

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Стаття присвячена аналізу теоретичних поглядів на психологічну готовність менеджерів торговельних підприємств. Розглянуто специфіку психологічної готовності, зокрема менеджерів торговельної сфери, виділено її основні компоненти, структурну складову.

Ключові слова: психологічна готовність, психологічна готовність менеджерів торговельної сфери, компоненти готовності, структура готовності.

Статья посвящена анализу теоретических взглядов на психологическую готовность менеджеров торговых предприятий. Рассмотрена специфика психологической готовности, в частности менеджеров предприятий, выделены ее основные компоненты, структурная составляющая.

Ключевые слова: психологическая готовность, психологическая готовность менеджеров, компоненты готовности, структура готовности.

Постановка проблеми. В даний час в умовах серйозних економічних змін виникає велика кількість спільних підприємств, налагоджуються контакти з іноземними фірмами, це спричиняє відповідальну та важливу роль людського чинника, де досить часто можуть виникати конфлікти як між працівниками, так і між службовцями та адміністрацією. Механізми цих конфліктів мають специфічний та різноманітний характер, тому конструктивність їхнього розв'язання веде за собою успішність, результативність та рентабельність роботи торговельного підприємства. У зв'язку з цим постає гостра необхідність і потреба підготовки кадрів, працівників, службовців і керівників різного рівня, їхньої психологічної готовності до розв'язання виробничих конфліктів.

Мега статті полягає в аналізі поглядів на психологічну готовність менеджерів торговельних підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. Проблема психологічної готовності почала займати уми психологів ще з 60-х років ХХ ст. Феномен психологічної готовності вперше знайшов своє відображення в рамках військової, спортивної, інженерної психології, а також психології праці. Спочатку психологічна готовність розглядалась як короточасний стан і ототожнювалась із поняттями «боеготовність», «пильність», «оперативний спокій», «передстартовий стан», «мобілізаційний стан». Подальші дослідження педагогічних та соціальних психологів співвідносять термін психологічна готовність з такими характеристиками, як «спрямованість», «здібності», «компетентність», «професіоналізм» та ін. Таким чином, важко дійти загального виміру трактування цього динамічного, багатогранного та складного терміну.

Теоретичною основою дослідження стали праці відомих конфліктологів, таких як: Г. М. Андреева; А. Я. Анцупов і А. М. Шипілов; Ф. М. Бородкін, Н. М. Коряк, Д. В. Березін; А. І. Донцов, Н. В. Грішина; А. К. Зайцев; роботи з дослідження психічних станів особистості в діяльності: А. Г. Ковальов, Н. Д. Левітін, О. М. Леонт'єв, В. М. М'ясищев та ін.; а також праці психологів з вивчення соціально-психологічної готовності до діяльності - Л. М. Карамушка; Я. Л. Коломінський, М. І. Дьяченко, Л. А. Кандибовіч, Е. А. Орлова та ін.

В сучасній психології існує три основних підходи до визначення змісту та структури психологічної готовності особистості до здійснення діяльності – це функціональний, особистісний та особистісно-діяльнісний.

З точки зору функціонального підходу психологічна готовність до діяльності визначається авторами як певний стан психічних функцій, що забезпечує високий рівень досягнень при виконанні того чи іншого виду діяльності [6, 8, 10, 11]. В рамках особистісного підходу психологічна готовність розглядається як результат підготовленості до певної діяльності, розвиток особистості в цілому [1]. В основу особистісно-діяльнісного підходу включають прояв індивідуальних, особистісних якостей та властивостей людини в їх цілісності, що забезпечує можливість ефективного виконання функцій (Л. С. Виговський, С. Л. Рубінштейн, А. Н. Леонт'єв). Т.б. третя ланка відображає взаємозв'язок перших двох – забезпечення настрою на діяльність, набір професійних вмінь, навиків, психічний стан.

В руслі даних підходів пропонувані дослідниками декілька трактувань поняття психологічної готовності.

Питання психології

Згідно з К. К. Платоновим, психологічна готовність визначається у вигляді «стійкого, як результат трудового виховання, або тимчасового, як результат психічної підготовки, або психологічної мобілізації в даний період психологічного стану» [12, с. 110].

Термін «готовність» розуміється М. А. Котиком як мотиваційний аспект особистості. «У самому слові, - зазначає він, - звучить вираз бажання, а також фактор ситуативності (тимчасовості), оскільки воно сприймається швидше як характеристика стану, ніж як якість особистості» [9, с. 249].

