

Розділ 4.

СТАНОВЛЕННЯ ОСОБИСТОСТІ ТА ЇЇ ІДЕНТИЧНОСТІ У СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

УДК: 650.1+34+306

В.О. Булгакова (Україна, м. Одеса)

МОТИВАЦІЯ ДОСЯГНЕННЯ УСПІХУ І ПРАВОВА КУЛЬТУРА МЕНЕДЖЕРІВ

Глибокі зміни в суспільстві на межі XX і XXI століть зумовили інтерес до соціального знання, увагу до проблем взаємозв'язку між суспільством і особистістю, керівником і підлеглим. У психологічній науці виникла проблема "психології управління", покликана вирішити два завдання: підбір співробітників відповідно до виконуваних функцій, індивідуальних особливостей та вплив на психіку працівників через стимулювання. Термін "психологія управління" почав поширюватися в СРСР ще у 20-ті роки минулого століття.

Психологія управління являє собою психологічні аспекти процесу керівництва різними видами спільної діяльності та міжособистісного спілкування в організаціях, тобто психологічні аспекти управлінських відносин.

Мотивація робітників займає одне із центральних місць у керуванні персоналом, тому що обумовлює поведінку і результативність його діяльності. Орієнтація робітників на досягнення цілей організації, як вважають І. В. Мішурова та П. В. Кутелев, є головним завданням керування персоналом, а забезпечити її організацію можна, тільки використовуючи мотивацію. Суттєву роль у формуванні мотивів поведінки відіграє боротьба різних потенційних мотивів, у свідомості людини, оцінка значущості потреб, здатність оцінити наслідки своїх дій та інших факторів [6].

Пріоритет у створенні вчення про трудову мотивацію безперечно належить американській науці і практиці менеджменту. Слово "менеджмент" означає спосіб, манеру спілкування з людьми, мистецтво керування.

Мотивація менеджменту – це поняття, яке використовується для пояснення послідовності поведінкових дій, що спрямовані на певну мету, яка може змінюватися в залежності від певних обставин, ситуацій. Існує кілька теорій мотивації. Однією з перших є теорія мотивації, запропонована К. Левіном.

Своєрідну теорію запропонував А. Маслоу, який висловив думку, що в людини є сім класів потреб, що з'являються і супроводжують особистісне дорослішання людини. Д. Мак-Грегор виділивши два основних принципи впливу на поведінку людей, сформулював "Теорію Х" і "Теорію Y". "Теорія Х" представляє авторитарний тип управління, що веде до прямого регулювання і жорсткого контролю. "Теорія Y" основана на демократичних принципах. Японський вчений Вільям Оучі запропонував свій підхід в управлінні персоналом і назвав його "теорією Z".

Джорж С. Хоманс розробив цікаву модель соціальної системи. Вона складається з трьох елементів – дія, взаємодія і почуття. Хоманс доводить, що хоча наразі ці елементи розділені, вони мусять бути тісно пов'язані між собою. Фактично, вони взаємозалежні одне від одного. Зміна в одному із цих елементів призводить до зміни у двох інших.

Кріс Аргіріс, розглядаючи проблему, чому більшість людей сьогодні сприймаються як недостатньо зрілі для свого робочого середовища, порівняв ієрархічні цінності з демократичною системою цінностей і зробив висновок, що ієрархічні цінності ведуть до поганих, поверхових, недовірливих зв'язків. Двофакторну теорію мотивації створив Ф. Герцберг, стосовно якої визначив дві групи факторів, одна з яких впливає на задоволеність працею, а друга – на незадоволеність. Згідно зі ствердженням Д. Мак-Клелланда, структура потреб вищого рівня зводиться до трьох факторів: прагнення до успіху, до влади, до визнання. Згідно з теорією очікувань не тільки потреба є необхідною умовою мотивації людини для досягнення мети, але і вибраний нею тип поведінки. Згідно з теорією "справедливості" ефективність мотивації оцінюється робітником не за певною групою факторів, а системно з урахуванням оцінки винагороджень, що видані іншим працівникам, які працюють в аналогічному системному середовищі [6].

