

РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНЬОГО МЕНЕДЖЕРА

У статті розглядаються роль та значення емоційної культури майбутнього менеджера в його професійній діяльності, яка є невід'ємною складовою професійної культури і спрямована на розв'язання соціально-психологічних труднощів, що дозволяє ефективно вирішувати складні професійні завдання, які пов'язані з управлінням персоналом.

Актуальність роботи. Соціально-економічні перетворення, об'єктивна тенденція сучасного етапу розвитку нашої держави зумовили підвищений запит на підготовку висококваліфікованих менеджерів із необхідним діапазоном професійних, суспільно-політичних, соціально-культурних знань і вмій, творчо ініціативних, здатних працювати з людиною і для людини.

Особливої значущості в цьому контексті набуває виховання нового типу професіонала-управлінця з високим рівнем культури, спроможного адекватно реагувати на постійні зміни в суспільстві, що супроводжуються стресами й конфліктами, здатного вирішувати соціально-психологічні суперечності, постійно самовиховуючись і саморозвиваючись. Одним із перспективних напрямів у такому контексті є формування емоційної культури майбутніх менеджерів, яка передбачає цілісний розвиток, використання глибоких психологічних ресурсів та усього творчого потенціалу особистості фахівця.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати роль та значення емоційної культури в професійній діяльності майбутнього менеджера.

Результати дослідження. Аналіз теоретичних досліджень дає змогу стверджувати, що емоційна культура займає вагомe місце у професійній діяльності майбутнього менеджера, виступаючи важливим компонентом його особистісної та професійної культури.

Для обґрунтування значення емоційної культури в професійній діяльності майбутнього менеджера звернемось спочатку до аналізу базового поняття дослідження "менеджер".

У великому тлумачному словнику української мови під менеджером розуміють: по-перше, людину, яка відповідає за координацію та контроль над організацією праці; по-друге, того, хто управляє промисловим, торговим, фінансовим та іншим підприємством; по-третє, підприємця в царині мистецтва, який організовує тренування і виступи спортсменів та концертну діяльність артистів [1: 518].

В енциклопедії бізнесу подається загальна дефініція слова "менеджер – це особа, яка реалізує функції управління: планування, організацію, мотивацію та контроль" [2: 267].

На думку В. Разанова, менеджер – "це суб'єкт, який здійснює управлінські функції" [3: 9]. О. Виханський вважає, що "менеджер визначається як член організації, який здійснює управлінську діяльність та вирішує управлінські задачі" [4: 23].

В. Берега зазначає: "Оскільки менеджер не є безпосереднім виробником чи творцем матеріальних благ, а лише оптимізує сам процес їх створення, то продукт праці менеджера можна кваліфікувати як універсальний сервіс щодо створення умов для виробництва і творчості" [2: 82].

Підсумовуючи різні підходи до сутності досліджуваного поняття можна стверджувати, що основна функція менеджера полягає в його ефективному управлінні, яке трактується як свідомий вплив людини на об'єкти, процеси та на людей, які беруть у них участь, що здійснюється з метою спрямування діяльності в потрібному напрямку для отримання бажаних результатів [6: 11].

Аналізуючи численні концепції ефективного управління, ми зосередили свою дослідницьку увагу на теорії "людських відносин" американського соціолога Е. Мейо [7: 4], як найбільш оптимальній для вирішення дослідницьких завдань. Згідно з цією теорією, саме людський, психологічний чинник відіграє вирішальну роль у виробництві. Е. Мейо експериментально довів, що пануюча довгий час у західних країнах теорія Ф. Тейлора, яка орієнтувала менеджерів на матеріальну вигоду як на єдиний двигун виробництва, заводить врешті-решт у безвихідь. Виявилось, що на підприємствах, які йшли за принципом тейлоризма, почалося масове розповсюдження серед високооплачуваних працівників явища апатії, пригніченості, підвищеної дратівливості, втрати будь-якої зацікавленості в роботі, почастишали конфлікти між робітниками й адміністрацією. Теорія "людських відносин", сутність якої полягала у тому, що вирішальну дію на трудову активність людей мають не стільки матеріальні, скільки психологічні чинники, емоції, почуття та настрої працівників, і була відповіддю на виникнення у сфері виробництва психологічних проблем. "Настрої, емоції, почуття працівників є не лише результатом розвитку їх індивідуальної психіки, а й продуктом дії трудової, колективної психології, результатом морально-психологічного клімату колективу," – зазначав Е. Мейо [7: 4].

