

ЭМПАТИЯ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КАЧЕСТВО СОВРЕМЕННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

Введение. Термин «менеджмент» означает руководство людьми, а «руководитель» — «ведущий за руку». Практика показывает, что одни руководители умело ведут людей за собой, преодолевая возникающие трудности, другие же в подобных условиях, вызывают недоверие со стороны подчиненных и терпят неудачу. Эффективное руководство предполагает способность разделить своё видение проблем с другими, мотивировать их для достижения поставленных целей, т. е. управлять не людьми, а вместе с людьми. Поскольку и люди, и ситуации постоянно меняются, руководитель должен быть достаточно гибким, чтобы приспособиться к непрекращающимся переменам. Понимание того, как управлять человеческими ресурсами, — важнейший компонент эффективного руководства. Все это свидетельствует о том, что управленческая деятельность относится к такому виду деятельности, требующей специфических личностных качеств, которые делают конкретную личность профессионально пригодной к руководству [1, с. 219—220]. Одним из таких качеств является эмпатия. Эмпатия в данном случае позволяет регулировать взаимоотношения между людьми, формирует альтруистическую настроенность на окружающих, способствует оптимизации отношений в педагогическом коллективе, является важным фактором эффективной мотивации сотрудников к качественному осуществлению своей деятельности в современных условиях [2, с. 288—296; 3, с. 211]. Немногочисленные исследования эмпатии у руководителей разного рода и типа государственных и негосударственных организаций определяют актуальность темы нашего теоретико-прикладного исследования.

Основная часть. Так, в целях выявления особенностей развития эмпатии руководителей М. А. Пономаревой [4, с. 141] было проведено исследование среди руководителей среднего и высшего звена различных государственных и негосударственных организаций. Общую экспериментальную выборку составили 58 руководителей (28 женщин и 30 мужчин), стаж работы которых — 4—6 лет. В контрольную группу вошли 50 человек (25 мужчин и 25 женщин), которые являлись подчиненными в организациях. В качестве диагностического инструментария была использована методика В. В. Бойко «Ваши эмпатические способности» [5, с. 23—28].

Результаты исследования М. А. Пономаревой [4, с. 141—144] свидетельствуют о том, что среди руководителей у 20% отмечен низкий уровень эмпатии, 76% — средний, 4% — высокий. Наибольшее развитие у женщин и мужчин-руководителей получила эмпатия по шкалам: «идентификация» ($M = 4,19$) и «интуитивный канал» ($M = 4,24$). Это указывает на стремление испытуемых к личным контактам, желание понять другого на основе сопереживания, чему способствует постановка себя на место партнера. Руководители умеют оценивать поведение другого в условиях дефицита информации о нем, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании.

Эмпатия по шкале «рациональный канал» у руководителей развит недостаточно ($M = 3,04$). Это свидетельствует об отсутствии спонтанного интереса к окружающим, низком уровне направленности мышления на понимание состояния другого. Возможно, это обусловлено еще и тем, что испытуемые располагают некоторым опытом, который детерминируется полученным образованием и, хотя и небольшим, стажем работы в качестве руководителей. Они пытаются строить взаимоотношения, создавая личные нестереотипные стратегии поведения, ошибочно полагая, что рациональное осмысление внутреннего состояния другого человека может быть замещено другими каналами получения информации [4, с. 141—144].

В данном исследовании были выявлены гендерные различия в показателях шкал эмпатии у руководителей. Так, женщины-руководители проявили более высокую способность эмоционально отзываться на проблемы окружающих, создавать атмосферу открытости и задушевности. Наибольшее значение в возникновении эмпатии у них играет идентификация, позволяющая отождествлять себя с объектами сопереживания. Мужчины-руководители характеризуются высоким уровнем развития интуитивного канала и установок, способствующих проявлению эмпатии. Как отмечает автор данного исследования, интересным представляется и тот факт, что гендерные

различия у неруководителей выражены значимо сильнее, чем у руководителей, что, вероятно, связано с предпочитаемыми личностными качествами последних [4, с. 141—144].

Исследование, проведенное в рамках выполнения дипломной работы студенткой специальности «Практическая психология» учреждения образования «Барановичский государственный университет» Д. И. Жерко под руководством старшего преподавателя кафедры психологии Ж. В. Рзаевой на тему «Взаимосвязь конфликтного поведения и эмпатии у руководителей учреждений образования» в 2015/2016 учебном году среди руководителей учреждений образования Барановичского района, позволило выявить их способность к эмпатии. Общая выборка испытуемых составила 39 директоров школ (средние, базовые, начальные), учреждений дошкольного образования, учреждений дополнительного образования. Это мужчины и женщины в возрасте от 25 до 59 лет с разным педагогическим стажем и стажем в должности руководителя [3, с. 211—218].

