

Особистість керівника приватного охоронного підприємства та її вплив на соціально-психологічний клімат у колективі

Ю.Л. Вітомський
кандидат психологічних наук, Голова громадської організації «Безпека та інновації навчальним закладам»

У статті розглянуто основні професійно значимі якості керівника приватного охоронного підприємства, що справляють вплив на соціально-психологічний клімат у колективі.

Ключові слова: соціально-психологічний клімат, колектив, керівник приватного охоронного підприємства, особистість керівника, професійно значимі якості.

В статье рассмотрены основные профессионально значимые качества руководителя частного охранного предприятия, которые влияют на социально-психологический климат в коллективе.

Ключевые слова: социально-психологический климат, коллектив, руководитель частного охранного предприятия, личность руководителя, профессионально значимые качества.

In the article the basic vocational important as the head of a private security companies that have an effect on the socio-psychological climate in the team.

Keywords: social and psychological climate, the staff, the head of a private security company, the identity of the head, professionally significant qualities.

Постановка проблеми

У другій половині ХХ ст., досліджуючи конфлікти, американський соціолог Талкотт Парсонс визначив суспільство як систему відносин між людьми, які пов'язані між собою нормами та цінностями. При цьому він розглядав соціальну систему як певного типу колективність. Ураховуючи його позицію, представник школи психології (школи людських відносин і поведінки) професор Гарвардського університету Елтон Мейо проголосив головною проблемою сучасності – встановлення миру в промисловості. Вивчаючи вплив різних факторів на підвищення продуктивності праці, він показав несумісність природи людини з суворою ієрархією підпорядкованості в суворо регламентованій організації. Результатом досліджень Е. Мейо стали рекомендації керівникам промислових підприємств, які передбачали більше уваги приділяти працівникові, а не випуску продукції; замінити індивідуальні винагороди груповими (колективними); доповнювати економічне стимулювання

соціально-психологічним, маючи на увазі підтримку сприятливого психологічного клімату й демократичного стилю керівництва, паритетне керування, гуманізацію праці, групові рішення тощо. Ефективність спільної діяльності та управління підприємством залежить від оптимальної реалізації особистих і групових можливостей. Сприятлива атмосфера в групі не тільки продуктивно впливає на результати діяльності, а й формує нові можливості підприємства. Актуальність цієї проблеми не зникає і сьогодні, навпаки, вона посилюється запитами практики, яка потребує розроблення відповідних заходів підвищення результативності праці.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Проблемі соціально-психологічного клімату в колективі присвячено багато праць як у вітчизняній, так і зарубіжній науковій літературі. Серед них дослідження Г. Андреева, В. Мяснищева, Б. Паригіна, К. Платонова. Інтерес до цієї теми, перш

за все, пов'язаний із результатами Хоторнських експериментів, що дали змогу виявити наявність взаємозв'язку між продуктивністю праці групи й особливостями її психологічного клімату. Фахівцями (Р. Лайкерт, Д. МакГрегор, К. Аржиріс, А. Маслоу, Ф. Херцберг, Р. Блейк, Д. Моутон, Ф. Фідлер та інші) було доведено, що на ефективність діяльності, крім міжособистісних відносин, впливає мотивація, суб'єктивне сприйняття людиною свого місця в організації, наявність лідерських, організаторських і комунікативних якостей тощо.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

Соціально-економічні перетворення в нашій державі (економічні, політичні, соціальні реформи, зміни державного політичного курсу, розвиток приватнопідприємницької діяльності тощо) спричинили суттєві зміни в сучасному українському суспільстві, і в головному були пов'язані з кардинальною трансформацією відношень власності та розвитком підприємництва. Орієнтація на євроінтеграцію вимагає кардинальних змін сучасних управлінців, зміни не тільки стилів управління, а й самої особистості керівника, до якого висуваються більш жорсткі вимоги.

Формулювання цілей статті

Основною метою статті є визначення професійно значимих якостей керівника приватного охоронного підприємства, від яких залежить сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі.

