

УДК 65.01

## ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ РАЗВИТИЯ КУЛЬТУРЫ РЕФЛЕКСИИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Высочина М. В.*

*Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского, Симферополь, Российская Федерация*

*E-mail: vysochina.marina@yandex.ru*

Управленческая деятельность и ее продукт – управленческое решение – не могут проходить без участия культуры рефлексии. В статье раскрыта сущность понятий «рефлексия» и «культура рефлексии», обозначено место культуры рефлексии в повышении качества принятия управленческих решений. Сформирована система показателей, по которой можно определить уровень развития культуры рефлексии в управленческой деятельности и критерии перехода с одного уровня на другой.

**Ключевые слова:** управленческая деятельность, рефлексия, культура рефлексии, система показателей.

### ВВЕДЕНИЕ

Управленческая деятельность очень специфична по своей сути. Она предполагает воздействие на других людей в целях организации их совместной деятельности. Сложность предпринимательства как социально-экономической системы, неопределенность и частая смена условий деятельности, а также динамичность происходящих во внешней среде процессов – все это выдвигает высокие требования к лицам, занятым управлением предприятия. Уровень преодоления угроз внешнего окружения отражает эффективность управленческой деятельности, а именно эффективность в принятии решений и их реализации.

Поскольку управленческое решение является результатом управленческой деятельности, причем результатом мыслительной работы, а это означает, что многие процессы скрыты от внешнего наблюдателя и происходят в «голове», то оно неразрывно связано с таким понятием, как рефлексия. При этом следует отметить, что отдельные проблемные вопросы, связанные с процессами рефлексии в управленческой деятельности, на сегодняшний день исследованы недостаточно и нуждаются в дальнейшем изучении, что и осуществляется в рамках данного исследования.

Вопросы рефлексии на сегодняшний день являются одним из хорошо разработанных направлений в современных зарубежных и отечественных психологической и философской науках. Ею занимались такие ученые, как Локк Дж., Лейбниц Г. В., Кант И., Гегель Г. В. Ф., Анисимов О. С., Баранов П. В., Выготский Л. С., Степанов С. Ю., Рубинштейн С. Л., Семенов И. Н., Щедровицкий Г. П. и многие другие. В их трудах рефлексия рассматривается с позиции психологии и трактуется как компонент теоретического мышления, как единица умственного действия и эвристического решения, уровень мыслительного процесса. Однако культура рефлексии в управленческой деятельности исследована недостаточно. Так, в условиях динамической внешней среды, провоцирующей на

предприятиях непрерывные изменения, недостаточно внимания уделено вопросам места культуры рефлексии в управленческой деятельности, их тесной взаимосвязи, способам и методам развития культуры рефлексии, а также оценке уровня ее развития.

Цель статьи – на основе анализа подходов и методик оценки культуры рефлексии сформировать систему показателей оценки уровня развития культуры рефлексии в управленческой деятельности.

## **ОСНОВНОЙ МАТЕРИАЛ**

Управленческая деятельность является одной из важнейших и самых сложных сфер социальной деятельности. Ее задача состоит в поддержании связей между работниками предприятия, в регулировании их целенаправленной деятельности и общественных отношений.

Управленческая деятельность очень разнообразна, поэтому операции и процедуры, характеризующие содержание этой деятельности, тяжело поддаются точной типизации и классификации. К тому же круг управленческих операций постоянно расширяется, а сами операции модифицируются вследствие трансформации способов управления и областей их внедрения, а также в связи с возрастающим количеством внедрений новейших технических средств обработки, накопления, хранения и передачи информации. Изменения в содержании операций и процедур управленческой деятельности вносит компьютерная техника, которая даёт возможность внедрять новейшие информационные технологии. Несмотря на это можно выделить соответствующие управленческой деятельности операции, встречающиеся в основном в процессе выработки и принятия управленческих решений. Ими являются: постановка цели/задач; поиск информации вручную и с использованием компьютеров; анализ информации; сортировка и группировка информации (вручную или с использованием компьютера); расчеты без компьютера; расчеты с использованием компьютера; подготовка альтернативных вариантов решений; индивидуальное принятие решений; коллективное принятие решений; оформление выбранного варианта решения в виде документов и т. д.

