

Тема 2. Особистість як об'єкт та суб'єкт управління

Яке питання точніше відбиває реальність: ким або чим керує керівник? Кого менеджер має на увазі насамперед — особистість групи? Важко однозначно відповісти на це запитання, а може бути, правильно і те й інше?

У багатьох посібниках з менеджменту, книгах управління особистість раніше не була предметом викладу, тому що вся увага приділялася плануванню, економіці, маркетингу, організаційно-технічній стороні. І тільки пізніше, після усвідомлення ролі груп та складових її членів у процесі праці, почали активно вивчати основні характеристики груп, людський фактор, поведінку особистості.

Найбільшою заслугою багатьох дослідників управління стало вивчення людини, її особистісних якостей. Багато управлінців використовували у своїй діяльності відкриття і досягнення психології у вивченні особистості.

Новий підхід до управління дедалі більш базується на визнанні пріоритету особистості перед виробництвом, перед прибутком, інтересами підприємства, фірми, установи. Саме така постановка питання нині складає культуру управління. Ось чому без психологічних знань про особистість не обійтися. Відомий американський менеджер Лі Якокка вважав, що ті знання з психології особистості, які він одержав, відвідуючи паралельно і медичний факультет університету, чимало допомогли йому в його всесвітньовідомій кар'єрі. Тепер вже однієї інтуїції, особистісної зацікавленості недостатньо, тому що менеджеру необхідні наукові знання про особистість робітника, професійний підхід до роботи з персоналом. Ось чому у ряді великих фірм вважається необхідним мати не відділ кадрів, а службу управління людськими ресурсами, цілу систему управління персоналом. Так, у 70-ті роки кадрова служба на підприємствах США перетворена у "Службу людських ресурсів". Суть цих змін у тому, що люди — персони, особистості — розглядаються як конкурентне багатство компанії, яке треба формувати, берегти та примножувати. Створюються та існують оціночні центри, в яких робітників ретельно вивчають саме як особистостей. Зовсім не випадково гаслом відомої фірми "Мацусіра" є: "Фірма спочатку підбирає кваліфікованих людей, а потім продукцію".

Особистість людини завжди була і залишається однією з самих інтригуючих таємниць, що хвилювали і хвилюють не тільки видатні розуми. Наприклад,

відомий російський філософ М.Бердяев писав: "Джерела людини лише частково можуть бути зрозумілі та раціоналізовані. Таємниця особистості, її одиницності, нікому не зрозуміла до кінця. Людська особистість більш таємнича, ніж світ. Вона і є цілий світ. Людина — мікрокосмос і включає в себе все".

Не претендуючи на розкриття цієї таємниці, можна все-таки навести деякі загальноприйняті положення. Насамперед слід показати різницю між поняттями "людина", "особистість", "індивідуальність".

Людина — це родове поняття, що вказує (з матеріалістичної точки зору) на належність істоти до вищого ступеня розвитку живої природи — до людського роду. Людина — це специфічна, унікальна єдність біологічного і соціального. Як істота біологічна, вона підпорядковується біологічним і фізіологічним законам, як істота соціальна — вона частина соціуму та продукт суспільного розвитку.

Особистість — це саме головне в людині, найважливіша її соціальна ознака. Якщо людина — носій різних властивостей, то особистість — це основна її властивість, в якій виявляється її суспільна сутність. Особистість показує, що людина відноситься до певного суспільства, певної історичної епохи, культури, науки тощо.

Індивідуальність — це єдність неповторних особистісних властивостей конкретної людини. Це також своєрідна його психофізіологічна структура (тип темпераменту, фізичні дані, психічні особливості), інтелекту, світогляду; сполучення сімейно-побутових, виробничих і суспільних функцій, своєрідність життєвого досвіду. Індивідуальність — це неодмінна і найважливіша ознака особистості.

