

СУБЪЕКТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АКТИВНОСТИ МЕНЕДЖЕРА СФЕРЫ СЕРВИСА

На основе деятельностного подхода изучаются субъектные механизмы формирования профессиональной активности менеджера сервисной сферы. В качестве механизмов формирования менеджера как профессионала выступают осознание деятельности, эмоционально-ценностное отношение к деятельности, а также механизмы, определяющие стиль профессиональной деятельности. В процессе подготовки менеджера в условиях вуза целесообразно использовать социально и личностно ориентированное образование, которое предполагает развитие познавательных устремлений и эмоционально-мотивационных импульсов для достижения поставленных целей.

Ключевые слова:

личность менеджера сферы сервиса, личностные диспозиции менеджера, профессиональная самооценка менеджера, социально-профессиональная активность, субъектные механизмы, ценностные ориентации менеджера.

Формирование менеджера требует и определенного типа образовательной подготовки в системе высшего профессионального образования. Современное высшее образование призвано осуществлять компетентностный подход при подготовке профессионала. Компетенция рассматривается при этом не как возможность реализации в узко заданной деятельности, а как широкое поле возможностей. Выделяют социальные, профессиональные и личностные компетенции, которые, взаимообуславливая и взаимопроникая друг в друга, способствуют формированию профессионала нового типа, способного жить в условиях динамики современного мира.

Проследим эти процессы на примере формирования менеджера, призванного осуществлять сервисную деятельность, которая в современном мире является самой динамичной. Сервисная деятельность осуществляется в системе «человек–человек». В процессе самой сервисной деятельности особое значение придается ценностным аспектам [5]. Образование современного менеджера сервисной сферы должно осуществляться на основе гуманистической психолого-педагогической парадигмы, предполагающей формирование целостного и «полноценно функционирующего» человека в гармонии с требованиями свободы и ответственности, творчества и рациональности.

В процессе деятельности происходит преобразование не только окружающей действительности, но и самого субъекта деятельности. Внутренняя, имплицитная сторона деятельности менеджера рассматривается как формирование сознания и самосознания профессионала, его профессиональной Я-кон-

цепции («образа Я» и самооценки). В качестве механизмов формирования менеджера как профессионала выступают осознание деятельности (когнитивные, рациональные механизмы, предполагающие сформированную систему знаний), эмоционально-ценностное отношение к деятельности (аффективные, эмоционально-мотивационные механизмы, определяющие индивидуально-ценностное отношение к целям и смыслам профессии), «исполнение» деятельности (конативные, поведенческие механизмы, определяющие стиль профессиональной деятельности). Данные механизмы положены в основу профессионального самоопределения студента – будущего менеджера и его профессиональной самоидентификации.

Проблема человеческой активности является одним из основных условий включения в профессиональную деятельность. Активность личности, детерминируемая социальными и индивидуально-личностными факторами, вместе с тем является результатом собственных внутренних усилий человека, в частности, направленных на осмысление своей общественной роли (самосознания) и на оценку своей деятельности (самооценку). Чем в большей степени человек склонен руководствоваться собственными принципами, убеждениями, чем адекватнее (объективнее) он способен оценить самого себя, тем в большей степени он может самостоятельно управлять собственной деятельностью. Поскольку всегда существует определенная дистанция между «идеалом» и человеческой возможностью приблизится к нему, момент оценивания самого себя оказывается ведущей чертой личности, способной «управлять собой».

Самооценка связана с общей культурой человека, его личностными качествами, убеждениями, но самооценка связана и с практической деятельностью, в равной мере отражая «идеальный» и «реальный» мир личности. Изучение самооценки как регулятора социально-профессиональной активности личности подводит к конструктивным решениям в области профессиональной саморегуляции и подводит к такому понятию, как самосознание, являющемуся базовым для определения понятия самооценки. Подход к проблеме самосознания в отечественной науке решался исходя из ряда методологических принципов: единства сознания и деятельности, историзма, развития, личностного подхода.