На практиці перед менеджером стоять такі завдання: спочатку треба з'ясувати, яка потреба для робітника є на цей час головною і допомогти в задоволенні її; менеджеру треба змінити форму мотивації робітників, оскільки їх орієнтація може швидко змінюватися з однієї потреби на іншу; менеджер повинен володіти великим арсеналом різноманітних прийомів і методів мотивації [6: 14].

Засновник сучасного менеджменту американський теоретик Пітер Друкер у своїх працях підкреслював практичний і інтуїтивний характер підприємницької діяльності, вважаючи, що "науку підприємництва" скласти неможливо, тому що кожний підприємець стикається з унікальним набором економічних і психологічних факторів. Він підкреслював, що сучасний менеджмент – це специфічний вид управлінської діяльності, яка обертається навкруги людини з метою зробити людей здатними до оптимальної взаємодії, надати їх зусиллям ефективність [9].

Німецькі спеціалісти В. Зігерт і Л. Ланг доходять висновку, що "менеджмент – це таке керівництво людьми, яке дозволяє виконувати задачі, що стоять перед організацією, гуманним економічним та раціональним шляхом". Таким чином, менеджмент – це не просто керівництво бізнесом, це керівництво бізнесом через філігранну роботу з людьми [3, с. 6].

Успішний розвиток протягом тривалого періоду економіки Японії, Німеччини, Південної Кореї, США спонукало вчених та практиків уважно вивчити механізми і причини, за рахунок яких забезпечується висока ефективність виробництва в цих країнах. Аналіз показав, що в центрі концепції керування знаходиться людина, яка розглядається як найвища цінність будь-якої організації [3: 6].

Виходячи з цієї концепції всі системи управління націлені на пробудження різноманітних можливостей і здібностей робітників із тим, щоб вони були максимально задіяні в процесі виробництва, а людина прагнула б до процвітання тієї

організації, де вона працює. Сучасна модель менеджменту за кордоном містить чотири блоки, до одного з яких входить стиль і культура ділових і міжособистісних взаємовідносин співробітників і психологізація їхніх стосунків.

Щоб зрозуміти, що таке управління персоналом, ми повинні в першу чергу дізнатися, із чого складається робота менеджера. Більшість експертів згодні з тим, що існують п'ять основних функцій, які виконують менеджери: планування, організація, добір персоналу, керівництво, контроль. Разом із тим ці функції являють собою те, що звичайно ми називаємо процесом управління.

Управління персоналом (зараз більш відоме, як управління людськими ресурсами) відповідає концепціям і методам, які керівникові необхідно використовувати при роботі з персоналом. До них належать: аналіз роботи (визначення характеру роботи кожного співробітника), планування потреби в персоналі і наймання кандидатів на роботу, відбір кандидатів, орієнтація і навчання нових працівників, управління оплатою праці, забезпечення мотивації і пільг, оцінка виконання, спілкування, навчання і розвиток, створення в працівників почуття відповідальності, здоров'я і безпека працівників, робота зі скаргами і трудові стосунки [2: 122].

Менеджери, які вміють управляти персоналом, досягають успіху тому, що вміють наймати потрібних людей на відповідну роботу і мотивувати, оцінювати та розвивати їх. Досягнення результату – це основна задача управління, і менеджери повинні досягати цього результату за допомогою людей, і це багато в чому залежить від психологічної культури спілкування менеджерів.

Сьогодні існує людиноцентристський погляд на менеджмент, який можна визначити в таких позиціях: людина – головна цінність організації; людина не взаємозамінна деталь; людина – це особистість зі своїм характером, мотивацією, здібностями; кожен працівник – джерело спільного інтелекту організації; результат, якість і прибуток – від людини, від уміння допомогти їй розкрити себе.