Дуже цікаве походження самого слова "особистість". У російській літературній мові спочатку воно означало негативну і навіть образливу характеристику людини. В Академічному словнику 1847 р. можна прочитати, що цим словом позначається "відношення однієї особи до іншої". Відразу дається норма того часу: "Ніяка особистість не повинна бути терпима в службі". Дано і друге, мабуть збережене і до сих пір, значення слова "особистість" — "гострий відзив на чийсь рахунок, образа" (згадаємо, у ході суперечок іноді звучить заклик "не переходити

на

особистості").

В психологічній науці є декілька загальновідомих положень відносно особистості. Принаймні, можна говорити про чотири форми:

особистість притаманна кожній людині;

особистість є те, що відрізняє людину від тварин, у яких особистості немає;

особистість — це продукт історичного розвитку, тобто виникає на визначеному ступені еволюції людської істоти;

особистість є індивідуальна відмінна характеристика людини, тобто те, що відрізняє одну людину від іншої. Спілкуючись з людьми, ми насамперед орієнтуємося на особливості їх особистісного складу.

Варто сказати, що дотепер поняття "особистість" на Сході і на Заході трактується по-різному. У європейській культурі, заснованій на християнстві, особистістю вважався святий, праведник, подвижник. У східній культурі власне про особистості заговорили з часів Конфуція (554—479 р. до н.е.), для якого особистістю був "шляхетний чоловік", тобто той, хто активно бере участь в управлінні державою та піклується про її блага. Нині західна особистість — це насамперед індивідуальність, що як би стоїть над суспільством, а ідеал східної особистості — людина, яка добровільно віддає себе служінню суспільству.

В цілому, структура особистості може бути (у теоретичному плані) представлена таким чином, що, звичайно ж, досить умовно:

- а) загальнолюдські властивості (відчуття, сприйняття, мислення, пам'ять, воля, емоції);
- б) соціально-специфічні риси (соціальні установки, ролі, ціннісні орієнтації);

в) індивідуально-неповторні риси (темперамент, сполучення ролей, самопізнання).

У підприємствах, фірмах, установах, організаціях або колективах, як правило, існує чіткий поділ управлінських відносин: одні управляють, керують, інші виконують і підкоряються керівництву. Суб'єктом управління виявляється найчастіше керівник колективу, але ним може бути і колегіальний орган або комітет. Іноді суб'єктом управління стає і рядовий член колективу, що є в ньому неформальним лідером. Останнім часом активно приймається ідея партисипативного менеджменту, тобто такого управління справами організації, фірми, коли в розробці та прийнятті найбільш важливих рішень беруть участь члени організації.

Емпіричне вивчення соціально-психологічних проблем керівництва почалося з 20-х років XX сторіччя, і до нашого часу число робіт з цієї тематики стало величезним. У нас вже вписалося поняття "менеджмент", у нас усвідомлена необхідність ламання старих стереотипів управління і створення на вітчизняній основі і з урахуванням досягнень заходу своєї культури менеджменту.

Менеджер (від англ. manager — "управління") — фахівець з управління. Існують самі різні тлумачення менеджменту. Американський соціолог П. Дракер вважає, що поняття "менеджмент" стосується тільки ділового

підприємства, що робить товари або різні послуги. Багато хто з дослідників вважає, що менеджери — це керівники в бізнесі, державі, громадських організаціях, збройних силах. Однак у якій би сфері не працював менеджер, він завжди має справу з керівництвом підлеглими. З психологічної точки зору менеджмент — це процес здійснення керівництва людьми з урахуванням основних уявлень про людський характер і поведінку.

Теоретичні основи менеджменту були закладені, як вважається, президентом мануфактурної компанії Г. Тауном (1844—1924), який у 1886 р. представив на щорічних зборах Американського суспільства інженерів-механіків доповідь на тему "Інженер як економіст". Тут вперше було поставлене питання про роль менеджменту як самостійної сфери наукового знання і професійної спеціалізації,

рівної за своєю практичною значимістю праці інженера. У доповіді містилася думка про те, що управління фабрикою не менш важливе, ніж управління технікою, що необхідна умова ефективного управління колективними роботами складає сполучення професійних та ділових якостей. Тому висновок Г. Тауна полягає у тому, що інженери повинні розвивати в собі якості управляючих виробництвом. Послідовники Г. Тауна звернулися до вивчення реального досвіду людей, що керували першими фірмами.