Продовжуючи ідею теорії "людських відносин" японський бізнесмен Лі Якокка розробив комплекс заходів із підвищення рівня взаємовідносин між керівниками й підлеглими, який ґрунтувався на особливостях їх емоційної сфери. Особливе значення надавалось налагодженню людських взаємовідносин між робітниками і молодшими адміністраторами, майстрами, бригадирами як ключовими фігурами, які забезпечують морально-психологічний клімат на фірмі [8].

Серед вітчизняних концепцій управління для нас певний інтерес становить соціальна теорія Н. Вітке, який чітко розмежував керівництво речами та людьми і сконцентрувався на останньому. Відповідно до його

концепції сутність управлінської діяльності полягає у створенні сприятливої соціально-психологічної атмосфери у виробничих колективах – "духу вулика", чого ні ідеальна організація технологічного процесу, ні регламентація службових функцій, ні своєчасне їх регулювання забезпечити були не в змозі [6: 48-49].

Таким чином, врахування людського фактору, зокрема емоцій, настроїв, почуттів вивело процес управління на якісно новий рівень, який дозволив побачити в духовно-моральних аспектах ринкових відносин засоби не лише підвищення ефективності виробництва, але й особистісного удосконалення працівників.

Професія менеджера, за класифікацією Є. Клімова входить до складу гуманітарного напрямку, що містить всі характеристики типу "людина-людина", який визначається як соціономічний, котрий потребує "інтерсоціальних здібностей", тобто таких, що забезпечують успішну взаємодію між людьми, розуміння людей і ефективний вплив на них, встановлення контактів, організацію сумісних дій [9: 302]. Головна особливість таких професій полягає в їх "комунікативному ядрі" – необхідності професійного спілкування, взаємодії, встановлення ділових контактів з іншими людьми з метою обміну духовними й матеріальними цінностями, пізнання людей і управління ними [9: 5-6]. Крім орієнтації в соціальних інститутах і мовній комунікації, високої відповідальності та принциповості, емоційної чутливості й здатності до спільної діяльності, цій категорії фахівців властива "здвоєність" предмета праці – необхідність також оволодіння конкретними знаннями й уміннями у певній предметній галузі [10: 305]. Водночас Є. Клімов підкреслює значення для цих професій особливої спрямованості розуму, здатності "відчувати душу" іншої людини, бути спостережливим до прояву її почуттів, характеру, поведінки, уміти уявити, змоделювати її внутрішній світ, бути спроможним до співпереживання, саморегуляції, до оптимістичного прогнозування в умовах нестандартних соціальних ситуацій [10: 305-310].

У сучасних дослідженнях, присвячених переліку професійних вимог до майбутніх менеджерів, значна увага зосереджена на тих знаннях, уміннях, навичках, здібностях, специфіка яких полягає в урахуванні емоційної природи людських взаємовідносин (Н. Побірченко, Г. Юркевич, В. Берега, Й. Завадський та ін.).

Так, професор Н. Побірченко до професійних вимог майбутнього менеджера відносить: "професійність – тобто, досягнення такого рівня, коли професійні якості стають особистими, що забезпечує високу якість роботи; постійне переосмислення свого духовного світу і його взаємозв'язку із зовнішнім світом – рефлексія; моделювання і планування як вияви цілеспрямованості особистості, що передбачає внутрішнє усвідомлення мети і наявність відповідної мотивації; стресостійкість особистості, емоційно-вольова регуляція, що дозволяє підтримувати певний психічний "гомеостаз" особистості, а отже, і її діяльність" [11: 429-443].

