РЕФЛЕКСИВНІСТЬ ТА ЇЇ ЗНАЧЕННЯ В ПРОФЕСІЙНО-МОВЛЕННЄВІЙ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕНЕДЖЕРА

REFLEXIVITY AND ITS ROLE IN THE PROFESSIONAL SPEECH COMPETENCE OF A MANAGER

УДК 159.9:81.23
DOI https://doi.org/10.32782/2663-5208.2022.41.20

Власенко О.О.
к. економ. н., доцент,
докторант
Університет Григорія Сковороди
в Переяславі

Важливим вмінням, необхідним для соціалізації особистості у суспільстві, є мовлення. Для багатьох спеціалістів грунтовною складовою фахових вмінь є професійне мовлення. Професійно-мовленнєва компетентність є відображенням рівня навичок професійного мовлення фахівця. Особливо важливою є професійно-мовленнєва компетентність для менеджера, тому, що мовлення є його основним, специфічним інструментом праці. Воно забезпечує обмін інформацією задля вирішення визначених завдань діяльності підприємства. Опанування цієї компетентності є обов'язковим етапом надбання фахових знань зі спеціальності «менеджер». Професійно-мовленнєва компетентність характеризується певними показниками. Одним із таких показників є рефлексивність. Рефлексивність – це здатність особистості до розумового процесу, що спрямований на самопізнання, аналіз своїх емоцій, почуттів, здібностей. В нашому дослідженні, вона вивчається з позиції опанування професійно-мовленнєвої компетентності менеджерами. Рефлексивність є інформаційним джерелом людини про свої особливості і входить до психологічно-особистісних характеристик індивіда. Її опанування є передумовою надбання професійно-мовленнєвої компетентності. Із підвищенням рівня рефлексивності менеджер більш адекватно оцінює свої дії, більш тверезо і ефективно реагує на зауваження інших та усуває імпульсивність своїх вчинків. Критерій рефлексивності можна оцінити двома показниками: показник рефлексії та показник внутрішнього контролю. Показник рефлексії відображає здатність особистості осмислювати власний досвід та оцінювати свої переконання. Показник внутрішнього контролю визначає можливість особистості до саморегуляції та управління своїми емоційними проявами. Визначення цих двох показників надають можливість зробити висновок про рівень рефлексивності, що характеризує професійно-мовленнєву компетентність менеджера.

Ключові слова: *професійно-мовленнєва компетентність, професійне мовлення, менеджер, рефлексивність, показник рефлексії, показник внутрішнього контролю.*

Speech is an important skill required for the socialization of an individual in society. For many specialists, a thorough component of professional skills is professional speech. Professional speech competence is a reflection of the level of professional speaking skills of a specialist. Professional speech competence is especially important for a manager because speech is his or her main, specific work tool. It ensures the exchange of information to solve the defined corporate tasks. Mastering this competence is a mandatory stage of acquiring professional knowledge in the management specialty. Professional speech competence is characterized by certain indicators. One of these indicators is reflexivity. Reflexivity is an individual's ability to engage in mental processes aimed at self-knowledge, analysis of one's emotions, feelings, and abilities. Our study examines it from the perspective of mastering professional speech competence by managers. Reflexivity is a person's source of information about his or her own characteristics and is part of the individual's psychological and personal characteristics. Its mastery is a prerequisite for acquiring professional speech competence. With an increase in the level of reflexivity, managers evaluate their actions more adequately, respond more soberly and efficiently to the remarks of others, and eliminate the impulsiveness of their actions. The reflexivity criterion can be evaluated by two indicators: the reflection indicator and the internal control indicator. The reflection indicator shows the ability of individuals to comprehend their own experience and evaluate their beliefs. The internal control indicator determines the individual's ability to self-regulate and manage his or her emotions. The determination of these two indicators provides an opportunity to draw a conclusion about the level of reflexivity that characterizes the manager's professional speech competence.

Key words: *professional speech competence, professional speech, manager, reflexivity, reflection indicator, internal control indicator.*

Однією із необхідних навичок, що слугує підґрунтям успішної діяльності фахівця, є мовлення. Кожна професія вимагає використання професійного мовлення. Особливого значення набуває професійне мовлення в менеджменті, де воно забезпечує продукування ефективних взаємовідносин та є основним інструментом професійної діяльності менеджера. Одним з головних завдань менеджерів – забезпечення оперативного, зворотного, інформаційного зв'язку у підприємстві, що забезпечується різними комунікативними каналами, де основним знаряддям є мовлення.

