

Интернет-журнал «Мир науки» ISSN 2309-4265 <https://mir-nauki.com/>
2017, Том 5, номер 5 (сентябрь – октябрь) <https://mir-nauki.com/vol5-5.html>
URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/13PSMN517.pdf>
Статья опубликована 04.10.2017

Ссылка для цитирования этой статьи:

Крылосова М.В. Особенности социально-психологических компетенций руководителей первичного звена управления // Интернет-журнал «Мир науки» 2017, Том 5, номер 5 <https://mir-nauki.com/PDF/13PSMN517.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 378:316.66

Крылосова Мария Владимировна¹

ФГБОУ «Государственный Университет Управления», Россия, Москва
Аспирант
E-mail: Krylosova.mv@gmail.com

Особенности социально-психологических компетенций руководителей первичного звена управления

Аннотация. В данной статье представлены основные компетенции руководителей первичного звена управления. В начале статьи описывается актуальность изучаемой научной проблемы. Автором дана краткая характеристика роли руководителя первичного звена управления, его места в структуре организации. Даны определения таких понятий, как «руководство» и «управление». Далее дано несколько определений понятия «компетенции». В основной части статьи кратко описываются основные необходимые качества руководителя, такие как лидерские качества, способность к становлению «лидером мнений» в группе, стрессоустойчивость руководителя, которая связана с саморегуляцией организма. Далее разбирается такая важная социально-психологическая компетентность, как развитый уровень жизнестойкости, которая включает в себя три компонента: вовлеченность, контроль и степень принятия риска. Затем разбирается такой вид компетентности, как высокий уровень развитости эмоционального интеллекта. Также приводится такая профессиональная компетенция, как развитый уровень управленческой рефлексии. В продолжении отмечается такая важная компетенция, как высокий уровень коммуникативной компетентности. В конце статьи автором подводится итог, какими именно видами социально-психологических компетенций должен обладать руководитель первичного звена управления. Он должен уметь становится лидером мнений в группе, иметь развитый эмоциональный интеллект или достаточную мотивацию к его развитию, иметь достаточно высокий уровень стрессоустойчивости, быть компетентным в вопросе выстраивания процесса коммуникации, обладать достаточным уровнем жизнестойкости и быть способным к проявлению управленческой рефлексии.

Ключевые слова: социально-психологическая компетентность; руководитель; лидер; управление; стресс; организация; эмоциональный интеллект

В современном мире вопрос о необходимых для руководителей первичного звена управления социально-психологических компетенциях встаёт особенно остро. Рост межнациональных корпораций, и их желание поддерживать удаленную коммуникацию с представителями локальных отделений компании делает важным особенности социально-

¹ 109542, г. Москва, Рязанский проспект, д. 74, кв. 219

психологических компетенций первичного звена управления, на плечи которых и ложится основная нагрузка в плане управления локального отделения.

В любой крупной организации вся управленческая работа разделяется по вертикали и горизонтали власти. По горизонтали расставляются руководители локальных отделений, т.е. равных друг другу по должности, но руководящих разными подразделениями. В задачи высших руководителей входит координация работы нижестоящего менеджмента, стоящих ниже их и так, пока не опустятся до уровня руководителя, который уже управляет самим неуправленческим составом, который уже и производит предлагаемые компанией услуги или товары. Подобного рода вертикальное разделение полномочий и образует уровни управления. Менеджеры, которые и осуществляют непосредственное управление на месте, и обозначаются как руководители первичного звена управления. Р. В. Мартынова определяет руководителя следующим образом «Руководитель – это лицо, которое наделено властью, правом принятия решений и которое выступает единоначальником в рамках данных ему полномочий» [1]. Руководство понимается как социальный феномен, который связан с регулированием официальных отношений в организации.