Принцип единства сознания и деятельности (С.Л. Рубинштейн, Б.Г. Ананьев, А.Н. Леонтьев) основывается на том, что в деятельности формируется сознание, самосознание, которые в свою очередь влияют на регуляцию деятельности. Согласно этому принципу подчеркивается опосредованный характер познания как для развития самосознания, так и для самопознания, самонаблюдения [1; 6]. Самонаблюдение особенно важно в связи с развитием профессиональной деятельности. Это акт наблюдения за самим собой, своими действиями и переживаниями, которые затем осмысливаются, описываются.

В психологии самосознание понимается как осознанное отношение человека к своим потребностям и способностям, влечениям и мотивам поведения, переживаниям и мыслям. Оно выражается также в эмоционально-смысловой оценке своих субъективных возможностей и выступает в качестве основания целесообразных действий и поступков. В основе самосознания – способность человека отличать себя от своей жизнедеятельности, возникающая в общении при формировании первичных (фундаментальных) способов человеческой жизнедеятельности [2]. Важным принципом рассмотрения процесса развития самосознания является принцип личностного подхода. Личность в этом смысле понимается как совокупность внутренних свойств, качеств, через которые проходят все воздействия извне. В структуре деятельности самосознание предстает как интегрирующее начало всей психической деятельности и внутренней регуляции поведения. Самосознание оказывает влияние на все развитие личности. В структурном отношении самосознание представляет собой единство трех сторон: познавательной (самопознание), эмоционально-ценностной (самоотношение) и действенно-волевой, регулятивной (саморегуляция).

Один из важнейших вопросов в проблеме самосознания – о диалектике изменчивого и устойчивого, о их единстве и противоречивости. Изменяясь, индивид сохраняет самого себя, остается, верен себе. Изменчивость и тождество – две стороны единого процесса. Устойчивость как стержень личности «защищает» ее индивидуальность, изменчивость ее развивает. Так сама личность «конструирует» свою неповторимость. Внутренняя верность самому себе (своим ценностям) в меняющихся социальных ситуациях, способность к саморазвитию, в ходе которого открываются новые, «ждущие своего часа» качества, жизнестойкость (то есть сохранение своего внутреннего потенциала) – все эти черты активной личности стимулируются диалектикой изменчивости и стабильности (устойчивости).

Самосознание включает самопознание, самонаблюдение, самоанализ, самоотношение и др. На разных стадиях развития самосознания они изменяются вместе с ним. Выработка устойчивых, стержневых компонентов свидетельствует о более зрелом самосознании, наличие подвижности – о потенциальных возможностях развития.

Самооценка определяется как сложное психическое образование, имеющее две наиболее существенные стороны: самооценка достоинств личности – общая самооценка, самооценка возможностей в конкретной деятельности. Самооценка неотделима от личности как качественная характеристика ее поведения, она дает «срез» знания человека о себе (включая его отношение) на определенной ступени его развития.

И.С. Кон утверждает, что самооценка – это не сумма частных характеристик, а целостный образ, единая, хотя и не лишенная внутренних противоречий установка по отношению к самому себе; она включает в себя познавательный, понятийный элемент (представления о своих качествах и сущности), эмоционально-аффективный элемент (самолюбие и тому подобные чувства) и оценочно-волевой элемент (определенная самооценка и соответствующее отношение к собственной личности)» [3, с. 55–56].

Осознание себя, а затем и оценивание себя связано с эмоциональными переживаниями. Устойчивое же отношение к себе, как считает Б.Г. Ананьев, завершает структуру характера, обеспечивает его ценность, выполняя функции саморегулирования и самоконтроля, способствуя образованию и стабилизации внутреннего единства личности [1].

Процесс формирования самооценки, связанный с общением, познанием и трудовой деятельностью, опосредован глубиной самосознания. Далеко небезразлично, насколько продуманы и осознаны самооценки.

