

*reflection of future teachers.***Key words:** *reflection, cognitive component, self-confidence, self-interest, self-esteem, self-respect*

УДК 159:316.6

Горбань Галина Олександрівна,
доктор психологічних наук, доцент,
професор кафедри практичної психології,
ДВНЗ «Запорізький національний університет»

МОДЕЛЬ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСІВ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

У роботі розкрито й обґрунтовано основні кроки побудови моделі соціально-психологічного забезпечення процесів прийняття управлінських рішень на регіональному рівні; визначено основні складові цієї моделі. Подано результати емпіричного дослідження, яке є основою презентованої моделі. Показано системність здійснення психологічного забезпечення процесу прийняття рішення. Розкрито проблематику щодо ролі соціально-психологічної готовності управлінців, а також необхідність їх співпраці з психологом, який здійснює практики у сфері управління.

Ключові слова: *процес прийняття рішення, психологічне забезпечення, психологічний супровід, соціальна система, суб'єкт управління, допомога, управління.*

Постановка проблеми. Сьогоднішня ситуація життєдіяльності соціальної системи на рівні міської громади зумовлює оволодіння суб'єктом управління психологічними й соціально-психологічними технологіями, які б підвищували ефективність управління такими системами. Безумовно, кожна ситуація вибору вимагає прийняття рішення в просторі поліваріантності його наслідків для розвитку системи, а відтак, потребує визначення орієнтаційного напрямку всього простору здійснення рішень і відповідальності суб'єктів управління за дії та наслідки. Значущу роль тут відіграють соціальні відносини як певна сукупність зв'язків, що виникають між окремими особистостями, групами, спільнотами, у процесі розробки, прийняття та здійснення управлінських рішень, спрямованих на забезпечення сталості, динамізму й ефективності соціальної системи та досягнення заданої мети її розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сьогодні здійснюють різноманітні, у тому числі й міждисциплінарні, фундаментальні та прикладні дослідження, спрямовані на виявлення і всебічний аналіз чинників, що зумовлюють ефективність процесу прийняття управлінського рішення. Серед науковців і практиків, які досліджували у своїх працях цю проблематику, можна назвати О.С. Анісімова [1; 2], В.І. Барко [3], А.Я. Вайнера [4], Д. Дерлоу [8], Л.М. Карамушку [9], А.В. Карпова [10], Я.С. Клейнера [11], М.А. Клімову [12], Т.В. Корнилову [13], Г.С. Михайлова [14], О.М. Райкова [15], В.В. Редько [16], П. Скотта [17], В.М. Чернобровкіна [18], Ю.М. Швалба [7] та ін.

Спираючись на певні здобутки у сфері вивчення управління, зазначимо, що реалії сучасного суспільства свідчать про існування певного кола проблем управління та про нагальну потребу його

подальшого вдосконалення. Особливо це стосується процесів прийняття рішень, яким притаманна багатоваріантність, взаємозалежність та які відіграють роль значущих чинників управління взагалі. Аналіз проблем, що виникають під час прийняття управлінських рішень, свідчить про необхідність комплексного аналізу, який би поєднав культурні, психологічні, соціальні та інші аспекти процесу управління, що в реальному житті існують у взаємозв'язку, в різноманітних поєднаннях, переходах тощо.

Метою статті є обґрунтування моделі соціально-психологічного забезпечення процесів прийняття управлінських рішень на рівні міської громади. Виявлені в ході дослідження підходи й основні конструкти процесу прийняття рішення визначають основу побудови концептуальної моделі його соціально-психологічного забезпечення на регіональному рівні [6]. З метою детального обґрунтування й встановлення основних елементів моделі, які мають відображати її особливості для соціальних систем на рівні міської громади, було організовано та проведено констатувальний експеримент. За його результатами визначено домінуючі стратегії прийняття управлінських рішень на рівні міської громади та проблемні зони, які виникають під час прийняття таких рішень, а також виявлено основні форми соціально-психологічного забезпечення управлінських рішень, які є найефективнішими у цьому контексті.