К первичному звену управления принято относить молодых руководителей, которые только поднялись по карьерной лестнице от исполнителя к руководителю. Руководители низового звена – бригады, отдельных цехов, взаимодействуют и осуществляют управление уже непосредственно исполнителями и несут практически полную ответственность за выполняемую ими работу. Среднее звено – руководители крупных структурных подразделений организации. К высшему звену относятся руководители самостоятельных организаций [2]. Руководители первичного звена управления должны обладать следующим видом компетенций:

Руководитель должен быть ориентирован не на себя, а стремится к развитию организации. Обычно данному типу руководителя свойственны следующие качества: профессиональные, личные и деловые.

К профессиональным качествам можно отнести:

- компетентность в соответствующей профессии, которая основана на опыте и полученном образовании;
- широту взглядов, которая базируется на полученных знаниях и общей эрудиции;
- стремление к получению знаний, развитию критического мышления и переосмысления жизненных стереотипов;
- поиск новых способов и форм взаимодействия с подчиненными;
- умение следовать заранее заданному плану.

К личным качествам подобного рода руководителей относятся:

- нравственные качества;
- физическое и психическое здоровье;
- достаточный культурный уровень;
- эмпативность;
- положительный эмоциональный настрой.

К необходимым деловым качествам можно отнести:

- высокие лидерские навыки;
- высокий уровень коммуникативной компетенции;

- оперативность, готовность быстро реагировать на смену окружающей обстановки;
- способность управлять, направлять действия людей в положительное русло;
- готовность к необходимым преобразованиям, готовность брать ответственность и идти на необходимый риск.

Нужно отметить, что важность каждого из данных навыков напрямую связана с уровнем в организации, который занимает данный руководитель. Компетентность в каком-либо роде деятельности можно определить, как меру включенности человека в деятельность. Таким образом, компетентность можно понимать, как способность к пониманию и действию, которые поддерживают «адекватную связь с миром (Дж. Дьюи). В рамках такой точки зрения можно говорить о некоторой способности к общему действию, и о таких её общих аспектах, как:

- готовность к целеполаганию;
- готовность честно оценивать результаты своей деятельности;
- готовность к необходимым действиям;
- готовность к рефлексии.

Толковый словарь даёт следующее определение компетенции: «как круг вопросов, область знаний, о которых человек хорошо осведомлен; круг полномочий и прав определённого органа или должностного лица» [9]. Профессиональной компетентностью называется степень индивидуального соответствия данного руководителя профессиональным требованиям. В своей профессиональной деятельности руководителю младшего звена необходимо быть не только формальным, назначенным руководителем, но также ему необходимо оставаться лидером среди подчиненных.

Лидером признаётся член группы, чей авторитет и власть признаётся большинством, и остальные члены группы готовы ему подчиниться и следовать за ним. Лидер является неформальным авторитетом в группе, который отличается от авторитета формального лидера. Лидера обычно не выбирают и не назначают. Им, как правило, становится человек, которого члены группы сами признают лидером и которой, со своей стороны, изъявляет желание им стать [6]. В социально-психологическом знании традиционно выделяются следующие виды лидерства:

- демократический;
- бюрократический;
- лидер мнения;
- номинальный лидер.

Следующая компетенция, которую мы бы хотели разобрать, это стрессоустойчивость руководителя. Достаточно часто руководитель первичного звена управления встречается лицом к лицу со своей основной клиентурой – будь это, к примеру, менеджер в ресторане, которому предстоит найти общий язык с рассерженным клиентом [5].

Психологически это проявляется в перенапряжении системы внутренней саморегуляции поведения личности, когда последняя работает под «слишком большим напряжением». Стресс на работе может возникать вследствие повышенных требований к личности (лимит времени, расширение фронта работ, внедрение новшеств и др.), но проявляется в зависимости от того, насколько личность психофизиологически и морально оказывается устойчива к перегрузкам и как долго она способна их выдерживать [8]. Решение тех или иных вопросов в управленческой

деятельности провоцирует, как правило, состояние психологической напряженности вследствие важности данных решений для компании и большого числа людей. Если руководитель или работник, например, перегружены задачами, то возникает достаточно типичная стрессовая ситуация. Формула стресса такова: «деятельность – перенапряжение – отрицательные эмоции».