Керівників завжди цікавило і цікавить як треба замотивувати діяльність людини, щоб її праця стала для неї не тільки джерелом існування, а й джерелом радощів та сенсом життя.

Перші дослідження в цьому напрямку були проведені Е. Мейо та іншими психологами та соціологами США. Дослідження Мейо та його співробітників довели, що коли працівники відчують себе активними співучасниками єдиної згуртованої групи, однодумцями, тоді вони починають відчувати себе командою і прагнуть досягнення єдиної мети.

Дуже важливою, як було з'ясовано дослідниками, стала необхідність вивчення взаємостосунків між людьми. Це, як уважає Мейо, є одним з основних завдань менеджменту. У дослідженнях його та його команди найважливішими факторами, що впливають на ефективність діяльності організації, було названо міжособистісні взаємостосунки, які розвиваються під час роботи.

Праці Е. Мейо проклали шлях для розробки відомої класичної "Теорії Х" і "Теорії Y" Дугласа Мак-Грегора.

Там, де суспільство ставиться до людини як до машини, в працівників не формується повага і самоствердження, що дуже важливо для людини в трудовій діяльності. Замість цього відбувається тільки задоволення фізіологічних потреб і потреби в безпеці. Відсутність перспектив задоволення інших потреб призводить до напруження, хвилювання і розчарування людей. Такі почуття Мейо назвав "беззаконням".

А. Маслоу також розрізняв дві великі категорії мотивів людини [1: 40, 61, 93]: дефіцитарні мотиви та мотиви росту. Дефіцитарні мотиви спрямовані на зниження напруги засобом пошуку нових і хвилюючих переживань. Маслоу визначив декілька метапотреб (істина, краса й справедливість), за допомогою яких описав самоактуалізованих людей і висунув теорію, що ці потреби біологічно закладені в людях, так само як і дефіцитарні потреби. Незадоволені метапотребки викликають метапатології. Апатія, цинізм і відчуження – ось деякі з великої кількості симптомів, що вказують на метапатології, які бувають у людей, що терпіли невдачу в задоволенні своїх метапотреб [6: 12].

Мотивація є головним стимулом поведінки, що спрямована на задоволення бажань і досягнення цілей. Мотивація з'являється тоді, коли ситуація дає можливість здійснити бажання та існують цілі, які для окремих людей є дуже важливими.

Ми взяли за мету дослідити мотивацію менеджерів, а також визначити знання ними основних правових норм, що безпосередньо стосуються їхньої праці.

Теоретико-дослідницькою основою нашої роботи є два основних методологічних підходи до розуміння особистості, виділені О. П. Санніковою. Перший підхід – діяльнісний, що передбачає вивчення особистості у плані відповідності або невідповідності вимогам професійної діяльності. Другий підхід – особистісний, передбачає вивчення професіонала "з точки зору індивідуальних особливостей, що проявляється в професійній діяльності" (О. П. Саннікова). Ці підходи, залежно від особливості праці, різною мірою детермінують поведінку особистості [7].

Для дослідження мотивації ми використали дві методики Т. Елерса: "Мотивація досягнення успіху" і "Мотивація уникнення невдач"; застосували методику "Діагностика соціально-психологічних установок особистості у мотиваційно-потребовій сфері", яка розроблена О. Ф. Потьомкіною, (шкалу "Б" – "Виявлення установок на "процес діяльності – результат діяльності"); використали методику "Діагностика векторів спрямованості" – орієнтаційна анкета Б. Баса. Крім того, ми використали методику "Імпульсивність" і методику з визначення ригідності.

В дослідженні взяло участь 18 менеджерів, які працюють в мережі супермаркетів, серед них є як старші менеджери, так і рядові. Серед досліджуваних були жінки і чоловіки. Вік досліджуваних від 25 до 43 років.

