

ІІО БАСШЫСЫНЫҢ БЕДЕЛІ - БАСҚАРУДЫҢ СУБЪЕКТИВТІК ЖАҒЫ РЕТІНДЕ

Аннотация. Бұл мақалада ішкі істер органдары басшысының беделі ұғымына түсінік беріліп, басшының беделі — басқарудың субъективтік жағы ретінде қарастырылады. Оның бойында болуға тиіс іскерлік қасиеттерге психологиялық баға беріледі.

Түйін сөздер: басшы беделі, басшы психологиясы, сенімділік, эмоционалды салмақтылық, күйзеліске тұрақтылық, креативтілік, жетістіктерге жетуге тырысушылық, жауапкершілік, тапсырманы орындау сенімділігі, тәуелсіздік.

Басқару қызметінің тиімділігі көп жағдайда басшы беделіне байланысты.

Басшы беделі — адамның ұжымға жекелей әсер етуі, адам оған өз еңбегімен, кәсіби білімімен, ұйымдастырушылық қабілетімен, жаңашылдығымен, адамдармен жұмыс істей білуімен жетеді. Бұл тұлғаны қоғамдық мойындау, оның субъективті қасиеттерін жұмыстың объективті қажеттіліктеріне сәйкестігін түсінулері болып табылады.

«Басшы психологиясы» ұғымы «жеке тұлға психологиясы» ұғымымен ұқсас емес. Басшының жеке басын оның биографиялық сипаттамасы, қабілеті мен қасиеттері құрайды.

Биографиялық сипаттамаларға мыналар жатады:

1. *Басшының жасы.* Жоғары дәрежедегі басқарушы қызметкерлердің жас шегі проблемасы, сонымен қатар кәсіби қызметтің басқа түрлеріне арналған жас оптимумы мәселесі бұрыннан бар. В. Г. Ананьев корсеткендей, «психологиялық зерттеулерде қарастырылатын жас факторы шын мәнінде өсу құбылысының, жалпы соматикалық, жыныстық және нервтік-психикалық жетілудің жиынтығы болып табылады. Бұл процестер нақты жағдайлардағы адам дамуының көптеген, күрделі қоғамдық-экономикалық және әлеуметтік-психологиялық құбылыстары болып табылады»¹.

Жас факторын тұлғаның өзгеріс шеңберіне қосу абсолюттік сипаттан гөрі көп жағдайда салыстырмалы сипатқа ие. Алайда, Х. Э. Лахт, Р. Кричевский, Н. Кмить сияқты ғалымдар жүргізген зерттеулерге сүйенер болсақ, басшының жасы егер ол ұжым мүшелерінің орта жасынан артық болса ұжымдағы қанағаттанушылық сезіміне жағымсыз әсер етуі мүмкін.

2. *Басшының жынысы.* Бұл сипаттама соңғы жылдары басшы рөліндегі әйелдер мен ер адамдар арасындағы айырмашылықтарды түсіндіруге тырысатын зерттеушілер арасында қызығушылық туғызуда. Бұл қазіргі қоғамдық өмірімізде әйел адамдар маңызды рол атқармайтын саланы табу қиын. Алайда, зерттеушілердің зерттеулеріне сүйенер болсақ, сөйлеу белсенділігін қажет ететін кейбір қызмет түрлерінде әйел адамдар біраз жасқаншақтанады. Сондықтан әйелдердің лидер болу жағдайы сирек және олардың билікке ұмтылу жағдайлары да аз кездеседі. Бұл ер адамдардың топтық міндеттерді шешудегі құзыреттілігін және олардың топта артық болуға тырысушылығымен түсіндіріледі. Сондай-ақ, ер адам үшін қоғамда қабылданған белгілі стандарттардың болуының маңызы зор. Ұжым мүшелері еркек жынысты басшыдан еркекке тән мінез-құлықты күтеді, ал әйелдерге ұжым мүшелері лайықты басшы ретінде қараулары үшін өз қабілеттері мен өзіне тән іскерлік қасиеттерін дәлелдеулері қажет. Сонымен қатар басшы ер адам мен әйел адамның арасында тағы бір үлкен айырмашылық бар. Ол әйел басшының адамдар арасындағы қарым-қатынастарға деген үлкен қызығушылық танытуы. Әйел адамдар демократиялық басшылық етуде, сондай-ақ адами қатынастарға бағытталу дәрежесінде ер адамдардан асып кетеді.

