

Отримано: 4 квітня 2022 р.

Прорецензовано: 14 квітня 2022 р.

Прийнято до друку: 14 квітня 2022 р.

e-mail: valentyna.vvovk@gmail.com

DOI: 10.25264/2415-7384-2022-15-20-24

Вовк В. О. Професійно-особистісні якості бізнес-психолога. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія»* : науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, червень 2022. № 15. С. 20–24.

УДК159.92:378-057.87

Вовк Валентина Олегівна,

кандидат психологічних наук, викладач кафедри психології
Тернопільського національного педагогічного університету
імені Володимира Гнатюка

ПРОФЕСІЙНО-ОСОБИСТІСНІ ЯКОСТІ БІЗНЕС-ПСИХОЛОГА

Бізнес потребує фахівців для роботи з персоналом, щоб підвищити його трудову ефективність, виявити потенціал і недоліки. Вони сьогодні запитувані у великих промислових і торгових холдингах, у середніх і малих компаніях. Зокрема, бізнес-психологи є тими фахівцями, що працюють для забезпечення реалізації можливостей персоналу та керівництва бізнес-організації, сприяють ефективній комунікації в команді, формують кадровий резерв тощо.

У статті відзначено, що професійні й особистісні якості в діяльності бізнес-психолога часто бувають тісно пов'язані. Професія впливає на спосіб життя та особистість фахівця, а особистісні особливості відображені в усіх видах професійної діяльності бізнес-психолога.

Володіння максимально вираженими професійними й особистісними якостями – це передумова ефективної практичної діяльності на будь-якому етапі професійного становлення особистості бізнес-психолога. Орієнтація на постійний професійний розвиток, самовдосконалення забезпечують високий рівень конкурентоспроможності, продуктивності праці і, як наслідок, кар'єрне зростання, самореалізацію та самовдосконалення.

Ключі слова: бізнес-психолог, професійні якості, особистісні якості, бізнес-організація, професійна рефлексія, комунікативні якості, професійна компетентність, відповідальність, безумовне прийняття, емпатія, рекрутинг, мотивація, психологічна едукація, оцінка й атестація персоналу.

Valentyna Vovk,

PhD in Psychology, Teacher at the Psychology Department
Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University

PROFESSIONAL AND PERSONAL QUALITIES OF A BUSINESS PSYCHOLOGIST

Business needs specialists in personnel work, organizational and personnel consulting. Today they are in demand in banks, large industrial and commercial holdings, medium and small enterprises. In particular, business psychologists are the specialists, who work to ensure the realization of potential opportunities for staff and management of business organizations, promote effective communication in the team, form a personnel reserve, etc.

The article notes that professional and personal qualities in the work of a business psychologist are often closely related. The profession leaves an imprint on the lifestyle and personality of the specialist, and personal characteristics are reflected in all types of professional activities of a business psychologist.

Possession of the most pronounced professional and personal qualities is a prerequisite for the effective implementation of practical activities at any stage of professional development of a business psychologist personality. Focusing on continuous professional development, self-improvement provides a high level of competitiveness, productivity and, consequently, career growth, self-realization and self-improvement.

Keywords: business psychologist, professional qualities, personal qualities, business organization, professional reflection, communicative qualities, professional competence, responsibility, unconditional acceptance, empathy, recruitment, motivation, psychological education, evaluation and certification of staff.

Постановка проблеми. У сучасних умовах усе більша кількість керівників усвідомлює той факт, що успішність діяльності бізнес-організації (компанії, підприємства) дуже багато в чому залежить від людей, які в ній працюють. Це дає розуміння того, що робота з персоналом та керівництвом організації (навчання, заходи командоутворення, відбір, мотивація персоналу і тощо) є все більш і більш актуальною. Щоб підвищити ефективність роботи компанії, потрібні такі фахівці, які добре розуміють особливості сучасного бізнесу та роль людського чинника в досягненні поставлених цілей, здатні мотивувати до подолання перешкод, впливають на конкурентоспроможність та розвиток бізнес-організації.