Результати дослідження дають змогу стверджувати, що базовими типами прийняття рішень у соціальній системі на рівні міської громади є підтримувальний тип прийняття управлінських рішень в інформально організованих соціальних системах (21,44%); інноваційний тип прийняття управлінських

рішень у формально організованих соціальних системах (20,92%); підтримувальний тип прийняття управлінських рішень у формально організованих соціальних системах (17,91%).

Окрім визначення домінуючих типів управлінських рішень у сучасному управлінні містом, було виявлено специфіку суб'єкта управління, який приймає рішення у певній організаційній формі. Дослідження дало змогу виокремити такі суб'єкти управління: *громадські об'єднання*, що утворюються соціально активними людьми на паритетних засадах і здійснюють певну активність у сфері, яка ще не має у суспільстві чіткого визначення й інституції, тобто є суб'єктами управління окремих процесів у соціальній системі; *адміністративні органи* – міська влада, яка презентує адміністративний ресурс міста; *суспільна думка* – домінуючі уявлення про соціальні процеси, які зароджуються й просуваються шляхом об'єднання людей, базуються на безпосередніх особистісних стосунках з метою соціальних дій.

Важливим доробком дослідження є визначення пар співвідношення суб'єкта управління, який домінує у певній формі організації соціальної системи. Було виявлено, що існує безпосередня залежність між особливостями суб'єкта управління та формою організації соціальної системи: громадські об'єднання як суб'єкт управління домінують в інформально організованих соціальних системах; адміністративні органи як суб'єкт управління домінують у формально організованих соціальних системах; суспільна думка як функція управління домінує в неформально організованих соціальних системах.

Ключовим елементом аналізу результатів дослідження було визначення найбільш складних моментів і проблемних зон, які виникають під час прийняття управлінського рішення. Методом контент-аналізу ми узагальнили й систематизували вислови учасників дослідження, у яких наявними були невпевненість у власних діях і потреба в допомозі, а також цілеспрямовано виокремили проблеми, що виявляються у просторі соціальних контактів, спілкування, взаємодії, тобто на соціально-психологічному рівні. Аналіз висловів здійснювався за трьома категоріями: особистісний простір суб'єкта прийняття рішення; відповідальність суб'єкта прийняття рішення; наслідки прийняття рішення суб'єктом.

Під час аналізу категорії «Особистісний простір суб'єкта прийняття рішення» на психологічному рівні було виокремлено ті вислови, що відображають проблеми суб'єкта прийняття рішення, а саме наявність дискомфорту, який пов'язаний з необхідністю щось робити, а також із невпевненістю у власних діях або швидкістю вибору на пряму дій. Відзначення цих характеристик як проблемних зон ми пов'язуємо недостатнім розвитком ідентичності й цілісності особистості (дискомфорт, невпевненість), а також з низьким рівнем усвідомленості дій та високим рівнем їх спонтанності (швидкість вибору). На особистісному рівні суб'єкт прийняття рішення, перш за все, стикається з проблемами переживання відповідальності за власні дії та сумніви під час

вибору, а також прийняття ролі керівника. Ці проблемні зони відображають особистісно значущі для управлінця дії, які пов'язані з його нормативно-ціннісною й статусно-рольовою зрілістю. Соціально-психологічний рівень особистісного простору суб'єкта прийняття рішення окреслює такі його проблеми, як дискомфорт під час узгодження дій; недостатній контакт під час групової взаємодії; прагнення подолати невідповідності ціннісних настанов суспільства із власними; невизначеність ситуації, яка вимагає рішення.

За категорією «Відповідальність суб'єкта прийняття рішення» можна впевнено відзначити такі проблемні зони: 1) тягар власної відповідальності; необхідність відповідати за рішення; суперечності між власними потребами й можливостями – особистісна відповідальність; 2) відповідність рішень очікуванням групи; складність узгодження очікувань усіх (мешканців, виконавців, керівництва) – соціальна (професійна) відповідальність.

