

ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ МЕНЕДЖЕРІВ СЕРЕДНЬОЇ ЛАНКИ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ: РЕЗУЛЬТАТИ ТЕОРЕТИЧНОГО ТА ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Головна причина ринкової неспроможності в Україні, – ігнорування законів управління на вищому державному рівні, некомпетентність керівників, низький рівень менеджменту. З кризи економіку може вивести тільки новий тип управління – антикризовий [1]. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває вивчення тих психологічних характеристик керівного персоналу, які забезпечують успіх професійної діяльності.

Криза розглядається як багатопланове явище, яке є предметом великої кількості теоретичних, експериментальних та прикладних досліджень філософів, соціологів та психологів. У дослідженнях Т.М. Титаренко та Ф.Є. Василюка [2, 5] аналізується природа кризи, пропонуються різні класифікації видів кризи, описуються особливості переживання кризи особистістю. В роботах зарубіжних та вітчизняних дослідників [2, 4, 5, 6, 7, 10] аналізуються проблеми адаптації особистості до кризової ситуації.

Центральне значення у дослідженні належить основоположним принципам психодинамічного підходу до вивчення особистості (Г. Мюрей, З. Фрейд, Т.С. Яценко, М. І. Вігдорчик) [3, 6, 7, 8, 9].

Для вивчення особистості менеджера у кризових ситуаціях нами була визначена теоретична модель та обґрунтовано методичний інструментарій, який відповідає цій моделі.

Центральне місце в зазначеній моделі відведено теоретичному концепту Его-заломлення, у функціонуванні якого, на нашу думку, у кожній ситуації бере участь специфічне угруповання захисних механізмів, яке зумовлюється особливостями взаємодії в Его факторів середовища та потреб особистості. У професійній діяльності менеджера функція Его-заломлення розглядається як вибір різних захисних стратегій (подолання, уникнення тощо) під час кризових ситуацій. Параметри Его-заломлення можуть варіювати в певному діапазоні, що також має прояв на поведінковому рівні.

Загальна схема передбачала розв'язання низки завдань: встановлення критеріїв відбору менеджерів середньої ланки, які працюють у кризових ситуаціях; аналіз їх соціально-демографічних показників; визначення успішності роботи керівників середньої ланки у кризових ситуаціях за допомогою експертної оцінки.

Дослідження проводилось у два етапи. Перший етап – пілотажне дослідження, метою якого було підтвердження попередньої робочої гіпотези про існування специфічної для менеджерів середньої ланки системи їх індивідуально-особистісних особливостей, що проявляються у кризових ситуаціях. У ньому брали участь менеджери середньої ланки різних комерційних структур ($n = 43$, середній вік $30,6 \pm 1,2$). Зміст другого етапу дослідження визначався необхідністю розширення вибірки за рахунок залучення до дослідження менеджерів середньої ланки, що працюють в державних структурах ($n = 26$), а також збільшення обсягу вибірки менеджерів – представників комерційних структур ($n = 42$). Паралельно з цим було досліджено 54 співробітника державної адміністрації, які ввійшли до порівняльної групи, умовно названої нами контрольною. Таким чином, у дослідженні взяли участь 111 менеджерів середньої ланки, які представлені такими посадами: керівники

напрямів, менеджери із закупівель, чергові адміністратори супермаркетів, старші касири і старші продавці, завідувачі виробництвом.

Відбір досліджуваних здійснювався за критеріями, які були визначені попередньо. Першим таким критерієм була чисельність працівників, які підпорядкованих керівників. За цим критерієм можна виділити 3 групи менеджерів середньої ланки: керівники, яким підпорядковані 10 і більше працівників; керівники, у яких підпорядкуванні від 4 до 10 працівників; керівники, яким підпорядковано 3 і менше працівників. Важливим критерієм відбору досліджуваних був тип організації, у якій вони працюють: комерційна чи державна.

Аналіз соціально-демографічних показників включав: вік, стать, освіту, стаж роботи на даному підприємстві, сімейний стан, кількість дітей, порядковий номер народження (перша і т.д. дитина в сім'ї), наявність братів та сестер.

Визначення успішності роботи менеджерів середньої ланки у кризових ситуаціях здійснювалось за допомогою метода експертних оцінок. Відповідно до завдань, які ми перед собою поставили, було використано такі методики емпіричного дослідження: для дослідження рівня особистості, який переживається суб'єктивно, – опитувальник “Шістнадцять особистісних факторів” Р.Б. Кеттла (16 PF); для вивчення глибинно-психологічної сфери – проєктивні методи: портретних виборів Л.Сонді, тест колірних виборів М. Люшера; для вивчення копінг-стратегій – опитувальник Е. Хайма.