Виклад основного матеріалу дослідження

Особливості особистості керівника приватного охоронного підприємства виявляються, формуються і розвиваються у професійній діяльності, яка, у свою чергу, значною мірою визначається його особистісними якостями. Особистий потенціал керівника має складну будову, що базується на структурній єдності всіх елементів.

Управлінський потенціал – це сукупність ділових і особистісних якостей керівника, які він може використати для

вирішення управлінських завдань і досягнення поставлених цілей [1].

Загалом, потенціал розвитку особистості закладено в ній самій, у її потребах і здібностях, особливо спрямованих на саморозвиток. Більшою мірою це стосується творчих здібностей особистості, які забезпечують вищий рівень її розвитку як у професійному, так і повсякденному житті. Серед умов, що стимулюють розвиток творчого мислення суб'єктів управління, виокремлюють:

- ситуації незавершеності або відкритості;
- ситуації економічного ризику;
- ситуації, що потребують відповідальності й незалежності;
- ситуації, що передбачають самостійне розроблення стратегій та прийомів розв'язання управлінських завдань і проблем тощо.

Ці особливості повною мірою притаманні професійній діяльності керівника приватного охоронного підприємства [2; 3]. Аналіз практики свідчить, що далеко не всі охочі, навіть за достатньої професійної підготовки, можуть управляти підприємством – для цього потрібен певний управлінський талант. Саме ця умова і відносить професійну діяльність керівника приватного охоронного підприємства до розряду складних, що висуває підвищені вимоги до особистості управлінця. Талант керівника визначається наявністю різноманітних психологічних якостей, які є професійно значимими.

У кваліфікаційних довідниках містяться загальні та спеціальні вимоги до професійних якостей керівників різних рівнів, що формують певну модель керівника, яка, у свою чергу, є основою кваліфікаційних характеристик з урахуванням особливостей діяльності певної організації [2; 3; 4]. Згідно з цим, кожен керівник повинен мати:

Професійні вміння: у галузі адміністрування; оцінки політичної та економічної ситуації на ринку; прийняття обґрунтованих і компетентних управлінських рішень; аналізу діяльності конкурентів; створення ефективної команди тощо.

Професійні знання: технології виробництва; методів керівництва; системи компенсації та стимулювання; методів профілактики та вирішення виробничих конфліктів тощо.

Практичний досвід управлінської діяльності.

Професор М. Дробноходов розробив психологічну модель успішного керівника, яка містить чотири блоки професійно важливих, на його погляд, якостей, зокрема:

Професійно-ділові якості: підприємливість, самостійність, схильність до інновацій, прагнення професійного зростання, вміння прогнозувати, вміння взаємодіяти з людьми тощо.

Адміністративно-організаторські якості: здатність планувати й організувати, вміння контролювати, точність, дисциплінованість, послідовність, акуратність, оперативність тощо.

Соціально-психологічні якості: психологічна компетентність, стратегічне і тактичне мислення, врівноваженість, стресостійкість, прагнення лідерства, комунікативність, оптимізм, скромність, вміння створювати психологічний комфорт тощо.

Моральні якості: патріотизм, демократизм, гуманність, інтелігентність, високий рівень культури, почуття обов'язку, готовність служити людям, чесність, повага до гідності підлеглих тощо.

Однак ця модель не єдина, як не існує єдиної думки стосовно визначення чітко окресленого кола професійно значимих якостей успішного керівника. Традиційно професійний добір кандидатів на керівні посади, передбачає виявлення таких професійно значимих якостей:

Інтелектуальні якості керівника. Поняття «інтелект» визначається як інтеграція всіх загальних і спеціальних пізнавальних здібностей людини. Оскільки на інтелектуальну діяльність керівника приватного охоронного підприємства впливають різноманітні умови, пов'язані зі специфікою управлінської діяльності (самостійність прийняття рішень, висока відповідальність, різноманітні соціальні контакти, невизначеність тощо), то активізу-

ються практичні та соціальні компоненти його інтелекту. Практичний інтелект – це вміння орієнтуватися в соціумі, вирішувати завдання прикладного характеру, націлені на результат.