Являясь опосредованным, воздействие административно-управленческого персонала на результаты деятельности организации осуществляется с применением информации и её преобразованием в конкретное решение для достижения поставленных целей. Следовательно, ключевой особенностью управленческой деятельности является информационный характер ее предмета и продукта труда, обусловленный принципиальным различием трудового процесса (относительно его содержания и результата) от остальных видов деятельности [1].

Продуктом труда руководителей, реализующим взаимосвязанные функции управления и содержащим постановку целей (задач), обоснование средств, способов и сроков их достижения, является управленческое решение. Управленческое решение неразрывно связано с феноменом рефлексии. Основная функция рефлексии состоит в обеспечении более полного и ясного осознания человеком выполняемой им деятельности в ее отдельных элементах (факторы, цели, средства)

## **ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ...**

и как единого целого (деятельность как целостное образование составляет функциональную часть всей жизнедеятельности) [2].

Относительно нашего объекта исследования наиболее подходящим является следующее определение. Рефлексия – это способность быстро и своевременно реагировать на происходящие изменения на основе своих организационных возможностей и опыта прошлых лет; это умственная активность, концентрирующаяся на определенном содержании сознания. Активность сознания руководителя имеет двойственную направленность: и на процесс организации деятельности подчиненных, и на ее результат.

Способность управленца к рефлексии формирует его культуру рефлексии.

Культура рефлексии как самостоятельное понятие не раскрывается ни в одном из существующих отечественных и зарубежных психологических словарей. При этом она как особый феномен активно изучается.

Относительно профессиональной деятельности Анисимов О. С. считает, что «культура деятельности и мышления предполагает своей основой рефлексии деятельности и мышления, разработку и применение средств организации рефлексии» [3].

Исходя из сказанного, культура рефлексии – это совокупность способностей, способов, стратегий, построенных на основе ценностных и интеллектуальных критериев, обеспечивающих осознание и освобождение от стереотипов непродуктивного личностного опыта путем их переосмысления и выдвижения благодаря этому управленческих решений, ведущих к преодолению тех проблемно-конфликтных ситуаций, которые возникают в процессе управленческой деятельности. Такое понимание культуры рефлексии объясняет возможность творческого отношения человека к своему профессиональному становлению, к себе как уникальной личности, к способам своего общения с другими и культурой в целом.

Культура рефлексии является комплексной характеристикой управленца. В связи с этим ее оценка должна осуществляться на базе системы отдельных показателей развитости тех или иных свойств, качеств, характеристик и способностей управленца.

Проведя анализ влияния всевозможных факторов на развитие управленца как личности, как профессионала, выделим показатели и критерии, которые обеспечат необходимый уровень развития его культуры рефлексии.

Для описания системы показателей оценки уровня развития культуры рефлексии необходимо определить соответствующие понятия.

Критерий (греч. *kriterion* – средство для решения) – «это признак, на основании которого производится оценка, определение, классификация чего-нибудь, мерило» [4].

Общеизвестно, что критерии отображают основные закономерности формирования определенного явления, существующие взаимосвязи между компонентами в модели, динамику явления, которая изучается и раскрывается с помощью специфических признаков каждого структурного компонента. Над проблемой критериев и показателей психологических явлений и их

взаимоотношений работало много педагогов и психологов, в частности Бабанский Ю. К., Городов П. Н., Максименко С., Ягупов В.

В психологической литературе термин «критерий» рассматривается как мерило для определения, оценки предмета, явления; признак, взятый за основу классификации; основание для оценивания, определения или классификации чего-либо; стандарт, за пределами которого могут приниматься решения, осуществляться оценка или классификация; уровень достижений, который определяется целью, по степени приближения к которой оценивается прогресс.

Городов П. Н. под критерием понимает «показатель, на основании которого можно судить об эффективности процесса» [5]. Гапончук Г. И. отмечает, что критерий включает в себя «совокупность основных показателей, которые раскрывают конкретный уровень какого-либо явления» [6]. Спиринов А. Ф. считает, что «каждый показатель предусматривает определение соответствующих ему критериев» [7].

В данной работе критерий – это отличительный признак либо группа условий, позволяющая переходить с одного уровня развитости культуры рефлексии на другой.

Показатели – это обобщенная характеристика свойств чего-либо [8]. Показатель как компонент или составляющая критерия в данном случае является типовым и конкретным проявлением одной из существенных сторон исследуемого явления, процесса, по которому можно судить не только про его наличие, но и про уровень его развития.