Бізнес-психологи – це фахівці, які добре обізнані з особливостями сучасного бізнесу. Зокрема, розуміють його багатоаспектність, вимогливість, змінюваність, складність і суперечність, а також здатні визначити проблемні місця, мотивувати до змін, удосконалення та розвитку. Практична діяльність бізнес-психологів забезпечує психологічний супровід бізнес-організацій та зосереджена на перетині інтересів людини й бізнесу. Завдання таких фахівців – забезпечити повну реалізацію потенціалу співробітників, можливостей мотиваційної мобілізації їхніх здібностей, формування згуртованого колективу та інше.

Психолог здатен ґрунтовно проаналізувати конфліктну ситуацію, розробити й реалізувати програми з розвитку ділових комунікацій, провести правильну розстановку кадрів з урахуванням особистісних особливостей фахівців, сприяти розвитку культури взаємин, етики взаємодії тощо.

Аналіз останніх досліджень із проблеми. Вивченню означеної проблематики присвячені численні дослідження. Зокрема, питання професійної діяльності і професіоналізації особистості загалом вивчали Е. Зеєр, Є. Климов, С. Максименко, Л. Мітіна, Ю. Поваренков, В. Рибалка, Д. Сьюпер, Т. Титаренко, В. Шадріков та інші.

Проблему професійного становлення та підготовки майбутніх психологів за різними аспектами висвітлено в працях З. Адамської, Г. Абрамової, І. Андрійчук, Г. Балла, О. Бондаренко, М. Боришевського, Л. Бурлачука, Ж. Вірної, Л. Долинської, І. Зязюна, Т. Льїна, Н. Коломінського, С. Максименка, І. Мартинюка, В. Москальця, Н. Пов'якель, Г. Радчук, М. Савчина, В. Семиченко, Л. Уманець, Н. Чепелевої. Ці дослідники звертали увагу на компоненти професіоналізму психолога, вплив здібностей, інтересів, мотивів та особистісних рис на формування професійно важливих якостей спеціалістів психологічного профілю, формування особистісних конструктів, а також методологічні та теоретичні аспекти підготовки майбутніх фахівців [2; 4; 6].

Отже, означена проблема досить глибоко досліджена в сучасній психології, але набуває іншої площини з появою нової професії бізнес-психолога, оскільки говорити про ефективність його професійної діяльності можливо у випадку визначення та означення потрібних професійних і особистісних якостей.

Мета дослідження – визначити та проаналізувати професійні та особистісні якості бізнес-психолога для успішного провадження його практичної діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Приклад західних країн і багатьох українських компаній свідчить, що фахівці з психологічною освітою затребувані в більшості організацій великого і середнього бізнесу. Вони допомагають вирішувати різні завдання, особливо в роботі з персоналом та керівництвом бізнес-організації. Насамперед це участь у побудові ефективної системи управління персоналом; планування і прогнозування кадрової політики компанії; розроблення та апробація процедур добору, відбору та оцінки персоналу; робота над створенням кадрового резерву; підготовка та впровадження програм з адаптації, мотивації, навчання працівників; психологічна підтримка та психологічна едукція тощо. Саме бізнес-психолог може кваліфіковано описати професійні компетенції і рівень компетентності персоналу, окреслити можливості й межі росту і саморозвитку особистості [3].

У роботі з персоналом бізнес-психолог забезпечує:

- формування кадрової політики;
- рекрутинг кандидатів на вакантні посади;
- планування чисельності та раціональне використання кадрів;
- розвиток умінь працювати в команді;
- систему матеріального і нематеріального заохочення персоналу;
- оцінку та розвиток працівників;
- розроблення та впровадження тренінгів із персоналом;
- організацію неформального спілкування;
- психологічну підтримку персоналу;
- психологічну едукцію.