Практичність мислення керівника професор А. Карпов пов'язує з важливою, на його погляд, мисленнєвою якістю – умінням «бачити» проблему, тобто виокремити із загального кола проблем та сформулювати. Ще одна специфічна особливість практичного мислення, на його думку, тісно пов'язана з наявністю різноманітних соціальних об'єктів управлінської діяльності (індивіди, групи), які дуже складні у сприйнятті та інтерпретації [2]. Остання особливість вказує на необхідність наявності у керівника соціального інтелекту. Соціальний інтелект – це здатність розуміти і передбачати поведінку інших людей у різних життєвих ситуаціях, а також уміння розпізнавати почуття, наміри та емоції інших людей за їх вербальними та невербальними ознаками. Саме наявність цих якостей дає змогу керівникові налагоджувати оптимальний соціально-психологічний клімат у колективі.

Професор Дж. Котер, досліджуючи практичний інтелект успішних менеджерів крупних американських корпорацій, виявив у них такі спільні риси:

- здатність ставити цілі та працювати в умовах інформаційної невизначеності;
- уміння планувати свою роботу і грамотно визначати пріоритети;
- здатність тримати під контролем кілька видів діяльності;
- уміння створювати і підтримувати ділові відносини.

Американський психолог Роберт Стернберг додав до цього списку ще шість фундаментальних якостей:

- уміння міркувати при вирішенні практичних завдань;
- кмітливість і проникливість (що передбачає вміння розуміти інших і порядність стосовно них);
- уміння сприймати інформацію (тобто відкритість для нового, здатність до аналізу);
- уміння використовувати інформацію

(що передбачає наявність уміння передавати свій досвід);

- розважливості і тверезий розрахунок;
- оригінальність мислення.

Наявність у керівника приватного охоронного підприємства *організаторських якостей* дає йому можливість підбирати і розставляти персонал, організувати спільну роботу, забезпечувати її чіткий контроль, запобігати організаційним конфліктам. Колектив психологів під керівництвом Л.І. Умайського, досліджуючи структуру якостей і властивостей особи організатора, визначив, що організаторські здібності включають такі психологічні властивості особи:

психологічну вибірковість – здатність особи відбивати з достатньою повнотою психологію організовуваної групи в ході вирішення нею загальногрупового завдання;

практичнопсихологічну спрямованість розуму – опанування знань і умінь у сфері практичної психології, готовність застосувати їх у практиці рішення організаторських завдань;

психологічний такт – наявність почуття міри у взаєминах із людьми.

Ці три властивості особи в єдності Л. Уманський назвав *організаторським чуттям*, яке повинен мати успішний керівник.

Крім цього, до організаторських якостей фахівці-психологи відносять:

- цілеспрямованість – уміння поставити чітке і ясне завдання та прагнути його виконання;
- гнучкість – здатність давати реальну оцінку виробничим ситуаціям, адаптуватися до них, не змінюючи при цьому принципів позицій;
- самостійність – здатність до виконання діяльності, спираючись на власні можливості;
- працездатність – здатність тривалий час виконувати роботу з високою ефективністю;
- критичність і самокритичність – здатність бачити свої слабкі сторони та недоліки в діях підлеглих;
- енергійність – уміння діяти активно і заряджати енергією підлеглих;

- ініціативність – здатність без стороннього спонукання висувати і на практиці втілювати конструктивні рішення;

- наполегливість – волева якість особистості, що проявляється в наполегливому прагненні досягти свідомо поставленої мети;

- вимогливість – здатність висувати адекватні вимоги до підлеглих залежно від особливостей ситуації.