Так, полученные результаты данного исследования по методике В. В. Бойко свидетельствуют о преобладании заниженного уровня эмпатических способностей у руководителей учреждений образования (рисунок 1). Это является свидетельством того, что руководители разных типов учреждений образования в межличностных отношениях склонны в большей степени судить о других по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям; часто могут испытывать затруднения в установлении контактов с людьми; иногда могут чувствовать неудобство в большой компании; однако им не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем; в общении они внимательны, стараются понять больше, чем сказано словами, но при излишнем влиянии чувств собеседника склонны терять терпение; в определенных ситуациях у них могут возникнуть сложности в создании атмосферы открытости, задушевности и доверительности, понимании внутреннего мира другого человека (как воспитанника, так и подчиненного) [3, с. 211—218].

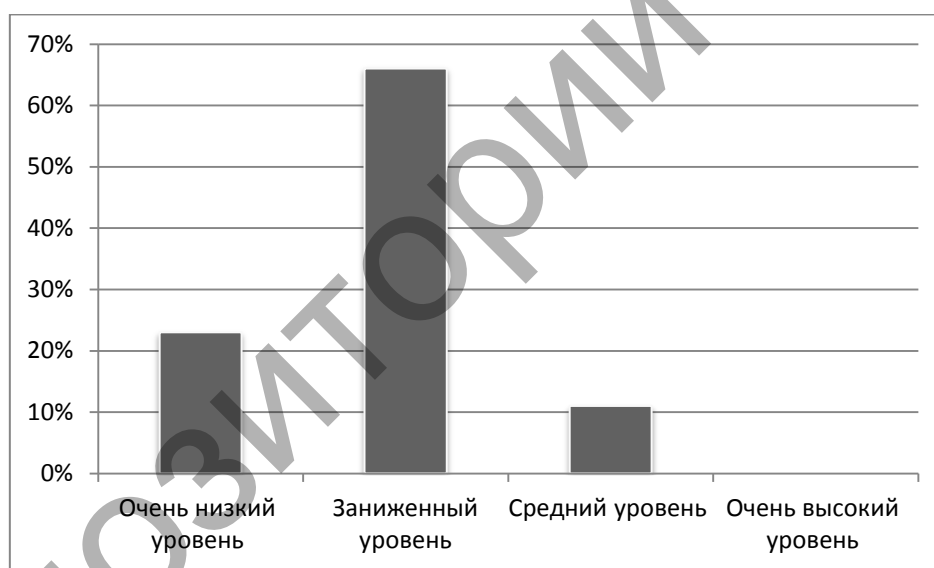
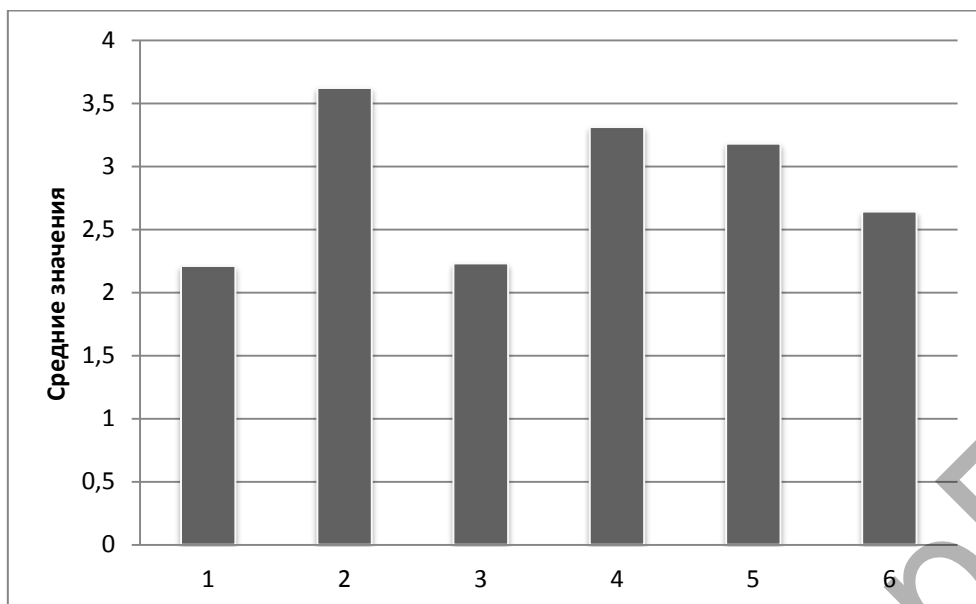