Опанування професійно-мовленнєвої компетентності є обов'язковим етапом надбання фахових знань зі спеціальності «менеджер». Підвищення її рівня свідчить про професійний розвиток та самовдосконалення особистості.

Розуміння необхідності саморозвитку у людини виникає лише після проведення нею самоаналізу. Компонент рефлексивності є обов'язковим у будь якій сфері життя, однак лише аналіз себе у професії спонукає особистість до професійного розвитку.

Аналізом категорії «професійно-мовленнєвої компетентності» займалось чимало вчених: І. Бабій, Л. Барановська, Л. Березовська, Є. Бондаренко, А. Варданян, Л. Рубцова Т. Іванчікова, Н. Колодій, Н. Скибун та ін. Досліджували рефлексію вчені: О. Асмолов,

В. Давидов, Л. Захарова, А. Карпов, Д. Леонтьєв, В. Пономарьова, Л. Рувінський, І. Семенова, А. Соловйова, М. Снайдер, С. Стеблюк, В. Староста та ін.

Однак, їх аналіз не достатньою мірою відображає вплив рефлексії на розвиток професійно-мовленнєвої компетентності менеджера.

Актуальність проведеного дослідження обумовлена важливістю професійно-мовленнєвої компетентності у становленні менеджера як фахівця та необхідністю оцінки критерію рефлексивності для визначення рівня вищеозначеної компетентності.

Менеджер продукує професійно-мовленнєву діяльність, яка полягає у формуванні та прийому інформаційних повідомлень із використанням професійних термінів. Ціллю цієї діяльності є налагодженні ділових зв'язків, необхідних для виконання професійних обов'язків відповідно до вимог спеціальності.

Продукування професійно-мовленнєвої діяльності менеджера характеризує професійно-мовленнєва компетентність, яка відображає рівень володіння вербалізацією відповідними професійними мовними і мовленнєвими засобами створення повідомлення та процесу сприйняття ментального змісту думки, для побудови діалогу при діловому спілкуванні.

У свою чергу, професійно-мовленнєва компетентність характеризується певними показниками, одним з яких є рефлексивність.

Рефлексивність є спроможністю людини пізнавати себе, аналізувати свою свідомість та вплив оточуючих факторів на неї. Вона дає людині інформацію про свій стан, сприйняття себе та свого місця у світі.

З погляду філософії, рефлексія це «принцип людського мислення, що спрямовує його на осмислення й усвідомлення власних форм і передумов; предметний розгляд самого знання, критичний аналіз його змісту і методів пізнання; діяльність самопізнання, що розкриває внутрішню будову і специфіку духовного світу людини» [11, с. 579].

З позиції психології рефлексія розглядається як «аналіз власного психічного стану», «механізм взаєморозуміння – осмислення суб'єктом того, якими засобами і чому він справив те або інше враження на партнера зі спілкування» [14, с. 427].

Особливим джерелом знань особистості про особливості свого професійного мовлення є критерій рефлексивності професійно-мовленнєвої компетентності.

О. Асмолов зазначав: «Безумовно, аналіз рис особистості, зафіксованих у мові, необхідний щодо проявів особистості. Однак навіть за найтоншої статистичної обробки різних дескрипторів при діагностиці особистості не слід забувати, що джерело цього набору рис – самоопис або зовнішнє спостереження» [1, с. 11].

Підтримуємо відокремлення понять «рефлексія» та «рефлексивність» А. Карпова. З його позиції, рефлексивність – це властивість особистості, а рефлексія – процес. Він вважає, що «рефлексивність має бути представлена як якісно особлива властивість індивіда» [3, с. 52].

Поділяючи думку С. Стеблюк та В. Старости вважаємо, що під рефлексивністю необхідно розуміти «здатність особистості до самоаналізу, свідомий процес осмислення та переосмислення суб'єктом сутнісних власних ознак, можливостей і досягнень, а також своїх відносин із соціальним світом у процесі професійної діяльності» [10, с. 100].

Рефлексивність є обов'язковим компонентом в діяльності менеджера. За її допомогою керівник аналізує свої дії, реакції та визначає напрямки самовдосконалення, що веде до підвищення рівня професіоналізму і відповідно до підвищення ефективності діяльності підприємства в цілому.

