

О. В. ВИНОСЛАВСЬКА, канд. психол. наук, доц.
(Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут",
Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України, м. Київ)

ОСНОВНІ ЗАПИТИ УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ КОМЕРЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЩОДО ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ З ПРОБЛЕМ УПРАВЛІННЯ

Наукові праці МАУП, 2003, вип. 11, с. 74–76

Висвітлено результати емпіричного дослідження психолого-управлінських проблем, які усвідомлюються менеджерами та керівниками компаній, що працюють у сфері малого і середнього бізнесу. Проаналізовано типові психолого-управлінські проблеми комерційних організацій. Окреслено шляхи діяльності практичного психолога щодо взаємодії з керівниками комерційних організацій з метою розв'язання зазначених проблем.

Відповідно до моделі психологічного консультування управлінського персоналу комерційних організацій щодо проблем організації, яку розробляє лабораторія психології управління Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України, процес формування клієнтом запиту відбувається у три етапи:

I – усвідомлення проблеми;

II – усвідомлення необхідності звернутися по психологічну допомогу;

III – власне запит.

Отже, ретельне вивчення спектру проблем, з якими стикаються керівники і персонал у процесі управління організацією, має неocenенне значення для психологів-консультантів, які спеціалізуються в галузі організаційної психології.

З метою дослідження цих проблем ми звернулися до менеджерів і керівників комерційних компаній, які працюють у сфері малого і середнього бізнесу, з проханням відповісти на запитання анкети, наведеної у [5]. У дослідженні взяли участь 70 українських підприємців з Дніпропетровська, Івано-Франківська, Києва, Львова, Харкова та Чернівців [2]. Галузі індустрії, в яких працюють респонденти, їх вік, службовий стан, а також чисельність співробітників в організації наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Склад респондентів

Галузь індустрії	Частка, %
Виробництво	14,3
Транспорт / Зв'язок / Соціальна сфера	2,9
Послуги	18,6
Будівництво	8,5
Фінанси / Страхування	10,0
Уряд	4,3
Оптова / роздрібна торгівля	22,9
Інше	18,5
Чисельність співробітників фірми	
До 20	42,9
20–99	37,1
100–249	8,5
250–999	5,7
1000–10000	2,9
Понад 10000	2,9
Вік респондентів	
30 і молодші	48,6
31–40	18,6
41–50	27,1
51–60	4,3
60 і старші	1,4
Службовий стан	
Вища адміністративна ланка	15,7
Середня адміністративна ланка	31,4
Решта керівного персоналу і фахівці	52,9

Дослідження здійснювались протягом 2000–2001 рр. Жодна організація, представники якої брали участь у дослідженні, не мала ані психолога, ані психологічної служби. На цей період така ситуація була типовою для більшості українських підприємств малого та середнього бізнесу [1; 3; 4].

Як пояснює С. Федорчук, якщо компанія прибуткова, то в неї й не виникає проблем, які потребують втручання психолога як на управлінському, так і на виконавчому рівні. Навчання персоналу, яке здійснюють у таких компаніях психологи, “перетворюється на елемент іміджевої політики фірми. А фірми, які ледь жевріють, скоріше, справді потребують допомоги із зовні, за яку не мають змоги заплатити” [3, 36]. З огляду на те, що учасники опитування мали невиразне уявлення про те, з якими проблемами вони можуть звертатися до психолога і яку саме допомогу він може надати, ми попросили респондентів назвати найскладнішу етичну проблему, з якою вони стикаються в роботі.

На основі контент-аналізу відповідей респондентів було виокремлено кілька груп проблем, допомога в розв’язанні яких саме й належить до компетенції психолога, який має здійснювати управлінське консультування в організації. Розподіл респондентів, що вказали на наявність певних проблем, наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Розподіл респондентів за критерієм усвідомлення психолого-управлінських проблем

Усвідомлення проблеми	Частка в загальній кількості респондентів, %
Назвали проблему	52,8
Названа проблема не належить до компетенції психолога	4,8
“Важко відповісти”	1,4
Не відповіли	41,0

Усі психолого-управлінські проблеми, які зазначили респонденти під час анкетування, можна об’єднати у три групи: *власне управлінські проблеми; проблеми, що виникають у взаємовідносинах керівників; етико-психологічні проблеми*. Зазначимо, що коло названих проблем, з якими респонденти стикаються у процесі взаємодії з підлеглими та компаньйонами, виявилось значно ширшим від кола проблем, з якими вони стикаються при вирішенні питань з керівниками вищого рівня.