Категорія «Наслідки прийняття рішення суб'єктом» виявила загальну її проблемність саме через кількість висловів, які можна було віднести до неї. У загальній кількості висловів-характеристик вони становили близько 18%. Це ще раз підтвердило загальну проблемність усвідомленого ставлення до наслідків, необхідність їх проектування, прогнозованість під час прийняття та реалізації рішення. Практично всі визначені вислови стосуються проблемного поля цієї категорії.

Вислови-проблеми, що виявляються у просторі соціальних контактів, спілкування, взаємодії, тобто на соціально-психологічному рівні, ми згрупували за схожим змістом й шляхом аналітичного поєднання класифікували за категоріями. Відтак, ми структурували матеріал і надали йому концентрованого змісту. За результатами цього узагальнення було отримано дві групи проблем:

– проблеми збереження гармонійності відносин «управлінець – виконавець» можуть бути окреслені такими висловами-характеристиками: непорозуміння з виконавцями; різні інтерпретації прийнятих рішень; різні мотиви дій виконавців і управлінця; конфліктні ситуації під час реалізації рішень; зверхність у поведінці керівника; відсутність гнучкості у взаємодії;

– проблеми збереження рівноваги між управлінськими діями й наслідками для життєдіяльності соціальної системи можуть бути окреслені такими висловами-характеристиками: неврахування особливостей соціальної ситуації; нехтування нормами, які є в соціальній системі; суперечність між цінностями; нехтування наслідками рішення; відсутність усвідомлення відповідальності; суперечність між небажанням брати відповідальність і необхідністю рішення.

Отримані групи проблем, з якими стикається суб'єкт прийняття управлінського рішення на рівні міської громади, потребують більшою мірою застосування таких психологічних практик, як психологічне забезпечення і психологічний супровід. Причому найбільші напруження стосовно виявів особистісного простору суб'єкта прийняття рішення,

відповідальності суб'єкта прийняття рішення; наслідків, які вимагають здійснення психологічного супроводу і психологічного забезпечення, виникають під час констатувальних дій цього процесу [5]. Саме ці «вузли» (необхідність ухвалення рішення, ухвалене рішення, результат, оцінка результату) є найбільшими проблемними зонами, у яких діють управлінці.

Основна специфіка соціально-психологічного забезпечення в управлінні, як показало дослідження, може бути розкрита через дві основні психологічні практики:

1) психологічне забезпечення як створення умов і формування готовності управлінця до прийняття відповідальності за дії інших;

2) психологічний супровід як допоміжна дія з відтворення готовності управлінця до прийняття відповідальності за наслідки прийнятих рішень.

Основним завданням психологічного забезпечення процесу прийняття управлінського рішення на рівні міської громади є збереження екологічності управлінської діяльності в цілому, усвідомлення ролі гармонійного розвитку соціальних контактів у полі прийняття рішення. Саме створення умов щодо екологічності соціальної взаємодії у системі «суб'єкт управління – об'єкт управління», спрямованість на саморегуляцію відносин у цій системі, здійснення рефлексивного виходу, організації мислекомунікції під час прийняття рішення дають змогу розв'язувати це завдання.

Усвідомлення (рефлексія) рівня відповідності прийнятого рішення нормативам і цінностям соціальної системи є базовим завданням психологічного супроводу процесу прийняття

управлінського рішення на рівні міської громади. Тут виникає необхідність у допомозі щодо збереження відповідності й рівноваги системи «управлінські дії (прийняття рішень) – соціальні наслідки» здійсненню експертної позиції під час прийняття рішення, гармонізації системи «суб'єкт управління – об'єкт управління».

