

## Социально- психологическая компетентность

**В. Колосова,**  
*доцент  
кафедры  
общей и социальной  
психологии  
Нижегородского  
государственного  
университета  
имени  
Н.И. Лобачевского*

**И**нтерес к проблеме социально-психологической компетентности личности обусловлен происходящими в обществе социальными, экономическими и политическими изменениями. Современные условия диктуют необходимость освоения новых социальных знаний, умений и технологий. Особенно это важно для продуктивной профессиональной деятельности руководителя. Как отмечается в исследованиях, посвящённых данной проблеме, к общим психологическим особенностям управленческой деятельности могут быть отнесены: большое разнообразие видов деятельности на разных уровнях управленческой иерархии; неалгоритмический, творческий характер работы; ярко выраженная прогностическая природа решаемых управленческих задач; дефицит времени для выполнения управленческих операций, высокая психологическая напряжённость, вызываемая большой ответственностью за принимаемые решения.

Таким образом, деятельность руководителя определяется взаимосвязью объективных задач управленческой деятельности и субъективных возможностей его личности.

Важнейшей характеристикой человека как субъекта деятельности являются профессионально важные качества (ПВК). Раскрытие психологической характеристики ПВК является основанием для формулирования требований профессиональной деятельности к личности. В качестве ПВК могут выступать индивидуально-психологические свойства личности (мыслительные, эмоциональные, волевые и др.) и отношения личности, включая социально-психологическую компетентность. Для успешного решения какой-либо профессиональной задачи человек должен обладать не просто набором отдельных ПВК, а их системой, которая у представителей разных видов деятельности может не совпадать по составу, по структуре, по степени выраженности или включённости в процесс решения задачи.

Структура социально-психологической компетентности включает в себя коммуникативную компетентность, предполагающую обмен ин-

формацией между общающимися индивидами; перцептивную компетентность, связанную с процессом восприятия друг друга партнёрами по общению и установлением на этой основе определённых взаимоотношений и взаимопонимания между ними, и интерактивную компетентность, заключающуюся в организации взаимодействия между субъектами общения (в реальном человеческом общении все три компонента взаимосвязаны и взаимозависимы, и только в научном анализе осуществляется их выделение).

Иными словами, речь идёт об умении ориентироваться в социальных ситуациях, выбирать адекватные способы общения, а также определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей.

Связь между социально-психологической компетентностью и управленческой деятельностью характеризуется двусторонностью: с одной стороны, социально-психологическая компетентность — результат профессиональной деятельности руководителя, а с другой — это средство, влияющее на продуктивность деятельности.

Остановимся на некоторых характеристиках этого феномена, значимых для практической управленческой деятельности руководителя образовательного учреждения, и прежде всего на коммуникативном аспекте компетентности. Это важно, ибо общение является средством, механизмом, условием и формой организации деятельности. Более того, общение руководителя является ведущей формой его взаимодействия с окружающими, основой его профессиональной управленческой деятельности, которая во многом зависит от совершенства владения различными видами речевой деятельности, от умения вести беседу, совещание, дискуссию, от умения уверенно чувствовать себя во всех сферах общения.

Итак, компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции, в различных ситуациях взаимодействия. Поэтому коммуникативная компетентность понимается, с одной стороны, как эмпатическое свойство личности, означающее сопереживание, а с другой — как знание о способах ориентации в различных ситуациях и свободное владение вербальными и невербальными способами общения.

Формирование продуктивной управленческой деятельности предполагает, в частности, умение руководителя преодолевать в случае необходимости «коммуникативные барьеры». Трудности в общении — это своеобразный психологический знаменатель развития компетентности в общении. Их истоки, с одной стороны, коренятся в особенностях психологической природы человека и человеческих отношений, а с другой — могут быть связаны со спецификой социальной ситуации.

Общение может так или иначе деформироваться личностными особенностями общающихся. К таким особенностям, вызывающим трудности общения, относится, например, эгоцентризм. Из-за крайней центрированности на себе, на своей персоне, на своей точке зрения, мыслях, целях, переживаниях индивид оказывается неспособным изменить отношение к определённому объекту: человеку, мнению, представлению. Эгоцентрическая направленность проявляется не только в познавательном, но и в эмоциональном, и в поведенческом планах. В познавательном пла-

не эгоцентризм связан с приверженностью к известному способу решения проблемы, к своему приёму рассуждений и доказательств, а это приводит к неспособности человека изменить познавательную перспективу, иначе взглянуть на проблему.

В эмоциональном плане эгоцентризм обусловлен обращённостью к своим чувствам и нечувствительностью к переживаниям других людей. Диагностировать его можно по низкой степени эмпатийности и неадекватности эмоционального тона во взаимодействии.

В поведенческом плане эгоцентризм проявляется в виде нескоординированности действий с партнёром.

Трудности в общении могут возникать и из-за принадлежности его участников к разным возрастным группам, следствием чего является несходство их жизненного опыта. Это накладывает отпечаток не только на имеющийся у них образ мира, но и на конкретное поведение в основных жизненных ситуациях. Если более подробно рассматривать несходство жизненного опыта представителей различных возрастных групп, то оно выразится и в неодинаковом уровне развития и проявления познавательных процессов, неодинаковом запасе и характере переживаний, неодинаковом богатстве форм поведенческих ответов.