3. *Әлеуметтік-экономикалық мәртебесі мен білімі.* Бұл сипаттамалардың болуы басшы үшін өте маңызды. Тиімді басшы басқару саласындағы ұйым қызметімен байланысты түрлі білімдерді, арнайы ғылымдарды, шет тілін білуі қажет. Қазіргі уақытта басшылар арнайы біліммен қатар экономика, заң салаларын да жақсы меңгеруге тырысады. Елімізде қазіргі таңда басшылардың шет тілін білу қажеттілігі арта түсуде. Бұған еліміздегі көптеген ұйымдар мен мекемелердің ұқсас шетелдік ұйымдармен қызмет жасауы ықпал етуде. Сонымен қатар басшылар басқарудың психологиялық мәселелеріне аса үлкен қызығушылық танытуда. Олардың көбі басқаруға арналған батыс мектептерінде тағылымдамалардан өтуде. Адамның әлеуметтік-экономикалық мәртебесі оның басқару саласындағы қызметте көтерілуіне көп ықпал етеді. Ф. Фидлер айтқандай «Компания президенті болудың ең сенімді тәсілі — сол компанияға иелік етуші отбасында дүниеге келу». Алайда, көптеген басшылар (мысалы, Форд, Якокка) өз жолдарын ең басынан «нөлден» бастап, бизнес биігіне шыққан. Сондықтан осындай биік жетістіктерге жету әркімнің еншісінде. Адамның келесі маңызды қасиеті — қабілеттілік. Барлық қабілеттілікті жалпы (оған интеллектіні жатқызамыз) және спецификалық (білім мен білуге тырысу) деп бөлеміз. Басшылық тиімділігін арттыруға адамның жалпы қабілетінің, яғни интеллектісінің маңызы зор.

Өткен ғасырдың 60-шы жылдары американдық индустриалды психолог Е. Гизели менеджерлер тобын зерттей отыра, интеллект пен басшылық тиімділігі арасында қисық желілік сипат бар екендігін атап көрсеткен. Бұл — интеллектісі жоғары емес немесе төмен менеджерлерге қарағанда орташа деңгейдегі менеджерлердің тиімділіктері жоғары екендігін көрсетеді. Алайда бұл мәліметтер интеллектуалдық әлеуеттің қандай да бір стандарты емес. Қандай да бір нақты тиімді басшы интеллектіні анықтау бойынша жүргізілген тестілеуден төмен нәтижелер алуы мүмкін.

Ф. Фидлер мен А. Лейстер жүргізген кейінгі зерттеулер интеллект пен тиімді жұмыс жасау арасындағы қатынастарға басқа да факторлардың әсері болуы мүмкін екендігін көрсетеді. Оған басшының тәжірибесі мен мотивациясын, сонымен қатар жоғары тұрған басшы мен қарамағындағы қызметкерлер арасындағы қарым-қатынасты жатқызуға болады.

Жеке тұлғаның спецификалық қабілеттеріне басқару қызметін нәтижелі орындау үшін аса маңызды болып саналатын білім, білу, компетенттілік және барлық ақпараттардан хабардар болып отыру қабілеттерін жатқызуға болады.

Басшының келесі қасиеттері — оның мінез-құлқы. Қарастырылып отырған мәселені эмпирикалық зерттеу тарихы ұзақ. Ол XX ғасырдың бірінші жартысынан бастау алады. Ол Батыста 20-шы жылдары қалыптасқан лидерлік немесе басшылық ету «мінез-құлық теориясында» көрініс табады. Осы теорияға сәйкес, басшы өз қызметінің объективті жағдай спецификасына қарамастан өзіне ғана тән, туа біткен белгілі қасиеттерге ие болады.

А. Ковалев, В. Мясичев, Л. Уманский сияқты зерттеушілер өз еңбектерінде тиімді басшының жеке бас қасиеттерінің әмбебап реестрін жасауға тырысты^{2, 3}. Ал, біз А. И. Китовтың «басшы қызметінің мазмұны мен құрылымын негізге алмай жасалған қасиеттер тізбесінің болашағы жоқ», — деген пікіріне қосылып, нақты бір қызметке қатыссыз санамаланған тұлғалық қасиеттер шынайы феномен емес, өмірдің барлық жағдайларында жарамды жақсы тілектер деп санаймыз⁴.

Көптеген зерттеу еңбектерінде аталатын тұлғалық қасиеттер: доминанттылық, өзіне деген сенімділік, эмоционалды салмақтылық, күйзеліске тұрақтылық, креативтілік, жетістіктерге жетуге тырысушылық, жауапкершілік, тапсырманы орындау сенімділігі, тәуелсіздік, адамдармен тез тіл табысушылық және т. б. Енді осы қасиеттердің әрқайсысына жеке-жеке тоқталсақ:

Доминанттылық немесе адамдарға әсер ете білу қабілеті. Басшыға бұл қасиет өте қажет. Себебі адамдарға әсер етпей оларды басқару мүмкін емес. Адамдарға әсер ету тек қызметтік өкілеттікке негізделмей, басшының қарамағындағы қызметкерлермен қарым-қатынас жасауының психологиялық-педагогикалық ерекшеліктері де есепке алынуы қажет. Басшының қарамағындағыларға әсер етуі әділетті қарым-қатынасқа негізделуі керек.