Модель соціально-психологічного забезпечення процесів прийняття управлінських рішень у соціальних системах на рівні міської громади має відображати реалізацію основних форм соціально-психологічних практик (психологічне забезпечення та супровід) за двома взаємозумовленими напрямками (професійна підготовка й діяльність). Основним системоутворювальним елементом тут є процес прийняття рішення, а спрямування психологічних засобів на збереження екологічності управлінської діяльності, усвідомлення ролі гармонійного розвитку соціальних контактів у полі прийняття рішення, рефлексію відповідності прийнятого рішення нормативам і цінностям соціальної системи може бути реалізовано лише шляхом включення до системи «суб'єкт управління – об'єкт управління» елементів, що забезпечують ефективне застосування цих засобів (соціальні психологи-консультанти, тренери тощо).

У загальному вигляді модель соціально-психологічного забезпечення управлінського рішення ми можемо подати як багаторівневу систему, яка відображає співвідношення визначених нами проблемних зон, психологічних практик, стратегій прийняття управлінських рішень, форм організації соціальних систем (див. рис.).

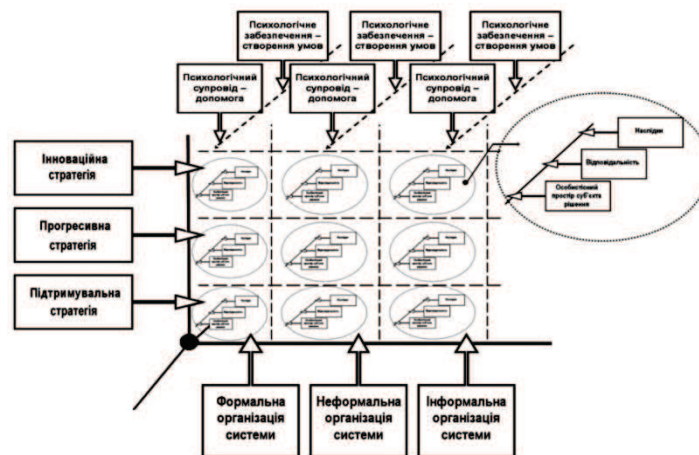


Рис. 1. Модель соціально-психологічного забезпечення управлінського рішення

Кожний елемент поданої моделі соціально-психологічного забезпечення управлінського рішення вимагає певного соціально-психологічного забезпечення процесів прийняття управлінського рішення. Важливим тут є те, що для кожного типу прийняття управлінського рішення має бути визначено домінування й спрямованість певної психологічної практики. Проведений аналіз дає змогу відзначити, що таке домінування пов'язане зі співвідношенням моделі управління й форми організації соціальної системи. Так, з одного боку, підтримувальна модель управління

вимагає практики психологічного забезпечення як створення умов; прогресивна модель управління – психологічного супроводу; інноваційна модель управління – психологічного забезпечення в комплексі з психологічним супроводом. З іншого боку, організаційна форма соціальної системи визначає поле застосування відповідної практики, а саме: для формально організованої соціальної системи це поле усвідомлення й аналізу ситуації прийняття рішення (ситуація в системі); для неформально організованої соціальної системи – усвідомлення конфлікту між

вимогами системи (ситуацією) й власними діями (взаємодія в системі); для інформально організованої соціальної системи – забезпечення здійснення особистісної та професійної рефлексії (особистість управління).

Побудована за результатами дослідження модель дає нам змогу визначити, що системність соціально-психологічного забезпечення ґрунтується на цілісному розумінні всіх процесів, які зумовлюють необхідність усвідомленого врахування соціально-психологічного контексту під час прийняття управлінського рішення та сприяння ефективності й професійному здійсненню управлінської діяльності. Базовими чинниками ефективної активності управління на рівні міської громади є його власна соціально-психологічна готовність і готовність до усвідомленої співпраці з психологом, який здійснює практики у сфері управління. Під готовністю ми розуміємо стійку систему професійних якостей особистості у поєднанні з досвідом, знаннями, навичками, уміннями, яка зумовлює такий інтегративний стан особистості, що актуалізує всі необхідні та достатні для успішного

вирішення поставленого завдання елементи майбутньої дії. Вона виявляється у впорядкованості внутрішніх структур, узгодженості основних компонентів особистості управління, у стійкості, стабільності та наступності їх функціонування, а також свідчить про психологічну єдність, цілісність особистості та сприяє продуктивності її діяльності у багатьох ситуаціях.