Познание себя – сложный и длительный процесс, интенсивность которого усиливается в конфликтной ситуации. Причем в этом случае иногда выявляются совершенно скрытые от человека собственные возможности. Самопознание – процесс, который ведет ко все более полному, хотя и не абсолютному знанию о себе.

Социальная активность – не только способ включения в деятельность, но и возможность более глубокого самовыражения и самопознания. Образ своего «Я» включается во все новые связи и в силу этого выступает во всех новых качествах, которые фиксируются в новых понятиях. Важно, чтобы человек не только имел представление о себе в настоящем, но смог прогнозировать свое будущее.

Способность к самопрогнозированию – умение выработать жизненные планы и способность их реализовать, в конечном счете, представляет собой одно из условий самостимулирования и саморегулирования. В процессе деятельности формируется знание о себе. Именно в деятельности, благодаря деятельности, возможно определение психических, физических и нравственных ресурсов личности. В деятельности же только и возможна проверка соответствия самооценки собственным достижениям и осознанию своей общественной ценности.

Все сказанное о самооценке как о внутреннем регуляторе активности относится и к профессиональной деятельности.

Самооценка в профессиональной деятельности выступает в двойной роли: как внутренний стимул, побуждение к интеллектуальному и нравственному самосовершенствованию, и в качестве объекта познания и самопознания. В одном случае, например, с помощью самооценки анализируются недостающие теоретические и практические знания, в другом – предметом анализа становится собственное «Я»: «Я сам как профессионал и знания о себе».

Самооценка – наиболее чувствительный «орган» профессионального самосознания, связывающий его с практикой, оценками окружающих и одновременно чутко улавливающий изменения и модификации ситуации, в которой действует человек. Самооценка как рефлексия, отзвук жизненной ситуации и опыта, одновременно выступает и как стимулятор социально-профессиональной активности во всем многообразии ее проявлений. В этом смысле самооценка и представляется как феномен профессиональной активности личности.

В личностном контексте профессиональная самооценка в узком смысле выступает как предпосылка «ролевой активности». Вместе с тем было бы неоправданным и

полное взаимослияние профессионального и личного хотя бы и в ситуации «ролевого тождества» (когда «человек» и «роль» взаимопроникают достаточно глубоко). Речь идет о развитии личностных потенций, духовных ресурсов человека, которые, не исчерпываясь полностью ни в одной деятельности, обеспечивают саморазвитие индивида, его маневренность, социальную мобильность и т.д.

Относительная самостоятельность («автономия») личности и «роли» выступает источником их обоюдного развития. Вступление в роль всегда в известной мере – акт самоотречения, в то время как защита личностной автономии (право на собственную внутреннюю жизнь) – противостояние «роли».

В данном случае надо иметь в виду и неравнозначность (в объективном смысле) понятий личностной и профессиональной самооценки, и специфику их проявлений: самооценка личности (на определенном этапе) – условие для развития профессиональной самооценки. На определенном этапе профессиональная самооценка выступает ведущим основанием активности, решительно преобразуя личность, в то время как личность накапливает потенциал для дальнейшего развития. Профессиональная самооценка также зависит от факторов, имеющих большую или меньшую духовную и практическую ценность. Профессионально и лично значимое могут поэтому не совпадать, противоречить друг другу, что сказывается на механизмах профессиональной активности. «Язык» профессиональной самооценки специфичен и индивидуально окрашен.

Социально-профессиональная активность в полной мере определена социально-профессиональной вовлеченностью, то есть принятием роли. Вместе с тем принятие роли – категория индивидуальная, отсюда и вариативность поведения. Закономерности формирования социально-профессиональной активности связаны с процессами перехода «внешней» детерминации поведения во «внутреннюю». В результате любых направленных влияний происходит их субъективное принятие или отторжение. Такова особенность «управления» личностью. Регуляция опосредована саморегуляцией. Чем выше организована человеческая деятельность (чем, следовательно, нагляднее представлен в ней момент активности), тем тоньше существующие в ее структуре связи и опосредования, тем гибче, следовательно, должно быть формирующее влияние.