Өзіне деген сенімділік. Басшының бойында бұл қасиеттің болуы оның қарамағындағылардың көңіл-күйіне тигізер әсері зор. Себебі олар басшы өзіне сенімді болған жағдайда өздерін жан-жақты қорғалған ертеңгі күніне сенімді сезінеді. Сөйтіп, белгілі психологиялық жайлылық тапсырмаларды орындауға деген мотивацияны қамтамасыз етеді. Өз-өзіне сенімсіз басшы қарамағындағы қызметкерлермен қатар өзімен қатарлас және жоғары рангалы басшылардың да сенімі мен құрметінен айрылады.

Эмоционалды салмақтылық пен күйзеліске тұрақтылық. Эмоционалды салмақтылық басшының өз көңіл-күйін бақылауда ұстауы. Басшы мен оның қарамағындағылардың қарым-қатынасы бір қалып-

ты, іскер және жеке көңіл-күйге қатыссыз болуы қажет. Басшының эмоционалды салмақтылығы оның қарамағындағылардың эмоционалды жағдайларына әсер етеді. Басшының жағымсыз көңіл-күйі қарамағындағылардың сенімділік сезімін төмендетіп, ол қызметкерлердің іскерлік белсенділігіне әсер етуі мүмкін. Қызметкерлер жұмыс проблемаларымен емес, өз сезімдерімен күресуге мәжбүр болады.

Эмоционалды тұрақсыздық басшының іскер серіктестері алдындағы абыройын түсіруі мүмкін. Алайда жағымсыз эмоционалды реакцияны басу, шектеу жеке тұлға үшін жағымсыз салдарға әкеп соқтыруы мүмкін. Ол — неврозбен оның негізінде дамитын гипертония немесе асқазан ауруы сияқты психосоматикалық аурулар. Сондықтан басшы эмоцияны шығару жолдарына ерекше көңіл бөлуі керек. Ол үшін дене жаттығуларын орындау, достарыңмен, басқа да жақын адамдарыңмен қарым-қатынас жасаудың маңызы зор.

Жапонияда іштегі көңіл-күйді шығару үшін басшыны бейнелейтін манекендерді сындырады. Сондықтан соңғы жылдары мамандар менеджерлік еңбекті рационалды түрде ұйымдастыру қажеттілігі және басшының іштегі көңіл-күйін шығару үшін қажетінше уақыт беру туралы жиі айтып жүр.

Креативтілік немесе міндеттерді шығармашылық тұрғыдан шешу қабілеттілігі. Тиімді басшылық кепілдігіне — басшының өз қарамағындағылардың қызметте жаңалық пен шығармашылық элементтерін көре алуы мен олардың кез келген бастамаларын қолдаулары жатады.

Мақсатқа қол жеткізуге тырысушылық — қазіргі басшылардың маңызды қасиеттері. Бұл қасиеттермен қатар тұлғаның тәуекелділікке бейімділігі қатар жүреді. Басшы істің ортасында тоқтап қалмай, шекті тәуекелділікке бара білуі керек. Жақсы басшы бизнеспен ақша үшін (ақша олар үшін баю құралы емес, жетістік нәтижесі болып саналады) емес, сансыз түрлі проблемаларды шешуге арналған ойлау қабілеттілігін үнемі жинақтап ұстау үшін айналысады.

Тапсырманы орындау кезіндегі жауапкершілік пен сенімділік.

Осы адами қасиеттердің аздығын біз күнделікті жұмысымызда сезінеміз. Басшы қабылданған шешім үшін персоналды жауапкершілік алатын жағдайларды жөн көруі керек. Ол жауапты және сенімді адам болып, өз қарамағындағылары үшін үлгі болуы қажет.

Тәуелсіздік. Бұл мінез-құлық ұйым өмірінің түрлі салаларында басшының жетістіктерге жетуін қамтамасыз ететін маңызды қасиет болып табылады. Басшы өзін қоршаған адамдардан қандай кеңес алғанына қарамастан соңғы шешімді өзі қабылдайды. Басшының өзіндік шешім қабылдау қабілеті неғұрлым басым болған сайын оның тәуелсіздігіне көз жеткіземіз. Алайда бұл қасиет оның өз әріптестері мен қарамағындағылардың пікіріне құлақ салмайды деген ой емес. Бастысы басшының туындаған проблемаға қатысты өз пікірінің, кәсіби және адами қасиеттерінің болуы, сонымен қатар қарамағындағылардың осы қасиеттеріне қолдау жасауы болып табылады. Алайда басшының шексіз тәуелсіздігі ақымақтық пен волонтаризмге әкеп соқтыруы мүмкін. Сөйтіп, осындай жолмен жүзеге асырылатын тәуелсіздік менеджмент тиімділігін төмендетуге ықпал етеді.