Усвідомлення значимості спеціального прошарку людей, що здійснюють професійну роботу управління, у нашій історії в роки індустріалізації втілювалося у формулу: "Кадри вирішують все!". В той же час на заході критикують широко поширену там систему управління Г. Форда ("фордизм"), в основі якої лежить добре налагоджена організація, і знаходять новий підхід — менеджеризм. При цьому підході вирішальне значення надається не стільки організації, скільки особистим якостям управлінців, від яких залежать ефективність, прибутковість виробництва, успіх справи.

Значення менеджерів нині настільки зросло, що на Заході говорять про "революції менеджерів", які керують найбільшими фірмами, корпораціями; економічна та науково-технічна значимість яких у світі порівняна зі значимістю великих і середніх держав.

У науці управління психологи розрізняють управління і лідерство. Керівництво завжди пов'язане з владою, цей феномен, похідний від офіційних, формальних відносин, а лідерство породжене системою неформальних (неофіційних) відносин. Керівник, як правило, призначається ззовні, вищими інстанціями, одержуючи від них владні повноваження, у тому числі право на застосування позитивних і негативних санкцій. Лідер висувається стихійно, у штатних розкладах він ніколи не передбачається. Він призначається своїм оточенням, а також може використовувати право на санкції стосовно своїх партнерів, однак ці санкції також неформальні. Лідерство — це психологічний феномен.

Незважаючи на явні розходження управління і лідерства, вони мають багато спільного. Р.Л. Кричевський [52] виділяє такі три загальні риси: керівник та лідер виконують роль координаторів, організаторів членів соціальної групи;

і керівник і лідер здійснюють соціальний вплив у колективі, тільки різними засобами;

і керівник і лідер використовують субординаційні відносини, хоча в першому випадку вони чітко регламентовані, у другому — заздалегідь не передбачені.

Кожна людина, доросла чи мала, є індивід, тобто самостійно існуючий організм. А особистість — це конкретна людина, носій свідомості і самосвідомості, яка має певний соціальний статус і роль.

Особистість та її соціальний статус тісно взаємопов'язані. Але коли ми говоримо про особистість, то насамперед ставимо собі запитання: що вона собою являє? Якщо мова йде про статус працівника, то мається на увазі цінність цієї особистості на думку інших людей. У зв'язку з цим соціальний статус органічно вплітається в систему суспільних відносин. Він створює працівнику повагу, престиж, репутацію. Тому тут особистість розглядають як об'єкт суспільних відносин. Вступаючи у відношення з іншими людьми, особистість творить історію у відповідності до об'єктивних суспільних закономірностей.

З іншого боку, особистість - це людина, суб'єкт свідомої діяльності, який володіє стійкою системою соціально значимих рис. Основні властивості особистості: взаємопов'язаність всіх сторін (блоків); активна діяльність з пізнання і перетворення; стійкість поведінки, яка дозволяє їй передбачати і направляти.

Однак історична необхідність не виключає ні самотності особистості, ні її відповідальності за свою поведінку перед суспільством.

Психічна організація особистості багатогранна. Будучи цілісною, психологія людини має певну структуру. В ній виділяють блоки, які мають свої специфічні функції.

/-ший блок. Направленість особистості. Вона вміщує систему цілей і мотивів, поведінки й діяльності стосовно до світу і самої себе, незалежно від ситуації, цілеспрямованість.

Особистість характеризується схильностями, ідеалами та переконаннями.

Особистість може бути орієнтовано направлена на:
спілкування і взаємодію (участь в колективній роботі незалежно від її цілей);
завдання (зосередженість на його вирішенні та оволодіння необхідними
знаннями і навичками);
- себе (намагання до особистого благополуччя будь-якою ціною).

Направленість виражає життєво важливі цілі, цілеспрямованість і обу
мовлює потреби, мотиви поведінки й діяльності.