І. Семенов вважає, що «необхідність рефлексії виникає в проблемно-конфліктних ситуаціях розриву в ціннісно-смисловому полі свідомості Я». «У разі інтроспективного самосприйняття людиною самого себе матеріалом для внутрішньої перцепції служить самоданність самовідчуттів, самопочуття, самопереживань і самоуявлень, на основі рефлексії якої суб'єкт будує динамічний образ свого Я». Виходячи з цього: «рефлексія — це насамперед процес переосмислення суб'єктом змісту своєї свідомості та переживання даності своїх психічних станів» [9, с. 24–32].

Критерій рефлексивності повинен відображати диференцьований підхід до її проявів за спрямованістю. За яким виокремлюються два типи: інтрапсихічна та інтерпсихічна рефлексії. Перший тип відображає здатність до самосприйняття та аналізу складових власної психіки, а другий – здатністю до розуміння психіки інших особистостей та включає здатність «встати на місце іншого», тобто містить систему проекції або емпатії. Вважаємо, що загальне значення критерію рефлексивності повинно відображати характеристику цих двох типів.

А. Карпов визначає, що існує три основні види рефлексії: ситуативна (актуальна), ретроспективна та перспективна. За його визначенням «ситуативна рефлексія забезпечує безпосередній самоконтроль поведінки людини в актуальній ситуації, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність суб'єкта до співвіднесення своїх дій з ситуацією та їх координації відповідно до умов, що змінюються, і власним станом», «ретроспективна рефлексія проявляється у схильності до аналізу вже виконаної в минулому діяльності та подій, що відбулися», «перспективна рефлексія співвідноситься: з функцією аналізу

подальшої діяльності, поведінки; плануванням як таким; прогнозуванням можливих результатів» [3, с. 52].

Рефлексивність є інформаційним джерелом даних людини про свої особливості і входить до психологічно-особистісних характеристик індивіда та є передумовою надбання професійно-мовленнєвої компетентності.

Рефлексивність, як критерій професійно-мовленнєвої компетентності, надає можливість особистості встати на позицію дослідника, де об'єктом дослідження є він сам. Із підвищенням рівня рефлексивності менеджер більш адекватно оцінює свої дії, що допомагає йому більш тверезо, ефективно та оперативно реагувати на зауваження інших та усувати імпульсивність своїх вчинків.

Логічним підсумком спостережень є визначення критерію рефлексивності як здатності особистості до розумового процесу, що спрямований на самопізнання, аналіз своїх емоцій, почуттів, здібностей щодо опанування професійно-мовленнєвої компетентності в розрізі розуміння мислення та дій іншої особистості.

Вважаємо, що критерій рефлексивності можна охарактеризувати за допомогою двох показників:

– показник рефлексії, який відображає здатність особистості осмислювати власний досвід та оцінювати свої переконання;

– показник внутрішнього контролю, який визначає можливість особистості до саморегуляції та управління своїми емоційними проявами.

Показник рефлексії – проводить оцінку рівня здатності особистості осмислювати власний досвід та оцінювати свої переконання.

Д. Войтюк вважає, що «рефлексія має бути визначена як особливим чином організована активність особистості, якою здійснюється перехід на якісно новий рівень професійної діяльності завдяки активним перебудовам установок у свідомості людини». На її думку, «рефлексія сприяє встановленню гармонійної відповідності між структурою особистості спеціаліста та структурою професійної діяльності, тому, що в основі її лежить здатність людини знаходити сенс власної активності, визначати її рівень і характер, а отже регулювати її» [2, с. 14].

Для рефлексії характерно встановлення внутрішньої градації цінностей та установок, які слугують взірцем, еталоном при порівнянні, що відбувається в цьому процесі.

На думку Х. Хекхаузена: «Діяльність визначається не тільки зовні опосередкованими, але також і внутрішньо опосередкованими наслідками. До останніх відносяться позитивні та негативні реакції суб'єкта на досягнутий ним результат, причому ці реакції визначаються особистісним стандартом результатів дії, встановлюваним самим суб'єктом або ж сприйманим їм у якості обов'язкового» [12, с. 643].

Рефлексія тісно пов'язана із професійним мисленням та професійним самовизначенням. Вона спрямовує свою увагу на особистість як на професіонала, надає усвідомлення своїх дій та їх наслідків. Рефлексія стає підгрунтям для готовності особистості до професійної діяльності, тому, що це головна складова початку процесу навчання, який є основним в опануванні будь якої професії.

Рівень рефлексії є різним. Низький та дуже високий рівень рефлексії несприятливо впливає на розвиток особистості.