Тіл табысушылық. Ғылыми зерттеу нәтижелері бойынша басшы өз жұмыс уақытының төрттен үш бөлігін қарым-қатынас жасауға жұмсайды. Сондықтан басшының коммуникациялық қасиеттері жоғары болуы керек. Басшы қарамағындағылармен болатын барлық іскерлік байланыстарын осы қарым-қатынас жасаудан бастайды.

Басшы беделіне басшының кәсіби этика нормаларына негізделген қарым-қатынас жасау мәдениетінің жоғарылығы әсер етеді. Оған жататындар:

1. Басшының қарамағындағылармен, жұмыс бойынша әріптестерімен қарым-қатынас жасаудағы демократизм;
2. Қолжетімділігі мен көңіл бөлушілік қасиеттері;
3. Өзара сенім мен жолдастық ахуалын жасау;
4. Қарым-қатынас жасаудағы әдептілік пен сыпайылық;
5. Нақтылықпен берген сөзде тұрушылық.

Адамдармен жұмыс істеуде басшының ұқыптылығы, нақтылығы мен өзін-өзі ұйымдастыру қабілетінің маңызы зор. Алайда әрекеттердің сыртқы жағы басшының ішкі өнегелік сенімдеріне сәйкес болуы керек. Қызметтік этикеттің осы нормаларын ұстанған жағдайда ғана басшы өз қарамағындағыларға тиімді басшылық жасай алады. Басшының өз қарамағындағылармен үнемі қарым-қатынас жасауы оның беделін арттырып, ұжымдағы психологиялық ахуалға әсер етеді.

Адам тани білуі — беделді, ақылды басшының маңызды қасиеттерінің бірі. Ол өзі басшылық етіп отырған ұйымда жұмыс істейтін адамдарды жақсы білуге тиіс. Қарамағындағы қызметкерлерді жақсы

білу үшін басшы кадр бөлімінен олардың жеке істерін алып танысады. Алайда құжаттарды зерделеу — басшының өз қарамағында жұмыс істейтін адамдар туралы білуге тиіс мәліметтердің ең аз бөлігі, себебі құжаттар арқылы басшы адамдардың интеллектуалдық-психологиялық қабілеттері мен жеке қасиеттері туралы біле алмайды. Басшыға өз адамдарының жұмыс процесі мен оның нәтижелеріне әсер етуші факторлар туралы толық білуі керек. Алайда тек білу аздық етеді, басшы оларды пайдалана отыра қызметкердің іскерлік мінез-құлқына болжам жасауы керек. Қазіргі ғылым адамның белгілі бір жұмыс түрін орындау үшін қажетті қабілетін өлшеп, ол ақпаратты пайдалана алатын әдісті ойлап тапты. Адамның жеке ерекшеліктерін анықтаумен айналысатын ғылым түрі психодиагностика деп аталады. Психодиагностиканың жаңа әдістерін қолдану үшін жоғары кәсіби білім мен дағды қажет. Егер басшы психодиагностика саласында кәсіби маман болмаса өз штатына осындай маманды алып, арнайы психологиялық қызметті ұйымдастыруы керек. Бұл қызметтің негізгі жұмыс бағыты ұйым қызметкерлеріне түрлі әдіс.

Ұжым беделіне ие болу, басқару түрі сияқты белгілі бір дәрежеде өнер болып табылады. Зерттеушілердің осы уақытқа дейін «беделге ие болудың» бірдей теориясын әзірлеп, негіздей алмауының себебі де осы болар. Басшы үшін ең бастысы — басшының жеке қасиеттерімен үйлесетін, басшылықтың ұтымды стилін тандау. Басшы мінез-құлқының стилі жағдайға тікелей байланысты. Олардың кейбіреуін қолдана отырып, басшы алда тұрған міндеттерді шешеді, ұжым қызметкерлеріне қолдау көрсетіп, тиімділіктерге қол жеткізеді. Қандай жағдайда болмасын беделді басшының стилі тиімді басқарудың икемді құралы болуы керек.

¹ Ананьев В. Г. Избранные психологические труды: В 2-х т. — М., 1980. — Т. 1.

² Ковалев А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. — М., 1979.

³ Уманский Л. И. Психология организаторской деятельности. — М., 1980.

⁴ Китов А. И. Психология хозяйственного управления. — М., 1984.

РЕЗЮМЕ

В данной статье дается понятие авторитета руководителя органов внутренних дел, авторитет руководителя рассматривается как субъективная сторона управления. Также дается психологическая оценка деловым качествам, которыми должен обладать современный руководитель.

RESUME

This article provides the concept of authority of the head of internal affairs bodies, where the authority of the head is regarded as the subjective aspect of management. Also provides psychological assessment that merit must have a modern leader.