2-гий блок. Можливості особистості або її здібності. Вони забезпечують
здійснення діяльності. Особистість здатна до багатьох видів
діяльності, але одні із здібностей стають більш розвинутими, ніж інші. Так, у
одного домінують поетичні здібності, у іншого — конструктивно-технічні т ін.

3 блок. Це характер або спосіб поведінки особистості в соціальному середовищі.

Характер — це індивідуальні особливості поведінки особистості, які виражають
її відношення до людей, обов'язків і самої себе. Про характер судять насамперед
з відношення людини до інших людей. Характер проявляється в справах. Як
людина береться за справу, працює, відноситься до результатів власної праці —
все це прямо характеризує людину. Характер має велике значення в житті
особистості і колективу, оскільки від нього залежить життєвий шлях особистості,
працездатність і настроїв всього колективу. Основними елементами характеру є
емоційність, активність, первинність плюс вторинність.

Вродженою динамічною стороною характеру є темперамент. Він визначає в
характері такі риси, як врівноваженість або неуврівноваженість поведінки, велику
рухливість або інертність, товариськість або нетовариськість, легкість чи
трудність входження в нові обставини.

Темперамент впливає і на інші прояви характеру, на силу почуттів, виразність

рухів,

темп

мови.

З давніх-давен виділяють чотири типи темпераменту (холерик, сангвінік, флегматик, меланхолік). Він залежить від особливостей вищої нервової діяльності людини, основних нервових процесів — збудження і гальмування — та від їх співвідношення. Процеси збудження, гальмування у різних людей можуть відрізнятися за силою, рухливістю і врівноваженістю (табл. 14.1).

Холерик швидкий у рішеннях, енергійний, ініціативний, настирливий. Але в його поведінці може проявлятися нестриманість, грубість, невиправдана різкість, швидка зміна настрою.

Сангвінік рухливий, активний, добре орієнтується в складних, що швидко змінюються, обставинах, настійливо контролює свою поведінку і дії.

Флегматик врівноважений, але малорухливий. Рішення приймає не кваплячись, нескритний, малорухливий, але почату справу доводить до кінця, легко переносить великі психологічні навантаження. Настрій у нього стабільний.

Меланхолік у зовнішній поведінці часто замкнений, хворобливо переносить ображення, грубість, складно орієнтується у важких ситуаціях. В той же час він буває відданим, чуйним товаришем, значно легше, ніж інші, переносить монотонну роботу.

Психологами підмічено, що меланхоліки, коли їм, наприклад, потрібно скласти які-небудь ділові папери, тратять багато часу на обробку чорновиків, їх перевірку і виправлення, сангвініки, навпаки, пишуть чорновики скорочено або зовсім їх не пишуть, холерики нерідко через неуважність роблять елементарні помилки, флегматики можуть не помітити плину часу і запізнитися із завершенням завдання та ін.

Оцінка людей за властивостями темпераменту дає в руки керівнику надійну методику вивчення підлеглих для підвищення ефективності управлінської діяльності.

При цьому слід спиратися на позитивні риси темпераменту і долати негативні.

Так, на запальність холерика потрібно реагувати тактовно і стримано, інертності флегматика краще всього протиставити активність, а емоційність і песимізм меланхоліка можна нейтралізувати оптимістичністю.

Ринкові відносини є однією з форм соціально-економічного життя суспільства, які склалися історично. Історія, соціологія, економіка досліджують і описують загальні закони виникнення й розвитку ринкових відносин. Так само закономірно складається й психологія людей у цих відносинах. У суспільстві формується певний тип особистості. Це не означає, що всі стають однаковими - кожна людина залишається унікальною й неповторною індивідуальністю, але разом з тим вона набуває певних подібних рис і властивостей.

