

**Завдання для дистанційного навчання
з дисципліни «ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ»**

Лекція

Тема 5. Індивідуально-психологічні якості особистості в референтській діяльності

1. Визначення поняття «особистість».
2. Психологічні якості особистості, їх значення в системі управління: здібності, емоційність, основні потреби і мотиви трудової діяльності

1. Визначення поняття «особистість»

Сьогодні представлені різні визначення поняття «особистість» і жодне з них не може вважатися вичерпним.

Особистість – це конкретна людина як суб'єкт перетворення світу на основі його пізнання, переживання і відносин до нього.

Особистість – це «...особлива якість людини, що здобувається нею у соціокультурному середовищі у процесі спільної діяльності і спілкуванні» (психологічний словник за редакцією В.П. Зінченка).

Особистість – це єдність внутрішнього і зовнішнього, природного і соціального, що збігається з тим поняттям «індивідуальність» (О.Ф. Лазурський). Індивідом народжуються, особистістю стають, індивідуальність відстоюють.

Популярною є чотирикомпонентна модель особистості, яка складається з структурних елементів: спрямованість, здібності, характер і самоконтроль.

У теоріях особистості особлива увага приділяється вивченню структури особистості та умов формування властивостей особистості. У концепції динамічної функціональної структури особистості К.К. Платонов виділив чотири основні підструктури:

- 1) соціально-детермінована підструктура (спрямованість, потяг, бажання, інтереси, схильність, ідеали, світогляд, переконання);
- 2) досвід (знання, уміння, навички і звички);
- 3) індивідуальні особливості психічних процесів (воля, почуття, емоції, мислення, пам'ять, сприйняття, відчуття);
- 4) біологічно детермінована підструктура (темперамент, вікові властивості тощо).

Розроблена К.К. Платоновим «модель особистості» містить особливості характеру, темперамент, особливості всіх психічних процесів, соціальну і професійну спрямованість, рівень культури.

О.Г. Ковальов вважав важливими компонентами у структурі особистості: темперамент, спрямованість (як систему потреб, інтересів, ідеалів), здібності (як систему інтелектуальних, вольових і емоційних властивостей).

Вітчизняні педагоги виділяють три характеристики особистості: спрямованість, сукупність видів діяльності і суспільних відносин.

У різноманітті визначень особистості і уявленні про її структуру можна виділити такі основні аспекти особистості:

- багатогранність феноменології особистості;
- суспільно обумовлений характер особистості;
- в основі особистості закладена система діяльності;
- своєрідність особистості визначається її індивідуальністю і властивістю суб'єктивності;
- спрямованість є характеристикою особистості.

Сучасне розуміння особистості виходить із того, що особистість – це не просто сукупність суспільних відносин, а самодостатній, самоорганізований та соціально активний індивід, якостями якого є «висока» духовність, свобода, відповідальність за свої дії та прийняті рішення, почуття власної гідності.

Особистість формується і виявляє себе у конкретних соціокультурних умовах і саме через вивчення цих виявлень, із урахуванням і специфіки відповідного середовища, його норм, цінностей, ідей, зразків поведінки і т. ін., може підлягати вивченню, як в аспекті її внутрішнього світу, так і в аспекті вираження своєї поведінки.

2. Психологічні якості особистості, їх значення в системі управління: здібності, емоційність, основні потреби і мотиви трудової діяльності

Психологічні якості людини визначають її ставлення до своїх функціональних обов'язків. Такими якостями є здібності, емоційність, характер, темперамент.

Здібності – це фізіологічні і психічні якості людей, які дозволяють їм засвоювати різні знання і формувати навички для виконання корисної роботи. Наявність у людини здібностей до виконання якої-небудь роботи можна визначити по тому, як швидко вона здобуває навички виконання цієї роботи. Саме з метою перевірки здібностей до визначеного виду діяльності багато підприємств і фірм починають широко практикувати прийом нових працівників з випробним терміном.

Емоційність – чуттєва реакція людини на зовнішні впливи. Вона проявляється в силі, характері і спрямованості емоцій людини. Розрізняють *позитивні і негативні емоції*. Слід будувати взаємини з керівником, з колегами таким чином, щоб у процесі роботи переважали позитивні емоції. Найчастіше емоції у людей виникають у процесі спілкування, тому варто бути уважним при виборі слів, звертань і жестів у спілкуванні.