Результати дослідження мотивації досягнення успіху показали, що більшості досліджуваним притаманний "середній" рівень мотивації до успіху; у 3-х досліджуваних рівень мотивації досягнення успіху "нижче середнього" і лише у 2-х досліджуваних він "вище середнього".

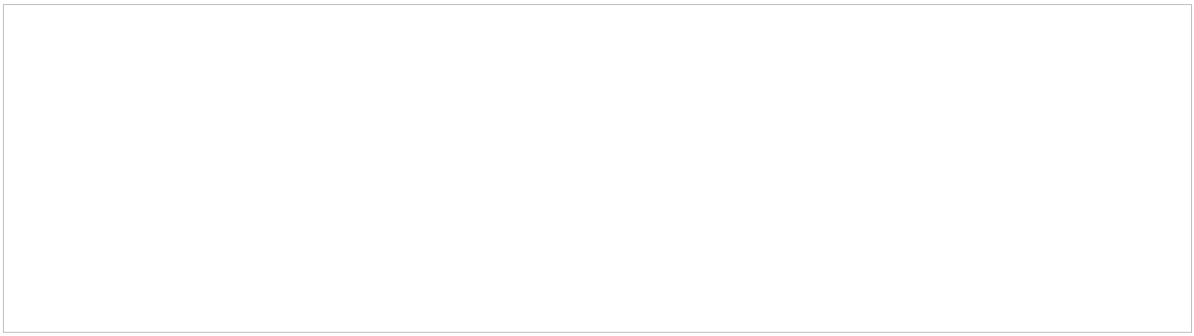


Рис. 1. Дослідження рівнів мотивації досягнення успіху у менеджерів супермаркету

Результати дослідження мотивації уникнення невдач показали, що у 2-х досліджуваних рівень уникнення невдач виявився "низьким"; у 4-х досліджуваних – "середнім"; у 9-ти досліджуваних рівень уникнення невдач – "високим" і 3-м досліджуваним притаманний "дуже високий" рівень уникнення невдач.



Рис. 2. Дослідження мотивації уникнення невдач у менеджерів супермаркету

При дослідженні установок на "процес діяльності" і на "результати діяльності" ми отримали такі результати – у 5-ти досліджуваних виявилася установка на "процес діяльності" і у 11-ти досліджуваних менеджерів – установка на "результати діяльності". У 2-х досліджуваних виявилася установка і на "процес діяльності" і на "результати діяльності".

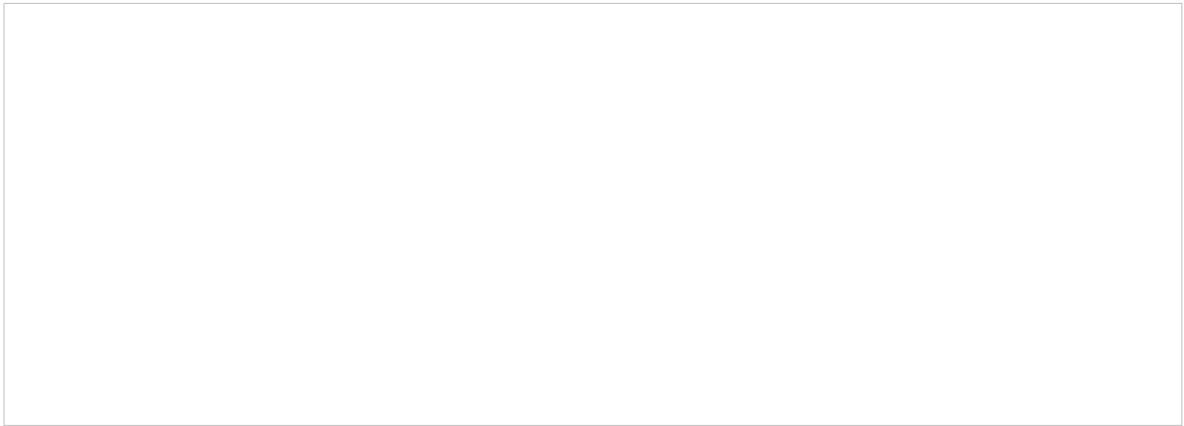


Рис. 3. Дослідження установки на процес і результати діяльності у менеджерів супермаркету