Можно выделить внутренний и внешний критерий развития культуры рефлексии. Внутренним критерием выступает эффективность развития профессионализма управленца. Он включает в себя:

- осознание и переосмысление личностных и профессиональных ориентиров своего жизненного пути. Обеспечивает раскрытие и реализацию профессиональных возможностей при постановке и решении творческих задач, возникающих в управленческой деятельности;

- создание личностных рефлексивных моделей профессиональной деятельности;

- рефлексия статусного роста в личностном и профессиональном плане;

- направленность на осознание личной и профессиональной индивидуальности;

- реализация индивидуальных программ личностного и профессионального саморазвития.

Внешним критерием развития культуры рефлексии является эффективность рефлексии в процессе становления и развития профессионализма. К нему относятся:

- умение ставить и решать неординарные практические задачи;

- гибкость в принятии решений;

- способность адаптироваться в непривычных межличностных системах отношений;

- готовность действовать в ситуациях с высокой степенью неопределённости;

- стремление к реализации нововведений и инноваций;

- интерес к саморазвитию и самообразованию, самоанализу и самооценке;

## **ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ...**

- аналитические умения и навыки;
- умение обретать новые смыслы и ценности;
- выраженность профессионального интеллекта и мышления;
- развитость стрессоустойчивых качеств;
- развитость эмоционально-волевых качеств управленца;
- умение не поддаваться чувству;
- способность приспосабливаться, адаптироваться и быстро реагировать на изменения во внешней среде.

Для оценки уровня развития культуры рефлексии предлагается использовать интегральную характеристику, которая является сложной по своему строению и определяется на основе системы показателей.

Интегральная характеристика развития культуры рефлексии управленца строится на основе входной информации, которой является система показателей, отражающая все составляющие культуры рефлексии, а именно:

- 1) общий уровень рефлексивности;
- 2) готовность к риску;
- 3) коммуникативно-организаторские способности;
- 4) самоконтроль в общении;
- 5) способность к коммерческой деятельности.

Уровень развитости каждой из этих составляющих является совокупной характеристикой, определяется на основе расчета частных показателей оценки.

Так, общий уровень рефлексивности оценивается по показателям: ретроспективная рефлексия деятельности, рефлексия настоящей деятельности, рассмотрение будущей деятельности, рефлексия общения и взаимодействия с другими людьми.

Ретроспективная рефлексия проявляется в склонности к анализу уже выполненной в прошлом деятельности и свершившихся событий. В этом случае предметы рефлексии – предпосылки, мотивы и причины произошедшего; содержание прошлого поведения, а также его результативные параметры и допущенные ошибки, что представляет наибольший интерес. Эта рефлексия выражается, в частности, в том, как часто и насколько долго субъект анализирует и оценивает произошедшие события, склонен ли он вообще анализировать прошлое и себя в нем.

Рефлексия настоящей деятельности (ситуативная рефлексия) обеспечивает непосредственный самоконтроль поведения человека в актуальной ситуации, осмысление ее элементов, анализ происходящего, способность субъекта к соотношению своих действий с ситуацией и их координации в соответствии с изменяющимися условиями и собственным состоянием. Поведенческими проявлениями и характеристиками этого вида рефлексии являются, в частности, время обдумывания субъектом своей текущей деятельности; то, насколько часто он прибегает к анализу происходящего; степень развернутости процессов принятия решения; склонность к самоанализу в конкретных жизненных ситуациях.

Рефлексия будущей деятельности (перспективная рефлексия) соотносится с функцией анализа предстоящей деятельности, поведения, планированием как таковым, прогнозированием вероятных исходов.

Рефлексия общения подразумевает направленность рефлексии на других людей, способность встать на место другого [9].

Перечисленные промежуточные комплексные показатели характеризуются такими функциональными показателями, как:

- активность (стремление к осознанию бытия);
- направленность (избрание объекта рефлексии как ценности);
- целостность (охват всех сфер жизнедеятельности);
- производительность (способность создавать определенное количество рефлексивных образов);
- потенциальность (наличие необходимого объема знаний для продуцирования рефлексивных образов),
- актуализация (осознание образов рефлексии);
- реализация (осуществление рефлексивных проектов);
- перспективность (наличие краткосрочных и долгосрочных целей).