У роботі з топменеджментом бізнес-психолог може бути залучений до виконання таких завдань: розроблення найоптимальнішої штатної структури компанії; участь у забезпеченні розвитку організації та психологічний супровід персоналу у випадку переходу з етапу на етап; прогнозування напрямків подальшого розвитку компанії; експертна оцінка, виявлення і профілактика «слабких місць» на підприємстві; формування стилю діяльності й іміджу компанії тощо.

Щоб виконати вищеописані функції та завдання, бізнес-психолог повинен розвивати в собі потрібні професійні й особистісні якості, адже особистість психолога є інструментом його роботи й часом відіграє дуже істотну роль, не менш значущу, ніж техніки, інструменти та методи.

У психологічній літературі наявні різні думки щодо специфічних вимог до особистості психолога з погляду його професійної діяльності. Важливими складниками в трудовій діяльності фахівця з психологічною освітою є його особистісні якості. Їх розвиток та інтеграція в процесі професійного становлення призводять до формування системи професійно значущих якостей.

Як зазначає Н. Метельська, професійно важливі якості варто розуміти як якості суб'єкта, які стосуються процесу діяльності й забезпечують ефективність її виконання за параметрами продуктивності, якості праці та надійності. Незважаючи на те, що в цій сфері вже проведено чимало досліджень, однозначної відповіді на запитання про якості особистості психолога, які сприяють його ефективній роботі, поки що немає [4].

На основі аналізу джерел можна констатувати, що вчені, які розробляють проблеми практичної психології, виокремлюють цілу низку складників професійності психолога-практика, які потрібно розвивати в професійній діяльності. Зокрема, Ю. Приходько вирізняє такі [7]:

- внутрішня мотивація;
- чітко виражена особистісна і професійна ідентичність;
- володіння культурою спілкування;
- готовність до суб'єкт-суб'єктного спілкування і партнерства;
- зосередженість на клієнті, бажання та здатність йому допомагати;
- відкритість до інакших від власних поглядів і суджень;
- толерантність до невизначеності;
- гнучкість;
- здатність створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у команді;
- аутентичність як можливість демонструвати клієнтові чи колективу істинні переживання і ставлення;
- оптимізм і віра в потенціали;
- урівноваженість, терпимість до фрустрації;
- високий рівень саморегуляції;
- багата уява, інтуїція;
- високий рівень розвитку практичного інтелекту;
- упевненість у собі;
- позитивне самоставлення, адекватна самооцінка;
- усвідомлення рівня власної конфліктності, потреб, мотивів;
- досягнення особистісної зрілості;
- здатність до професійної рефлексії.

Г. Балл, М. Боришевський, С. Максименко, В. Москалець до професійно значущих якостей психолога зараховували: психолого-педагогічний такт, готовність до контактів, раціональність у встановленні й підтримуванні стосунків, емоційно-вольові якості, інтелектуальність, самокритичність, сформовані морально-регулятивні форми поведінки, комунікативність тощо [6].

У своїй спробі узагальнити професійно важливі якості фахівця з психологічною освітою Р. Кочунас розробив модель особистості ефективного консультанта. Самопізнання, сила особистості й ідентичність, автентичність, відкритість власному досвіду, толерантність до невизначеності, особиста відповідальність, глибина стосунків з іншими людьми, постановка реалістичних цілей, емпатія становлять стрижень означеної моделі. Ці характеристики можна вважати показниками особистісної готовності до професійної діяльності. Вони повинні бути притаманні особистості психолога, щоб забезпечити успіх його діяльності.

Для продуктивної взаємодії психолога з клієнтом К. Роджерс виокремив такі якості особистості фахівця: щирість, безумовне прийняття, емпатичне розуміння [2]. На думку дослідника, найсуттєвіше для ефективної роботи психолога – це доброзичливе ставлення та бажання зрозуміти клієнта, допомогти йому усвідомити свою цінність як особистості.