Рисунок 1 — Общий уровень эмпатических способностей у руководителей учреждений образования

Методика «Ваши эмпатические способности» В. В. Бойко позволяет выявить не только общий уровень эмпатических способностей, но и отдельных компонентов эмпатии. Так, по всей выборке испытуемых педагогов показатели компонентов эмпатии распределились в диапазоне от 2,21 до 3,62 баллов из шести возможных (рисунок 2). Это свидетельствует о том, что руководящие работники учреждений образования в меру склонны оказывать внимание другому человеку, воспринимать его состояния и проблемы, прогнозировать и оценивать поведение в условиях дефицита информации о партнере по взаимодействию, поставить себя на место этого человека и понять его на основе сопереживаний. Также руководители не совсем подвержены установкам, которые способствуют или препятствуют эмпатии, а это в свою очередь облегчает или затрудняет действие всех эмпатических каналов. Следует отметить, что если нет препятствий со стороны установок личности педагога и руководителя, то различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее. Однако в большей степени испытуемые имеют способность входить в эмоциональный резонанс с окружающими и энергетически подстраиваться к эмпатируемому [3, с. 211—218].



1 — эмоциональный канал эмпатии; 2 — рациональный канал эмпатии; 3 — идентификация в эмпатии; 4 — интуитивный канал эмпатии; 5 — устанавливающая способность к эмпатии; 6 — проникающая способность к эмпатии

Рисунок 2 — Средние значения эмпатии по шкалам методики В. В. Бойко

Заключение. Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что среди руководителей среднего и высшего звена различных государственных и негосударственных организаций зафиксирован более высокий уровень эмпатии по сравнению с неработодателями. Наиболее выражены у них интуитивный и эмоциональный каналы эмпатии. Руководители легче идентифицируют себя с окружающими людьми, лучше понимают их внутреннее состояние и обладают большей способностью создавать благоприятные, доверительные отношения в коллективе. Кроме того, у них имеются гендерные различия: женщины на руководящих постах эмоционально легче отзываются на проблемы окружающих [4, с. 141—144]. Однако общий уровень эмпатии у женщин и мужчин, находящихся на руководящих постах, не имеет достоверно значимых различий. А по всей выборке испытуемых руководителей учреждений образования преобладает средний уровень эмпатии и отдельных ее компонентов. Поэтому возникает необходимость целенаправленной работы по формированию и развитию способности к эмпатии у руководителей учреждений образования в процессе их профессиональной деятельности в рамках специально организованных семинаров-практикумов, семинаров-тренингов, а также в процессе прохождения ими курсов повышения квалификации [3, с. 211—218]. В дальнейшем представляется целесообразным изучить проявление данного феномена с увеличением выборки испытуемых и комплекса диагностических методик.

Список цитируемых источников

1. Кабушкин, Н. И. Основы менеджмента / Н. И. Кабушкин. — М. : Новое знание, 2009. — 336 с.
2. Пономарёва, М. А. Влияние личностных характеристик руководителя на эффективность деятельности организации / М. А. Пономарёва // Научные труды Республиканской высшей школы. Исторические и психолого-педагогические науки : сб. науч. ст. : в 2 ч. / под ред. В. Ф. Беркова. — Минск : РИВШ, 2011. — Ч. 2. — Вып. 11. — С. 288—296.
3. Рзаева, Ж. В. Эмпатия как профессионально важное качество современного руководителя учреждения образования / Ж. В. Рзаева, Д. И. Жерко, Я. В. Березнева // Актуальные проблемы формирования психолого-педагогической культуры будущих специалистов : межвуз. сб. науч. ст. с междунар. участием / под науч. ред. д-ра психолог. наук, проф. Я. Л. Коломинского, канд. пед. наук, доцента В. И. Козел, отв. ред. Т. Е. Яценко ; междунар. редкол.: Т. Ф. Велента [и др.]. — Барановичи : РИО БарГУ, 2016. — Вып. 6. — С. 211—218.
4. Пономарёва, М. А. Эмпатия как профессионально важное качество эффективного руководителя / М. А. Пономарёва // Психология управленческой деятельности в информационном обществе : Респ. науч.-практ. конф., 12 апр. 2007 г. — Минск : Акад. управления при Президенте Респ. Беларусь, 2007. — С. 141—144.
5. Пономарёва, М. А. Эмпатия: теория, диагностика, развитие : монография / М. А. Пономарёва. — Минск : Бестпринт, 2006. — 76 с.