Б. Г. Ананьєв формування психологічної готовності розглядав як складний самостійний діалектичний процес. Він вважав, що його складовими мають бути трудове навчання, участь у суспільно корисній праці; відзначаючи, що освіта загальної працездатності людини відбувається задовго до початку професійної праці. Загальна працездатність, таким чином, виникає в результаті формування готовності до праці трудової мотивації [2, с. 16].

Отже, аналізуючи трактування готовності автори пропонують класифікувати її в залежності від тривалості протікання даного стану. Н. Л. Левітов розрізняє довготривалу (стійку, тривалу), яка розуміється в якості визначального рівня професійної придатності, та динамічну (тимчасову, ситуативну) готовність, як передстартовий стан до діяльності [10]. М. І. Дьяченко, Л. А. Кандилович та А. А. Деркач мають схожий погляд і характеризують тимчасову готовність як «стан готовності», що ближче до психічних процесів, а тривалу - як характеристику особистості [4, 6]. Дослідники зазначають, що довготривала та ситуаційна готовність утворюють функціональну єдність і органічно переходять одна в одну.

Системний характер психологічної готовності потребує дослідження структури, елементів розглянутого явища. На підставі здійсненого огляду літератури виділено погляди науковців щодо загальної компонентної складової психологічної готовності. Див. рис. 1.

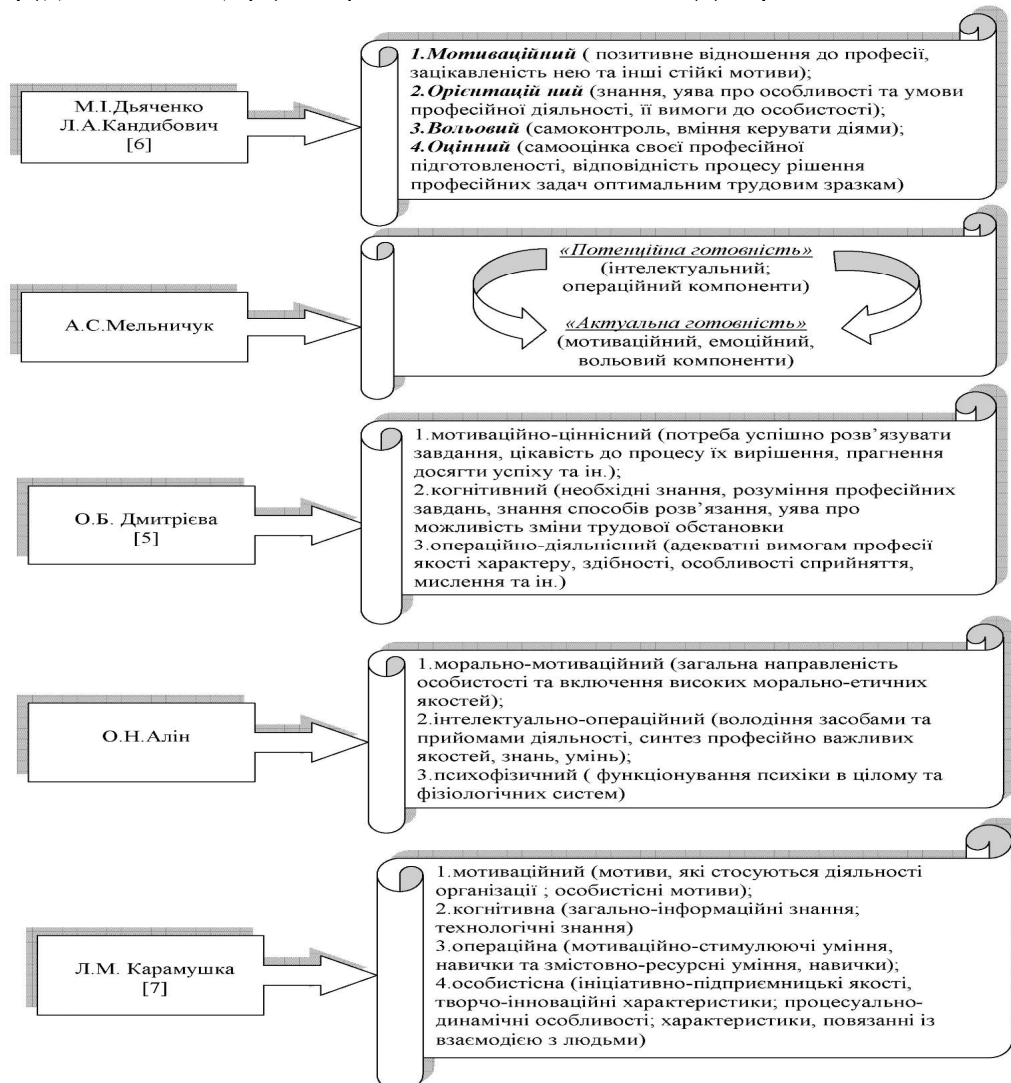


Рис.1. Структура психологічної готовності

Питання психології

Отже, всі вчені, які досліджували феномен готовності, вказують на наявність в її структурі таких елементів, як: мотивація, спеціальні та психологічні знання, а також комплекс професійно необхідних якостей (здібності, характер, темперамент, особливості психічних процесів та ін.). Психологічна готовність розглядається як необхідна передумова

