

1. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами. 8-е издание / Перев. с англ. Под ред. С.К.Мордовина. – СПб.: Питер, 2005. – 832 с.: ил. – (Серия "Классика МВА").
2. Рамперсад К. Хьюберт. Универсальная система показателей деятельности: Как достигать результатов, сохраняя целостность/Хьюберт К. Рамперсад; Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 352 с.
3. Анисимова, А.В. Разработка оптимизационной технологии организации кадрового менеджмента управленческого персонала на промышленном предприятии: диссертация канд. экономич. наук: 15969-04/ А.В.Анисимова. – Новосибирск, 2004. – 230 л.
4. Бас, В.И. Управление персоналом в организациях, ориентированных на качество: диссертация канд. экономич. наук: 7121-0-04/ В.И.Бас. – Москва, 2003. – 180 л.

УДК 159.9:331.101.3

К ВОПРОСУ О ПРОЯВЛЕНИИ ТОЛЕРАНТНОСТИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Е.М. Семенова, И.О. Довгадиллина
ГИПКиПРРиС Министерства торговли Республики Беларусь
Минск, Беларусь

В статье рассматриваются особенности проявления толерантности в управленческой деятельности. Новизна исследования состоит в возможности совершенствования процесса профессиональной подготовки и переподготовки руководителя в связи с изменением социально-экономической ситуации, Актуальность заявленной темы обусловлена безусловным влиянием личностных качеств на успешность профессиональной деятельности. Практическая значимость работы состоит в обосновании необходимости и возможности развития толерантности специалиста.

Социально-политическая обстановка в современном мире определяет необходимость рассмотрения проблемы толерантности личности как основного принципа взаимоотношений людей, в том числе в профессиональной среде. В последние десятилетия понятие "толерантность" стало международным термином, рассматривающимся как уважение и признание равенства, отказ от доминирования и насилия.

Понятие "толерантность" в современных исследованиях трактуется в двух значениях: во-первых, как способность быть терпимым к индивидуальным проявлениям другого; во-вторых, как способность противостоять неблагоприятным внешним факторам, приспосабливаться к ним за счет снижения эмоциональной чувствительности [1, 2]. В первом случае толерантность проявляется как терпимость (принятие, понимание другого), во втором – как терпение (выдержка, самообладание, самоконтроль).

В случае проявления терпимости, ведущим механизмом толерантности является принятие – способность к пониманию другого, терпимость к иному рода взглядам, мнениям [1]. Личность является тем более зрелой, чем в большей мере она способна к принятию других такими, какие они есть, к уважению их своеобразия и права быть собой. Принятию других способствует понимание, которое представляет собой способность видеть причины поступков другого человека. Понимание человека, внутренних причин его поведения, меняет тип мышления руководителя, позволяет взглянуть на те же действия и поступки людей с иных позиций.

Другой аспект толерантности связан со способностью выдерживать неблагоприятные внешние воздействия [3]. Ведущим психологическим механизмом толерантности в данном случае является терпение. Суть терпения состоит в сдерживании импульсивных состояний и действий за счет выработки особых приемов и способов деятельности, которые обеспечивают эмоциональную устойчивость в стрессовых условиях. В данном аспекте "толерантность" имеет яркую активную направленность – это активная жизненная позиция и психологическая готовность противостоять негативным факторам деятельности [2]. Этот вид толерантности крайне необходим современному руководителю в связи с насыщенностью его профессии стрессогенными ситуациями. Интолерантность к воздействию стрессовых профессиональных факторов приводит к эмоциональному выгоранию, профессиональным деформациям личности, психосоматическим заболеваниям (гипертония, язвенная болезнь 12-перстной кишки, диабет, нейродермит, язвенный колит и др.).

Толерантность как устойчивость, сопротивляемость дает возможность приспособиться к неблагоприятным факторам деятельности, дает возможность выносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптационных возможностей организма.

Толерантно отношение включает в себя проявление эмоциональной устойчивости в процессе принятия и реализации управленческих решений. Выдержка, самообладание, самоконтроль позволяют "преобразовывать" негативный аспект мыслей и чувств в позитивный: раздражение и гнев заменить спокойствием и терпением, нетерпимость и злость – доброжелательностью и великодушием.

Любой руководитель в разных ситуациях может проявлять уступчивость или напористость, снисхождение или высокомерие, отстраненность или сотрудничество. С течением времени в силу развития или неразвития механизмов толерантности та или иная форма поведения может закрепляться и проявляться в терпимом, толерантном или нетерпимом отношении руководителя к субъектам профессиональной деятельности. Терпимым отношение руководителя может быть в случае разрешения противоречия между необходимостью принимать субъекта, понимать его и необходимостью требовать. Разные типы руководителей разрешают это противоречие по-разному: одни принимают и требуют, другие не принимают, но требуют, применяя жесткие формы управления, третьи – принимают, но не требуют.

Руководитель, обладающий позицией толерантности и разделяющий ценности толерантности – это человек самодостаточный во всех отношениях: способный не раздражаться, уверенный в себе, эмоционально устойчивый, терпимый к чужому мнению и другому человеку, позитивно оценивающий людей, отдающий приоритет терпимым формам реагирования на обстоятельства.

Таким образом, необходимость проявления толерантности в деятельности руководителя требует нахождения путей и способов ее развития. Несмотря на то, что данная проблема рассматривается сейчас во всем мире в качестве приоритетной и актуальной, конкретных психологических технологий и программ формирования толерантности явно недостаточно [4].