Висновки та перспективи подальших досліджень.

До перспектив подальшого дослідження цієї проблеми можна віднести розробку системи включення психологічних практик до управлінської діяльності на рівні міської громади, що має сприяти становленню певного рівня психологічної готовності управління. Залучення фахівців-психологів до процедури прийняття рішення на рівні міської громади забезпечить створення умов адекватної саморегуляції відносин системи «суб'єкт управління – об'єкт управління», здійснення рефлексивного виходу, організації мислекомунікації, збереження рівноваги системи «управлінські дії (прийняття рішень) – соціальні наслідки», реалізацію експертної позиції, гармонізацію відносин «управлінець – виконавець».

Список використаних джерел

1. Анисимов О.С. Новое управленческое мышление: сущность и пути формирования / О.С. Анисимов. – М. : Экономика, 1991. – 351 с.
2. Анисимов О.С. Принятие управленческих решений: методология и технология / О.С. Анисимов. – М. : ФГОУ Рос. АКО АПК, 2002. – 436 с.
3. Барко В.І. Теоретико-психологічні засади управління персоналом органів внутрішніх справ : дис. на соискание ученой степени д.психол.н. : 19.00.06 / В.І. Барко. – К., 2004. – 435 с.
4. Вайнер А.Я. Логика и психология принятия решений / А.Я. Вайнер. – М. : Академия, 1994. – 68 с.
5. Горбань Г.О. Модель соціально-психологічного забезпечення процесів прийняття управлінських рішень у соціальних системах / Г.О. Горбань // Вісник Одеського національного університету. – 2012. – Т. 17. – Вып. 9(21). – Серія: Психологія. – С. 61–73.
6. Горбань Г.О. Прийняття управлінських рішень у соціальних системах: соціально-психологічний аспект : монографія / Г.О. Горбань. – Запоріжжя: Вид-во КПУ, 2012. – 354 с.
7. Данчева О.В. Практична психологія в економіці та бізнесі / О.В. Данчева, Ю.М. Швалб. – К. : Лібра, 1998. – 270 с.
8. Дерлоу Д. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень / Д. Дерлоу. – К. : Наукова думка, 2001. – 242 с.
9. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту : навчальний посібник / Л.М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 423 с.
10. Карпов А.В. Психология принятия управленческих решений / А.В. Карпов ; [под ред. В.Д. Шадрикова]. – М. : Юристъ, 1998. – 434 с.
11. Клейнер Я.С. Прийняття рішень: моделі і системи : навчальний посібник / Я.С. Клейнер. – Донецьк : ДДУУ, 2005. – 232 с.
12. Климова М.А. Принятие управленческих решений : монография / М.А. Климова. – М. : МГУП, 2001. – 102 с.
13. Корнилова Т.В. Психология риска и принятия решений : учебное пособие / Т.В. Корнилова. – М. : Аспект-пресс, 2003. – 285 с.
14. Михайлов Г.С. Принятие и реализация управленческих решений: акмеологическая концепция продуктивности : монография / Г.С. Михайлов. – М. : Народное образование, 2003. – 354 с.
15. Райков А.Н. Системные исследования в сфере принятия управленческих решений: теория и практика : монография / А.Н. Райков. – М. : МГУУ Правительства Москвы, 2008. – 215 с.
16. Редько В.В. Психологічні механізми прийняття рішень у побутовій діяльності : дис. на здобуття наукового ступеня к.психол.н. : 19.00.01 / В.В. Редько. – К., 2003. – 219 с.
17. Скотт П. Психология оценки и принятия решений / П. Скотт. – М. : Филинь, 1998. – 364 с.
18. Чернобровкін В.М. Психологія прийняття педагогічних рішень : монографія / В.М. Чернобровкін. – Луганськ : Альма-матер, 2006. – 416 с.