Характер є визначальним у поведінці людини. У ставленні людини до роботи виявляється багато важливих рис характеру: *воля* (мобілізує духовні сили на подолання труднощів), *працездатність*, *ініціативність*, *творчість*, *почуття власної гідності*, *скромність*, *гордість*, *соромливість*, *уразливість*.

Позитивні риси характеру:

– *вихованість* людини проявляється в гуманному ставленні до навколишніх, тактовності, делікатності, чуйності, ввічливості, умінні жити і працювати в колективі;

– *повнота* характеру – показник прагнень і захоплень людини, різних видів діяльності;

– *цілісність* характеру – відсутність протиріч у бажаннях та інтересах, єдність слова і справи;

– *визначеність* характеру людини – це стабільна поведінка людини щодо власних переконань, передбачуваність її дій і вчинків;

– *сила* характеру проявляється в енергії, з якою людина досягає своєї мети, це здатність переборювати труднощі і перешкоди;

– *стійкість* характеру людини – послідовність дій і стійкість у відстоюванні своїх поглядів і прийнятих рішень тощо.

Темперамент – це індивідуально-психологічна характеристика людини, що проявляється в силі, напруженості, швидкості й урівноваженості протікання його психологічних процесів. Тип темпераменту є однією з основних узагальнених характеристик можливостей особистості, що *дозволяє керівнику*:

– спрогнозувати атмосферу ділового спілкування особистості і її реакції на труднощі, конфлікти тощо;

– визначити професійний рівень особистості в роботі, пов'язаної з інтенсивним діловим спілкуванням (комунікабельність), швидкістю прийняття рішень;

– дотримуватись умов психологічної сумісності у співпраці;

– враховувати потребу виконавців з різними типами темпераменту;

– застосовувати індивідуальний підхід при впливі на особистість з метою коригування її поведінки і ставлення до праці.

Розрізняють чотири типи темпераменту:

1. *Холерики* характеризуються невірноваженістю, нестриманістю в поведінці, схильністю до конфліктів, підвищеною емоційністю і дратівливістю, прагненням до лідерства. Для них *визначальним є швидкість рішень і дій*.

2. *Сангвініки* відрізняються сильним, врівноваженим, живим типом вищої нервової діяльності, легко змінюють вид діяльності, працездатні, врівноважені, легко входять у контакт з іншими людьми. Це емоційні, ініціативні люди, що легко входять у колектив, не переживають у випадку невдач. *Схильні уникати труднощів, приймати поспішні рішення*. Таким працівникам треба постійно ставити завдання і контролювати їх виконання.

3. *Флегматики* властивий сильний, врівноважений, спокійний тип вищої нервової діяльності, вони *надзвичайно працездатні, але їм важко переключатися з одного виду діяльності на інший*. Флегматика важко переконати, збити з обраного шляху, він прагне виробити систему в роботі, ґрунтовно підходить до виконання поставлених завдань.

4. *Меланхоліки* – слабкий тип вищої нервової діяльності, вони концентруються на власних переживаннях і неуважні до всього, що відбувається навколо, з іншими людьми. Вони *тонко відчують ставлення до них інших людей*. Це чесні і сумлінні працівники.

Важливо враховувати індивідуальні особливості працівника:

– імпульсивному працівнику необхідно стримувати себе, не допускаючи поспішності, бути зібраним і виваженим;

– у повільного працівника стимулювати досягнення швидкості відповідей і дій, розвивати швидкість та ініціативу;

– сміливий і рішучий працівник повинен отримувати від керівника більше самостійності й ініціативи, удосконалювати свої якості.

Чимало уваги потрібно приділити мотиваційному компоненту, до якого належать мотиви й потреби (бажання отримувати, передавати й створювати інформацію, одержувати від партнера емоційну підтримку, зацікавленість особистістю партнера, необхідність відчуття радості від спілкування та ін.).

Комунікативність як риса характеру розвивається у процесі міжособистісної комунікації, яка, закріплюючись в поведінці, є передумовою для формування таких якостей особистості, як спрямованість на спілкування, інтерес до людей, рефлексія, емпатія. Усі ці якості можна є необхідними для роботи у сфері «людина – людина», а також в інших галузях, де робота пов'язана з керівництвом та спілкуванням. Не менш важливі й організаторські здібності, які відображаються у вмінні самостійно приймати рішення у складних ситуаціях, планувати діяльність тощо.

