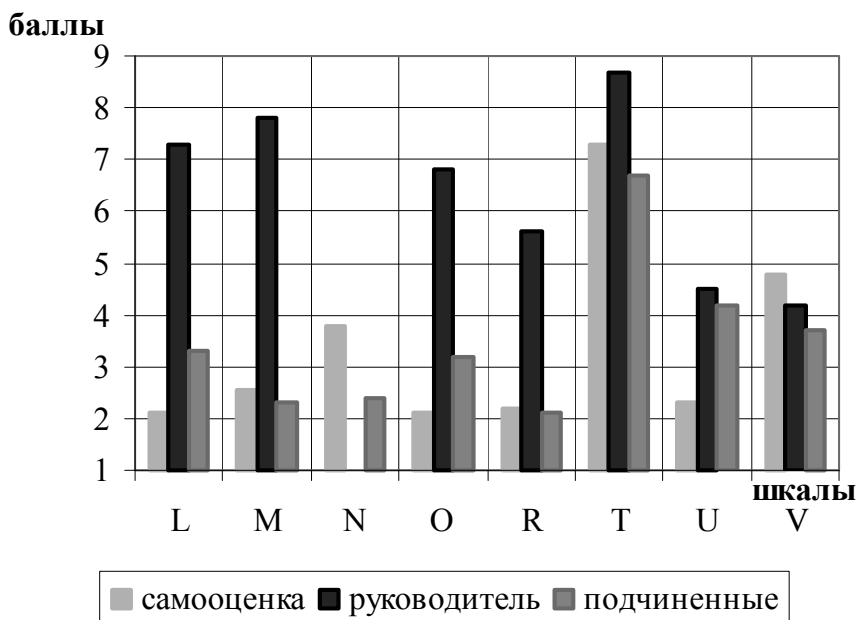


Рис. 14. Сравнение средних оценок особенностей взаимоотношений «руководитель – подчиненный – коллектив»

Выявленные с помощью методики ЛДК МБК Л.П. Калининского особенности взаимоотношений с подчиненными дополняют описание интеракционного компонента. Необходимо отметить, что у обследуемой группы руководителей социальной службы преобладает тенденция к авторитарному типу взаимодействия, лидерства (выраженные шкалы «Требовательность», «Доминирование», низкие значения шкал «Психологический такт» и «Отзывчивость»).

Руководителям свойственна категоричные обращения и просьбы, тенденция к достижению цели любыми средствами. Прослеживается агрессивность в ситуации сопротивления, они прямолинейны, раздражительны, готовы к уступкам и компромиссам, властны, деспотичны, стремятся к борьбе, успеху. Эти качества сочетаются со слабой эмпатией, недостатком такта во взаимоотношениях с людьми.

На следующем этапе нашего исследования, полученные ранее результаты, были подвергнуты корреляционному анализу, который позволил выявить тесную сопряженность параметров личностного, процессуально-деятельностного и интеракционного компонентов профессиональной культуры руководителей социальной службы (см. Приложение 2, 3).

Корреляционный анализ показал следующее. Направленность личности (шкала № 1 ЛДК МБК) руководителей социальной службы повышает деловые качества (шкала № 2), обеспечивает рост профессионального мастерства: уверенность в себе, отсутствие опасений принимать решения и нести за них ответственность и т.д. Растет предприимчивость и профессиональная активность таких руководителей, у них возникает стремление к доминированию (шкала № 3 ЛДК МБК). При высокой направленности на взаимодействие с людьми, на самовыражение, расширяются возможности руководителя в разъяснении подчиненным стоящих перед ними целей, объяснении значимости задания (шкала А), тем тщательнее он планирует и организует рабочий процесс (шкала С и шкала «организация» ИТУПС), увеличиваются усилия руководителя по сплочению коллектива, развитию сотрудничества между членами группы, предпринимаются попытки сориентировать подчиненных на групповую работу (шкала М). При этом отрицательная связь обнаружена между выраженной направленностью руководителя на взаимодействие с людьми и самовыражение и его способностью обеспечивать подчиненных необходимыми условиями работы (шкала Е). Таким образом, такая направленность личностного компонента профессиональной культуры руководителя социальной службы сопряжена как с показателями процессуально-деятельностного, так и ее интеракционного компонента.

В подструктуре личностного компонента нами были выявлены положительные связи между деловитостью (шкала № 2 ЛДК МБК), направленностью личности (шкала №1), уверен-

ностью в себе, ответственностью за свое дело, самоуважением (шкала №4). Рост показателей по параметру деловитости пропорционально увеличивает выраженность перечисленных личностных черт руководителей.

Доминирование (шкала № 3 ЛДК МБК) как качество личности руководителя социальной службы, сочетается с развитым абстрактным стратегическим (шкала «Абстрактная логика» ТИПС). На этом фоне растет психологическая готовность к управленческой деятельности: отсутствие опасений принимать решения и нести за них ответственность, уверенность в своих силах, проявление функций внешнего контроля (шкала № 2 ЛДК МБК), стремление к повышению своего кругозора, к мобилизации совместных усилий сотрудников на достижение общих целей (шкала № 1), а также возрастает инициативность, стремление к лидерству, желание быть успешным (шкалы «признание» и «руководство» СТМ), растет уверенность в своих действиях (шкала №4 ЛДК МБК).

С возрастанием уверенности в себе (шкала №4 ЛДК МБК) усиливается эмоциональная стабильность руководителей социальной службы (шкала ТУР), повышается ориентация на людей (шкала L), открытость и дружелюбие в отношениях с подчиненными (шкала «Поддержка» ИТУПС), руководитель интересуется мнением подчиненных, поощряет их к участию в планировании и принятии решений (шкала В и шкала «Включенность» СТМ). Пропорционально растут показатели деловитости и управленческой смелости (шкала №2 ЛДК МБК), упрямства и негативизма (шкала № 6). Требовательность (шкала № 5) начинает проявляться чаще, чем уступчивость (шкала № 7) и психологическая гибкость (шкала № 9 ЛДК МБК и шкала «Дипломатичность» ИТУПС). Таким образом, показатель «Уверенности в своих силах» тесно сопряжен как с интеракционным, так и с процессуально-деятельностным компонентом профессиональной культуры руководителей социальной службы и может оказывать влияние на их содержание.

Усиление тенденции к доминированию (шкала № 3 ЛДК МБК) приводит к росту требовательности, жесткости (шкала № 5) и, одновременно – уступчивости и психологической гибкости (шкалы № 7 и 9). Возможно, с ростом стремления к лидерству руководители социальной службы становятся хитрее, гибче, отходят от прямолинейных методов воздействия.

С усилением требовательности (шкала № 5 ЛДК МБК) у руководителей социальной службы начинают проявляться властность, функции внешнего контроля, настойчивость, умение жестко требовать от подчиненных выполнения поставленных задач (шкала ИТУПС). Возрастание требовательности сопровождается ростом доминирования, инициативности (шкала № 3 ЛДК МБК), упрямства, скептически недоверчивого отношения, мнительности (шкала №6), при этом сохраняется отзывчивость (шкала № 10), растет уступчивость и психологический такт (шкалы № 7 и 9), т. е. прямолинейность и настойчивость постепенно меняются на более гибкий стиль взаимодействия с проявлением элементов уступчивости и зависимости, но главным остается достижение результата.

Упрямство, как стремление добиться своего, как способ самоутверждения (шкала № 6), сопряжено с уверенностью в себе и своих силах, ответственностью и обязательностью (шкала № 4), требовательностью и жесткостью (шкала № 5), и одновременно – отзывчивостью (шкала № 10).

Уступчивость тесно связана с показателями процессульно-деятельностного компонента профессиональной культуры руководителя социальной службы – оказание давления на подчиненных (шкала I с отрицательным весом и шкала «Неподавление» ИТУПС), а также с показателями личностных и деловых качеств (шкалы № 3–5, 9, 10 ЛДК МБК). Уступчивый руководитель не так часто применяет подобные методы побуждения подчиненных к действиям, к быстрому решению, избегает необоснованного наказания.

Переменная «зависимость» в структуре профессиональной культуры руководителей социальной службы положительно коррелирует с отзывчивостью и отрицательно – со шкалой Н процессуально-деятельностного компонента. Это свидетельствует о том, что руководители, для которых характерны нерешительность и зависимость слабо контролируют работу коллектива, ход ее выполнения на различных этапах. Психологическая гибкость и такт связаны с показателями процессуально-деятельностного (шкалы I и J), интеракционного (шкалы O и T) и мотивационно-личностного (шкалы № 3–5, 7, 10 ЛДК МБК) компонентов профессиональной культуры руководителя социальной службы. Психологически гибкий руководитель умело сочетает давление для побуждения подчиненных к действиям со стратегией делегирования полномочий, заботится о создании дружеской атмосферы в коллективе (шкала «Теплая компания» ИДС), у него развита способность определять психическое состояние подчиненных по внешнему состоянию (шкала ИТУПС), дипломатичность как умение глубоко изучать ситуацию, принимать продуманные неспешные решения (шкала ИТУПС). У такого руководителя ниже уровень напряженности в управляемом коллективе, он вызывает большее доверие у своих подчиненных.

Значимое место в корреляционном анализе обнаружено нами при исследовании шкалы «Отзывчивость», которая тесно сопряжена с требовательностью, жесткостью; упрямством, негативизмом; уступчивостью; зависимостью; психологическим тактом, а также с показателем процессуально-деятельностного (шкала F) и интеракционного (шкала V) компонентов. Чем выше отзывчивость руководителя социальной службы, тем интенсивнее он предоставляет подчиненным обратную связь. Подчиненные тех руководителей, у которых показатели отзывчивости выше (шкала № 10 ЛДК МБК), испытывают больше позитива от своей работы, и в коллективе складывается наиболее благоприятная атмосфера.

Анализ результатов корреляционного анализа позволил выявить ведущие показатели в структуре профессиональной культуры руководителей социальной службы: содержательно нагруженными являются показатели «психологического такта» и «уверенности».

Психологическая тактичность во взаимоотношениях находит свое проявление не только в интеракционном, но и в процессуально-деятельностном компоненте профессиональной культуры. Аналогично, уверенность тесно вплетена в подструктуры интеракционного и процессуально-деятельностного компонентов. В этой связи можно утверждать, что именно психологическая гибкость и уверенность в себе руководителей социальной службы выступают смысловым ядром личностного компонента их профессиональной культуры.

Наличие большого числа связей между разными компонентами профессиональной культуры руководителей социальной службы – личностным, интеракционным и процессуально-деятельностным – подтверждают нашу гипотезу о психологической культуре как интегральном психологическом образовании, имеющем системное строение и о наличии взаимосвязей ее компонентов.

На заключительном этапе математико-статистической обработки результатов был проведен факторный анализ результатов, позволивший выделить два основных фактора в структуре профессиональной культуры руководителей социальной службы. В первый фактор со статистически значимыми весами вошли следующие показатели: обратной связи (0.821), планирование рабочего процесса (0.772), разъяснение подчиненным целей и задач (0.774), давление на подчиненных (-0.555), обеспечение для подчиненных условиями работы (-0.781).

Условно можно выделить два полюса в строении данного фактора, включающие ориентацию на процесс и ориентацию на результат (рис. 15).

В первом факторе руководитель в своей работе использует возможности своих подчиненных, на опыте решения ими ранее

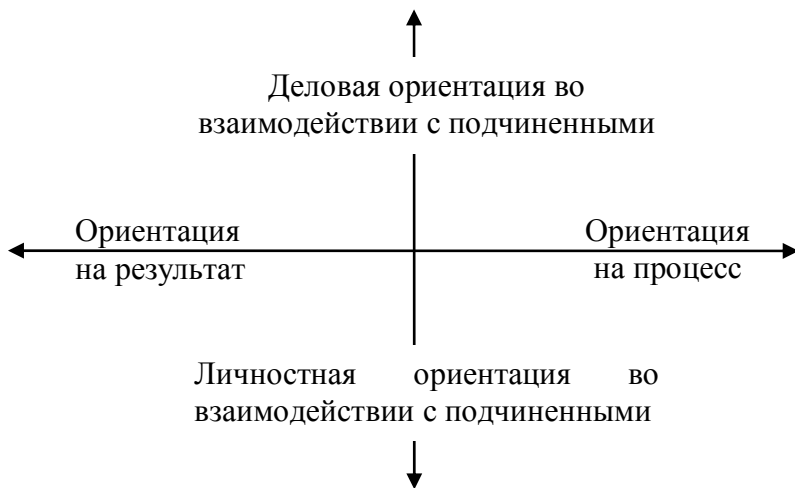


Рис. 15. Представление об управленческих умениях и личностных особенностях руководителей социальной службы

поставленных задач, затем формулирует и дает пояснения, на другие цели, планируя свою деятельность. Во втором – не принимая во внимание возможности подчиненных, создает условия для достижения поставленных целей, контролирует рабочий процесс, через оказание давления на сотрудников.