В работе раскрыты и обоснованы основные шаги построения модели социально-психологического обеспечения процессов принятия управленческих решений на региональном уровне; определены основные

составляющие этой модели. Представлены результаты эмпирического исследования, которое является основой презентуемой модели. Показана системность реализации психологического обеспечения процессов принятия решения. Раскрыта проблематика роли социально-психологической готовности управленцев, а также необходимость их сотрудничества с психологом, практикующим в сфере управления.

Ключевые слова: процесс принятия решения, психологическое обеспечение, психологическое сопровождение, социальная система, субъект управления, помощь, управление.

The aim of the article is to study the model of social and psychological support of decision-making processes at the urban community level.

For a detailed study and establishment of basic elements of the model, which should reflect its peculiarities of social systems at the urban community level, summative assessment has been organized and conducted. According to the results of the experiment the dominant strategies of the management decision-making at the urban community level and problem areas that arise during the decision-making process have been defined. Basic forms of social and psychological support of management decision-making process that are most effective in this context have been also defined.

The model built according to the results of the research records that the systemic social and psychological support is based on the need for conscious consideration of social and psychological context during management decision-making process at the urban communities' level and to promote efficiency and implementation of professional management activities.

We proved that the basic factors of effective activity of the manager at the urban community level is its own social and psychological readiness and willingness to conscious (reflexive) collaboration with a psychologist who practices in management. Readiness is expressed in the internal structures of order, coherence of the main components of the individual manager in sustainability, stability and continuity of their operation, and also the psychological unity and integrity of the individual and promotes its business performance in many situations.

The prospects for further study of this problem include the development of a system of psychological practices in management activity at the urban community level. The involvement of professional psychologists to the decision-making process at the urban community to create conditions provide adequate self-relations system "subject of management - management object" reflexive exercise exit, organization of thinking communication, maintain the balance of system "management actions - social consequences", implementation of expert position, harmonization of relations "manager - performer".

Key words: decision-making process, psychological providing, psychological accompaniment, management subject, help, management.

УДК 159. 9: 159.94

Дишкант Олена Володимирівна,
кандидат психологічних наук, доцент,
Херсонський інститут
Міжрегіональної академії управління персоналом

ОСОБЛИВОСТІ САМООЦІНКИ РЯТУВАЛЬНИКІВ В ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД ЇХ РІВНЯ СХИЛЬНОСТІ ДО РИЗИКУ

В статті розкриті поняття самооцінки та схильності до ризику рятувальників, проаналізовані наукові праці, в яких розкривається поняття ризику, узагальнені існуючі підходи до цього поняття та запропоновано розглядати поняття схильності до ризику як особистісну особливість рятувальників. В ході аналізу наукової літератури з'ясовано, що значне місце серед чинників, що визначають успішність професійної діяльності рятувальників на думку ряду вчених є самооцінка, тому, що саме вона відображає здатність людини до самовдосконалення, до усунення недоліків у власній діяльності, у розвитку сильних сторін своєї особистості.

В статті наведені результати вивчення схильності до ризику рятувальників та проведений аналіз взаємозв'язку даної якості з самооцінкою. Зроблений висновок про те, що в групі опитуваних з різними рівнями схильності до ризику відмічена приблизно однакова кількість осіб з оптимально середньою самооцінкою. Відмічено, що адекватність самооцінки відбиває реальний погляд особистості на саму себе, об'єктивну оцінку власних здібностей, якостей та властивостей. Зауважено, що низький рівень самооцінки також був присутній у деяких опитаних з різними рівнями схильності до ризику. Проте неадекватно низький рівень самооцінки зафіксовано не було в жодного з учасників дослідження. Намічені перспективи подальших досліджень, які полягають у вивченні особистісних властивостей фахівців екстремального профілю, які певною мірою зумовлюють високий рівень схильності особистості до ризику та забезпечують високий рівень ефективності професійної діяльності рятувальників.

Ключові слова: рятувальник, схильність до ризику, самооцінка, ефективність, екстремальна ситуація.