Д. Леонтьєв та Є. Осін вважають, що «неприйняття себе таким, який є, – не дуже сприятливий симптом, однак абсолютне прийняття себе як даності не трохи краще» [4, с. 115].

Низький рівень рефлексії засвідчує неспроможність людини оцінити свою діяльність та поведінку. Такий рівень свідчить про нездатність особистості змінювати свою поведінку та відношення до певних ситуацій. Діяльність таких людей є незмінною та грунтується на твердженні, що їх все влаштовує або не можливо щось змінити, тому і не треба намагатись це зробити.

Дуже високий рівень рефлексії гальмує особистість у вчиненні дій. Вона не дає людині відчуття правильності прийнятого рішення та відповідно не дає можливість психологічно позитивно сприймати результат від дій. Індивідуум безперервно знаходиться у нервовому стані постійного аналізу дійсності та свого місця там.

Існує багато методик визначення рівня рефлексії:

– методика «Визначення рівня самооцінки» (С. Ковальов);

– методика «Визначення рівня рефлексивності» (А. Карпов, В. Пономарьова);

– методика вивчення загальної самооцінки (опитувальник Г. Казанцевої);

– тест «Диференціальний тип рефлексії» (Д. Леонтьєв);

– тест-опитувальник для визначення самоставлення особистості (В. Столін, С. Пантелєєв);

– опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки» (В. Моросанова);

– тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції» (А. Звєрькова і Е. Ейдмана);

– методика оцінки рівня прояву і спрямованість рефлексії суб'єкта (тест М. Гранта);

– методика дослідження «Емоційного інтелекту» (за Н. Холлом)

Всі запропоновані методики характеризують загальний рівень розвитку рефлексивності особистості.

Показник внутрішнього контролю – відображає можливість особистості до саморегуляції та управління своїми емоційними проявами.

На думку М. Чеботарьова: «Навчання і професійна діяльність людини, поведінка в суспільстві, самовиховання та самовдосконалення припускають неодмінну включеність у них самоконтролю, що відноситься до числа обов'язкових ознак свідомості і самосвідомості людини. Він виступає як умова адекватного психічного відображення людиною свого внутрішнього світу і об'єктивної реальності навколо нього» [13, с. 196].

«Самоконтроль відноситься до обов'язкових ознак свідомості та самосвідомості». Г. Нікіфоров вважає, що «розмаїття механізмів самоконтролю представлено на різних рівнях функціонування психіки: від перебігу окремих пізнавальних процесів до вибору мотивів поведінки» [7, с. 3].

Л. Рувінський та А. Соловйова вважали самоконтроль інструментом «для встановлення відхилення реалізованої програми від заданої, знаходження помилок та відповідного коректування діяльності» [8, с. 91].

Самоконтроль є підгрунтям рефлексивності. За допомогою нього особистість, розуміючи необхідність проведення самоспостережень, проводить їх систематично та повно, відповідно до наявності ситуації, що свідчить про відсутність очікуваних результатів.

За підходом М. Чеботарьова, «самоконтроль – це жорстке, засноване на постійному, вольовому зусиллі, самоспостереження, самообмеження у своїх діях і вчинках, особливо тоді, коли вони сполучаються з великими складнощами і проблемами». [13, с. 197]

Результатом процесу рефлексії є визначення відповідності або невідповідності запланованим результатам. При відсутності потрібних результатів відбувається планування заходів у напрямку зміни дій особистості, згідно ситуації. Додержання плану заходів, що змінить існуючі обставини, потребує внутрішнього контролю людини.

К. Макгонігал вважає, що «сила волі – здатність керувати увагою, почуттями та бажаннями». При цьому, «важливо розуміти межі самоконтролю» та знати «чіткі стратегії розвитку самоконтролю». Необхідно відмітити, що «найкращий спосіб розвинути самоконтроль – зрозуміти, як і чому ви його втрачаєте» [5, с. 10–12].

Рівень самоконтролю у менеджера повинен бути оптимального рівня.

Підтримуючи думку З. Оніпко, вважаємо: «Якщо в людини не сформований самоконтроль або його сформованість є неповною, а також наявне небажання ним користуватися, то це призводить до формування в особистості шкідливих адикцій, асоціальної поведінки; тягне за собою невдачі в професійній сфер». Однак, при цьому, «гіперконтроль є шкідливим для особистості. Він стає перешкодою для будь-якої діяльності, оскільки спрямована регуляторна діяльність на придушення негативних, небажаних зовнішніх та внутрішніх реакцій позбавлятиме людину можливості та ресурсів діяти» [6, с.135–136].