Во втором факторе были получены следующие результаты: внимание к мнению подчиненных (0.771), требовательность (0.585), уступчивость (0.615), уверенность в себе (0.557), психологическая гибкость (0.569), отзывчивость (0.542), дружелюбие и открытость (-0.364). Набор представленных в факторе переменных позволяет определить его как «стиль взаимодействия с подчиненными». Здесь также можно выделить два полюса. Первый мы обозначили как «деловая ориентация руководителя во взаимодействии с подчиненными», так как показатель «внимание к предложениям и мнению подчиненных» имеет самый большой вес. Это отражает направленность руководителя на задачу в процессе взаимодействия. Другие переменные с положительными весами, вошедшие в

данный фактор, указывают на тактические особенности поведения руководителя. Второй полюс, включающий показатель «открытость, дружелюбие руководителя», отражает характер взаимодействия, названный нами «личностной ориентацией руководителя».

Полученные результаты позволили нам сделать вывод о том, что у руководителей социальной службы нарушена целостность представлений об управленческих функциях, структура управленческих умений (постановка цели, планирование, создание условий для достижения результата, контроль, обратная связь и поощрение) может нарушаться, а иногда отдельные из них противопоставляются друг другу, оказываясь на разных полюсах одного фактора.

Из сказанного следует, что меры развития профессиональной культуры руководителей социальной службы должны быть, прежде всего, направлены на устранение у них фрагментарного представления о функциях управления, а также на развитие установки на управленческую деятельность и общение с подчиненными. А поскольку личностные структуры взрослого человека изменить достаточно сложно, то коррекцию необходимо направить в первую очередь на когнитивную подструктуру личностного компонента профессиональной культуры руководителя (психологические знания, представления о различных профессиональных ситуациях, способы решения таких ситуаций), так как именно они легче всего поддаются воздействию. Также важно и формирование практических навыков и умений взаимодействия с коллегами и подчиненными.

Выявленная на этапе эмпирического исследования структура связей показателей компонентов профессиональной культуры руководителей социальной службы позволила подтвердить разработанную на теоретическом уровне модель профессиональной культуры руководителей социальной службы.

3.2. Психологические условия эффективного развития профессиональной культуры субъектов труда социальной службы

Формальные и содержательные аспекты программы развития профессиональной культуры мы определили в соответствии со спецификой изучаемой нами деятельности руководящего работника социальной службы, особенностей личности участников группы, а также возраста, уровня общепсихологической культуры и т. д. Программа была операционализирована конкретными упражнениями и техниками с учетом выделенных факторов и специфики групповой динамики.

Разработка программы развития профессиональной культуры руководящих работников региональной социальной службы осуществлялась нами в несколько этапов. На подготовительном этапе важно было тщательно подойти к выбору психотехник, которые могут существенно влиять на процесс развития профессиональной культуры и отдельных ее компонентов.

Мы использовали для развития профессиональной культуры как общеизвестные методы активного обучения (ролевая игра, групповая дискуссия, анализ ситуаций и пр.), так и оригинальные методы, созданные нами на базе классических развивающих и психокоррекционных подходов (методы образного моделирования своего поведения в разнообразных ситуациях деятельности, приемы самодиагностики, методики видеосъемки и наблюдения с ее помощью за собственном поведением).

Ниже мы представим краткое описание разработанной нами программы, к сожалению, детальное описание всех процедур программы не представляется возможным из-за значительного объема и весьма большого варьирования конкретных сценариев ее реализации (поскольку мы опирались на идеи индивидуального подхода к развитию профессиональной культуры каждого руководителя). Однако наша программа всегда (при любом сценарии) включала в себя обязательные блоки.

1. Этап первичной диагностики, цель которого заключалась в познании субъектом своих личностных качеств, и особенностей своей реализации в управленческой деятельности (преимуществ и недостатков).

2. Основной этап, который включал в себя:

- блок специальной теоретической подготовки;
- блок практических занятий с применением указанных выше методов активного обучения и проведением тренинга.

3. Этап повторной диагностики, цель которого заключалась в оценке результатов обучения, а также закреплении приобретенных навыков, умений и знаний, дополнительно участникам программы предлагалось разработать собственный индивидуальный план развития.

Первичный этап включал в себя диагностику особенностей личности участвующих в программе управленцев. Мы использовали следующие диагностические процедуры: диагностика деловых и личностных качеств высшего управленческого персонала (тест Л.П. Калининского); исследование управленческих умений (методика «Цикл управленческих умений» К.Л. Вилсона), изучение трудовой мотивации (опросник «Структура трудовой мотивации»); изучение делового стиля (тест «Индивидуальный деловой стиль»); диагностика интеллектуального потенциала с помощью стандартизированного теста, изучение работоспособности (по методике «Тест устойчивой работоспособности») и изучение специфики управленческих особенностей (Имитационный тест управления персоналом). После проведения диагностики мы доводили ее результаты до сведения участников программы, поскольку знание своих сильных и слабых управленческих сторон является частью развития профессиональной культуры руководителя (а конкретнее, личностного компонента).

В рамках реализации индивидуального подхода, кроме учета личностных данных, мы отмечали реакцию руководящих работников на полученную информацию. Большинство

руководителей демонстрировало активную позицию при восприятии информации, во-первых, они осознавали свои недостатки, во-вторых, они выказывали стремление развить недостающие характеристики. Мы фиксировали высказывания, типа: «Как можно это исправить?», «Что я должен сделать?», которые, на наш взгляд, выражают наличие активной позиции в обучении. В некоторых случаях, мы отмечали пассивную реакцию на данные тестирования (6%), участники программы демонстрировали отсутствие активного интереса к развитию профессиональной культуры и определению уровня ее сформированности. Мы предположили, что различная реакция человека на обратную связь относительно его собственной профессиональной деятельности может быть вызвана различиями в стратегиях жизни испытуемых. Первый тип реагирования связан с выработкой субъектом стратегии своей жизни, люди которые строят глобальные жизненные планы, всегда предполагают этап обратной связи между достижениями и исходными притязаниями и целями. Мы считаем, что первый тип реагирования говорит о наличии у человека жизненной стратегии, связанной с его профессиональным совершенствованием и развитием профессионализма. Второй тип реагирования говорит об отсутствии в жизненной стратегии руководящего работника такой составляющей как развитие профессиональной культуры и совершенствование в деятельности.

Кроме самодиагностики и самопознания первый этап программы предполагал предоставление участникам теоретической информации. Участники программы нуждались в интерпретации результатов, объяснении показателей диагностики, надо было раскрыть сущность необходимых для руководящего работника социальной службы навыков, личностных качеств, умений и знаний, которые входят в его профессиональную компетентность. Таким образом, даже первый этап нашей программы был формирующим, поскольку диагностика оказывается неразрывно связанной с формированием у руководите-

ля теоретической осведомленности, сообщение ему базовых знаний об управлении, об особенностях профессионального взаимодействия с нижестоящими кадрами и специфики социально-психологических процессов в трудовом коллективе.

Во второй части программы мы использовали активные методы обучения для воспроизведения социально-психологических условий профессиональной деятельности, а также, используя видеотехнику, давали возможность руководителям оценить себя со стороны. Это этап экспериментального воздействия, его основной задачей являлось изменение мотивации руководителей от пассивного отношения к себе и своей профессиональной культуре на активное отношение.

Структура занятий этой части программы представлена ниже:

- предоставление руководителям информации по поводу сути, актуальности и важности каждого компонента профессиональной культуры руководящего работника социальной службы;

- проведение самодиагностики и диагностики степени развитости у себя данного компонента;

- предоставление руководителям информации о способах развития данной компоненты профессиональной культуры;

- собственно развитие отдельных составляющих каждого компонента с помощью упражнений, освоение реальных приемов и техник управления и психологического воздействия на подчиненных. Одной из задач этой части работы была трансформация умений в активные навыки.

Мы создавали проблемные ситуации в процессе проведения различных ролевых игр, моделирующих ситуации типичного профессионального взаимодействия руководящего работника социальной службы с подчиненными; это вызывало у руководителей мотивацию к разрешению проблем и приобретению новых навыков и умений, более эффективных для управления коллективом и выполнения функций управле-

ния. Мы проводили тренинговые процедуры, целью которых было освоение руководителями навыков и умений осуществления отдельных коммуникативных и управленческих действий. Мы использовали процедуры тренинга уверенности в себе, тренинга сензитивности руководителя, тренинга общения (для отработки навыка эффективного общения), а также обучали управленцев приемам, позволяющим эффективно осуществлять процесс управления. Мы знакомили руководителей с приемами установления контакта с людьми, налаживания делового взаимодействия, с этой целью они осваивали приемы невербальной диагностики, как собеседника, так и самого себя (анализ мимики, жестов и т. п.). В ходе повторного проведения тренинговых процедур и ролевых игр руководители отработывали полученные навыки с целью укрепления позитивного результата управления и делового общения.

После того, как основная часть эксперимента была завершена, мы провели повторную (итоговую) диагностику участников контрольных и экспериментальных групп с целью закрепления рефлексивных навыков, а также для объективной оценки достигнутых в процессе обучения результатов развития профессиональной культуры руководящего работника социальной службы.

Мы подвели итоги в заключительной части нашего эксперимента. Для обнаружения достоверных различий между изучаемыми переменными до воздействия и после мы применили параметрический t -критерий Стьюдента. Данный критерий был выбран потому, что измерения оцениваемых признаков было осуществлено в интервальной шкале (метрической), а также в соответствии с тем, что признаки в выборке обладали нормальным распределением (проверка распределения производилось графическим методом в программе SPSS 14).

У испытуемых контрольной группы (это руководители социальной службы, которые не принимали участия в апробируемой программе) нами не было обнаружено значимых

различий между результатами двух тестирований по t -критерию Стьюдента (значение $t_{эмп} = 1,24$, это меньше критического значения, равного 1,984).

Исходя из того, что значимых различий в контрольной группе по показателям развития профессиональной культуры выявлено не было, то можем предположить, что именно специально организованный процесс обучения будет оказывать влияние на развитие профессиональной культуры руководящего работника социальной службы. Эта гипотеза подтвердилась при сопоставлении результатов диагностики экспериментальной группы до и после обучения. Нами выявились значимые различия (критическое значение t -критерия Стьюдента было $t = 1,991$, при $p = 0,05$).

Как и следовало ожидать, наименьшие различия были обнаружены по трудовой мотивации (опросник «Структура трудовой мотивации») и по уровню развития деловых и личностных качеств высшего управленческого персонала (тест Л.П. Калининского). Это говорит о достаточной стабильности личностного компонента профессиональной культуры руководящего работника социальной службы. Объективной причиной этого является одноразовость (фрагментарность) воздействия, несмотря на то, что сам обучающий курс был длительным.

Мы полагаем, что личностный компонент профессиональной культуры руководящего работника социальной службы будет самым устойчивым и меньше всего подверженным изменениям, поэтому при отборе претендентов на руководящие должности в первую очередь необходимо обращать внимание именно на степень сформированности личностного компонента профессиональной культуры, поскольку развить его будет сложно. Однако необходимость в этом все равно присутствует, поэтому устойчивость личностного компонента профессиональной культуры, на наш взгляд, выражает необходимость систематического и целенаправленного развития этого компонента, как при подготовке будущего ру-

ководителя, так и во время его управленческой деятельности при повышении квалификации, а так же в рамках дополнительного обучения.

Таким образом, профиль группы в целом по результатам методики ЛДК МБК оказался выше, однако необходимо отметить, что значимым будет только различие по шкалам: уверенность в себе ($t_{эмп} = 2,03$), направленность ($t_{эмп} = 1,994$) и отзывчивость ($t_{эмп} = 2,14$). Результаты представлены на рис. 16.



Рис. 16. Результаты показателей методики Л.П. Калининского (деловых и личностных и качеств высшего управленческого персонала) у экспериментальной группы до и после экспериментального воздействия: 1 – направленность; 2 – деловитость; 3 – доминирование; 4 – уверенность в себе; 5 – требовательность; 6 – упрямство; 7 – уступчивость; 8 – зависимость; 9 – гибкость; 10 – отзывчивость

Можно дать следующую интерпретацию данного повышения: это возрастание ответственности за свои поступки, снижение конформизма и увеличение уверенности в себе. После прохождения программы развития профессиональной

культуры у руководителей произошло усиление лидерской направленности, направленности на взаимодействие с подчиненными. У руководителей повысилась способность оказывать подчиненным психологическую поддержку, а также усилилось умение мобилизовать подчиненных и направлять их совместные усилия для достижения поставленных целей.

Также у руководителей социальной службы усилились показатели психологической гибкости, что говорит о развитии у них способности быстро находить нужную меру воздействия на подчиненных, учитывая их индивидуальные особенности. Также произошло изменение предпочитаемых стилей руководства в сторону снижения выбора авторитарного стиля руководства, и возникла тенденция в направлении выбора тактически гибкого демократического стиля.

Кроме того, после проведения обучения по нашей программе развития профессиональной культуры у руководителей социальной службы произошло увеличение показателя самоконтроля на два стена ($t_{эмп} = 2,21$). То есть в результате обучения руководители социальной службы повысили показатели самоконтроля своего поведения (рис. 17).