До структури професійно-важливих якостей майбутнього менеджера Г. Юркевич включає:

- якості, які характеризують ставлення менеджера до себе і свого саморозвитку, а саме: а) вольові якості – наполегливість, рішучість, впевненість в собі, зібраність, витримка, стресостійкість; б) емоційно динамічні якості – почуття гумору, життєрадісність, оптимізм;
- якості, що характеризують ставлення менеджера до колег, підлеглих, а саме: комунікабельність, контактність, емпатія.
- якості, що характеризують ставлення менеджера до управлінської діяльності та вирішення управлінських задач, а саме: високий професіоналізм, творчий характер праці, почуття нового, почуття ситуації [12].

Окремі фахівці (Л. Балабанова, О. Сардак та ін.) зазначають, що для успішної професійної діяльності менеджера необхідними є фізичне і психологічне здоров'я, високий рівень внутрішньої культури, чуйність, дбайливість, доброзичливе ставлення до людей, оптимізм, упевненість у собі [13: 20-21].

На думку В. Береги, управлінську функцію менеджера мають забезпечувати: психологічна компетентність, розвинені вольові риси, здатність до самоаналізу, самооцінки, прагнення зрозуміти позицію іншого, толерантність, уміння спілкуватися, висока комунікабельність, навички маніпулятивного спілкування, енергійність, розвинене почуття гумору, вміння створювати психологічний комфорт для підлеглих, уміння запобігати конфліктам та розв'язувати їх [5: 83-85].

Важливими рисами майбутнього менеджера, на думку професора Й. Завадського, повинні виступати: тактовність, емоційна стриманість і безмежна терплячість, розвинена комунікативна здібність та ін. [14: 98-99].

Н. Іогалевич серед професійно-важливих умінь та здібностей майбутнього менеджера виокремлює: легкість у спілкуванні, домінантність, соціальну компетентність, самостійність, впевненість, самоконтроль, уміння керувати своїми емоціями та поведінкою [15: 95-99].

Проаналізувавши сучасні наукові підходи щодо професійних вимог до майбутнього менеджера, можна зробити висновок, що серед перелічених знань, умінь, здібностей та якостей вагомим значення набувають ті, які складають структурне утворення емоційної культури особистості, а саме: стресостійкість, емоційно-вольова регуляція (Н. Побірченко); наполегливість, зібраність, витримка, почуття гумору, життєрадісність, почуття ситуації, емпатія (Г. Юркевич); високий рівень внутрішньої культури, чуйність, доброзичливе ставлення до людей, оптимізм (Л. Балабанов, О. Сардак); психологічна компетентність, розвинені вольові риси, прагнення зрозуміти позицію іншого, толерантність, навички маніпулятивного спілкування, вміння запобігати конфліктам та розв'язувати їх (В. Берега); емоційна стриманість (Й. Завадський); уміння керувати своїми емоціями (Н. Іогалевич).

Це дає підстави розглядати емоційну культуру як невід'ємну складову професійної культури майбутнього менеджера, яка спрямована на розв'язання соціально-психологічних труднощів, що дозволяє ефективно вирішувати складні професійні завдання, які пов'язані з управлінням людськими ресурсами. Її складовими є: гуманістично-емоційна спрямованість поведінки (прагнення зрозуміти власні переживання та переживання оточуючих, потреба підтримувати в собі позитивні емоційні стани); комунікативні уміння та здібності

(здібність пов'язувати емоції з соціальними ролями; уміння створювати сприятливий емоційний клімат у колективі); розвинена емпатія (здатність емоційно відгукуватися на переживання інших, розділяти з ними інтереси, турботи, прикрощі й радощі); конфліктна компетентність (здатність попереджати і розв'язувати конфліктні ситуації, уміння надати допомогу при стресових ситуаціях); емоційна стійкість та рефлексивна спрямованість поведінки майбутнього фахівця.

Сучасні реалії соціально-економічного розвитку країн світу, зміни в управлінні та нові тенденції розвитку засвідчують, що вимоги до менеджерів постійно зростають і будуть зростати в майбутньому [16].