Група *власне управлінських проблем* виявилась актуальною для 10,0 % респондентів. Серед проблем, з якими респонденти стикаються у процесі взаємодії з підлеглими та компаньйонами, було названо такі:

- приймати самому колективне рішення (1,4 %);
- поширення певної інформації про справи фірми (1,4 %);
- необхідність звільнення (4,3 %), у тому числі:
 - некваліфікованого працівника, який навряд чи зможе знайти нову роботу (1,4 %);
 - некомпетентного працівника, в якого на утриманні знаходиться сім’я (1,4 %);
- необхідність скорочення працівника через відсутність роботи.

До проблем першої групи, з якими респонденти стикаються при вирішенні питань з керівниками вищого рівня, ми зарахували “жорстку субординацію, що заважає іноді у вирішенні багатьох проблем” (1,4 %).

Група *проблем, що виникають у взаємовідносинах керівників*, виявилась актуальною для 32,8 % респондентів. Серед проблем, з якими респонденти стикаються у процесі взаємодії з підлеглими та компаньйонами, було названо такі:

- спілкування з компаньйонами (1,4 %); робота з друзями (нерозуміння дистанції між директором і підлеглими (якщо це знайомі або друзі); внутрішнє несприйняття фахового підвищення їх товариша) (1,4 %);
- довіра у фінансових справах (1,4 %);
- непорядне ставлення підлеглих до керівника (обдурювання; інтриги; хамство, безпардонність; схильність окремих співробітників до крадіжок інтелектуальної власності) (11,4 %);
- важко залишатися завжди самим собою (1,4 %).

До проблем другої групи, з якими респонденти стикаються при вирішенні питань з керівниками вищого рівня, було зараховано:

- відносини з шефом (пошук порозуміння з керівником фірми) (2,8 %);
- відносини з друзями шефа (1,4 %);
- відносини з родичами шефа (пояснити дружині шефа, що вона мені не шеф; директор закриває очі на непрофесіоналізм і помилки співробітників, які є його родичами) (4,3 %);
- відносини між колегами жіночої та чоловічої статі (2,8 %);
- непорядне ставлення керівника до підлеглих (1,4 %);
- конфлікт інтересів (1,4 %).

Група *етико-психологічних проблем* виявилась актуальною для 10,0 % респондентів. Серед проблем, з якими респонденти стикаються у процесі взаємодії з підлеглими та компаньйонами, було названо такі:

- необхідність виконувати свої зобов'язання, у тому числі щодо своїх працівників (2,8 %);
- відсутність у державі будь-яких етичних норм. Найдорожче – гроші, дешеве – людина (1,4 %);
- неможливість збільшити “розмір заробітної плати співробітників” (1,4 %);
- важко пояснювати людям, що гроші потрібно заробляти, а не одержувати за те, що “я ходив на роботу” (1,4 %).

До групи етико-психологічних проблем, з якими респонденти стикаються при *вирішенні питань з керівниками вищого рівня*, було зараховано дачу хабара (1,4 %) і необхідність робити подарунки (1,4 %).

Виконане дослідження висвітлило спектр психолого-управлінських проблем, які усвідомлюються менеджерами та керівниками комерційних компаній, що працюють у сфері малого і середнього бізнесу. Оскільки більше половини респондентів (див. табл. 2) перебувають на *першому етапі* формування запитів – *усвідомлення психолого-управлінських проблем*, які заважають ефективному функціонуванню організації, перед практичними психологами постає завдання здійснення просвітницької та тренінгової роботи з керівником і персоналом організації, що

спрямована на *усвідомлення ними необхідності звертатися в разі виникнення психолого-управлінських проблем до фахівця з організаційної психології (другий етап)* і, врешті-решт, спонукання їх до *здійснення власне запитів (третій етап)*.

Отже, формування необхідних для такої роботи вмій і навичок має бути включене у програми підготовки й підвищення кваліфікації практичних психологів, які спеціалізуються в галузі організаційної психології.



Література

1. Верба В. Управленческое консультирование. Запросы иностранного и украинского топ-менеджеров // Компаньон. — 1999. — № 12(112). — 22–26 марта. — С. 44–45.
2. Винославська О. В. Етична мотивація американських та українських професіоналів бізнесу. Зміни у свідомості Українського суспільства на зламі тисячоліть / Редкол.: С. Рябов та ін. — К.: Видав. дім “КМ Академія”, 2000. — С. 167–175.
3. Федорчук С. Психолог на ставке // Office. — 2001. — № 9. — С. 34–36.
4. Шрамко Е. Спрос и предложение на украинском рынке консалтинговых услуг // Компаньон. — 1999. — № 12(112). — 22–26 марта. — С. 46–49.
5. *Ethical Attitudes of Students and Business Professionals: A Study of Moral Reasoning* / J. A. Wood, J. G. Longenecker, J. A. McKinney, C. W. Moore // *Journ. of Business Ethics*. — 1988. — № 7. — P. 249–257.