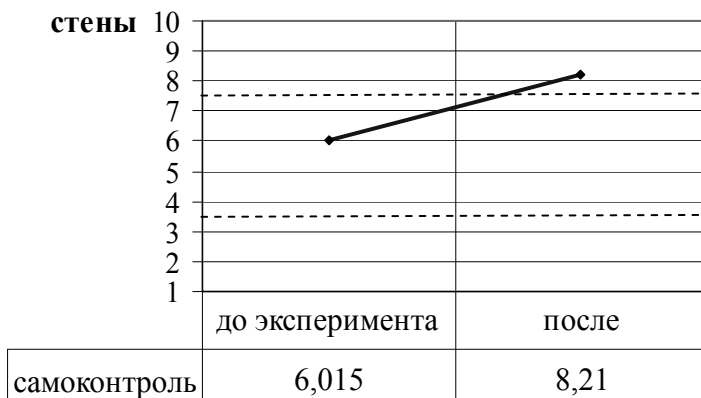


Рис. 17. Сравнение показателей самоконтроля руководителей социальной службы до и после эксперимента

Изучаемое качество считается профессионально важным для руководителей социальной службы, поскольку низкий уровень самоконтроля, чрезмерная импульсивность руководителя, отсутствие навыка соблюдения регламента могут вносить хаос и усиливать непредсказуемость ситуации для подчиненных. Из этого следует, что самоконтроль – важнейший показатель психической устойчивости – является предпосылкой для эффективной социально-профессиональной деятельности руководителя социальной службы.

С увеличением самоконтроля связан рост показателей мобилизации и концентрации внимания ($t_{эмп} = 2,15$). Показатель внимания входит в состав интеллектуального составляющего профессиональной культуры. Его повышение говорит о возрастании умения руководящих работников социальной службы удерживать большой объем информации в фокусе внимания, говорит о развитии у них способности сосредоточиться, чтобы осуществлять тщательную проверку результатов (рис. 18). Именно это качество лежит в основе эффективного ведения документации, правильного составлению отчетов, договоров и т. п., обеспечивая однозначность и строгость формулировок. Умение концентрироваться в течение промежутка

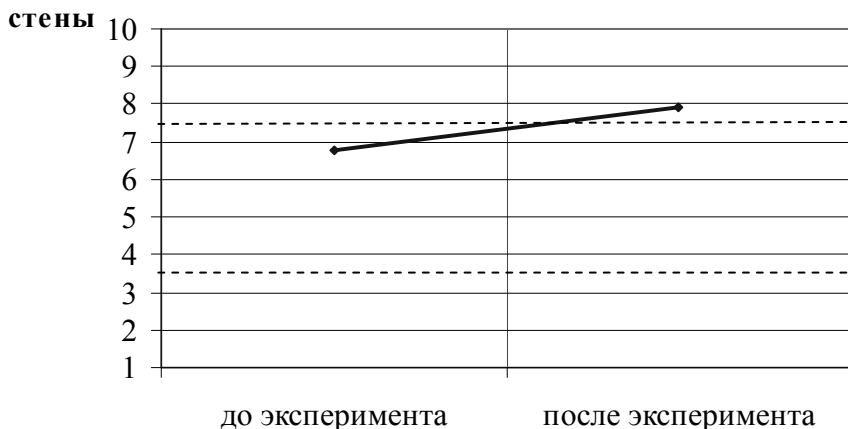


Рис. 18. Сравнение уровня внимания руководителей социальной службы

времени, необходимого для усвоения информации, является важным показателем успешности обучаемости человека.

Можно сделать вывод из полученных данных, что реализация разработанной нами программы развития профессиональной культуры руководящего работника социальной службы привела к гармонизации личности руководителя, повышению уровня его уверенности в себе, самоконтроля, самопринятия, предпочтению демократического стиля управления. В результате – у руководителя выросло чувство доверия подчиненным, что ведет к предоставлению им большей свободы, развитию умения выслушать другого человека и принять его точку зрения.

Кроме изменений личностного компонента, после реализации программы развития профессиональной культуры были обнаружены значимые различия показателей и в процессуально-деятельностном компоненте профессиональной культуры руководителя социальной службы.

Так, обнаружены значимые различия в том, как руководители социальной службы дают оценку своим управленческим умениям, мы диагностировали изменения значений показателей по шкалам А, В, Е, F, Н и К (рис. 19).

Сами руководители отметили, что у них изменилось время, которое они уделяли разъяснению целей и задач своим сотрудникам, они стали больше внимания уделять объяснению подчиненным значимости поставленных перед ними целей (по шкале А $t_{эмп} = 2,34$). Также у руководителей увеличилась открытость к идеям других людей, они стали больше прислушиваться к мнению своих подчиненным, у которых появилась возможность принимать участие в процессах принятия решений и планирования ($t_{эмп} = 2,22$). Можно также отметить, что руководители, тренинга профессиональной культуры, стали больше времени выделять на дополнительные объяснения, инструкции, обучение подчиненных, чтобы они могли эффективнее выполнить свою работу и быстрее реализовать постав-

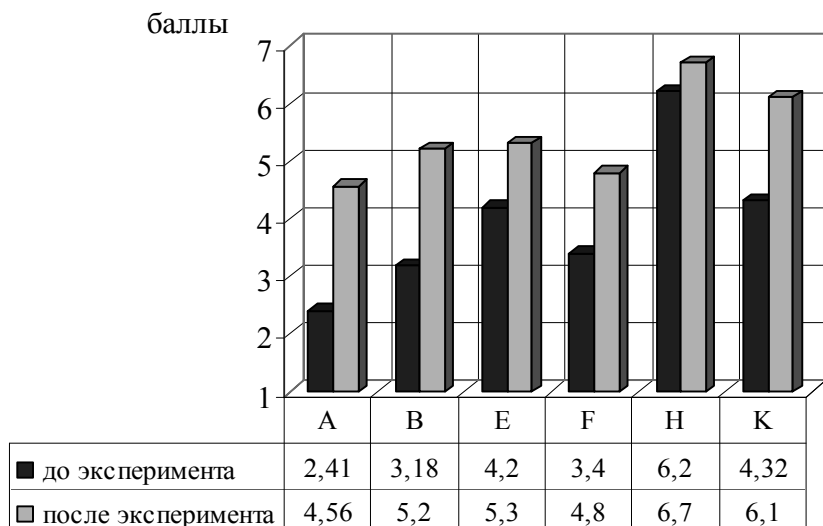


Рис. 19. Сравнение оценок выполнения руководителями основных фаз управленческого цикла до и после воздействия

ленные цели ($t_{\text{эмп}} = 2,17$). Также достоверно повысились оценки по шкале, которая описывает отношения с подчиненными в процессе выполнения деятельности (шкала F: $t_{\text{эмп}} = 2,43$). Иначе говоря, руководители стали гораздо чаще обеспечивать обратную связь с подчиненными: они стали доносить до сведения своих работников, насколько эффективно те движутся к поставленной цели, и что им нужно изменить в деятельности. Также повысился показатель контроля деталей (шкала H: $t_{\text{эмп}} = 2,2$), т.е. у руководителей возросло стремление к тщательному выполнению задания. Мы полагаем, что в данном случае, это не является негативным явлением, поскольку ужесточение контроля сбалансировано с тщательным планированием, хорошей постановкой целей, обеспечением необходимого инструктажа и обучения, и постоянной обратной связью. Руководители стараются после выполнения задания обеспечить подчиненным моральное удовлетворение от работы, и как следствие, это приводит к улучшению отношений в коллективе.

Также необходимо отметить, что у руководителей социальной службы в результате прохождения специальной программы развития профессиональной культуры увеличились качество организационных умений («Имитационный тест управления персоналом», рис. 20).

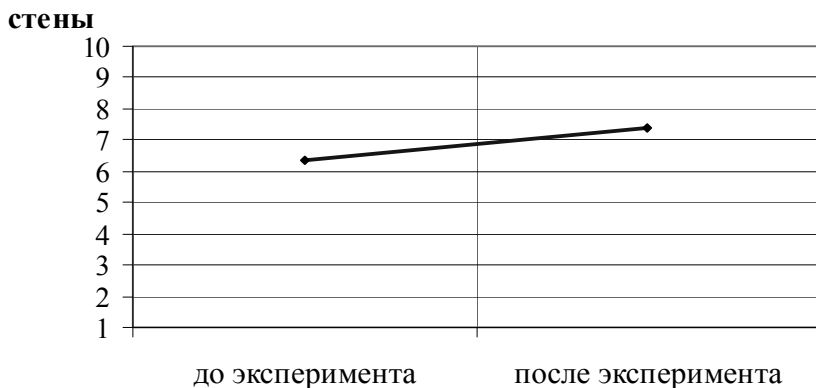


Рис. 20. Динамика показателя «организация» по «имитационному тесту управления персоналом» у испытуемых экспериментальной группы

Руководители стали больше внимания уделять правильно-му распределению обязанностей и организационным вопросам. Произошло развитие способности к планированию, руководители стали видеть и решать организационно-стратегические задачи, а не только узкотактические ($t_{\text{эмп}} = 3,16$).

Полученные результаты подтверждаются оценками подчиненных, которые тоже отмечают повышение организационных умений руководящих работников после прохождения ими разработанной программы развития профессиональной культуры. Это можно заметить, по анализу показателей шкалы С теста К. Вилсона ($t_{\text{эмп}} = 2,38$) (повышение оценок подчиненных). Также подчиненные указывают, что руководящие работники стали больше времени уделять разъяснению задач и целей (шкала А: $t_{\text{эмп}} = 3,2$). По ответам подчиненных можно сделать вывод, что руководители после прохождения обуче-

ния стали более открыты в общении с ними, стали относиться к их предложениям и идеям с большим интересом (шкала В: $t_{\text{эмп}} = 2,61$). Подчиненные дают следующую характеристику поведения руководителей после прохождения ими обучающей программы: руководители стали оказывать большую поддержку своим подчиненным, выражающуюся в создании условий, необходимых подчиненным, для выполнения деятельности (шкала Е: $t_{\text{эмп}} = 2,1$). Следует отметить, совпадение оценок подчиненных с самооценкой руководителей, которые также отметили наличие у себя развития умений по шкалам А, В, Е. Это говорит о достоверности наших выводов.

Из табл. 8 видно, что оценки подчиненных снизились по шкале I ($t_{\text{эмп}} = 1,995$). Это показатель того, что подчиненные заметили уменьшение давления, оказываемого на них руководителями. Руководители стали менее жестко, директивно подталкивать подчиненных к быстрому и успешному выполнению задания.

Можно сказать, что изменения, отмеченные после проведения занятий по специальной программе развития профессиональной культуры, проявились на всех фазах управленческого цикла:

- 1) шкала А – разъяснение целей и задач;
- 2) шкала В – планирование;
- 3) шкала Е – создание необходимых условий;
- 4) шкала F – обратная связь;
- 5) шкала Н – контроль;
- 6) шкала К – поощрение.

В целом, умения руководителей в составе процессуально-деятельностного компонента профессиональной культуры стали более сбалансированы, это следует из того, что оценки в основных блоках цикла руководящих умений стали выше средних (или средними).

Как следовало из теоретического анализа, и нашло подтверждение в эмпирике, интеракционный и процессуально-

Сравнение показателей исполнения руководителями социальной службы их основных управленческих функций по оценкам подчиненных

Оценка подчиненных	Оценка по фазам цикла управления (среднее арифметическое)				
	А	В	С	Е	І
До эксперимента	3,80	8,20	7,13	8,90	7,20
После эксперимента	4,30	8,60	7,34	9,20	5,80
<i>t</i> -критерий Стьюдента ¹	2,02	3,52	2,6	2,35	3,18

¹ Критическое значение *t*-критерия Стьюдента равно 1,991 для нашего объема выборки и $p = 0,05$ (уровень значимости).

деятельностный компоненты тесно связаны. На взаимоотношениях с подчиненными и отношениях внутри коллектива отражается то, каким способом руководитель выполняет свои управленческие функции. Также особенности ориентации руководителя в межличностных отношениях влияют на взаимоотношения членов коллектива, что проявляется и на возможности руководителя реализовать свои управленческие функции.

Посмотрим динамику интеракционного компонента (тест «Индивидуальный деловой стиль», методика К. Вилсона, «Имитационный тест управления персоналом»). Существуют значимые повышения показателей после обучения по шкалам «дипломатия», «визуальная диагностика» «поддержка».

Из рис. 21 видно, что наблюдается повышение значений по шкале «дипломатия», это означает, что руководящие работники стали лучше понимать, иногда лучше отложить принятие решения, чтобы собрать больше информации. Руководители стали осознавать необходимость смягчения непопулярных

решений, например, через выражение их в более деликатных формулировках ($t_{\text{эмп}} = 2,42$).