Так, М. Осбалдестон вважає, що менеджери майбутнього все більше будуть характеризуватися:

- надзвичайно високим рівнем сприйняття та розуміння оточення і самого себе;
- високим рівнем мотивації, що робить можливим активну участь у складному процесі навчання та змін;
- великою емоційною силою, що дає змогу переживати турботи фірми як власні з урахуванням того, що життя диктує інший стиль буття;
- умінням аналізувати культурні передумови та аналізувати емоційні процеси, що розвивають культуру організації внаслідок використання її сильних сторін та функціональних елементів;
- бажаннями та вміннями запалювати інших і залучати їх до активної участі в управлінській діяльності, оскільки завдання, що потребуватимуть вирішення, будуть надто складнішими, а інформація розпорошена для того, щоб лідери могли їх розв'язувати [17: 19-24].

Висновки. Виходячи з особливостей професійної діяльності менеджера, які полягають у тому, що він виконує специфічні функції управління та організації процесу виробництва, маючи справу з людьми, то, на нашу думку, вирішення професійно значущих завдань залежить від певного рівня сформованості у нього емоційної культури, яка виступає як важливий компонент особистісно-професійної майстерності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Великий тлумачний словник української мови / Укл. і головний ред. В.Т. Бусел. – К.; Ірпінь: ВТФ "Перун", 2001. – 1440 с.
2. Щокін Г.В. Практична психологія менеджменту. Наук.-практ. посібник. – К.: Україна, 1994. – 399 с.
3. Розанов В.А. Психология управления: Учебно-практическое пособие. – М.: Журнал "Управление персоналом", 1996. – Ч. 1-2. – 176 с.
4. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. – М.: Гардарики, 2001. – 528 с.
5. Берега В.В. Управленческая деятельность: теория и практика профессиографического исследования. – Донецк: ИЭП НАН Украины, 2000. – 96 с.
6. Осовська Г.В., Копитова І.В. Основи менеджменту. Практикум: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 581 с.
7. Психология и этика делового общения / Под. ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 279 с.
8. Якокка Л.И. Карьера менеджера. – М.: Прогресс, 1991. – 432 с.
9. Каверина Р.Д. Мир профессий: Человек-человек. – М.: Молодая гвардия, 1986. – 300 с.
10. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 512 с.
11. Побірченко Н. Проблема сумісної особистості учнівської молоді та близького економічного середовища // Польсько-Український журнал. Професійна освіта: педагогіка і психологія / За ред. І.А. Зязюна. – Ченстохова – Київ. – 1999. – С. 429-443.
12. Юркевич Г. Психологічні детермінанти розвитку особистості менеджера: Автореф. дис. ...канд. психолог. наук. – К., 1999. – 16 с.
13. Балабанова Л.В., Сардак О.В. Організація праці менеджера. – Київ: ВД "Професіонал", 2004. – 304 с.
14. Завадський Й.С. Менеджмент: Підр. для студ. економ. спец. вищ. навч. закл. у 2 т. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – Т. 2. – 640 с.
15. Югалевиц Н. Особенности индивидуальности студентов-менеджеров // Вопросы психологии – 2005. – № 3. – С. 95-99.
16. Библиотека управления персоналом: мировой опыт. Современный менеджмент: теория и практика: обзорная информация / Сост. В.И. Яровой, под. ред. Г.Г. Щепкина. – К.: МЗУПП, 1995. – С. 56-62.
17. Wine S. L'evolution des métiers de La formation au debut des annees go // Actual, form, permen, – 1989. – № 103. – P. 19-24.

Матеріал надійшов до редакції 14.09.2007 р.

Никифорова Л.Б. Роль и значение эмоциональной культуры в профессиональной деятельности будущего менеджера.

В статье рассматриваются роль и значение эмоциональной культуры будущего менеджера в его профессиональной деятельности, которая является неотъемлемой составляющей профессиональной культуры и направлена на решение социально-психологических трудностей, что позволяет эффективно решать сложные профессиональные задачи, которые связаны с управлением персоналом.

Nikiforova L.B. The Role and Significance of Emotional Culture in Prospective Managers' Professional Activity.

In the article the role and significance of prospective managers' emotional culture is examined in their professional activity which is the inalienable constituent of the professional culture and is directed on the solution of social and psychological difficulties, that allows to solve complicated professional tasks which are related to the a personnel management.