Готовность управленца к риску оценивается на основе таких показателей: смелость, решительность, способность взять на себя ответственность, навыки прогнозирования, интуитивность.

Коммуникативно-организаторские способности оцениваются по совокупности следующих показателей: умение слушать, организационная проницательность, эмоционально-волевая результативность, склонность к организаторской деятельности.

«Организационная проницательность – это умение предвидеть и грамотно руководить событиями, включающее психологическую избирательность, практическую направленность интеллекта, психологический такт.

Эмоционально-волевая результативность – это умение влиять, воздействовать на других людей волей, эмоциями. Она складывается из энергичности, требовательности, самокритики.

Склонность к организаторской деятельности – это готовность к такой деятельности (от мотивации до профессиональной подготовленности)» [10].

Для управленца очень важно умение донести свои идеи до окружающих людей, заинтересовать их, умение прислушиваться к мнениям подчиненных и коллег, анализировать ситуации, решать конфликты. Умение слушать помогает получать новые идеи.

Коммуникативно-организаторские способности обеспечивают адекватное взаимопонимание и эффективное взаимодействие между людьми в процессе общения или же выполнения совместной деятельности. Они позволяют успешно контактировать с другими людьми, осуществлять как саму коммуникативную, так и организаторскую деятельность.

Самоконтроль в общении оценивается при помощи таких показателей, как экспрессивность, эмоциональная стабильность, импульсивность, склонность к чувству истины, самоудовлетворенность, способность сдерживать тревожность.

## **ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ...**

Способность управленца к коммерческой деятельности оценивается путем определения следующих показателей: интеллект, сензитивность, проницательность, стиль управления, доминантность, воображение.

Способность к коммерческой деятельности управленца требует разносторонних знаний; учитывает тенденции развития товарно-денежных отношений, экономической, социальной и других сфер; позволяет использовать наиболее эффективные принципы и приемы коммерции.

Для оценивания перечисленных выше показателей следует использовать психодиагностические методики. Предлагается использовать именно эти методики в целях оценки и самооценки развитости рефлексивных процессов, рефлексивных умений и рефлексивности как профессионально важного качества управленца.

### **ВЫВОДЫ**

Необходимость изучения развития культуры рефлексии заключается в недостаточной её исследованности в области управления. Данная способность, имеющая нарастающую тенденцию развития с каждым последующим годом профессиональной деятельности, оказывает огромное влияние на эффективность деятельности всего предприятия.

Оценивать уровень развития культуры рефлексии в управленческой деятельности предложено на основе системы показателей, включающей такие агрегированные характеристики, как общий уровень рефлексивности, готовность к риску, коммуникативно-организаторские способности, самоконтроль в общении, способность к коммерческой деятельности.

### **Список литературы**

1. Управленческий труд: характеристика, особенности, виды [Электронный ресурс]. URL: <http://www.strategplann.ru/organization-of-managerial-work/managerial-labor-characteristic-features-of-species.html>.
2. Пьянкова Г. С. Развитие профессиональной рефлексии: учебное пособие для вузов. Краснояр. гос. пед. ун-т им. В. П. Астафьева. Красноярск, 2009. 244 с.
3. Анисимов О. С. Новое управленческое мышление: сущность и пути формирования. М.: МГУ, 1991. 245 с.
4. Комлев Н. Г. Словарь иностранных слов: [более 4500 слов и выражений]. М.: Эксмо, 2006. 669 с.
5. Городов П. Н. Актуальные вопросы перестройки воспитания в высшей военной школе. М.: ВПА МО, 1990. 34 с.
6. Гапончук Г. И. Формирование военно-педагогической направленности курсантов. М.: ВПА МО, 1990. 76 с.
7. Спирин Л. Ф. Теория и технология решения педагогических задач. М.: Рос. пед. агентство, 1997. 82 с.
8. Что такое показатель [Электронный ресурс]. URL: <http://webotvet.ru/articles/opredelenie-rokazatel.html>.
9. Рефлексия [Электронный ресурс]. URL: <http://psihomed.com/refleksiya/>.
10. Коммуникативные и организаторские способности [Электронный ресурс]. URL: <http://berichnow.ru/stati/kommunikativnyie-i-organizatorskie-sposobnosti-rukovoditelya>.

*Статья поступила в редакцию 20.02.2019*