Профессиональное поведение человека в современном обществе связано с активным типом деятельности, ориентировано

на определенные нормы: социально-профессиональные нормы, с одной стороны, и адекватное восприятие себя как личности и как профессионала, с другой. Саморегулируемое поведение внутренне мотивировано, внешние нормы с помощью механизма самосознания и самооценивания преобразованы во внутренние нормы и требования к самому себе. Одной из отправных точек формирования такого поведения являются ценностные ориентации.

Ценностные ориентации в социальной психологии представляют собой: 1) идеологические, политические, моральные, эстетические и другие основания оценок субъектом окружающей действительности и ориентаций в ней; 2) способ дифференциации объектов индивидом по их значимости [2].

В социологии ценностные ориентации трактуются как разделяемые личностью социальные ценности, выступающие в качестве целей жизни и основных средств достижения этих целей, и в силу этого приобретающие функцию важнейшего регулятора социального поведения индивидов.

Опираясь на известные положения отечественной психологической науки об опосредованной, избирательной связи личности и социальной действительности (В.Н. Мясищев), взаимосвязях социально-типичных отношений личности с мотивами деятельности (В.С. Мерлин), установке как готовности действовать в определенном направлении (Д.Н. Узнадзе), наличии интегративных личностных образований (А.С. Прангишвили), мы подходим к исходному пункту понимания формирования активности как «модуса», представляющего собой высший уровень организации «человеческих сил», отражающих все внутренние отношения личности.

Включение ценностных ориентации в структуру личности позволяет установить наиболее общие социальные детерминанты формирования мотивации поведения, истоки которой следует искать в воздействии социально-экономической природы общества, его морали, идеологии, культуры, в особенностях взаимовлияния классового и социально-группового сознания той среды, в которой формируется индивидуальность и где протекает повседневная жизнедеятельность.

Социально-педагогическая интерпретация поведения, деятельности «балансирует» на грани интереса к тому, что побуждает и внутренне предопределяет деятельность (то есть нуждается в «объясняющих» теориях) и потребность понять, как обеспечивается эффективность предметной практической деятельности (ищет меру конструктивности).

В этом отношении теория диспозиционной регуляции поведения (В.А. Ядов) на-

иболее полно удовлетворяет такую потребность. В ней равно представлен и момент «объяснения» функционирования активной личности и механизм формирования «внутренней» иерархии.

Структура личностных диспозиций понимается как ряд отношений к окружающим объектам и выстроена таким образом, что установки, фиксированные установки, ценности не только подытоживают социальный опыт, опыт конкретной деятельности и поведенческие навыки, но и предопределяют его тем в большей мере, чем в большей мере осознаются собственные побуждения. Если это так, то иерархия диспозиций лишь теоретически может быть представлена статично: снизу-доверху, то есть приведена в порядок с помощью логических и логико-аналитических процедур. На самом деле это динамическая структура со сложной системой соподчинений и «управлений», «пусковые механизмы» которой, обладая известной автономией, начинают действовать в одном направлении только тогда, когда включается «главный рубильник» – высшие этажи иерархии.

Таким образом, выстраиваясь снизу доверху, диспозиционная структура функционирует «сверху донизу». Из этого следует, что и социально-педагогическая регуляция должна ориентироваться не только на тренировку навыка (поступка) или на обеспечение устойчивых режимов поведения (например, педагогически целесообразных решений в заданных условиях деятельности), но в первую очередь – на социально-ролевую подготовку: формирование устойчивых социально-профессиональных ориентаций, в которых заложены моменты профессиональной саморегуляции.

Как правило, во всех педагогических исследованиях используется парадигма «знание не есть убеждение», отсюда необходимость формировать эмоционально-установочные механизмы деятельности. Применительно к формированию менеджера эта «парадигма» определяет стороны воздействия, направленные на формирование его теоретической и практической подготовки к профессии.