Існують різноманітні методики визначення рівня внутрішнього контролю:

– «Показник внутрішнього контролю» (М. Снайдера);

– Опитувальник для діагностики властивостей нервової системи (Я. Стреляу);

– Методика дослідження рівня суб'єктивного контролю (Дж. Роттера – адаптована НДІ ім. В.М. Бехтерєва);

– Шкала самоефективності (Р. Шварцера, М. Єрусалема);

– Опитувальник самооцінки «Властивості характеру» (Т. Лірі);

– Дослідження суб'єктивного контролю (Є. Бажін).

Всі вказані методики характеризують загальний рівень внутрішнього контролю особистості.

Запропоновані методики дозволяють отримати якісні результати за кожним показником, що характеризують рівень рефлексивності менеджера. Сукупність цих показників дозволять оцінити професійно-мовленнєву компетентність з позиції наявності рефлексивності у особистості.

Висновки з проведеного дослідження. Одним із показників, що характеризують професійно-мовленнєву компетентність є рефлексивність. Рефлексивність відображає спроможність людини пізнавати себе, аналізувати свою свідомість та вплив оточуючих факторів на неї. Вона стає підгрунтям готовності особистості до професійної діяльності, як головна складова початку процесу навчання, що є основним в опануванні будь якої професії. Рефлексія відображає здатність особистості до самопізнання, аналізу своїх емоцій, почуттів, здібностей щодо опанування професійно-мовленнєвої компетентності. Оптимальний рівень рефлексивності надає менеджеру можливість адекватно оцінювати свої дії, більш ефективно реагувати на зауваження інших, усувати імпульсивність своїх вчинків та відповідно продукувати відповідними професійними мовними і мовленнєвими засобами повідомлення, правильно сприймаючи ментальний зміст думки, що висловлює опонент. Це надає можливість опанувати всі навички професійного мовлення, які необхідні для побудови діалогу при діловому спілкуванні. Пропонуємо оцінювати критерій рефлексивності двома показниками: показник рефлексії та показник внутрішнього контролю. Запропоновані методики дозволять оцінити ці показники та професійно-мовленнєву компетентність з позиції наявності рефлексивності у особистості.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Асмолов А.Г. Психология личности: Учебник. Москва.: Изд-во МГУ, 1990. 367 с.

2. Войтюк Д.К. Влияние рефлексии на формирование психологической готовности личности к профессиональной деятельности / Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук. Новосибирск, 2004. 22 с.

3. Карпов А.В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики/ Психологический журнал. 2003. Т. 24. № 5. С. 45–57.

4. Леонтьев Д.А., Осин Е.Н. Рефлексия «хорошая» и «дурная»: от объяснительной модели к дифференциальной диагностике / Психология. Журнал ВШЭ, 2014. Том 11, № 4, С. 110-135.

5. *Макгонигал* К. Сила воли. Как развить и укрепить / Келли *Макгонигал*; пер. с англ. Ксении Чистопольской. 9-е изд. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. 304 с.

6. Оніпко З.С. *До проблеми визначення сутності самоконтролю особистості*. Науковий журнал « Габітус ». 2022. Вип. 33. С. 133–137.

7. *Никифоров Г.С. Психология самоконтроля*. СПб.: Издательско-Торговый Дом «Скифия», 2020. 232 с.

8. Рувинский Л.И., Соловьева А.Е. Психология самовоспитания. Москва, 1982. 143 с.

9. Семенов И.Н. Рефлексивность самонаблюдения и персонология интроспекции: к онтологии и методологии рефлексивной психологии индивидуальности // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2015. № 3. С. 22–39.

10. Стеблюк С.В., Староста В.І. Педагогічні умови економічної підготовки майбутніх фахівців сфери кооперації у коледжі: монографія / С.В. Стеблюк, В.І. Староста. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2017. 168 с.

11. Философский энциклопедический словарь. Москва, 1989. 815 с.

12. Хекхаузен Х. Мотивація і діяльність / Х. Хекхаузен. 2-е вид. М.: Сенс, 2003. 860 с.

13. Чеботарьов М.К. Самоконтроль як важливий компонент формування готовності майбутніх менеджерів до адаптивного управління. Проблеми інженерно-педагогічної освіти. 2014. № 45. С. 195–200.

14. Шапар В.Б. Психологічний тлумачний словник / В. Б. Шапар. Х.: Прапор, 2004. 640 с.