професійної роботи та як результат і наслідок професійної підготовки.

Таким чином, соціально-психологічна готовність менеджерів підприємств має складну багатофункціональну структуру і складається з трьох основних компонентів: особистісних якостей, когнітивного та функціонально-операціонального компоненту. Більш детально див. на рис.2.



Рис.2. Структура психологічної готовності менеджерів підприємств

Отже, психологічна готовність – це «стійке, багатоаспектне та ієрархізоване утворення особистості, яке включає ряд компонентів, адекватних вимогам, змісту та умовам діяльності, які в своїй сукупності дозволяють суб'єкту більш або менш успішно здійснювати діяльність» [7]. Тому менеджеру, щоб бути психологічно готовим до управління конфліктами, необхідно не тільки володіти комплексом знань, формувати вміння, навички, усвідомлювати мотиви, розвивати особистісні якості (зберігати самоконтроль, саморегуляцію, вміння брати на себе відповідальність, перебудовувати свою діяльність та ін.), але й вміти грамотно цим управляти.

В деякій мірі психологічна готовність межує із професійною придатністю, яка передбачає здібності, у поєднанні з позитивним ставленням до діяльності та цілеспрямованої тренуваннями, в результаті

якої індивідуум опановує знаннями, вміннями і навичками, достатніми і необхідними для успішної участі в обраній діяльності.

Як ми зазначили, на формування готовності до розв'язання конфліктних ситуацій впливає індивідуально-особистісна складова. Було б цікавим та немало важливим зупинитися на особливостях темпераменту і ступені конфліктності особистості. Під конфліктністю особистості розуміється її інтегральна властивість, що відбиває частоту входження в міжособистісні конфлікти. При високій конфліктності індивід стає постійним ініціатором напружених відносин з оточуючими незалежно від того, передують цьому проблемні ситуації чи ні.

Звернемося до типів конфліктних особистостей за Н. В. Гришиною [3]. Див. табл.1.

Типи конфліктних особистостей

Тип конфліктних особистостей	Загальна характеристика
<i>Демонстративний</i>	Найчастіше це холерики, для яких конфлікт – середовище існування. Вони люблять весь час бути на виду, мають завищену самооцінку. Любить добре виглядати в очах інших. Ставлення до людей визначається тим, як до неї ставляться інші. Людина такого типу легко себе почуває в поверхневих та більш серйозних конфліктах. Раціональний початок виражен слабо, переважає емоційна поведінка. Кропіткої, систематичної роботи уникає. Частіше сам виявляється джерелом спору, але сам таким себе не вважає.
<i>Ригідний</i>	Підозрілий, прямолінійний і негнучкий. Володіє завищеною самооцінкою, постійно вимагає підтвердження власної значущості. Часто не враховує зміни ситуацій, обставини. З великими труднощами приймає точку зору оточуючих. Вираз недоброзичливості з боку оточуючих сприймає як образу. Менш критичний до своїх вчинків. Болісно уразливий, підвищено чутливий до уявних або дійсних несправедливостей.
<i>Некерований</i>	Імпульсивний, недостатньо контролює себе. Відрізняється погано передбачуваною поведінкою, часто веде себе зухвало, агресивно. Може не звертати уваги на загальноприйняті норми спілкування. Характерний високий рівень домагань. Несамокритичний. У невдачах, неприємностях схильний звинувачувати інших. Недостатньо розвинена здатність співвідносити свої вчинки з цілями і обставинами.
<i>Суперточний (педантичний)</i>	Скрупульозно ставиться до роботи. Висуває підвищені вимоги до себе і оточуючих. Володіє підвищеною тривожністю. Надмірно чутливий до деталей. Схильний надавати надмірне значення зауваженням оточуючих. Страждає від себе сам, переживає свої невдачі, часом розплачуючись хворобами (безсоння, головні болі і т.п.). Стриманий у зовнішніх, емоційних проявах. Незадовільно відчуває реальні взаємини в групі.
<i>Безконфліктний</i>	Нестійка оцінка в думках. Внутрішньо суперечливий. Володіє легкою сугестивністю. Характерна деяка непослідовність у поведінці. Орієнтується на миттєвий успіх в ситуаціях. Недостатньо добре бачить перспективу. Зайве прагнення до компромісу. Не володіє достатньою силою волі. Майже не замислюється над причинами та наслідками вчинків як своїх, так і оточуючих.