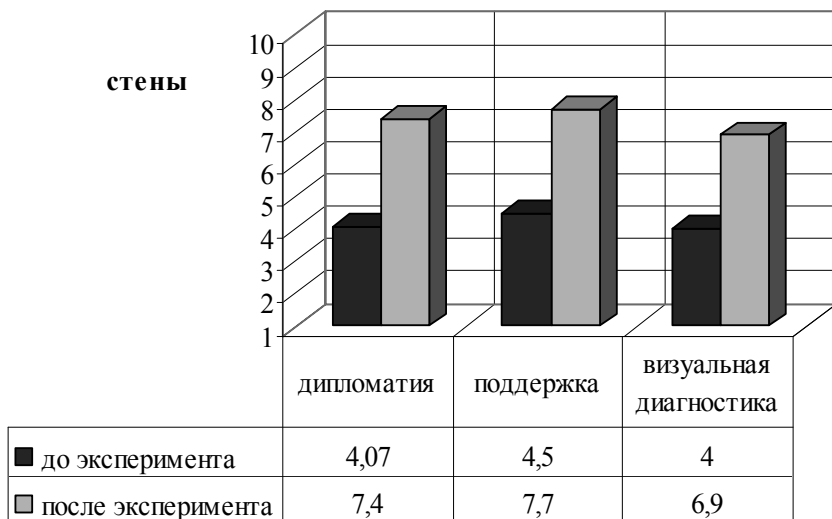


Рис. 21. Сравнительные результаты по методике ITUPS-2 у экспериментальной группы до и после воздействия

В результате участия в программе по развитию профессиональной культуры у руководителей социальной службы стало более выраженным умение оказать подчиненным персональное внимание, проявить эмоциональную солидарность и заботу ($t_{\text{эмп}} = 2,37$). Также у руководителей повысилась способность к определению индивидуальных особенностей и состояния человека по невербальным признакам ($t_{\text{эмп}} = 3,05$). Это является важным (поскольку помогает понимать подчиненных), но недостаточным условием для эффективного процесса управления.

Также обнаружено изменение в ориентации руководителей относительно управленческой задачи и подчиненных при помощи методики «Индивидуальный деловой стиль» (рис. 22).

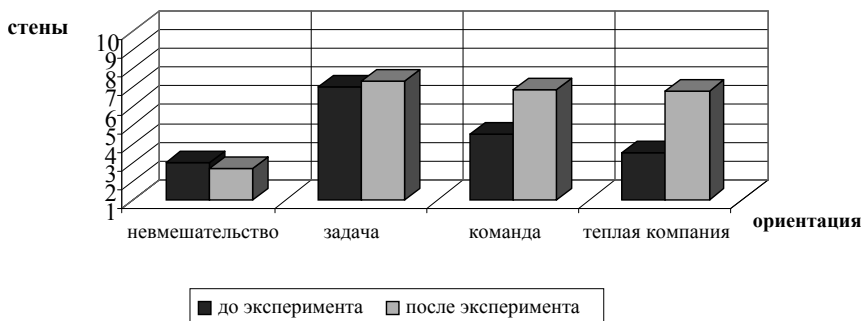


Рис. 22. Сравнение результатов диагностики индивидуального делового стиля (по одноименной методике) у экспериментальной группы до и после воздействия

Значимые различия были обнаружены по шкале «команда» ($t_{\text{эмп}} = 3,08$), что говорит о том, что у руководителей усилилась ориентация на достижение высокого результата с помощью коллектива заинтересованных сотрудников. У них усилилось стремление создавать для сотрудников такие условия работы, которые позволят тем наилучшим образом использовать свои возможности. Также это свидетельствует о том, что руководящие работники стали в большей степени выслушивать и конструктивно учитывать взгляды, идеи, мнения, отличные от собственных.

Также были обнаружены достоверные повышения показателей по методике К. Вилсона (шкалы L, M, O и R, рис. 23).

Как видно из графика, после прохождения разработанной нами программы развития профессиональной культуры, участники экспериментальной группы стали оценивать себя как более дружелюбных и открытых по отношению руководителей к подчиненным (шкала L: $t_{\text{эмп}} = 2,73$). Произошло улучшение отношений руководителей с подчиненными, достоверен рост доверия подчиненных по шкале O ($t_{\text{эмп}} = 2,56$).

Также произошло усиление координации деятельности коллектива как единого целого и возрастание ориентации

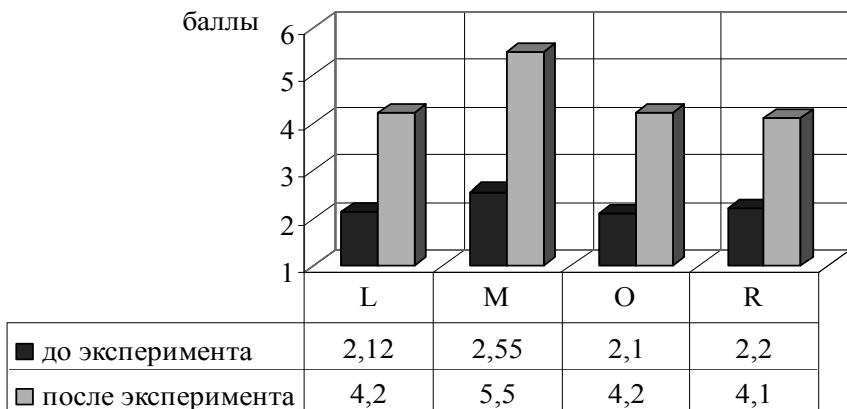


Рис. 23. Изменения показателей, описывающие взаимоотношения руководителей с подчиненными и коллективом по шкалам теста К. Вилсона у экспериментальной группы

участников эксперимента на создание команды по шкале М ($t_{\text{эмп}} = 2,08$). Эти данные подтверждаются результатами, полученными с помощью другой методики (тест «Индивидуальный деловой стиль»). Данные также связаны с повышением результатов по шкале сплоченность коллектива – R ($t_{\text{эмп}} = 3,16$). То, что переменные R и M гармонично соотносятся, говорит об отсутствии в коллективе соперничающих подгрупп или неформального лидера, который стремится к лидирующему положению.

Можно сделать вывод, что показатели интеракционного компонента в составе профессиональной культуры выросли в результате экспериментального воздействия (развивающей программы). Как видно из рис. 23, данные показатели перешли из области низких значений в область выше среднего (шкала M) или хотя бы среднего.

Сравнительный анализ взаимоотношения «руководитель – подчиненный – коллектив» представлен в табл. 9. Мы уже отмечали совпадение между оценками подчиненных и самооценкой руководителей в аспекте возрастания у последних

открытости и доброжелательности после прохождения ими развивающей профессиональную культуру программы (L: $t_{эмп} = 3,51$). Подчиненные также указали, что у руководителей увеличилась степень доверия по отношению к ним (шкала О: $t_{эмп} = 2,49$), и это совпадает с самооценкой руководителей. При повторном тестировании подчиненными было отмечено снижение уровня стрессов и напряженности в коллективе (по шкале Т: $t_{эмп} = 2,09$). Это обеспечивает положительный психологический климат, повышает у подчиненных удовлетворенность от работы (V: $t_{эмп} = 2,17$).

Таблица 9

Сравнительный анализ взаимоотношения «руководитель – подчиненный – коллектив» (по оценкам подчиненных экспериментальной группы)

Показатели подчиненных	Среднее арифметическое оценок подчиненных			
	L	O	T	V
До эксперимента	3,30	3,20	6,70	3,70
После эксперимента	4,80	4,50	5,60	5,60
t -критерий Стьюдента ¹	2,24	2,09	2,73	2,41

¹ Критическое значение t -критерия Стьюдента равно 1,991, при $p = 0,05$.

В зависимости от исходной установки, которая выразилась в реакции на результаты первичного измерения уровня профессиональной культуры и процесса ее развития, отмечаются статистически значимые различия в результатах развития профессиональной культуры у руководителей. Реакция в основном была активной, подобную реакцию можно интерпретировать как осознание руководителями недостатков своих управленческих навыков и желание развить недостающие качества. Встречались и пассивные реакции на данные диагно-

стики, руководители не стремились получить обратную связь (10%), мы интерпретировали это, как отсутствие активной личной заинтересованности в отношении своей профессиональной культуры и ее развития. Статистический анализ с использованием T -критерия Вилсона помог выявить в группе руководителей, не проявляющей заинтересованности в развитии профессиональной культуры, достоверные позитивные изменения структуры профессиональной культуры (была принята на уровне $p = 0,05$ статистическая гипотеза о наличии различия двух условий по степени выраженности изучаемых признаков). В этой группе (руководителей не заинтересованных в результате) выраженность позитивного эффекта от прохождения программы развития ниже, чем у других испытуемых, в среднем на 7%. Можно сделать вывод, что существует связь между тем как протекает развитие профессиональной культуры руководителя социальной службы, его жизненной стратегией и результатами деятельности, поскольку мы высказали предположение, что обнаруженные различия в реакции человека на обратную связь по отношению к своей социально-профессиональной деятельности могут быть связаны с исходными различиями в стратегиях жизни испытуемого.

Проведенное исследование показало, что особенности развития профессиональной культуры детерминируются спецификой социально-профессиональной деятельности руководителя социальной службы, поэтому необходимо учитывать собственную жизненную стратегию руководителя для повышения эффективности развивающей программы.

Проведенный анализ подтверждает нашу гипотезу о системной природе профессиональной культуры руководителя социальной службы, поскольку позволяет нам зафиксировать связи между компонентами профессиональной культуры руководителя социальной службы, носящие многозначный характер. Например, изменение компонента личностного (гармонизация личностных качеств) актуализировало интеракционный

компонент: происходит изменение в предпочтении руководителями стиля руководства, а также изменяется процессуально-деятельностный компонент, связанный собственно с выполняемой деятельностью.

Выводы

1. Выявлено, что важной отличительной чертой эффективных руководителей социальной службы является степень развития интеракционного компонента профессиональной культуры, характеризующего уровень реализации «Руководитель – подчиненный – коллектив».

2. Обнаружено, что личностный компонент (т.е. особенности мотивационной, эмоционально-волевой подсистем и подсистемы интеллекта) является наиболее развитым компонентом профессиональной культуры руководителя социальной службы, это позволяет рассматривать его как основание реализации социально-профессиональной деятельности необходимое для руководителя социальной службы. Развитые интеракционный и процессуально-деятельностный компоненты выступают условием эффективной социально-профессиональной деятельности, поскольку степень выраженности их значительно ниже.

3. Для руководителя социальной службы наиболее динамичными и подверженными воздействию являются интеракционный и процессуально-деятельностный компоненты профессиональной культуры. Использование результатов психодиагностического обследования позволяет дать прогноз положительных результатов в развитии профессиональной культуры руководителя социальной службы, несмотря на то, что личностный компонент менее подвержен изменениям.

4. Программа развития влияет на изменение направленности личностного компонента профессиональной культуры, а также на изменение интеракционного и процессуально-де-

ятельностного компонентов у руководителей социальной службы, поскольку динамика развития связана с включенностью стратегии профессионального развития и совершенствования в их жизненную стратегию.

5. Обоснованность выделения компонентов профессиональной культуры руководителя социальной службы подтверждают полученные данные, поскольку свидетельствуют о наличии многозначных связей между выделенными компонентами профессиональной культуры руководителя социальной службы, а также выявляют интегративную природу профессиональной культуры.

Заключение

Повышенное внимание к проблеме профессиональной культуры руководителя социальной службы обусловлено изменением требований к людям данной профессии, в частности изменением требований к личности руководителя, который должен ориентироваться не только в узкопрофессиональных вопросах, но и владеть комплексом знаний, умений и навыков, позволяющих разбираться, понимать своих подчиненных, уметь оказывать влияние, управлять социально-психологическими процессами, происходящими в коллективе.

Выводы, сделанные на основе конкретного исследования, выявляют наиболее существенные характеристики профессиональной культуры руководителя социальной службы, а также способы ее развития.

Опираясь на системный подход, была разработана структурная модель профессиональной культуры руководителя социальной службы, которую составляют: личностный компонент, отражающий мотивацию, направленность, личностные особенности, психическую устойчивость и структуру интеллекта руководителя социальной службы, взаимосвязан с другими компонентами. Процессуально-деятельностный компонент включает непосредственно управленческую деятельность руководителя по достижению рабочей задачи. Интеракционный компонент, где руководитель рассматривается в социально-психологических процессах, порождаемых его общением в ходе совместной деятельности, и выявляется характер связей, необходимых для организации эффективного

взаимодействия с подчиненными в системе «руководитель – коллектив – подчиненный». Этот компонент напрямую зависит от личностного и взаимосвязан с процессуально-деятельностным компонентом.

В исследовании было выявлено три уровня развития профессиональной культуры: удовлетворительный, средний и высокий. Первый уровень развития профессиональной культуры характеризуется стандартностью, формальностью в выполнении управленческих функций, низкой лабильностью и гибкостью. Средний уровень выявляется у руководителя, который ведет себя как профессионал, заинтересованный в развитии собственных способностей, собственного стиля деятельности. Он умеет работать с идеями, которые внешне кажутся противоречивыми, делать выбор из альтернативных действий в двойственных ситуациях. Высокий уровень развития профессиональной культуры связан с проявлением творчества в деятельности. Руководитель этого уровня компетентности должен замечать проявления негативных явлений в социально-психологическом климате коллектива и принимать меры для восстановления баланса.