Прикладний характер нашого дослідження відображає проблема психологічного забезпечення діяльності менеджерів середньої ланки у кризових ситуаціях та розробка рекомендацій щодо психологічної адаптації менеджерів середньої ланки до діяльності у кризових ситуаціях. Також досліджується те, які ситуації менеджери середньої ланки долають успішніше і які особистісні якості допомагають їм у цьому. Ці якості було виявлено при порівнянні показників опитувальника 16-PF у двох групах менеджерів, які подолали або не змогли подолати ту чи іншу кризову ситуацію (табл. 1).

Встановлено, що для подолання кризових ситуацій організаційного характеру важливе значення має вміння долати стресові фактори, активно організувати свою діяльність із врахуванням нюансів міжособистісних стосунків. Для оволодіння організаційними змінами, такими, як реорганізація підприємства, переведення на іншу посаду важливими є високий рівень інтелекту та прагнення до нових знань, а також адекватне тестування реальності.

Успішність подолання такої кризової ситуації, як позика грошей, забезпечується особистісною рисою, яка виявляється у вигляді схильності до ризику. Для подолання фінансового неблагополуччя значення має можливість редукції тривоги за рахунок активності. Для подолання конфліктних ситуацій в сім'ї та колективі ключовими чинниками є соціальний інтелект та поступливість.

Як зазначено вище, зміст цих ситуацій пов'язаний з необхідністю приймати швидкі та гнучкі рішення, а також у міжособистісним спілкуванням.

Таблиця 1

Значення факторів методики Р. Кеттла, що сприяють подоланню кризових ситуацій у менеджерів

Успішне подолання кризової ситуації

Посадове пониження
 Розширення функціональних обов'язків в межах однієї посади
 Невизначеність подальших перспектив на робочому місці
 Вимушена тривала відпустка
 Реорганізація підприємства
 Перевід на іншу посаду
 Позика грошей на суму більш ніж 1000 гривень
 Погіршення загального фінансового стану
 Сімейне непорозуміння
 Конфлікти з родичами
 Конфлікти з колегами
 Конфлікти з начальством
 Конфлікти з підлеглими

Значення факторів, за якими отримані достовірні відмінності ($p < 0,05$)

C↑ H↑ N↑
 A↑ B↑ N↑
 C↑ O↓
 C↑ H↑ Q4↑
 B↑ Q1↑ M↓ N↑
 B↑ Q1↑
 F↓ H↑
 H↑ O↓ Q4↓
 N↑ Q4↓ M↑
 L↓ N↑
 N↑ L↓
 E↓ G↑ L↓
 N↑

Висновки.

1. Вивчення індивідуально-особистісних особливостей менеджерів середньої ланки розглядається як ключова проблема антикризового менеджменту. Його головним завданням є попередження та подолання кризових явищ в організації, на підприємстві, які є відображенням соціально-економічної кризи, що має місце нині в Україні.

2. Теоретична модель вивчення особистості менеджерів у кризових ситуаціях передбачає розгляд особистості як складної системи, що складається із кількох рівнів: неусвідомлюваного, того, що переживається суб'єктивно, та декларативного. Згідно цієї моделі, яка за своїм змістом є психодинамічною, поведінка, що спостерігається, є результатом взаємодії ситуаційних факторів і системи психологічних захисних механізмів. У свою чергу, механізми захисту фільтрують актуальні несвідомі спонукання, що створює різноманітні варіанти поведінки.

У роботі розвивається теоретичний концепт "Его-заломлення". У кожній ситуації в Его-заломненні бере участь специфічне угруповування захисних механізмів, яке обумовлюється особливостями взаємодії в Его факторів середовища та потреб особистості. Поведінка індивіда розглядається як результат Его-заломлення. У професійній діяльності менеджера це виявляється як вибір різних захисних стратегій (подолання, уникнення тощо) під час кризових ситуацій.

3. Найбільш адекватним інструментом для виявлення індивідуально-особистісних особливостей менеджерів середньої ланки, які проявляються в них під час кризових ситуацій як одному із видів нестандартних ситуацій, є проєктивна психодіагностика в поєднанні з опитувальниками. Головним критерієм достовірності даних є інтратестова валідність, тобто повторювальність окремих ознак і цілісних патернів, виявлених за допомогою різних методик, яка підтверджується багатомірною математичною статистикою.

4. У менеджерів середньої ланки виявлені досить висока міра зрілості Его, інтегрованість Его у єдине ціле, прагнення до ефективної адаптації, Его-синтонність групових норм і патернів поведінки. Домінуючою у мотиваційній сфері менеджерів є потреба в активності, яка не обмежується зовнішніми рамками.

Провідними індивідуально-особистісними особливостями менеджерів середньої ланки є інтелек-

туально-комунікативні якості, які утворюють "структурний каркас" професійно-значущих властивостей особистості менеджера. До них належать: креативність, новаторство, цілісне сприйняття проблем, комунікабельність, незалежність у думках, розуміння існуючих стереотипів поведінки. Зазначені особливості значною мірою характеризують психологічний профіль менеджерів комерційних структур.