Н. Чепелева стверджує, що, незалежно від спеціалізації, психолог повинен розвивати в собі такі якості [9]:

1. Доброзичливість і низька агресивність як передумова до налагодження довірливого спілкування та зменшення можливостей нашкодити клієнту.
2. Спрямованість на проблему. Учена розглядає цю характеристику як мотивацію психологічної допомоги в поєднанні з певною мірою альтруїзмом.
3. Емпатія, що передбачає спрямованість на інтереси клієнта за відсутнього домінування (мотивації влади), уміння слухати, побачити проблеми з боку клієнта, відчувати і зрозуміти їх, безоцінно приймати.
4. Гнучкість мислення, що виявляється в умінні перебудовувати стратегію, не замикатися на помилкових версіях бачення ситуації.
5. Творча інтуїція як момент виходу за межі усталених стереотипів, безпосереднє інтуїтивне пізнання.

Крім названих професійних і особистісних якостей і вмінь, наголосимо на потребі розвивати в бізнес-психолога таку важливу якість, як відповідальність, яку у вітчизняній психології розглядають як соціально-психологічну й інтегральну якість, що визначає поведінку й діяльність, самоактивність людини. Про важливість розвивати відповідальність на етапі професійної підготовки психолога говорять провідні українські вчені: О. Бондаренко, В. Панок, Н. Пов'якель, М. Савчин, Н. Чепелева та ін. Етичний кодекс психолога розпочинається статтею «Відповідальність», яка зобов'язує психолога морально відповідати за дії, які він учиняє щодо клієнта [9].

К. Абульханова-Славська стверджує, що відповідальність – це максимальне вираженням суб'єктної позиції в діяльності. На думку вченої, відповідальність – це «добровільне взяття людиною на себе гарантій забезпечення умов її здійснення, гарантій за рівень якості діяльності, гарантій за її результат, готовність відповідати за будь-які наслідки» [2, с. 54]. Суб'єкт відповідальності сам позначає критерії, які обмежують поле його активності та контролює, проявляє готовність до самостійного досягнення результату.

Не менш важлива здатність до власної професійної рефлексії, яка дає змогу реально оцінювати свої особистісні якості й усвідомлювати потребу розвитку і володіння певними з них для становлення себе як професіонала. О. Бондаренко вважає, що професія психолога вимагає від фахівця глибинної особистісної роботи. Зокрема, це усвідомлення власних емоційних проблем, самоаналіз і рефлексія, здатність усвідомити значущість своєї професії, пошук власних особистісних і моральних смислів тощо.

Важливість самопізнання як передумови професійного успіху окреслено в працях учених психоаналітичного напрямку (З. Фройд, А. Адлер, К. Юнг). Творець психоаналітичної теорії З. Фройд наполягав на існуванні тісного зв'язку між якісним наданням психологічної допомоги іншим людям та глибиною пізнання психологом самого себе. Учений уважав, що здобуття знань про себе пов'язане з великими труднощами, а тому вимагав від своїх учнів і співробітників не лише психоаналітичної підготовки, але й періодичного проходження особистого психоаналізу. Практика свідчить про те, що людина, яка має багато особистих психологічних проблем, здебільшого залишається глухою до проблем інших. І лише люди, які мають спеціальну психологічну освіту та володіють високими показниками розвитку позитивних особистісних якостей і психологічного добробуту, можуть бути ефективними психологічними діагностами, консультантами, терапевтами [7].

Одна з найважливіших якостей психолога – його професійна компетентність, до якої належать фахові знання, уміння, навички, професійні можливості, володіння і використання методів, прийомів і технік. Професійна компетентність психолога виявляється у творчій діяльності, в активному пошуку оптимальних рішень, інноваційних підходів до розв'язання завдань, особистій ініціативності й активності. Бізнес-психолог має бути різнобічно підготовленим фахівцем і володіти знаннями із соціальної психології, консультаційної психології, психології управління, організаційної психології, психології праці, психологічної діагностики, психології реклами, конфліктології, психології спілкування, психологічного консультування, а також менеджменту, маркетингу, соціології тощо.