Одним из негативных последствий трудностей общения является возникновение «полосы отчуждения», то есть напряжения между руководителем и подчинёнными, учителем и учеником. Отсутствие или невысокий уровень социально-психологической компетенции приводит к неспособности контролировать свои действия, поступки, оценки, отношения в ходе управленческой деятельности.

Можно выделить следующие виды нарушений профессиональной техники общения:

- человек проявляет неспособность осознать возникшее отчуждение к своим коллегам и ученикам, доминирует неприятие партнёров по общению, которые практически «выпадают из его поля зрения»;
- отчуждение осознаётся, выделяются признаки неприятия («он (она) мне не нравится, так как...»), доминируют отрицательные оценки, положительные черты отыскиваются преднамеренно («надо же за что-то похвалить»);
- отчуждение выступает как способ собственной защиты личности, поступки окружающих рассматриваются как преднамеренно ведущие к нарушению дисциплины, установленного порядка. Данная группа руководителей отличается повышенной тревожностью в отношении своего статуса, стремлением избежать замечаний, введением жёстких требований к окружению. Один из важных аспектов управленческого общения — межличностные конфликты. Нередко они носят скрытый (латентный) характер, проявляясь, как правило, при выдаче информации распорядительного содержания, направленной на изменение деятельности и поведения другого человека. Форма её выражения может быть **авторитарной, диалогической (демократической) и либеральной.**

**Авторитарная форма** общения разрушает саму возможность совместного взаимодействия. По сути это попытка скрытого манипулирования, приводящая руководителя к утверждению своей и только своей точки зрения. По мнению некоторых руководителей, именно авторитарный стиль общения с воспитанниками и коллегами (и руководства ими)

способен обеспечить продуктивную деятельность. Идеал данного стиля руководства — полное описание деятельности подчинённых при помощи должностных инструкций, предписаний, нормативов и т. д. В процессе взаимодействия с коллегами и с учениками руководители авторитарного стиля как бы пропускают их сквозь себя, сквозь собственную систему ценностей, свой опыт, свои симпатии и антипатии, часто недооценивая значение таких качеств, как самостоятельность, инициативность. При оценках своих сотрудников преобладают такие характеристики, как «недисциплинированные», «ленивые», «безответственные». Окружающие чувствуют это, и в результате возникает барьер непонимания и взаимоотноуждения. При этом следует заметить, что преобладание авторитарного стиля общения на начальных этапах формирования коллектива может быть оценено положительно, так как этому стилю присущи и несомненные достоинства: обеспечивается чёткость и оперативность управления, сокращается время на принятие решения и т. д.

Другая линия развития стиля общения — **диалогическая, демократическая**, направленная на установление отношений сотрудничества сначала через «подстраивание» к партнёру по общению, а затем путём безоценочного принятия его, признания принципиального равенства личностных, но не статусных позиций. Имея чёткий перспективный план действий, руководитель в то же время одобряет и поддерживает всякое полезное начинание со стороны подчинённых (учеников). Он способен критически осмыслить свою деятельность, адекватно реагируя на замечания и советы.

По сути этот стиль общения можно характеризовать как личностный. Выработать его можно, лишь имея высокий уровень профессионального самосознания, обладая способностью к постоянному анализу своего поведения и адекватной самооценке. Этот стиль успешен в устойчивой рабочей группе, в стабильном коллективе, при общении с высокопрофессиональными, инициативными сотрудниками. Методами воздействия являются побуждение к действию, совет, просьба.

Исследования и практика свидетельствуют, что существует так называемый **либеральный стиль общения**, который характеризуется попустительством, фамильярностью и анархией. Пожалуй, это наиболее неприемлемый, вредный для дела стиль взаимодействия. Он порождает неопределённость ожиданий у окружающих, вызывая у них напряжённость, тревогу. К. Левин назвал этот стиль анархическим, так как его неперемные условия — почти абсолютная свобода исполнителей при весьма слабом управленческом воздействии. Одна из немногих возможных ситуаций, оправдывающих этот стиль общения, — наличие высокопрофессионального коллектива при недостаточно высоком уровне подготовки руководителя.

Конкретный руководитель вряд ли может быть отнесён какому-либо одному типу в зависимости от перечисленных стилей общения. При этом около 23% руководителей средних учебных заведений отдают предпочтение авторитарному и либеральному стилю взаимоотношений с учащимися и подчинёнными.

Даже при явном доминировании одного из стилей различные ситуации общения позволяют руководителю демонстрировать элементы раз-

ных стилей. И это является залогом больших возможностей для работы над уровнем своей коммуникативной компетентности. Задача выработки своего собственного индивидуального стиля взаимодействия — одна из важнейших для руководителя. Оптимальный индивидуальный стиль позволит ему максимально полно использовать сильные и по возможности компенсировать слабые стороны своего темперамента, характера, способностей и личности в целом.

Как показывает анализ, индивидуальный стиль задаётся оппозицией личностных и профессиональных установок человека.

Таким образом, социально-психологическая компетентность зависит от личностных и профессионально важных качеств руководителя. Её следует рассматривать как личностную предпосылку к успешной управленческой деятельности. При этом социально-психологическая компетентность во всем объёме может проявиться лишь как один из компонентов профессиональной компетентности.

Поэтому следует включить в программу обучения руководителей образовательных учреждений блок задач и инструментарий, направленный на теоретическое и практическое формирование продуктивной социально-психологической компетентности. Возможно введение в систему подготовки и переподготовки кадров руководителей оценочных критериев их подготовленности в зависимости от социально-психологической компетентности.

**г. Нижний Новгород**