Можна припустити, що особам із сприятливим стилем спілкування і нормальним ступенем конфліктності властива схильність уникати конфліктних ситуацій. У складній ситуації зіткнення інтересів такі особистості налаштовані на вирішення ситуації з урахуванням не тільки своїх інтересів, а й інтересів партнера, прагнення до пошуку рішення, яке, по можливості, задовольнило б інтереси обох сторін. Конфліктносхильні ж в складних ситуаціях проявляють виражену схильність до вирішення ситуації тільки на свою користь, нехтуючи інтересами партнера.

Саме для успішності професійної діяльності, ефективної взаємодії в трудовій сфері автори (О. Н. Лукашенок, А. В. Петровський, Н. Є. Щуркова, М. Г. Ярошевський) відзначають важливість «значущого іншого». Для того,

щоб навчитися правильно будувати взаємини, мало одного успішного засвоєння технології; необхідно, щоб за цією технологією стояв дійсно глибокий гуманний зміст тієї особистості, яка цією технологією активно користується. Тому необхідним видається розвиток «гуманістичного за своїми характеристиками комунікативного ядра особистості», що передбачає формування здібностей до сприйняття, пізнання іншої людини і до самопізнання; вміння творчо будувати своє спілкування; формувати ставлення до іншої людини як до найвищої цінності.

Висновок. Психологічна готовність менеджерів – це інтегральний стан, який відображає ступінь відповідності характеристик, якостей людини як індивіда, особистості, суб'єкта вимогам діяльності; і оптимальним моделям

Питання психології

функціонування особистості в тій чи іншій сфері її життєдіяльності та забезпечуючи цілеспрямовану активність суб'єкта в подоланні внутрішній та зовнішніх протиріч і творчій реалізації планів та програм діяльності.

Література

1. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды, Т.1 / Б. Г. Ананьев. - М., 1980.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - М., 2003. - 550 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - М., 2006. - 267 с.
4. Деркач А. А. Акмеологические основы развития профессионала / А. А. Деркач. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2004. - 752 с.
5. Дмитриева О. Б. Формирование психологической готовности молодых специалистов к профессиональной деятельности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Дмитриева О.Б. - М., 1997.
6. Дьяченко М. И. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях: Психологический аспект / Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А., Пономаренко В. А. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1985, - 206 с.
7. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. [для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / Л. М. Карамушка - К.: Фірма «ІНККОС», 2005. - 366 с.
8. Ковалев В. И. Мотивы поведения и деятельности / В. И. Ковалев, А. А. Бодалев. - М.: Наука, 1988. - 192 с.
9. Котик М. А. Психология и безопасность / М. А. Котик. - Таллин, 1981.
10. Левитов Н. Д. О психических состояниях человека / Н. Д. Левитов. - М., 1964.
11. Нерсесян Л. С. Психологическая структура готовности оператора к экстремному действию / Л. С. Нерсесян, В. Н. Пушкин // Вопросы психологии № 5, 1969. - с. 60-68.
12. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий / К. К. Платонов. - М., 1984.
13. Реан А. А. Психология и педагогика / Реан А. А., Бордовская Н. В., Розум С. И. - СПб.: Питер, 2002. - 432 с.
14. Шейнов В. П. Скрытое управление человеком (психология манипулирования) / В. П. Шейнов. - М.: ООО "Издательство АСТ", Мн.: Харвест, 2001. - 848с.

Arzumanyan K. K., a graduate student

FEATURES OF PSYCHOLOGICAL READINESS MANAGERS OF TRADE COMPANIES

This paper analyzes the theoretical views of scholars on psychological readiness in general, as well as the characteristics of psychological readiness managers of trade companies. We examined the specificity of psychological maturity in the work, including the willingness of managers trade areas based on an analysis of the literature highlighted its main components, structural components, the proposed types of conflict of personalities that makes it possible to analyze their internal features, quality, and on this basis to develop more effective successful quality and technology of communication.

Keywords: *psychological readiness, psychological readiness managers trade sector, the components of readiness, willingness structure, types of conflict personalities.*