По нашему убеждению, в качестве психологических условий формирования толерантности руководителей могут выступать: личностно-ориентированное отношение к субъектам профессиональной деятельности, задействование механизма терпения (выдержка, самообладание, самоконтроль) и принятия (понимание, ассертивность). Данные условия могут быть реализованы с помощью активных методов обучения: организационно-управляющие и

деловые игры, дискуссионные методы группового принятия решений, семинары-тренинги, методы индивидуального консультирования и др. Данные методы обучения позволяют реализовать необходимые условия развития профессионального и личностного опыта участвующих, преодолеть трудности, мешающие личностному росту и управленческой деятельности, способствуют повышению уровня толерантности руководителя.

1. Большой психологический словарь. – М., 2000. – С.363.
2. Погодина, А.А. Проблема толерантности в современном мире / А.А. Погодина // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2006. – Т.3. – №2. – С.79-82.
3. Психологический словарь / под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Педагогика – Пресс, 1999.
4. Развитие толерантности кадров управления: Учебно-методическое пособие / под общ. ред А.А. Деркача. – М.: Изд-во РАГС, 2005.

УДК 378.623.014.544.4:004

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ ОБУЧЕНИИ ВЗРОСЛЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИМ ДИСЦИПЛИНАМ

В.Н. Дробышевская, И.А. Прошко

*Государственный институт повышения квалификации и переподготовки руководящих работников и специалистов Министерства торговли Республики Беларусь
Минск, Беларусь*

Обосновываются особенности обучения взрослых, а также приводятся методы и приемы, наработанные в процессе преподавания.

Переход Беларуси от планового ведения хозяйства к рыночному показало, что многим руководителям различных уровней не хватало опыта работы в рыночных условиях и, самое главное, специальных знаний о механизме функционирования рыночных отношений.

Переподготовка и повышение квалификации руководящих работников и специалистов в области экономики стала одной из важнейших задач нашего общества.

Взрослые при обучении имеют практические потребности. Цель обучения взрослых состоит в изменении их поведения что помогает им удовлетворить свои потребности. Взрослые имеют другие потребности в обучении, чем студенты и учащиеся, поскольку они:

- уже имеют знания и опыт,
- способны связывать то, чему их обучают со своим опытом,
- рассчитывают на немедленное использование полученных – знаний,
- желают знать, почему это принесет им пользу.

Образование взрослых обычно называют обучением. В обучении главная цель передачи информации состоит в изменении поведения. Как часть этой основной цели обучение может состоять в сочетании следующих трех задач: изменения отношения к обучению, приобретения навыков, увеличения знаний.

Принципы обучения взрослых:

- концентрируйтесь на проблемах "реального мира".
- Подчеркивайте возможности применения знаний на практике.

– Объясняйте связь учебного материала с целями обучаемых.

– Устанавливайте связь учебного материала с предыдущим опытом обучаемых.

– Поощряйте обмен идеями.

– Выслушайте мнение обучаемых и отнеситесь к нему с уважением.

– Поощряйте попытки делиться знаниями на занятиях.

Специфика экономических дисциплин направлена на изучение того, как в зависимости от условий рынка тот или иной субъект действует, видоизменяет и модифицирует свои действия, и, в свою очередь, как какой-либо объект, реагируя, также изменяет свою модель поведения и присущие ему характеристики в зависимости от степени неизвестности и риска. Качественное обучение таким дисциплинам не может быть достигнуто посредством использования традиционных видов работы. В связи экономическом бизнес-образовании широко вошли иные виды занятий, иные приемы и методы, которые относятся к так называемым интерактивным методам.

Методы "таяния льда" и "снежный ком". Эти методы используются в том случае, когда преподаватель избегает подачи готового материала, т.е. строит свой учебный процесс, опираясь на теорию роста либо теорию перемещения. Метод "таяния льда", с точки зрения педагогики, хорош особенно в тех случаях, когда преподаватель начинает работать с новой для него группой слушателей. Для него очень важно установить контакт, вовлечь группу в диалог, чтобы ледок, который первоначально ощущается в новой аудитории, скорее бы растаял и слушатели могли бы активно включаться в работу.

Метод "таяния льда" хорошо использовать и в тех группах, в которых на занятиях ощущается некоторая агрессивность, скептицизм или излишняя сдержанность. Агрессивность может выражаться в том, что ряд слушателей испытывают желание непременно высказаться, выразить свою точку зрения. Понятно, что у каждого члена группы наблюдения или мнение окажутся разными тогда, кратко высказавшись, каждый слушатель изложит свое видение имеющего место события. В аудитории происходит интенсивный обмен мнениями, обсуждаются отдельные основные позиции, делаются совместные обобщенные выводы.

Далее такую работу можно продолжить, выдвинув для анализа более сложные вопросы и предложив объединиться в большие по численному составу группы. Принцип вовлечения слушателей в обсуждение последующих вопросов происходит подобно "снежному кому": объединившись по 4 человека, затем по восемь и т.д.

Преподавание отдельных тем экономических дисциплин может проводиться методом "мастерских". Этот метод состоит в том, что в процессе выполнения какого-то задания без предварительно изучаемых правил, слушатели получают определенную часть практических знаний, а затем переходят к теории. Этот метод наиболее эффективен там, где имеет место повышение квалификации, работа с представителями управленческого звена, которые вообще часто не склонны к излишней теоретизации.

Лекции. Лекция целесообразна в том случае, когда нам нужно:

– последовательно, в организованном виде изложить материал, факты, информацию, мнения за относительно короткое время,

– выявить, пояснить и уточнить различные концепции, проблемы или идеи.

Лекции имеют такие недостатки, как однонаправленность передачи информации, возможная пассивность слушателей, отсутствие обратной связи со слушателями, опас-