Кроме того, стоит отметить такую, связанную с преодолением стресса компетенцию, как жизнестойкость. Жизнестойкость представляет собой определенную систему установок о себе, о своих возможностях, о своей готовности к нахождению решений в сложных и стрессовых ситуациях. Для нас представляет особый интерес тот факт, что изначально построение методологической основы данного понятия связано было с анализом работы менеджеров первичного звена, попавших под сокращение. Жизнестойкость – это диспозиция, которая включает в себя три независимых компонента: вовлеченность, контроль, принятие риска. Выраженность этих компонентов и жизнестойкости, в целом, препятствует возникновению внутреннего напряжения во время борьбы со стрессами и восприятия их как менее значимых.

Вовлеченность определяется как «убежденность в том, что вовлеченность в настоящее даёт возможность найти нечто стоящее и важное». Человек с высоким уровнем вовлеченности получает настоящее удовлетворение от собственной работы. Противоположностью этого может выступить чувство отвергнутости, потери реальности, ощущение себя «за бортом» жизни. Контроль является личностной убежденностью в том, что борьба может позволить повлиять на итог происходящего, пусть даже это влияние не так важно и успех от предприятия не гарантирован. Противоположностью этого выступает чувство полной беспомощности, неспособности на что-либо повлиять.

Принятие риска – это убежденность в том, что все то, что случается, способствует только развитию и получению нового ценного опыта, и даже не так важно, положительного или негативного. Человек, который рассматривает свою жизнь как способ получения опыта и готовый принимать жизнь со всеми её сложностями, который готов выходить из так называемой «зоны комфорта», готов принимать неизбежный риск принятия управленческих решений. В основе принятия фактора риска лежит понимание о важности получаемого опыта в последующей деятельности [7].

В рамках своей профессиональной деятельности руководитель первичного звена управления должен стараться быть не только формальным руководителем, который сухо руководит своим локальным отделением, но быть лидером мнений, который хорошо понимает, чего хотят сотрудники, каким образом можно максимально эффективно использовать их навыки. Вне сомнения, способности к лидерству отчасти связаны с такой личностной характеристикой, как развитость эмоционального интеллекта. Дэниэл Гоулман предполагает, что самое главное в руководителе, по его мнению, это эмоциональный интеллект, как совокупность пяти навыков, которые позволяют руководителям добиваться максимально эффективной работы не только от себя, но и от своих подчиненных. Исследования показали, что, когда высшее руководство компании обладает необходимым уровнем эмоционального интеллекта, ежегодные показатели прибыли всех подразделений на 20% превышают запланированные. Автор говорит, что эмоциональный интеллект состоит из следующих компонентов:

- Самосознание – способность грамотно оценивать и понимать свои сильные и слабые стороны, дабы делать упор только на сильные.
- Самоконтроль – способность полностью контролировать и направлять в положительное русло свои эмоции и потребности.

- Мотивация – желание работать ради достижения определенных целей, ценных для личности.
- Эмпативность – способность безошибочно улавливать эмоциональное состояние других людей.
- Социальные навыки – способности к налаживанию отношений с людьми.

Каждому из нас свойственен тот или иной уровень эмоционального интеллекта. Однако, благодаря постоянной практике и общению с коллегами мы можем развивать и укреплять свои навыки в данной области [4]. Следующей необходимой, по мнению автора, компетенцией является способность руководителя к рефлексивному управлению. Рефлексивное управление сочетает в себе пять взаимосвязанных процессов:

- Преобразование прямого управленческого воздействия в кооперационно-партнерскую систему обратных связей.
- Изменение ролей руководителя и работников в ту сторону, которая смогла бы расширить и обогатить внешние и внутренние контакты.
- Переоценка на этой основе своих обязанностей, возможностей, желаний и стремлений («надо» – «могу» – «стремлюсь») в меняющихся ситуациях партнерского взаимодействия, где одни выигрывают, другие проигрывают, а третьи остаются при своих интересах.
- Переструктурирование управленческих решений руководителя в новую организацию совместного делового партнерства по долговременным интересам и конечным результатам с делегированием полномочий «снизу-вверх» и «сверху вниз».
- Переакцентировка руководителя с одной стороны управленческих ценностей на другую, которая способствовала бы закреплению совершенно нового способа мышления [10].