5. Основні відмінності менеджерів середньої ланки комерційних структур від менеджерів державних структур: переважання у менеджерів комерційних структур наполегливості, сміливості у спілкуванні, кращого пристосовування до ситуаційних факторів, досить високої фрустраційної толерантності. Проте вони значно поступалися менеджерам державних структур у глибині інтелектуальних інтересів, дисциплінованості, педантичності й адекватному в кризових ситуаціях відображенні та оцінці реальності. Менеджери комерційних організацій частіше декларують використання продуктивних когнітивних та поведінкових стратегій у кризових ситуаціях

6. Найтипівішими видами кризових ситуацій у діяльності менеджерів середньої ланки є позика грошей на значну суму, невизначеність подальших перспектив на робочому місці, реорганізація підприємства, розширення функціональних обов'язків у межах однієї посади. Для подолання цих та інших кризових ситуацій ключового значення набуває вміння опанувати стресові фактори, активно організувати свою діяльність із врахуванням нюансів міжособистісних стосунків, високий рівень інтелекту та прагнення до нових знань. Не менш важливим у зазначеному аспекті є схильність до ризику (в певних межах) та редукція тривоги за рахунок активності.

7. Головною метою підготовки менеджерів середньої ланки до діяльності у кризових ситуаціях є активізація та формування у них таких якостей, як гнучкість і впевненість у собі, а також здібностями, необхідними для успішного розв'язання непередбачених проблем, які виникають як у ситуаціях розв'язання вузькопрофесійних завдань, так і у ситуаціях міжособистісного спілкування. До відповідної програми підготовки менеджерів середньої ланки рекомендується включати чотири види тренінгових занять: тренінг креативності, тренінг асертивності, тренінг ефективності спілкування, тренінг подолання стресових ситуацій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Антикризисный менеджмент / Под ред. А.Г. Грязновой. - М.:Тандем, 1999. - 430 с.
2. Василюк Ф.Е. Типология переживания различных критических ситуаций // Психол. журнал. - 1995.- Т. 16. - № 5. - С. 104 - 114.

3. Вигдорчик М.И. Методы психодинамической диагностики в комплексном медицинском освидетельствовании моряков: Дис... канд. Мед. наук: 14.01.34. - Одесса, 1999. - 176 с.

4. Кудріна Т.С. Захисні механізми як засіб соціально-психологічної адаптації // Актуальні

проблеми соціології, психології, педагогіки. Збірник наукових праць. Випуск 1. - К., 2003. – С. 77-82.

5. Психологія життєвої кризи / Ред. Т.М. Титаренко. – К.: Агрпромвидав України, 1998. – 348с.

6. Фрейд А. Психология "Я" и защитные механизмы. – М.: Педагогика-Пресс, 1993. – 144с.

7. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. – М.: Наука, 1989. – 456 с.

8. Яценко Т.С. Проблема дослідження несвідомої сфери психіки суб'єкта //Практична психологія та соціальна робота. - №7. - 2002. – С. 10-15.

9. Яценко Т.С. Теория и практика групповой психокоррекции. – К.: Вища школа, 2004. – 679 с.

10. Folkman S., Lazarus R.S., Dunkel – Schetter C. Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping and Encounter Outcomes // J. of Personality and Social Psychology. – 1986. – Vol. 50. - № 5. – P. 992 – 1003.

Подано до редакції 21.10.05

РЕЗЮМЕ

Работа посвящена актуальной на сегодняшний день проблеме – исследованию ведущих индивидуально-личностных особенностей менеджеров среднего звена, которые обуславливают их поведение в кризисных ситуациях с помощью психоди-намического подхода. Получил дальнейшее развитие теоретический концепт “Эго-преломление”, понимаемый как функция, преобразующая взаимодействие ситуативных факторов и

структуры личности в поведенческие реакции. Также разработана классификация кризисных ситуаций, приводится сравнительная частота их встречаемости у сотрудников коммерческих и государственных структур, выявляются личностные особенности, способствующие преодолению указанных ситуаций. Исходя из этого, предложены мероприятия по подготовке менеджеров среднего звена в кризисных ситуациях.

SUMMARY

The article presents the research on individual features of managers of medium rate conducted with the help of the psychodynamic approach. These features are considered determinant factors of their behaviour in crisis situations. The author demonstrates the theoretical analysis kept on studying the problem of managers' psychological characteristics in the context of anticrisis management. She develops the theoretical concept “Ego-refraction”. “Ego-refraction” is interpreted as a function

that transforms the interaction of situation factors and personal structure into behavioural reactions. The author substantiates the adequacy of applying psychodynamic approach in studying unconscious phenomena that regulate individual behaviour in crisis situations. She constructed some psychological profiles of managers of medium rate; elaborates the classification of crisis situations; presents some recommendations for teaching managers of medium rate to act in crisis situations.