Проведенное исследование выявило зависимость между эффективностью деятельности руководителя социальной службы и наличием и развитостью у него профессиональной культуры.

В исследовании была выявлена значительная потребность руководителей социальной службы в психологической подготовке к общению в рамках управленческой деятельности. Разработанная модель развития профессиональной культуры руководителя социальной службы включает алгоритм и технологию, которые позволяют выявить структурные элементы программы развития профессиональной культуры:

- диагностическую часть;
- активные и интерактивные формы обучения для развития профессиональной культуры;

– тренинговую часть, направленную на развитие технологической составляющей профессиональной культуры руководителя социальной службы;

– диагностическую часть, основанную на самоанализе личностного и профессионального развития, развития в социально-психологической сфере, осознание своей позиции в коллективе, целью которых является закрепление приобретенных знаний, умений и навыков на уровне сознания, разработка индивидуальных планов саморазвития, индивидуальных профессионально-психологических рекомендаций.

Участие в программе развития профессиональной культуры способствовало принятию большей независимости и лидерского статуса, повышению стремления к лидерству. Произошли изменения в направленности личностного компонента от доминирования, соперничества к пониманию и принятию других людей, повышению значения эмпатии в деятельности руководителя. Кроме того, произошли изменения в стиле руководства, что свидетельствует об изменениях не только интеракционного компонента компетентности, но и процессуально-деятельностного. Была отмечена связь эффективности развития профессиональной культуры и особенностей жизненной стратегии руководителей.

Рекомендации и предложения.

1. Внедрение опыта развития профессиональной культуры руководителя социальной службы возможно осуществлять по направлениям:

– в системе социально-профессиональной подготовки руководящего состава учреждений социальной службы;

– в системе организации работы с резервом кадров на выдвижение;

– в процессе консультирования руководителей по вопросам личностного роста, управления коллективом и социально-психологическими процессами, протекающими в коллективе, оказания воздействия на поведение подчиненных.

2. При реализации различных программ развития профессиональной культуры руководителя социальной службы для повышения их эффективности необходимо оптимальное сочетание в их рамках блоков самодиагностики, теоретического знания и тренинга.

3. При аттестации руководителей социальной службы использовать выделенные нами компоненты профессиональной культуры и уровни ее развития как важнейшие характеристики социально-профессиональной пригодности.

4. При отборе в резерв кадров на должность руководителя рекомендовать к использованию в качестве методов диагностики профессионально важных качеств разработанную автором монографии психодиагностическую модель профессиональной культуры руководителя социальной службы, а так же учитывать особенности жизненной стратегии руководителя.

Перспективными направлениями изучения профессиональной культуры руководителя социальной службы являются:

- изучение особенностей профессиональной культуры руководителя социальной службы в системе «Руководитель – руководитель другой организации»;

- изучение механизмов формирования профессиональной культуры руководителя социальной службы;

- изучение взаимосвязи «профессиональная культура – жизненная стратегия личности»;

- изучение особенностей и механизмов осуществления руководителем управления социально-психологическими процессами в коллективе;

- изучение зависимости стиля деятельности от уровня развития профессиональной культуры;

- совершенствование консультирования руководителей социальной службы в проблемах личностного роста и профессионального саморазвития.

1. Психодиагностические методики, привлекаемые в экспериментальной работе

Тест «Индивидуальный деловой стиль» (Г.А. Гребенюк, 1994) позволяет изучить предпочитаемую руководителем модель управления, выявить преобладающую в управленческом стиле ориентацию (на работника, на результат), оценить его адекватность в конкретном управленческом контексте.

Методика включает следующие шкалы:

– «невмешательство» – измеряет выраженность стиля, при котором респондент старается дистанцироваться от управленческой деятельности или, по крайней мере, поддерживать «здоровый баланс» между менеджментом и другими сторонами профессиональной и личной жизни;

– «золотая середина» – измеряет выраженность стиля поведения, основанного на поиске средних решений, стремлении к надежному среднему уровню;

– «отношения» – измеряет выраженность стиля, ориентированного на создание дружеской атмосферы в коллективе, гуманное отношение к своим сотрудникам;

– «результативность» – измеряет выраженность стиля поведения, при котором преобладает ориентация на высокий темп работы, высокий результат, достигаемый любыми средствами;

– «командность» – измеряет выраженность стиля поведения, в равной мере направленного на создание у сотрудников мотивации на высокий результат и на совместную, командную работу, взаимный контроль и т. п.;

– «социальная желательность».

Каждая шкала имеет пять диагностических зон и пять уровней интерпретации результатов, отличающихся степенью выраженности фактора. Средние значения (от 4,5 до 6,4 стенов) трактуются как условная норма выраженности фактора.

Крайние значения указывают на выраженность или сверхвыраженность характеристик, свойственных данному полюсу.

Имитационный тест управления персоналом (ИТУПС) позволяет выявить репертуар взаимодействия и готовность к руководству людьми. В тесте реализован принцип «ситуационно-операциональной решетки» как модификации известной методики «репертуальных решеток» (Франселла, Баннистер).

Тест включает следующие шкалы:

- «общий балл» (интегральный показатель пригодности);
- «визуальная диагностика» (умение определить психические особенности человека по внешнему облику);
- «контроль»;
- «поддержка»;
- «организация»;
- «дипломатия»;
- «отсутствие подавления»;
- «отсутствие потакания»;
- «отсутствие формализма»;
- «отсутствие манипулирования».

Каждая шкала имеет три уровня интерпретации результатов. Средние значения (от 3,5 до 7,5 стенов) трактуются как условная норма выраженности фактора. Крайние значения указывают на сверхвыраженность черт, свойственных соответствующему полюсу.

Надежность тестовых шкал, согласно Альфа-коэффициенту Кронбаха, варьируют в интервале от 0,61 до 0,78, что является удовлетворительным уровнем для личностно стилевых тестов.

Тест «Структура трудовой мотивации» направлен на изучение структуры мотивационной сферы личности.

Шкалы теста:

- «внутренняя мотивация – внешняя мотивация» (интегральный показатель направленности трудовой мотивации);
- «интерес к процессу» (интерес к предмету, процессу и результатам труда);

- «творчество» (мотивация творческого самовыражения и самореализации);
- «общение» (ориентация на общение);
- «включенность в команду» (мотивация принадлежности к определенной социальной группе, поиск социальной защищенности);
- «помощь людям» (мотивация альтруистического поведения, сопереживания и эмоционального контакта);
- «служение обществу» (мотивация морального самоуважения, мотивация служения обществу);
- «признание» (мотивация общественного признания);
- «руководство» (ориентация на самоутверждение, рост статуса);
- «деньги» (материальная обеспеченность);
- «связи» (мотивация неденежной формы обеспечения материального и социального благополучия, поиск поддержки, покровительства);
- «следование традициям» (следование сложившейся традиции, ожиданиям близких, обстоятельствам);
- «сохранение здоровья» (мотивация экономии затрат интеллектуальных и физических ресурсов, избегание новизны и тревоги).

Каждая шкала имеет пять уровней интерпретации результатов, отличающихся степенью выраженности фактора. Значения от 4,5 до 6,5 стенов интерпретируются как условная норма или невыраженность фактора, в расчет не принимаются. Крайние значения указывают на выраженность или сверхвыраженность черт, свойственных данному полюсу.

Тест интеллектуального потенциала (ТИПС-9) (О.Н. Кононов и О.Н. Иванова, 2006) предназначен для дифференцированной диагностики интеллектуальных способностей.

Шкалы теста:

- «вычисления» (математический интеллект, видение закономерностей в числовых рядах);

- «лексика» (активный словарный запас);
- «эрудиция» (широта кругозора);
- «визуальная логика» (конструктивно-технические способности, пространственное мышление);
- «абстрактная логика» (стратегическое мышление, способности к анализу-синтезу);
- «внимание» (способность к концентрации, мобилизация внимания);
- «общий балл» (суммарный балл по всем шкалам).

Каждая шкала имеет три уровня интерпретации результатов, различающихся степенью выраженности фактора. Значения в интервале от 3,5 до 7,5 стенов трактуются как условная норма выраженности фактора.

Тест устойчивой работоспособности (ТУР-7) предназначен для оценки степени пригодности испытуемых к работе, связанной с напряженной деятельностью в условиях дефицита времени и требующей повышенного внимания, высокой стрессоустойчивости и способности быстро реагировать на изменение ситуации.

Тест включает в себя шкалы:

- «реакция»;
- «интеллект»;
- «внимание»;
- «стабильность»;
- «отношение к алкоголю»;
- «организованность»;
- «избегание риска».

Каждая шкала имеет пять диагностических зон, которым соответствуют пять уровней интерпретации результатов. Средние значения (от 4,5 до 6,5 стенов) трактуются как условная норма выраженности фактора.

Методика диагностики личностных и деловых качеств высшего управленческого персонала Л.П. Калининского.

Методика включает следующие субшкалы:

- «направленность»;
- «деловитость»;
- «доминирование»;
- «уверенность в себе»;
- «требовательность, жесткость»;
- «упрямство, негативизм»;
- «уступчивость»;
- «зависимость»;
- «психологический такт»;
- «отзывчивость».

Каждая субшкала имеет четыре степени выраженности: номинальная (слабая выраженность свойства), потенциальная (средняя степень выраженности), перспективная и суперзона (крайне высокая степень выраженности свойства).

На основе полученных результатов строится жесткий профиль личности, отражающий профиль устойчивого поведения, и ситуативный профиль личности, отражающий возможное поведение личности, изменяющееся с учетом различных факторов. Производится расчет показателей активных и реактивных свойств личности.

Для определения достоверности ответов испытуемых в методике предусмотрены: специальная шкала лжи, вычисление индекса достоверности, вычисление коэффициента интенсивности самооценки.

Методика Кларка Л. Вилсона «Цикл управленческих умений». Методика направлена на выявление сильных и слабых сторон руководителя, его успешности в управлении работой и людьми. Она предусматривает процедуры самооценки руководителями своих умений и оценки их подчиненными, а также вышестоящим руководством. Таким образом, методика представляет собой модификацию метода оценки 360°.

Методика состоит из 145 вопросов, разбитых на восемь блоков, которые, в свою очередь, включают 23 шкалы.

Подобранная диагностическая батарея позволяет глубоко и всестороннее изучить все компоненты профессиональной культуры руководителей социальной службы.

Таблица 1

Программа диагностики компонентов профессиональной культуры руководителей

Методика	Компонент профессиональной культуры
«Индивидуальный деловой стиль»	Процессуально-деятельностный
Имитационный тест управления персоналом (ИТУПС)	Интеракционный
«Структура трудовой мотивации»	Личностный
Тест интеллектуального потенциала (ТИПС-9)	Личностный
Тест устойчивой работоспособности (ТУР-7)	Личностный
Методика диагностики организаторских и коммуникативных качеств Л.П. Калининского	Личностный, интеракционный
«Цикл управленческих умений»	Процессуально-деятельностный

Таблица 2

Модель профессиональной культуры руководителя социальной службы (диагностическая)

Компонент ПК руководителя	Критерий	Показатель	Метод диагностики
1	2	3	4
Личностный	Мотивационная подсистема		

Таблица 2. Продолжение

1	2	3	4
	Стремление к лидерству	Инициативность, доминирование, требовательность	Шкалы ЛДК МБК: 4,6 Шкала СТМ: руководство
	Независимость	Самоуважение, уверенность в себе, отсутствие пассивной подчиняемости, отсутствие зависимости	Шкалы ЛДК МБК: 5,7,8,9
	Профессиональная активность	Деловитость, предприимчивость	Шкалы ЛДК МБК: 2,3. Шкала СТМ: признание
	Направленность на реализацию собственного «Я»; на взаимодействие с другими людьми	Ориентация на выполнение совместной работы; стремление к самовыражению себя в деятельности	Шкалы ЛДК МБК:1,10,11. Шкала СТМ: включенность
	Эмоционально-волевая подсистема		
	Психическая устойчивость	Эмоциональная стабильность	Шкалы ТУР-3
		Самоконтроль	
	Интеллектуальная подсистема		
	Способность к стратегическому планированию	Абстрактное мышление	Шкалы методики ТИПС
	Лексические способности	Словарный запас	
	Способность ориентироваться в информации	Интеллект	