Так же стоит отметить такое качество руководителя, как умение справляться с барьерами в коммуникации. Описывая работу менеджера, можно сказать, что согласно исследования, от 50 до 90 % всего времени они тратят на коммуникацию. На первый взгляд, это кажется невероятным, но становится понятным, если учесть, что руководитель занимается этим, чтобы реализовывать свои роли в межличностных отношениях, информационном обмене и в процессах принятия решения, не говоря об управленческих функциях планирования, организации, мотивации и контроля. Именно потому, что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности, мы называем коммуникации связующим звеном. Иными словами, руководитель обязан обладать коммуникативной компетентностью, которая заключается в способности к преодолению возникающих барьеров в деловой коммуникации [3].

Таким образом, в результате проведенного теоретического анализа мы можем подвести итог, что руководителю первичного звена управления свойственны следующие компетенции:

- 1) Наличие способности становится лидером мнений;
- 2) Наличие развитого эмоционального интеллекта;
- 3) Наличие достаточно высокой степени стрессоустойчивости;
- 4) Наличие достаточно высокого уровня коммуникативной компетентности;
- 5) Умение проявлять достаточно высокий уровень жизнестойкости;

- 6) Наличие достаточно высокого уровня управленческой рефлексии.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М., Богомолова И. К., Петровская Л. А. Современная психология на Западе. М.: Изд-во МГУ, 1978 – 256 с.
2. Базаров Т. Ю. Социально-психологическая ориентировка непосредственного руководителя трудового коллектива. Дис. ... канд. психол. наук. М., 1980. – 171 с.
3. Гапоненко А. Г. Савельева М. А. теория управления. Учебник и практикум. М.: Юрайт, 2016, – 342 с.
4. Гоулмен Д. – Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ, 2017.
5. Квитчастый А. В. Особенности социально-психологической компетентности субъектов разного уровня образования: Автореф. дис. канд. психол. наук. М., 2012 – 26 с.
6. Красовский Ю. Д. Организационное поведение Учеб. Пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999, – 472 с.
7. Леонов Н. И. Психология делового общения. М.: Изд-во московск. псих.-соц. инст-т; Воронеж: Изд-во НПО «МОЭДЭК», 2003, – 16 с.
8. Линдеман Х., Селье Г. – Неизвестные силы в нас. Система психофизического саморегулирования. Когда стресс не приносит горя, – 1992.
9. Мартынова Р. Основы организационного поведения. – 2008, с. 192-200.
10. Минкина О. В. Формирование социально-психологической компетентности будущих специалистов социальной работы: Дис. канд. пед. наук. Ставрополь, 2005.

Krylosova Maria Vladimirovna
State university of management, Russia, Moscow
E-mail: Krylosova.mv@gmail.com

Features of social-psychological competences of the first rank managers

Abstract. This article presents the core competencies of the first rank managers. In the beginning of this article describes the relevance of the studied scientific problem. The author gives a brief description of the role of the head of the primary management, its place in the structure of the organization. Then it was given the definitions of such concepts as "leadership" and "management". Next come a few definitions of the term "competence". In the main part of the article briefly describes the essential qualities for manager, such as leadership qualities, the ability to become the "opinion leaders" in the group, stress resistance that is associated with the self-regulation of the organism. Next analyzes such important social-psychological competence as the development of vitality, which includes three components: engagement, control, and degree of risk taking. Then we discuss such kind of competence as a high level of emotional intelligence development. Also provides such professional competence as the development of manager`s reflection. In the sequel it is noted about the importance of a competency as a high level of communicative skills. At the end of the article, the author sums up what kind of social-psychological competence the primary manager should have. He should be able to become an opinion leader in the group, have well-developed emotional intelligence or sufficient motivation for its development, have an extremely high level of stress resistance, be competent in the a question of forming a high communicative process, have sufficient vitality and be capable to demonstrate a good level of manager`s reflection.

Keywords: social-psychological competence; supervisor; leader; management; stress; organization; emotional intelligence