Емоційна компонента працездатності характеризується емоційними станами особистості, які активізуються під впливом розумового навантаження, інтенсивної або тривалої інтелектуальної діяльності.

Стан емоційної напруженості характеризується негативним афективним забарвленням поведінки, руйнування мотиваційної структури розумової діяльності, унаслідок чого знижується *рівень працездатності*.

Несприятливо на діяльності і ділових стосунках позначаються афекти, які характеризуються змінами в свідомості, порушенням контролю за діями, втратою витримки тощо.

Афект – це короткотривала емоційна реакція у формі гніву, страху, відчаю, розгубленості тощо.

Настрій – це загальний емоційний стан, який супроводжує протягом тривалого часу діяльність і поведінку людини. Будучи, як правило, слабо вираженими, настрої можуть набувати значної інтенсивності і впливати на ефективність розумової діяльності, на виконання рухів і дій, на продуктивність праці.

Особливою формою переживання почуттів, близькою за психологічними характеристиками до афекту, а за тривалістю – до настроїв, є *стресові стани*.

У зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції, пов'язаних з хронічним страхом втрати робочого місця змушують людину перебувати постійно під впливом нервової напруженості, а згодом і психологічного вигорання. Нервова напруженість – це один із тривожних симптомів стресу.

Стрес – це емоційний стан, що виникає у відповідь на зміну ситуації. Найбільш шкідливими є дуже сильний (надмірний) стрес або стрес, що спричинює хронічний вплив (діє постійно).

Стан працівника при стресі характеризується дезорганізацією поведінки і мови, в одних випадках проявляється в неупорядкованій активності, в інших – у пасивності, бездіяльності.

Стадії розвитку стресу:

1. Складається ситуація, яка сприяє виникненню стресу:

- а) недостатні навички та вміння, щоб відповідати професійним вимогам;
- б) робота не відповідає очікуванням, певним потребам або цінностям.

2. Особисте сприйняття і переживання стресу працівником та його робочим оточенням.

3. Наслідки реакції внутрішнього та зовнішнього сприйняття стресу:

- *внутрішні чинники*: неадекватне емоційне реагування в конфліктній ситуації; слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності; невміння планувати свій час; низька самооцінка; схильність до самопожертви; схильність до надмірно інтенсивного сприйняття і переживання подій тощо;

- *зовнішні чинники*: невідповідні умови праці; неефективна система мотивування і стимулювання, як матеріального так і нематеріального; велика кількість «зайвої паперової роботи»; умови хронічної напруженої психоемоційної діяльності; недовірливе та підозріле ставлення колег; відсутність корпоративного стимулу; відсутність спільної колективної мети тощо.

Вищезазначені чинники впливають на виникнення психоемоційної напруженості і синдрому вигорання: депресії, хронічної втоми; зниження працездатності, погіршення якісних і кількісних показників праці.

4. Наслідки стресу позначаються на психіці (емоційна виснаженість, цинічні реакції, відсутність емпатії та співчуття, знецінення власних професійних досягнень). Тому необхідно намагатися усунути постійно діючі стресогенні фактори в роботі.

Стрес не завжди є результатом порушення. Будь-яка нормальна діяльність – гра в шахи, емоційні обійми можуть обумовити розвиток стану стресу, не завдаючи організму шкоди. Коли інтенсивність впливу та його тривалість перевищують функціональні можливості протидій організму людини, а вплив має різко негативний характер, такий стан називається *дистресом* (протил. – *еустрес*).

Емоційне вигорання є відповідною реакцією на хронічні робочі стресори. Здебільшого стрес виникає у комунікативних професіях, де є постійний контакт з людьми. Синдром емоційного вигорання пов'язаний з напруженою психоемоційною діяльністю: інтенсивне спілкування, переробка та інтерпретація одержаної інформації і прийняття рішень.

Фактор розвитку емоційного вигорання – дестабілізація організації діяльності та неблагополучна психологічна атмосфера: нечітка організація і планування праці, брак коштів, довготривала робота, наявність конфліктів як в системі «керівник – підлеглий», так і між колегами. Зрозуміло, що певні особливості характеру особи можна назвати факторами ризику у плані появи емоційного вигорання.

Ще один чинник, що обумовлює синдром емоційного вигорання – наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу при спілкуванні (конфліктні клієнти та ін.).