Таблица 2. Продолжение

1	2	3	4
	Умение работать с поступающей информацией	Кругозор	
	Обучаемость	Способность к мобилизации внимания	
Процессуально-деятельностный	Умение ставить цели и задачи	Обсуждение с коллективом	Шкалы методики Вилсона: А
	Способность планирования	Организация, планирование рабочего процесса	Шкалы методики Вилсона: В, С, D. Шкала ITUPS-2: организация
	Умение создать необходимые условия	Обеспечение необходимыми средствами, ресурсами, инструментарием, обучение	Шкалы методики Вилсона: Е
	Способность обеспечивать обратную связь	Фиксация промежуточного результата и сообщение о нем группе, наблюдение за работой подчиненных	Шкалы методики Вилсона: F
	Контроль	Контроль времени, деталей, давление на подчиненных, делегирование полномочий	Шкалы методики Вилсона:G, H, I, J. Шкала ITUPS-2: контроль
	Поощрение	Признание выполненной работы	Шкала методики Вилсона: К

Таблица 2. Окончание

1	2	3	4
Интеракционный	Стиль руководства	Лидерство универсального стиля	Шкалы ЛДК МБК: соотношение 4,5,6,7-10,11. Шкалы ITUPS-2: подавление, потакание, манипуляция. Шкала IDS-3: задача
	Эффективное общение в условиях диалога	Гибкость, тактичность, чуткость, отзывчивость	Шкалы ЛДК МБК: 10,11. Шкалы ITUPS-2: дипломатия, поддержка
	Способность к пониманию эмоционального состояния подчиненных		Шкала ITUPS-2: визуальная диагностика
	Высокая степень удовлетворенности подчиненных и руководителя совместной деятельностью и взаимоотношениями	Доверие подчиненных, заинтересованность в их профессиональном росте, ориентация на людей	Шкалы методики Вилсона: L, M, N, O. Шкалы IDS-3: команда
	Высокая степень удовлетворенности подчиненных психологическим климатом в коллективе	Сплоченность группы, уровень напряженности, духовный настрой	Шкалы методики Вилсона: R, T, U, V. Шкала IDS-3: теплая компания

Методы обработки данных. Для анализа эмпирических данных в исследовании использовались математико-статистические методы: *t*-критерий Стьюдента, позволивший оценить достоверность полученных в двух экспериментальных сериях различий. Для выявления структурно-содержательных особенностей профессиональной культуры руководителей социальной службы, специфики взаимосвязи ее компонентов и показателей проводился корреляционный (с применением коэффициента Пирсона) и факторный анализ результатов. Использование параметрических методов статистического анализа данных связано: с использованием интервальных оценочных шкал и обнаруженным нормальным распределением признаков в эмпирической выборке.

Теоретический анализ позволил установить, что профессиональная культура руководителя социальной службы, как интегральное психологическое образование, включающее в себя личностный, процессуально-деятельностный и интеракционный компоненты, каждый из которых является самостоятельным элементом и в то же время взаимосвязан с другими.

2. Выборочная матрица интеркорреляций показателей методики ЛДК МБК с показателями руководительских умений (методика К.Л. Вилсона) руководителей социальной службы

№ п/п		Субшкалы методики ЛДК МБК										
		№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11
1. Методика «Цикл управленческих умений» К.Л. Вилсона												
1	А	0.39										
2	В					0.45						
3	С	0.59										
4	Е	-0.52										
5	F											0.37
6	Н									-0.43		
7	И								-0.37		-0.40	
8	J										0.41	
9	L					0.42						
10	М	0.38										
11	О										0.37	
12	T										-0.40	
13	V											0.40
2. Методика ЛДК МБК												
14	№1		0.55	0.52								
15	№2	0.52	0.60		0.40	0.49						
16	№3			0.40			0.40		0.39		0.42	
17	№4		0.41	0.49			0.52	0.58	0.39		0.39	
18	№5				0.40	0.52		0.46	0.53		0.56	0.44
19	№6					0.58	0.46					0.39
20	№7				0.39	0.39	0.53				0.57	0.56
21	№8											0.38
22	№9				0.42	0.39	0.56		0.57			0.47
23	№10						0.44	0.39	0.56	0.38	0.47	
3. Методика СТМ												
24	Включенность в команду					0.42						

25	Призна- ние			0.46								
26	Руко- водство			0.37								
4. Тест Интеллектуального потенциала стандартизированный												
27	Абс- трак- тная логика			0.54								
5. Методика «Индивидуальный деловой стиль»												
28	Теплая компан- ния										0.42	
6. Имитационный тест управления персоналом												
29	Визу- альная диаг- ностика										0.54	
30	Конт- роль						0.54					
31	Подде- ржка					0.45						
32	Органи- зация	0.46										
33	Дипло- матия					0.39					0.74	
34	Не-по- давле- ние								0.38			
7. Тест устойчивой работоспособности												
35	Эмоци- ональ- ная ста- биль- ность					0.47						

Все показатели значимы не ниже $p < 0,05$.

3. Факторное отражение свойств профессиональной культуры руководителей социальной службы до эксперимента Factor Loadings (Unrotated). Extraction: Maximum likelihood factors. Marked loadings are > 0.700

Stat. Factor analysis	Руководители социальной службы	
Variable	Factor 1	Factor 2
1	.774*	-.139
2	-.115	.771*
3	.772*	-.338
4	-.067	.106
5	-.781*	.486
6	.821*	-.056
7	.098	.117
8	-.116	.115
9	-.555	-.125
10	.086	.002
11	.101	.341
12	-.051	-.364
13	.121	.027
14	.077	.201
15	.471	-.094
16	.031	.231
17	-.400	-.346
18	.166	-.322
19	.098	.087
20	.495	-.129
21	.369	.054
22	.262	.161
23	-.004	.282
24	.184	.557
25	.235	.585
26	.005	.530
27	.357	.615
28	.119	.171
29	.342	.569
30	.210	.542

31	.101	.341
32	-.129	.056
33	.098	.087
34	.077	.201
Variable	Factor 1	Factor 2
35	.051	.219
36	.083	-.113
37	.052	.157
38	.031	.231
39	-.049	.071
40	.014	.070
41	.247	.192
42	.262	.161
43	.119	.171
44	.001	.234
45	.155	.255
46	.093	-.034
47	-.026	.052
48	.162	-.094
49	-.223	.122
50	-.045	.073
51	.013	.216
52	.113	.123

Goodness – of – fit Test:
 Sig. = 0.731, p (Sig.) >0,05

1. Методика Кларка Л. Вилсона «Цикл управленческих умений»

- 1 – Шкала А
- 2 – Шкала В
- 3 – Шкала С
- 4 – Шкала D
- 5 – Шкала Е
- 6 – Шкала F
- 7 – Шкала G
- 8 – Шкала H

- 9 – Шкала I
- 10 – Шкала J
- 11 – Шкала K
- 12 – Шкала L
- 13 – Шкала M
- 14 – Шкала N
- 15 – Шкала O
- 16 – Шкала R
- 17 – Шкала T
- 18 – Шкала U
- 19 – Шкала V

2. Методика ЛДК МБК Л.П.Калининского

- 20 – Направленность
- 21 – Деловитость
- 22 – Предприимчивость
- 23 – Доминирование
- 24 – Уверенность в себе
- 25 – Требовательность
- 26 – Упрямство
- 27 – Уступчивость
- 28 – Зависимость
- 29 – Психологический такт
- 30 – Отзывчивость

3. Методика СТМ

- 31 – Включенность в команду
- 32 – Признание
- 33 – Руководство

4. Тест Интеллектуального потенциала стандартизированный

- 34 – Вычисления
- 35 – Лексика
- 36 – Эрудиция
- 37 – Абстрактная логика
- 38 – Внимание

5. Методика «Индивидуальный деловой стиль»

- 39 – Невмешательство
- 40 – Теплая компания
- 41 – Задача
- 42 – Команда

6. Имитационный тест управления персоналом

- 43 – Визуальная диагностика

44 – Контроль

45 – Поддержка

46 – Организация

47 – Дипломатия

48 – Не-подавление

49 – Не-потакание

50 – Не-манипуляция

7. Тест устойчивой работоспособности

51 – Эмоциональная стабильность

52 – Самоконтроль

4. Рабочая программа развития профессиональной культуры руководителя социальной службы

Пояснительная записка

В основу комплексной программы развития профессиональной культуры руководителя социальной службы положены акмеологические концепции гуманитарно-технологического развития, а также методологическое обобщение тренинговых подходов и типологизация приемов, способов и техник, разработанных в рамках ведущих отечественных и зарубежных психологических школ и направлений. Программа строилась с учетом таких общеметодологических принципов как принцип психологического детерминизма и развития – определение внутренних условий, побуждающих к саморазвитию, определение детерминант этого развития (К.А. Абульханова, Л.И. Анцыферова, В.Г. Асеев, А.В. Брушлинский, В.С. Мерлин, С.Л. Рубинштейн), принцип активности, предусматривающий доминирующую роль субъекта труда в определении траекторий движения к профессионализму, выборе средств и методов лично-профессионального развития (Н.Д. Завалова, В.А. Пономаренко) и основные дидактические принципы – непрерывности и целенаправленности обучения, выстраивания межпредметных связей, вариативности подготовки.

Также в программе учтены основные принципы лично-ориентированного подхода к обучению, проблемно-деятельностного подхода к обучению, лично-организованного коммуникативного взаимодействия, ролевой организации изучения учебного материала, коллективного взаимодействия. Личностно ориентированный подход подразумевает также наполнение учебной деятельности слушателей личностным смыслом, функционирование данного процесса в условиях развивающей образовательной среды, диалогический характер коммуникативного взаимодействия между

субъектами образовательного процесса, направленность на формирование у слушателей способности к саморазвитию, творчеству, стремления к самореализации в профессиональной деятельности.

Программа развития социально-профессиональной компетентности руководителя социальной службы ставит цели:

- овладение руководителем социальной службы системой знаний, умений и навыков, необходимых для эффективной реализации управленческих функций;

- развитие у руководителя социальной службы установки на управленческую деятельность и общение с подчиненными;

- развитие профессионально значимых личностных качеств руководителя.

При ее разработке сделана попытка синтезировать новейшие достижения отечественной и зарубежной психологии управления, психологии общения и опыт учреждений социальной службы.

Программа развития профессиональной культуры руководителей социальной службы ориентирована, прежде всего, на углубление соответствующих знаний и развитие управленческих способностей, умений и навыков, позволяющих руководителю сбалансировано сочетать в своей деятельности направленность на задачу с направленностью на коллектив.

Конкретными задачами программы являются:

- формирование у руководителя социальной службы представления о профессиональной культуре как феномене, определяющем успешность профессиональной деятельности;

- формирование теоретических знаний о закономерностях управленческого процесса, целостном цикле управленческих функций, психологических механизмах общения, воздействия в процессе межличностного взаимодействия, а также управления социально-психологическими процессами в коллективе;

- развитие умений использовать психологические методы и технологии общения в управленческой деятельности;

– анализ собственного уровня профессиональной культуры (на основе программы диагностики);

– развитие личностных качеств, психологического мышления, творческого подхода в решении вопросов профессиональной деятельности;

– повышение рефлексивной способности по отношению к своим знаниям, умениям и навыкам как составляющим управленческой деятельности.

Программа рассчитана на 90 часов. Из них аудиторные занятия включают: 28 часов – классные занятия, включающие изложение теоретических основ; 34 часа – практические занятия, включающие упражнения, проведение диагностических процедур, работа творческих групп; 28 часов – анализ ситуаций и ролевые игры.

Содержание программы

Раздел 1. Введение в курс развития профессиональной культуры

Тема 1. Особенности, основные направления профессиональной деятельности руководителя социальной службы. Работа в творческой группе: модерация на тему – «Основные направления профессиональной деятельности руководителя социальной службы глазами руководителей».

Тема 2. Профессиональная культура руководителя социальной службы, ее диагностика. Методы и методики исследования профессиональной культуры руководителя социальной службы. Потенциальная подсистема профессиональной культуры – совокупность личностных черт и особенностей мотивации руководителя. Процессуальная подсистема – реализация основных функций управления, результирующая подсистема – объективные показатели деятельности руководителя социальной службы. Краткое содержание шкал методики К. Вилсона «Цикл управленческих умений».

Раздел 2. Теоретические аспекты управления и профессионального общения руководителя социальной службы

Тема 3. Фазы деятельности руководителя – цикл функций управления. Управление как процесс, последовательность квалифицированных поведенческих актов руководителя. Фазы, через которые реализуется рабочая цель руководителя. Практические упражнения.

Тема 4. Особенности реализации основных умений цикла управления. Понятие баланса. Задачи руководителя социальной службы в реализации каждой из фаз управленческого цикла. Уровень выраженности умения руководителя в осуществлении отдельных задач. Баланс умений. Анализ ситуаций.

Тема 5. Стратегическое мышление в управлении. Понятие стратегического мышления. Аналитический метод решения проблем. Этапы решения проблемы. Модель процесса аналитического решения проблемы. Этапы творческого мышления. Методы творческого определения проблем.

Тема 6. Общение в управленческой деятельности руководителя социальной службы. Структура и функции общения в управлении. Единство общения и деятельности. Стратегии общения. Виды общения: деловое, профессиональное. Механизмы и эффекты восприятия и понимания в общении. Средства общения. Этика общения. Практические упражнения.