Комунікативні якості керівника забезпечують його ефективну взаємодію з іншими людьми (персоналом, партнерами, конкурентами). Управлінське спілкування реалізується в таких формах:

субординаційного спілкування, що передбачає спілкування між керівником і підлеглими, ґрунтуючись на адміністративно-правових нормах;

службово-товариське спілкування, що характерне для спілкування між колегами, основою якого є адміністративно-моральні норми;

дружнього спілкування, що характерне для спілкування і між керівниками, і між керівниками та підлеглими, основою якого є морально-психологічні норми взаємодії.

Мабуть, важко знайти керівника, який сказав би, що не вміє спілкуватися. Разом із тим, треба визнати, що одних керівників уважно слухають і розуміють, їхні слова спонукають до діяльності та викликають жвавий позитивний відгук підлеглих, а слова інших проходять повз останніх, залишаючи їх байдужими як до самого керівника, так і до його промови. Саме ці обставини актуалізують необхідність розвитку мистецтва управлінського спілкування, удосконалення знань керівників психологічних особливостей процесу спілкування.

Комунікативні якості тісно пов'язані з організаторськими, оскільки в сукупності дають змогу впливати на поведінку інших людей з метою мобілізації їх на спільну діяльність. Вимоги управлінської діяльності передбачають наявність у керівника таких комунікативних якостей та умінь:

- здатність ясно та послідовно висловлювати свої думки;
- уміння доводити власну точку зору;

- добрий словниковий запас;
- вміння встановлювати психологічний контакт, викликати довіру співрозмовника;
- здатність до емпатії;
- вміння швидко знаходити потрібний тон розмови, вигідну форму спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних особливостей співрозмовника;
- соціальна компетентність;
- здатність уникати бар'єрів спілкування;
- здатність розумно поєднувати ділові та особистісні контакти з оточуючими тощо.

Високі вимоги управлінська діяльність висуває *моральним якостям керівника*, від яких значною мірою залежить психологічний клімат на підприємстві, характер ділових відносин, лояльність і надійність персоналу, трудова дисципліна тощо. Значення моральних якостей керівника (чесність, порядність, неупередженість, принципиовість, вимогливість тощо), його ділової репутації зростає в умовах корупції та розвитку тіньової економіки в суспільстві.

Емоційно-вольові якості керівника. Емоції та почуття – це своєрідні стани психіки, що накладають відбиток на життя, діяльність, вчинки і поведінку людини. Якщо емоційні стани визначають в основному зовнішню сторону поведінки і психічної діяльності, то почуття впливають на зміст і внутрішню сутність переживань, зумовлених духовними потребами людини. Вольові акти завжди опосередковані розумовими процесами, уявленнями і думками, але вони безпосередньо пов'язані з емоціями і почуттями, що виникають у людини внаслідок її емоційно забарвленого прагнення до певних об'єктів. Іноді, захоплена емоціями або почуттями, людина не може оцінювати свою поведінку або поведінку інших, що призводить до помилок. Ціна таких помилок у разі зростає, якщо йдеться про професійну діяльність керівника приватного охоронного підприємства. Її напружений (іноді стресогенний) характер вимагає від керівника здатності постійно контролювати свою поведінку, щоб поганий настрій або негативне ставлення до будь-кого не вплинули на характер ділових відносин і

якість спільної роботи. Успішність управлінської діяльності підвищується, якщо керівникові притаманні: емоційна стійкість, стриманість, терплячість, здатність до розумного ризику, самокритичність, рівноваженість, витривалість, оптимізм, рішучість, витримка, вміння володіти собою і керувати іншими людьми.