Профессиональную ориентацию личности мы относим к общей (доминирующей) направленности интересов личности, обращенных в определенные сферы социальной активности. Именно ориентация символизирует предрасположенность к идентификации с той или иной областью социальной деятельности, в том числе профессиональной. Следовательно, формирование «предрасположенности» (ориентации, установки, убеждения) – стержневая задача социально-профессионального регулирования.

В связи с этим можно утверждать, что формирование личности профессионала – менеджера осуществляется в реальных ситуациях деятельности. По отношению к взрослому человеку (студенту) «разрыв ситуации» и «способа воздействия» заведомо обречен на неудачу. Любое обращенное к личности средство воздействия, так или иначе, выступает в контексте ситуации (по Л.С. Выготскому – социальной ситуации развития).

Выделение ценностных ориентаций в качестве некоторого основания для оценки и самооценки профессионального поведения позволяет инструментально обозначить «интегральный» способ анализа человеческого поведения как осмысленного поведения, прочувствованного и осуществляемого с помощью определенных практических навыков. Подвергая таким образом оценке позицию, далее можно выделить и рассмотреть ее компоненты в отдельности. Выделяются три «модальности», входящие в общий «синдром» профрессии активности.

Формирование интеллектуальных предпосылок активности (эффективность воздействия измеряется глубиной осознания роли).

Развитие эмоциональных предпосылок активности (оценивается по уровню вовлеченности в профрессию).

Направление поведенческой активности (характер исполнения роли, стиль деятельности) [4].

Эти три модальности профессиональной активности лежат в основе выбора того или иного вида трудовой деятельности, или выбора профессии.

В основе профессиональной (трудовой) деятельности, лежит такая детерминанта,

как социально-профессиональная активность, включающая в себя когнитивную (интеллектуальную, рациональную), эмоциональную и конативную (поведенческую) составляющие. Каждая из них является и «продуктом» определенного стиля и образа жизни, условий развития и воспитания, совокупности взаимодействия объективных и субъективных, внешних и внутренних факторов. Но их взаимодействие (знаний, эмоций и поведения) является условием и выбора конкретного вида профессиональной деятельности, и способа исполнения данного вида профессиональной деятельности.

В процессе подготовки менеджера в условиях вуза целесообразно реализовывать социально и личностно ориентированное образование, которое предполагает развитие познавательных устремлений и эмоционально-мотивационных импульсов для достижения поставленных целей. Гармония «самости» и «социумности» создает целостность личности, всесторонность ее представлений о своем «Я», которое развивается во взаимосвязи с внешним природным и социальным миром. По сути, такое образование объединяет в себе основные механизмы формирования профессионала (осознание деятельности, отношение к деятельности и исполнение деятельности). Основной смысл деятельности педагога в вузе – помочь студенту обрести внутренний «локус» оценки и контроля, в соответствии с которым человек сам оценивает себя с точки зрения того, насколько полно удовлетворяет и выражает его самого его образ жизни, т.е. насколько удовлетворяет человека сам процесс его становления.

Список литературы:

- [1] Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
- [2] Большой психологический словарь / Авдеева Н.Н. и др.; Под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П.Зинченко. – СПб.: Прайм-Еврознак; М.: ОЛМА-пресс, 2003. – 666 с.
- [3] Кон И.С. Социология личности. – М.: Политиздат, 1967. – 383 с.
- [4] Пашковская И.Н. Профессиональное самоопределение педагога в гуманистической перспективе. – СПб.: Изд-во СПбГИСЭ, 2000. – 148 с.
- [5] Пашковская И.Н., Королева Н.И. Менеджер в ситуации деятельности (Домоведение – новый вид сервисной деятельности). – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2009. – 127 с.
- [6] Рубинштейн С.А. Бытие и сознание. – СПб.: Питер, 2012. – 287 с.
- [7] Ядов В.А., Здравомыслов А.Г. Человек и его работа в СССР и после: Учебное пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2003. – 485 с.