Тема 7. Особенности взаимодействия «руководитель – подчиненный». Роль как способ поведения, соответствующий принятым нормам, в зависимости от статуса и позиции в обществе. Ролевые аспекты профессионального взаимодействия руководителя социальной службы. Трансактный анализ взаимодействия. Ролевая игра.

Тема 8. Психологические процессы в коллективе: роль руководителя. Типы взаимодействия в группе. Распределение ролей в группе. Сплоченность коллектива и уровень напряженности в нем, основные показатели. Коммуникативные процессы в группе. Типы и механизмы психологического воздействия. Ролевая игра.

Тема 9. Процесс лидерства и руководства. Лидерство и руководство, сходство и различие понятий. Индикаторы стиля руководства. Ограничения роли руководителя. Практические упражнения.

Тема 10. Диагностика и воздействие руководителя социальной службы на социально-психологические процессы в коллективе.

Факторы, влияющие на сплоченность и напряженность в группе. Управление коммуникативными процессами в группе. Формирование профессионального ядра коллектива. Управление карьерой подчиненных. Особенности способов мотивации подчиненных и их последствия. Анализ ситуаций.

Раздел 3. Тренинг сензитивности

Тема 11. Развитие способности понимания состояний, свойств, качеств и отношений людей и групп.

Раздел 4. Техники общения

Тема 12. Техника невербального общения. Понятие невербального общения. Роль невербального компонента во взаимодействии между людьми. Компоненты невербального общения: мимика, взгляд, позы, жесты, организация пространства, паралингвистические параметры невербальной коммуникации. Визуальная диагностика и интерпретация невербального поведения. Самоконтроль элементов собственной невербалики. Ролевая игра.

Тема 13. Вербальное (речевое) общение и его техники. Язык как система знаков. Место, роль, функции речевой коммуникации в жизнедеятельности людей. Коммуникативный акт, его структура. Практические упражнения.

Тема 14. Установление контакта. Понятие психологического контакта, его значение в деятельности руководителя социальной службы. Фазы установления контакта. Составляющие контакта. Техника выхода из контакта. Практические упражнения.

Тема 15. Приемы активного слушания. Виды слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое. Основные приемы активного слушания. Неприемлемые способы слушания. Ролевая игра, упражнения.

Тема 16. Техника убеждения и аргументации. Убеждение как способ коммуникативного воздействия в ходе управленческой деятельности. Приемы убеждающего воздействия. Стратегия и тактика убеждения. Правила, приемы аргументации. Ролевая игра.

Тема 17. Техника обратной связи. Необходимость обратной в связи в процессе деятельности руководителя социальной службы. Способы осуществления обратной связи от руководителя к подчиненным. Инициирование обратной связи от подчиненных. Способы реагирования на обратную связь. Практические упражнения.

Тема 18. Техника публичного выступления. Барьеры общения и речи (семантические, стилистические, лексические, фонетические и пр.). Особенности взаимодействия с аудиторией. Акустические и физиологические особенности речи. Особенности произношения звуков (артикуляция и особенности дыхания). Практические упражнения и ролевая игра.

Раздел 5. Тренинг уверенности в себе

Тема 19. Оценка уверенности в себе.

Тема 20. Способы выражения уверенности. Уверенность в себе и агрессивность.

Тема 21. Совершенствование способов и средств самовыражения.

Тема 22. Эмоциональная саморегуляция и управление эмоциональным состоянием партнера по общению.

Раздел 6. Профессиональная культура как системное свойство руководителя социальной службы

Тема 23. Уровни профессиональной культуры руководителя социальной службы. Диагностика, рефлексия. Оценка

уровня сформированности профессиональной культуры руководителя социальной службы. Рефлексия – групповая дискуссия «Пути саморазвития профессиональной культуры руководителя социальной службы», «Внутренние источники развития профессиональной культуры».

Литература

1. Абдурасулов Т.Д. «Я»-концепция как фактор выбора предпочтительного вида деятельности в профессиональном самоопределении студентов-психологов: Автореф. дис. ... канд. психол. наук М., 2013.
2. Агапов В.С. Я-концепция в структуре управленческой деятельности руководителя: Монография. М.: Государственный университет управления, 1999.
3. Агеева А.В. Личность как объект психологического воздействия: Психологическое воздействие на личность и группу. Иваново, 1989.
4. Акмеология: Учебник / Под общ. ред. А.А. Деркача. М.: Изд-во РАГС, 2004.
5. Албастова Л.Н. Технологии эффективного менеджмента: Учебно-практич. пособие. М.: Приор, 1998.
6. Алексеева Л.П., Шаблыгина Н.С. Преподавательские кадры: состояние и проблемы профессиональной компетентности. М., 1994.
7. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. 2-е изд. СПб.: Питер, 2001.
8. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. 3-е изд. СПб.: Питер, 2001.
9. Андреева Г.М., Яноушек Я. Основные направления воздействия общения на совместную деятельность: Общение и оптимизация совместной деятельности. М.: МГУ, 1987.
10. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 2001.

11. Аникеева Ю.В. Психологические детерминанты развития коммуникативных способностей студентов-психологов: Дис. ... канд. психол. наук. Ставрополь, 2012.

12. Анисимов О.С. Методология: функция, сущность, становление (Динамика и связь времен). М.: ЛМА, 1996.

13. Анисимов О.С. Профессионализм в воспитании и образовании // Основы общей и прикладной акмеологии. М.: Изд-во РАГС, 1995.

14. Анцыферова Л.И. Личность в динамике: Некоторые итоги исследования // Психологический журнал. 1992. Т. 13. № 5.

15. Армстронг Майкл. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем / Пер. с англ. О.Ю. Серая. Ростов н/Д: Феникс, 1998.

16. Асмолов А.Г. Психология личности: Культурно-историческое понимание развития человека: Учебник для вузов. 3-е изд., испр., доп. М.: Смысл – Академия, 2008.

17. Байденко В.И. Компетенции: к освоению компетентностного подхода: Труды методологического семинара «Россия в Болонском процессе: проблемы, задачи, перспективы». М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004.

18. Байер И.В., Деркач А.А., Семенов И.Н. и др. Психолого-педагогические технологии развития профессионализма кадров управления. М.: Изд-во РАГС, 1997.

19. Батаршев А.В., Алексеева И.Ю., Майорова Е.В. Диагностика профессионально важных качеств. СПб.: Питер, 2007.

20. Бездухов В.П., Мишина С.Е., Правдина О.В. Теоретические проблемы становления педагогической компетентности учителя. Самара: Изд-во СамГПУ, 2001.

21. Берестова Л.И. Социально-психологическая компетентность как профессиональная характеристика руководителя: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1994.

22. Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. О методах активной социально-психологической подготовки // Вестник МГУ. 1977. № 1.

23. Общая психодиагностика: Учебник / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. СПб.: Речь, 2006.

24. Бодалев А.А. Психология о личности: Монография. М.: МГУ, 1988.

25. Болотов В.А., Сериков В.В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе // Педагогика. 2003. № 10.

26. Борисова Е.М., Логинова Г.П., Мдивани М.О. Диагностика управленческих способностей // Вопросы психологии. 1997. № 2.

27. Буянов А.А. Развитие профессионального самопонимания студентов-психологов в процессе обучения: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2012.

28. Варданян Ю.В. Стрoение и развитие профессиональной компетентности специалиста с высшим образованием (На материале подготовки педагога и психолога): Автореф. дис. ... д-ра пед. наук. М., 1999.

29. Вейлл П. Искусство менеджмента: Новые идеи для мира хаотических перемен / Пер. с англ. И.Б. Козыревой. М.: Новости, 1993.

30. Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход. М.: Высшая школа, 1991.

31. Вилькеев Д.В. Применение проблемных задач как средство изучения развития личностных и профессиональных качеств // Педагогика и психология проблем учебных процессов в вузе: Тезисы докладов Всесоюзной научной конференции 27–29 ноября 1984 г. Казань, 1984.

32. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. 2-е изд. М.: Гардарики, 1996.

33. Волков И.П. Руководителю о человеческом факторе: социально-психологический практикум. Л.: Лениздат, 1989.

34. Гаврилова А.Г. Психологические условия организации конструктивной конкурентной среды в системе трудовых отношений: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2013.

35. Ганзен В.А. Системные описания в психологии: Монография. Л.: ЛГУ, 1984.

36. Гнездилов Г.В. Психологические условия эффективности деятельности командира зенитного ракетного полка сухопутных войск по управлению огнем: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1989.

37. Гришанова Н.А. Развитие компетентности специалистов как важнейшее направление реформирования профессионального образования // Десятый симпозиум. Квалиметрия в образовании: методология и практика / Под науч. ред. Н.А. Селезневой, А.И. Субетто. Кн. 6. М.: Издательство Исследования центра проблем качества подготовки специалистов, 2002.

38. Гришина Н.В. Психология ситуаций как область социально психологических исследований // Социальная психология в трудах отечественных психологов / Сост. А.Л. Свенцицкий. СПб.: Питер, 2000.

39. Гуревич А.М. Ассесмент: принципы подготовки и проведения. М.: Речь, 2005.

40. Гусева А.С., Деркач А.А. Оптимизация государственно-технологического развития государственных служащих: теория, методология, практика: Монография. М.: Издательство МПАКЦ, 1997.

41. де Брюйн П. Подготовка кадров для управления предприятием. М.: Прогресс, 1968.

42. Денисова В.Г. Динамика и ресурсы профессионального становления в представлениях субъекта (на примере социомических профессий): Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2012.

43. Деркач А.А. Акмеологические стратегии развития: Монография. М.: Изд-во РАГС, 2006.

44. Деркач А.А., Орбан Л.Э. Акмеологические основы становления психологической и профессиональной зрелости личности. М.: Изд-во РАГС, 1995.

45. Деркач А.А. Акмеологические основы развития профессионала. М.: Изд-во МПСИ; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2004.

46. Деркач А.А., Богданов Е.Н. Акмеология: диагностика профессионально-педагогической деятельности: Учеб. пособие. М.: Изд-во РАГС, 1995.

47. Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К. Психология развития профессионала: Учеб. пособие. М.: Изд-во РАГС, 2000.

48. Дмитриева М.А., Дружилов С.А. Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала // Сибирь. Философия. Образование: Научно-публицистический альманах. Вып. 2000 (4). Новокузнецк: Изд-во Института повышения квалификации, 2001.

49. Дружилов С.А. Профессиональные деформации и деструкции как следствие искажения психологических моделей профессии и деятельности // Журнал прикладной психологии. 2004. № 2.

50. Евсеев А.В. Формирование социально-психологической компетентности молодых руководителей: Дис. ...канд. психол. наук. М., 1998.

51. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение: Монография. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985.

52. Емельянов Ю.Н. Активные методы социально-психологической подготовки руководителей // Социально-психологические проблемы производственного коллектива. М.: Наука, 1983.

53. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении: Практическое пособие. М.: Изд-во МГУ; Киров: Эниом, 1991.

54. Журавлев А.Л., Рубахин В.Ф. Индивидуальный стиль руководства коллективом // Психология управления. Вып. II. М.: Знание, 1976.

55. Журавлев А.Л., Рубахин В.Ф., Шорин В.Г. Индивидуальный стиль руководства производственным коллективом: Монография. М.: Экономика, 1976.

56. Журавлев А.Л., Рубахин В.Ф. Проблема «человеческого фактора» в управлении // Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Отв. ред. Е.В. Шорохова, М.М. Бобнева. М.: Наука, 1976.

57. Журавлев А.Л. Развитие концепции совместной деятельности в современной отечественной психологии // Совместная деятельность: методы исследования и управления / Отв. ред. А.Л. Журавлев. М.: Институт психологии РАН, 1992.

58. Журавлев А.Л., Таранов Е.В. Социально-психологические основы опосредованных методов руководства // Психологические механизмы регуляции социального поведения. М.: Наука, 1979.

59. Зазыкин В.Г., Чернышев А.П. Акмеологические проблемы профессионализма. М.: НИИ ВО, 1993.

60. Зазыкин В.Г. Психолого-акмеологические основы деятельности специалистов в особых условиях: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. М., 1994.

61. Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учеб. пособие для вузов. 3-е изд., перераб., доп. М.: Академический проект, 2003.

62. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. 2003. № 5.

63. Зимняя И.А. Социально-профессиональная компетентность как целостный результат профессионального образования (идеализированная модель) // Проблемы качества образования. Компетентностный подход в профессиональном образовании и проектировании образовательных стандартов. Кн. 2: Материалы XV Всероссийской научно-методической конференции «Актуальные проблемы качества образования и пути их решения в контексте европейских и мировых тенденций». М.; Уфа: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2005.

64. Зникина Л.С., Неупокоева Г.В. Формирование профессионально-коммуникативной компетенции руководителей: Монография. Екатеринбург: Куз ГТУ, 2004.

65. Иванцевич Д.М., Лобанов А.А. Человеческие ресурсы управления: основы управления персоналом. М.: Дело, 1993.