Перераховані особистісні якості, що є професійно значимими для керівника приватного охоронного підприємства, не є вичерпними, але саме вони є підґрунтям створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Соціально-психологічний клімат колективу – це система соціально-психологічних стосунків, що сприяють або перешкоджають спільній продуктивній діяльності [5]. До найважливіших ознак сприятливого соціально-психологічного клімату відносять:

об'єктивні: високі показники результатів діяльності, низька плинність кадрів, високий рівень трудової дисципліни, висока результативність праці тощо;

суб'єктивні: довір'я членів групи один до одного, сприятлива та ділова критика, вільне висловлення своєї думки при обговоренні питань, що стосуються всього колективу, відсутність тиску керівників на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення; достатня поінформованість членів колективу про загальні службові завдання та результати діяльності; задоволеність приналежністю до колективу; високий ступінь емоційної включеності та взаємодопомоги; задоволеність міжособистісними відносинами тощо.

Особливістю приватної охоронної діяльності є її неодоносібне здійснення. Частіше ця діяльність потребує створення нарядів із груп, до яких входять 2-3 охоронники, їх чисельність збільшується відповідно до збільшення території об'єкта чи об'єктів спостереження. На ефективність професійної діяльності приватного охоронника суттєво впливають взаєморозуміння, взаємовиручка, взаємодовіра, взаємна відповідальність осіб, які її виконують. Часто проблемою колективів є

забезпечення умов реалізації індивідуальних якостей його членів, що іноді виступають перешкодою створення колективного стилю діяльності. Міжособистісні стосунки є основою формування психологічного клімату в колективі [6; 7]. Міжособистісні стосунки – це взаємозв'язки між людьми, що переживаються суб'єктивно, проявляються в характері та способах їх взаємного впливу в процесі сумісної діяльності та спілкуванні, які виникають унаслідок сприймання інших людей та оцінок їхньої поведінки, надій, неусвідомлюваних мотивів тощо [8].

Висновки

Фахівці школи психології дійшли висновку, що найбільший вплив на результа-

тивність праці зможуть здійснити не соціальні програми, а ефективні прийоми підтримання позитивних відносин у колективі, як вертикальних, так і горизонтальних, оскільки людина – не економічна, а соціальна істота. А встановити та підтримувати такі відносини зможе тільки керівник, що має певні психологічні знання та вміння, а також необхідні для здійснення цієї діяльності особистісні та професійно значимі якості. Своім стилем роботи, особистою поведінкою, ставленням до людей, піклуванням про них керівник впливає на формування соціально-психологічного клімату в колективі. Особливо неприпустимими для керівника є зарозумілість, зверхність, грубість, некомпетентність.

Література

1. Сайбель С. А. Проблеми реалізації управлінського потенціалу керівників середньої ланки в промисловості : дис. ... канд. соціол. наук / С. А. Сайбель. – Уфа, 1998. – С. 24.
2. Карпов А. В. Психология менеджмента / А.В. Карпов. – Електронна бібліотека Alleng.ru // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.alleng.ru/d/manag/man017.htm>
3. Бандурка А. М. Психология управления : учебное пособие / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. – Харьков : Титул, 2007. – 532 с.
4. Психология управления : Курс лекцій / [Барко В. І., Клачко В. М., Волошина О. В., Остафійчук Т. В.]. – К. : АУ МВС, 2009. – 123 с.
5. Волошина О. В. Шляхи оптимізації соціально-психологічного клімату в колективах працівників міліції / О. В. Волошина // Проблеми сучасної психології : Зб. наук. пр. Кам'янець-Подільського національного університету ім. І. Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка. – Вип. 8. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2010. – С.153-163.
6. Андреев Б. Г. Формирование групп и работа с личным составом охраны в особых условиях : методическое пособие / Б. Г. Андреев. – М. : Акад. упр. МВД РФ, 1996. – 36 с.
7. Жилкин Д. С. Психологическая совместимость в экстремальных условиях деятельности / Д. С. Жилкин, Г. С. Михайлов, М. Ф. Секач // Журнал прикладной психологии. – 2003. – № 1. – С. 5-11.
8. Тарнавська Н. П. Менеджмент : теорія та практика : підр. [для студ. вищих навч. закл.] / Н. П. Тарнавська, Р. М. Пушкар. – Тернопіль : Карт-бланш, 1997. – 456 с.