Результати, одержані за методикою "Вектори спрямованості" дають змогу зробити висновок, що лише в п'яти досліджуваних кількість балів, які визначають спрямованість на справу, більша, ніж кількість балів за іншими векторами. Вектор спрямованості на спілкування за кількістю балів, що перевищує інші вектори, притаманний чотирьом досліджуваним. У решті досліджуваних (вісім осіб) переважає вектор спрямованості на себе. Лише у одного досліджуваного спрямованість на себе і на справу за кількістю балів співпадають.

Результати дослідження імпульсивності показують, що імпульсивність "нижче середнього" рівня і "середній" рівень імпульсивності спостерігається у однаковій кількості досліджуваних. Лише у двох досліджуваних рівень імпульсивності виявився "вище середнього".

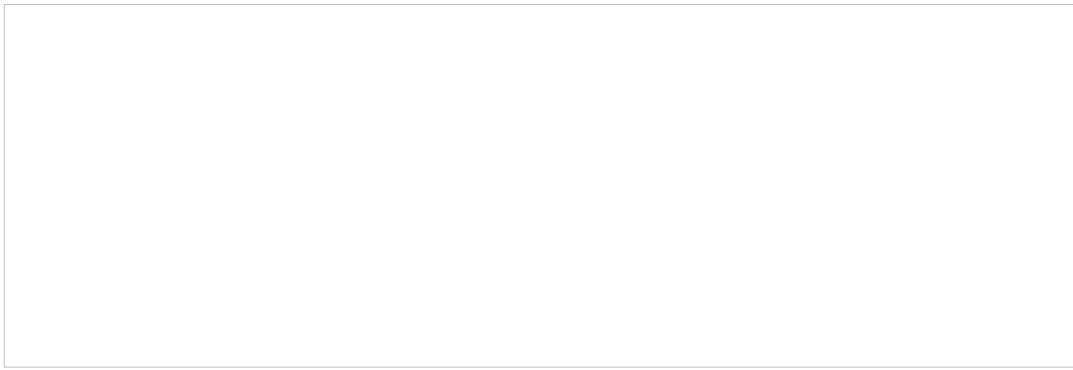


Рис. 4. Дослідження векторів спрямованості у менеджерів супермаркету

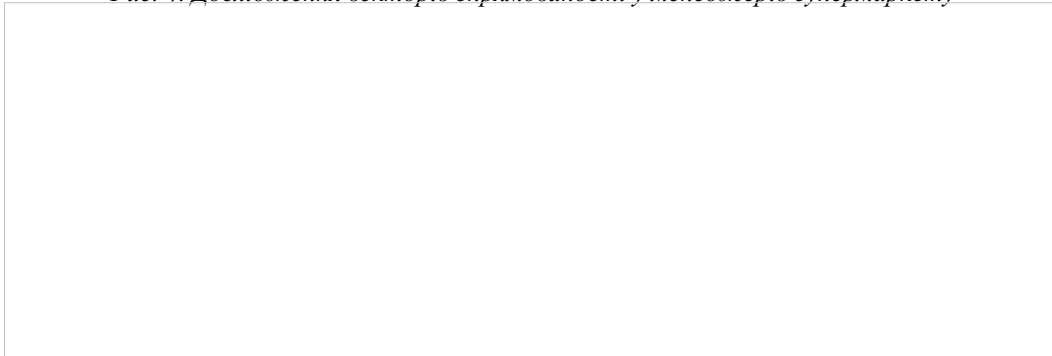


Рис. 5. Дослідження вираженості рівнів імпульсивності у менеджерів супермаркету

Наступним етапом у вирішенні поставлених у дослідженні задач стало проведення кореляційного аналізу отриманих результатів, які показали, що статистично достовірна кореляція виявлена між показниками мотивації досягнення успіху та орієнтації на результат діяльності ($r=0,591$). Вона дозволяє зробити висновок про те, що мотивовані на успіх менеджери в своїй діяльності орієнтуються переважно на кінцевий результат, ніж на процесуальні характеристики його досягнення.