66. Издебский З., Тудрей Е. Подготовка руководящего персонала предприятий в капиталистических странах: критико-сравнительный очерк теории и практики подготовки руководящих кадров / Сокр. пер. с пол. В.Л. Кона; предисл. Д.М. Гвишиани. М.: Прогресс, 1966.

67. Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер, 2004.

68. Исаев В.А. Образование взрослых: компетентностный подход (Проект ALLA): Монография. Великий Новгород: Сев.-Зап. народная академия, 2005.

69. Казанцев А.К., Подлесных В.И., Серова Л.С. Практический менеджмент: В деловых играх, хозяйственных ситуациях, задачах и тестах: Учеб. пособие для вузов. М.: ИНФРА-М, 1998.

70. Калинин В.К. На путях построения теории воли // Психологический журнал. 1989. Т. 10. № 2.

71. Калининский Л.П. Психология успешного менеджмента: Монография. Екатеринбург: Изд-во УрГУ, 2005.

72. Карлоф Б., Седерберг С. Вызов лидеров. М.: Дело, 1996.

73. Китов А.И. Опыт построения психологической теории управления // Психологический журнал. 1981. Т. 2. № 4.

74. Климкович И.Г. Модель специалиста медицинского профиля: лекция. М.: ЦОЛИУВ, 1989.

75. Климов Е.А. Психология профессионала. М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.

76. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: Учеб. пособие. М.: Академия, 2004.

77. Климов Е.А. Пути в профессионализм (Психологический анализ): Учеб. пособие. М.: Московский психолого-социальный институт, Флинта, 2003.

78. Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. М.: Политиздат, 1975.

79. Ковалев А.Г., Мясищев В.Н. Психологические особенности человека. Т. 2. Способности. Л.: Изд-во ЛГУ, 1960.

80. Колесникова Т.И. Психологический мир личности и его безопасность. М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.

81. Колесниченко К.В. Профессионально важные качества личности наставника молодых специалистов (на примере педагогической деятельности): Автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2013.

82. Коновалова Т.Ю. Социально-психологическая компетентность руководителей Отделов Внутренних Дел и методы ее развития: Дис. ...канд. психол. наук. М.: Академия управления МВД России, 2004.

83. Кричевский Р.Л. Если Вы руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. М.: Дело, 1993.

84. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М.: Изд-во МГУ, 1991.

85. Кузьмин Е.С., Волков И.П., Русалинова А.А. и др. Совершенствование социально-психологических отношений в коллективе: Метод. рекомендации // Планирование социального развития коллектива предприятия. М.: Профиздат, 1975.

86. Кузьмина Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М.: Высшая школа, 1990.

87. Кузьмина Н.В., Реан А.А. Профессионализм педагогической деятельности. СПб.: НИЦ развития творческой молодежи, 1993.

88. Лаптева И.Л. Профессиональная культура субъекта труда: научные и технологические основания развития: Монография. М.: ПЕРСПЕКТИВА, 2011.

89. Лаптева И.Л. Психологическая концепция развития профессиональной культуры субъекта труда: Дис. ... д-ра психол. наук. М.: Изд-во СГУ, 2013.

90. Леонтьев А.А. Психология общения: Учеб. пособие. 3-е изд. М.: Смысл, 1999.

91. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность: Монография. М.: Смысл, 2011.

92. Ломов Б.Ф. Проблема общения в психологии (вместо введения) // Проблема общения в психологии. М.: Наука, 1981.

93. Лоос В.Г. Об активных методах в психологической подготовке руководителей и педагогов // Психологический журнал. 1982. Т. 3. № 5.

94. Ляудис В.Я. Методика преподавания психологии: Учеб. пособие. 3-е изд., испр. и доп. М.: Изд-во УРАО, 2000.

95. Маклаков А.Г. Профессиональный психологический отбор персонала. Теория и практика: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2008.

96. Максимовская М.В. О методе исследования и формирования деятельности руководителя // Методы исследования мышления и общения в производственной деятельности. Ярославль, 1989.

97. Малкин В.Р. Средства психической саморегуляции, как фактор стабилизации деятельности в экстремальных условиях: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. М., 1985.

98. Мамфорд А., Голд Д. Как усовершенствовать работе менеджеров. Стратегии действий / Пер. с англ. Т. Пташная. М.: Hippo Publishing LTD, 2006.

99. Маничев С.А. Анализ требований должностной позиции в комплексной оценке управленческого персонала: Сб. Теоретические и прикладные вопросы психологии / Под ред. А.А. Крылова. 1995. Вып. №1. Ч. I.

100. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Знание, 1996.

101. Матюшкин А.М. Проблемные ситуации в мышлении и обучении. М.: Директ-Медиа, 2008.

102. Мескон М.Х., Хедоури Ф., Альберт М. Основы менеджмента / Пер. с англ., общ. ред. и вступ. статья Л.И. Евенко. М.: Дело, 1997.

103. Митина Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности: Учебно-метод. пособие. 2-е изд., стереотипное. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2003.

104. Митина Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя: Учеб. пособие. М.: Академия, 2004.

105. Михайлов С.М. Оптимальное функционирование социального управления / Пер. с болг. М.: Прогресс, 1989.

106. Молчанова Л.Н. Система регуляции состояния психического выгорания (на примере представителей профессий помогающего типа): Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. М., 2012.

107. Мысин М.Н. Использование информационных технологий в процессе формирования профессиональных компетенций будущего специалиста. Самара: Изд-во Самарского ун-та, 2004.

108. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных: Учеб. пособие. СПб.: Речь, 2004.

109. Национальная психологическая энциклопедия. В. Зеленский. Словарь аналитической психологии. [Электронный ресурс] // Профессионально важные качества. URL : [http : // vocabulary.ru/dictionary/11](http://vocabulary.ru/dictionary/11) (дата обращения 22.07.2013).

110. Андреева Г.М., Яноушек Я. Общение и оптимизация совместной деятельности: Монография. М.: Изд-во МГУ, 1987.

111. Огарев Е.И. Компетентность образования: социальный аспект. СПб.: РАО ИОВ, 1995.

112. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. М.: Экономика, 1990.

113. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения / Под ред. В.А. Ядова. Л.: Наука, Ленинградское отделение, 1981.

114. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. М.: Изд-во МГУ, 1989.

115. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления. (Опыт лучших компаний) / Пер. с англ., вступ. статья Л.И. Евенко. М.: Прогресс, 1986.

116. Платонов К.К. Проблемы способностей. М.: Наука, 1972.

117. Поваренков Ю.П. Психологическое содержание профессионального становления человека. М.: Изд-во УРАО, 2002.

118. Пономарев И.Б., Трубочкин В.П. Психотехнология общения // Избранные труды: Юридическая психология, конфликтология и психология управления, практическая психология в органах внутренних дел. М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2002.

119. Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Под ред. Е.В. Шороховой, М.И. Бобневой. М.: Институт психологии РАН, 1976.

120. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие. М.: Академия, 2001.

121. Равен Джон. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Пер. с англ. В.И. Белопольский. М.: Когито-Центр, 2002.

122. Разумовский О.С., Воронин В.Т., Семенова Н.Н. и др. Методологические проблемы оптимизации в науке: колл. монография. Новосибирск: Наука, 1991.

123. Расходова О.А. Проблемы эффективного развития профессиональной культуры руководителей социальной службы: Монография. М.: Буки Веди, 2013.

124. Розанова В.А. Психология управления: Учеб. пособие. М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999.

125. Рубахин В.Ф., Журавлев А.Л., Шорин В.Г. Индивидуальный стиль руководства производственным коллективом: Монография. М.: Экономика, 1976.

126. Рубахин В.Ф., Филиппов А.В. Психологические аспекты управления. М.: Знание, 1973.

127. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М; Новосибирск : НГА-ЭиУ, 1998.

128. Русинов Ф., Грачев В. Основы российского менеджмента и модель современного руководителя // Консультант директора. 1997. № 14.

129. Свенцицкий А.Л. Социальная психология управления. Л.: Изд-во ЛГОЛУ им. А.А. Жданова, 1986.

130. Свинарина Н. Г. Модель адаптивной личности профессионала (в свете гуманистической психологии). Нижний Тагил: Изд-во Учколлектор ГУП 2005.

131. Селиванов В.И. К вопросу о понятии воли в психологии // Проблемы формирования личности и волевой процесс. Ученые записки. РГПИ. Т. 59. 1968.

132. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2008.

133. Ситников А.П. Акмеологический тренинг: теория, методология, психотехнологии: Монография. М., 1996.

134. Смолкин А.М. Методы активного обучения: Метод. пособие. М.: Высшая школа, 1991.

135. Социальная психология: Учеб. пособие / Под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. М.: Академия, 2001.

136. Спивак В.А. Развивающее управление персоналом: Учеб. пособие. СПб.: Нева, 2004.

137. Суходольский Г.В. Основы психологической теории деятельности. Л.: Изд-во ЛГУ, 1988.

138. Таперов Ю.М. Акмеологические факторы индивидуальной динамики профессионального развития специалиста: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2012.

139. Тарасова Л.В. Социально-психологическая модель оптимизации профессиональной компетентности менеджера малого бизнеса: Дис. ... канд. психол. наук. М., 2009.

140. Татур Ю.Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалистов // Высшее образование сегодня. 2004. № 3.

141. Толковые словари. Образовательный ресурс. Электронные словари и энциклопедии: Большой энциклопедический словарь, словарь Даля, словарь Ожегова [и т.д.] Психологический словарь. [Электронный ресурс] // Профессионально важные качества. URL : [http : // www.dicdic.ru/psi](http://www.dicdic.ru/psi) (дата обращения 24.07.2013).

142. Ходаева Е.П. Психолого-акмеологические модели лидерского потенциала политика. М.: Альба-ТП, 2002.

143. Холодная М.А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования. 2-е изд., перераб. и доп. СПб: Питер, 2002.

144. Чистякова Е.Г. Концептуальная модель формирования профессионально значимых качеств бакалавра направления «Педагогическое образование» // Вестник Новгородского государственного университета. 2012. № 70.

145. Шадриков В.Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход // Высшее образование сегодня. 2004. № 8.

146. Шадриков В.Д. Способности человека. М.: Изд-во МПСИ, 1997.

147. Шалагинова Л.В. Психология лидерства. СПб.: Речь, 2007.

148. Шепель В.М. Социальное управление производственным коллективом (Опыт социологического исследования проблемы). М.: Мысль, 1976.

149. Шепель В.М. Управленческая психология. М.: Экономика, 1984.

150. Шеремета Ю.В. Развитие мотивации военно-профессиональной деятельности курсантов ВУЗов (психологическое исследование): Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1990.

151. Шмелев А.Г. Основы психодиагностики. Ростов н/Д: Феникс, 1996.

152. Шорохова Е.В., Бобнева М.И. Проблемы изучения психологических механизмов регуляции видов социального поведения // Психологические механизмы регуляции социального поведения. М.: Наука, 1979.

153. Якобсон П.М. Психологические проблемы мотивации поведения человека. М.: Просвещение, 1969.
154. Drucker P.F. Management Tasks, Responsibilities, Practices. New York: Harper and Row. 1974.
155. Fayol H. General and Industrial Management. London: Sir Isaac Pitman and Sons, 1969.
156. Fiedler Fred E. A Theory of Leadership Effectiveness. New York, McGraw-Hill, 1967.
157. Hersey P., Blanchard K. Management of Organizational Behavior, 6th ed. – Prentice-Hall, 1993.
158. Kotter J.P. A force for change: How leadership differs from management. New York: Free Press, 1990.
159. McGuire W. Attitudes and attitude change // The Handbook of social psychology / Ed. By G. Lindzey, A.Aronson. N. Y., 1985. V. 2.
160. Mintzberg, Henry. Managers not MBAs: A Hard Look at the Soft Practice of Managing and Management Development. Berrett-Koehler Publishers. 2004.
161. Mumford A. Management Development: Strategies for action. London, Chartered institute of Personnel and Development. 1997.
162. Perren L., Burgoyne J. Management and Leadership Abilities: An analysis of texts, testimony and practice. London: Council for Excellence in Management and Leadership. 2002.
163. Stewart R. Contrasts in Management. Maidenhead, McGraw-Hill. 1975.

**Развитие профессиональной культуры субъекта труда:
научно-технологические основания**

Коллективная монография

Редактор Т.С. Костян
Компьютерная верстка И.Ю. Маслова
Дизайн обложки А.Б. Кондратьева

Подписано в печать 22.04.14 Формат 60x90/16

Усл. печ. л. 12,00

Тираж 500 экз. Заказ

0000.043.540.14/05.13

Издательство Современного гуманитарного университета

109029, Москва, ул. Нижегородская, д. 32,
корпус 5, комн. 205
Тел./факс: (495) 727-12-41, доб. 43-10
E-mail: edit@muh.ru

Отпечатано в ГУП МО «Коломенская типография».
140400, г. Коломна, ул. III Интернационала, д. 2а.
ИНН 5022013940. Тел.: 8(496) 618-69-33, 8(496) 618-60-16