Велике значення для бізнес-психолога має комунікативна компетентність. Вона слугує інструментом і панівним елементом провадження його професійної діяльності. Уміння розуміти інших людей та будувати зворотний зв'язок, управління процесом спілкування, швидкість налагодити контакт, гнучкість і продуктивність комунікативного процесу, уважність і тактовність – це характеристики, які найзагальніше характеризують комунікативну компетентність психолога.

Більшість дослідників вважає, що комунікативна компетентність містить когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти. Когнітивний компонент передбачає сукупність знань про особливості, структуру, функції, стилі спілкування. До емоційного належить чуйність і тактовність, позитивне емоційне ставлення до почуттів іншого, максимальна щирість і відвертість у проявах власних почуттів. Поведінковий компонент виявляється в здатності регулювати власну поведінку та вчинки, брати відповідальність за них.

Висновки та перспективи подальших розвідок. Професійно-особистісні якості – це важливий фундамент професійної успішності бізнес-психолога. Їх розвиток і реалізація залежить від специфіки виконуваних функційних обов'язків у компанії, з одного боку, а з іншого – від наявності системи знань, умінь, навичок, рівня підготовленості й майстерності. Варто зазначити, що психолог контактує з внутрішнім утаємниченим світом іншої людини, тому він повинен володіти такими особистісними характеристиками і професійно значущими якостями, які б давали змогу створювати комфортні, довірливі, сприятливі умови для розкриття внутрішнього потенціалу співробітників, стимулювали до самозміни, самовдосконалення, ефективного рекрутингу кандидатів, мотивації та оцінки персоналу.

Перспективним напрямом подальших досліджень у контексті обраної проблематики є вивчення основних завдань роботи бізнес-психолога щодо забезпечення конкурентноспроможності бізнес-організацій.

Література:

1. Бондар В. І., Приходько Ю. О. Сучасні проблеми професійної підготовки практикуючого психолога. *Професійна підготовка практичного психолога: теорія і практика*. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2011. Вип. 1. С. 3–14.
2. Вовк В. О. Психолого-педагогічні чинники розвитку суб'єктної позиції студентської молоді : дис. ... канд. психол. наук :19.00.07. Івано-Франківськ, 2018. 305 с.
3. Иванов Н. Л. Психологія бізнесу. Теорія і практика : підручник для магістрів / за заг. ред. Н. Л. Иванової, В. А. Штроо, Н. В. Антонової. Москва : Юрайт, 2014. 509 с.
4. Метельська Н. Й. Розвиток професійно важливих якостей майбутніх психологів як чинник формування їх професійної самосвідомості. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2017. Вип. 3. Том 2. С. 58–62.
5. Панок В. Г. Основні напрямки професійного становлення особистості практичного психолога у вищій школі. *Практична психологія та соціальна робота*. 2003. № 4. С. 14–17.
6. Петришин В. В. Формування професійно-значущих якостей студентів психологів. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2014. № 1. С. 14–160.

7. Приходько Ю. О. Особистісні якості психолога як чинник його професійності. *Гуманітарний корпус : збірник наукових статей з актуальних проблем філософії, культурології, психології, педагогіки та історії*. Вінниця : Нілан-ЛТД, 2017. Вип. 10. С. 122–126.

8. Жигайло Н. Психологія бізнесу, лідерства та комунікацій як перспективний науковий напрям в Україні та Європі. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2018. Вип. 3. С. 103–108.

9. Чепелева Н. В. Формування професійної культури майбутнього практичного психолога. *Методи підготовки фахівців до професійного спілкування*. Черкаси, 1997. Кн.1. С. 71–75.