Показники "мотивація уникнення невдач", "стать" та "імпульсивність" також пов'язані між собою, формуючи комплекс позитивних та негативних кореляцій. На наш погляд, у цьому комплексі провідною є "стать". Якщо це так, то від'ємні зв'язки, виявлені за показником мотивації уникнення невдач, свідчать про притаманність цього мотиву саме жінкам, які віддають перевагу обережності та обачності, і, навпаки, винятковість його прояву в чоловіків – менеджерів, дії яких частіше керовані імпульсивними рішеннями.

Також виявлена від'ємна кореляція між показниками, що характеризують вектори спрямованості "на себе" та "на спілкування і взаємодію", однак вони, так само і показник спрямованості на справу та її результат, не виявили достовірних зв'язків із мотиваційними характеристиками менеджерів.

Виходячи з результатів кореляційного аналізу, можна зробити такі висновки: встановлено, що мотивовані на успіх менеджери у своїй діяльності орієнтуються переважно на кінцевий результат, а не на процесуальні характеристики його досягнення; виявлено, що чоловіки та жінки, які працюють на посаді менеджера, відрізняються за характером мотивації діяльності, а саме: жінки у роботі проявляють обачність та обережність, прагнучи не допустити помилки, а чоловіки частіше схильні приймати імпульсивні рішення, ризикуючи заради досягнення кінцевого результату.

У бесіді з менеджерами щодо їх знань з основ права ми з'ясували, що знання правових основ, пов'язані безпосередньо з їх робочими функціями, є обов'язковою умовою успішності їх діяльності. Це перш за все стосується оформлення договорів, а також роботи з постачальниками. Звичайно, ця сторона діяльності менеджерів знаходиться під постійним контролем юридичного відділу, який є в структурі супермаркету. Проте, крім цих знань обов'язковою є культура спілкування менеджерів з людьми (працівниками, клієнтами), для чого систематично проводяться тренінги.

Культура спілкування сприяє поліпшенню результативності роботи менеджерів, підвищує довіру до них і позитивно впливає на мотивацію їх діяльності. Культура спілкування пов'язана з моральними принципами людини.

Моральні принципи мотивують людську поведінку, тобто виступають, як причини і спонукання, які викликають в особистості бажання щось зробити (або, навпаки, не зробити). Мораль, як форма соціальної культури, виконує ціннісно-орієнтаційні і регулятивні функції [4: 16].

Моральні вимоги, що пред'являються до людей, та контроль за їх дотриманням здійснюються засобами духовного впливу – через почуття відповідальності, яке повинна усвідомлювати кожна людина, та зробити його мотивом своєї поведінки [8].

Право, як і мораль, регулює поведінку і стосунки людей. Але, на відміну від моралі, виконання правових норм контролюється суспільною владою. Якщо мораль – "внутрішній" регулятор дії людини, то право – "зовнішній" державний регулятор [4: 54].

На нашу думку, культура поведінки у взаємостосунках з людьми в певних сферах діяльності визначається рівнем моральної вихованості людини і взаємопов'язана з правовою культурою. Однією з таких сфер діяльності є менеджмент.

Невиконання моральної культури у взаємостосунках з людьми (брутальність, зверхність, нетактовність та ін., а також невміння будувати взаємостосунки) призводять до порушення етичних і правових норм поведінки менеджера, тобто – до відторгнення персоналу від нього, що може призвести до ситуації, коли менеджер не зможе позитивно впливати на мотивацію підлеглих йому людей.

Наше дослідження показало, що спрямованість на спілкування посідає третє місце в досліджуваних, у той час як спрямованість на себе – перше. Це, мабуть, є певним недоліком у роботі менеджерів нашої вибірки і їх керівники постійно приділяють велику увагу підвищенню культури спілкування – адже саме вона, перш за все, буде тим фактором, який позитивно проявиться в їхній діяльності і загалом в діяльності всієї організації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гастев А. К. Трудовые установки / А. К. Гастев. – М., 1973.
2. Головченко Г. Т., Шпалінський В. В. Соціальна психологія менеджмента: учебн. пособ. / Г. Т. Головченко, В. В. Шпалінський. – Харьков, ИВМО "ХК", 1998. – 315 с.
3. Занюк С. С. Психологія мотивації та емоцій: навч. посібник для студентів гуманітарних факультетів ВНЗ / С. С. Занюк. – Луцьк: Ред. – вид. від. Волинського держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 1997. – 180с.

4. Карамин А. С. Культура социальных отношений / А. С. Карамин. – СПб.: Изд-во "Лань", 2000. – 128с.
5. Ковалев А. Г. Психология личности / А. Г. Ковалев. – Л., 1965.
6. Мишурова И. В., Кутелев П. В. Управление мотивацией персонала: учебн.-практич. пособ. [изд. 2-е, испр. и доп.] / И. В. Мишурова, П. В. Кутелев. – М.: ИКЦ "Март"; Ростов н/Д: Изд. центр "Март", 2004. – 240 с.
7. Санникова О. П. Феноменология личности. Избранные психологические труды / О. П. Санникова. – Одесса: СМІЛ, 2003. – 256 с.
8. Словарь по этике /Под ред. И. С. Кона – Изд. 3-е. – М.: Политиздат, 1975. – 392 с.
9. Шпалинский В. В., Головченко Г. Т. Психология менеджмента / В. В. Шпалинский, Г. Т. Головченко. – Харьков: ИВМО, "ХК", 1998.

Подано до редакції 09.09.09

РЕЗЮМЕ

В статті розглядаються результати дослідження взаємозв'язку мотивації досягнення успіху і культури менеджерів. Одержані результати дають змогу стверджувати, що високий рівень мотивації досягнення успіху позитивно впливає на культуру взаємостосунків менеджерів з персоналом і з клієнтами, що в цілому підвищує результативність їх діяльності.

Ключові слова: менеджмент, менеджер, мотивація досягнення успіху, установка на процес і результат діяльності, імпульсивність, вектори спрямованості, правова культура.

В.О. Булгакова

МОТИВАЦИЯ ДОСТИЖЕНИЯ УСПЕХА И ПРАВОВАЯ КУЛЬТУРА МЕНЕДЖЕРОВ

РЕЗЮМЕ

В статье рассматриваются результаты исследования взаимосвязи мотивации достижения успеха и культуры менеджеров. Полученные результаты дают возможность утверждать, что высокий уровень мотивации достижения успеха положительно влияет на культуру взаимоотношения менеджеров с персоналом и с клиентами, что, в целом, повышает результативность их деятельности.

Ключевые слова: менеджмент, менеджер, мотивация, установка на процесс и результат деятельности, импульсивность, правовая культура.

V.O. Bulgakova

SUCCESS ACHIEVEMENT MOTIVATION AND MANAGERS' CULTURE OF LAW

SUMMARY

The article investigates correlation of success achievement motivation and managers' culture. The obtained results enable asserting that a high level of success achievement motivation positively influences the culture of relations among managers and the staff and customers, which on the whole increases efficacy of the formers' work.

Keywords: management, manager, motivation, aiming at success and efficacy of work, impulsiveness, culture of law.