У соціальній психології тип особистості визначається за допомогою ряду показників: по-перше, це набір подібних цінностей чи ціннісних орієнтацій, які визначають те, що для людей є важливим, що вони вважають правильним і справедливим; по-друге, провідні ідеї чи світогляди, в яких знаходять свій вияв уявлення про те, як влаштований світ взагалі і конкретне суспільство зокрема, якою є природа людини, що таке гідне людини життя тощо; по-третє, це превалюючі мотиви, в яких фіксується те, що людина вважає необхідним для життя і чого вона бажає; по-четверте, це провідні реакції поведінки, які відбивають усталені норми і правила поведінки людей в певних соціальних ситуаціях. Суспільство ніколи не буває абсолютно однорідним, чим більш складною є його соціальна структура, тим більше психологічних типів особистості в ньому складається.

Існує ряд понять, котрі визначають положення й особливість поведінки особистості в групі й суспільстві. Найважливішими серед них є такі поняття: позиція, роль, статус.

Поняття позиції особистості відбиває реальне ставлення людини до подій, що відбуваються. В позиції виявляються дійові цінності особистості, вони, як правило, визначаються за допомогою прикметників, таких, наприклад, як ділова, тверда, навчальна тощо.

Поняття ролі відбиває певну соціальну чи психологічну характеристику самої особистості, важливу в системі міжособистісних чи суспільних відносин. Жодна

роль не вичерпує повністю особистість — людина протягом свого життя виконує безліч ролей, однак постійне виконання однієї ролі чи кількох ролей сприяє їх закріпленню. Маска зростає з обличчям і стає самим обличчям. Серед оточуючих по відношенню до особистості складаються рольові сподівання, тобто система уявлень про те, як дана людина має себе поводити в тій чи іншій ситуації. Слід розрізняти соціальні ролі, які відзначаються високим ступенем нормування, й психологічні ролі, які відзначаються стереотипністю поведінки, та при цьому можуть бути досить різноманітними.

Поняття статусу відзначає місце індивідуума в ієрархії відносин в групі чи в суспільстві. Відповідним чином можна говорити про психологічний статус і про соціальний статус. Фактично статус є показником визнання значущості особистості з боку групи чи суспільства, в статусі виявляють себе групові норми й цінності.

У виробничій сфері ринкових відносин можна виділити три глобальні позиції особистості.

Позиція бізнесмена чи підприємця, яка характеризується тим, що він виступає суб'єктом певної "справи", і в цьому розумінні є незалежним, відповідальним за певну "справу" та її результат. Взагалі-то людей, які торують собі шлях і утверджуються в ролі таких незалежних суб'єктів, як бізнесмен, зовсім небагато — до 2 % населення.

Позиція найманого робітника. Основну масу складають тут люди, які є власне найманою робочою силою, до того ж незалежно від того, чи є вони просто робітниками чи висококваліфікованими інженерами чи менеджерами, які працюють у фірмі.

Позиція вільного професіонала. Історично давно вже виокремилась група так званих "вільних професій", інакше кажучи, людей, які володіють певним професіоналізмом, але не виробничими процесами. Вони не виступають співробітниками якоїсь організації, не працюють клерками в державних установах або робітниками на заводі. Вони живуть за рахунок того, що індивідуально здійснюють певну роботу, в якій зацікавлені інші люди. Це, приміром, вільний художник, який пише картини, на відміну від художника-

оформлювача, котрий працює на заводі та оформлює стенди, малює плакати, хоча і один і другий — художник.

Нині кількість таких вільних професій різко збільшилася і, власне кажучи, майже кожна професія може знаходити вихід у таку вільну сферу. Юрист, приміром, може працювати юрисконсультантом в юридичній фірмі або юристом на виробництві, перебуваючи в штаті, а може бути незалежним юристом, до якого звертається за консультацією хто завгодно.

Можуть також створюватися об'єднання та асоціації вільних професіоналів: журналісти, лікарі, архітектори та ін. В сучасному світі вільна професія пов'язана з дуже високим рівнем професіоналізму. Здобуття свободи пов'язане не з типом професії, а з рівнем кваліфікації й соціального визнання високого класу спеціаліста та професіонала.

Кожна позиція характеризується своїм специфічним змістом стратегічних цілей та інтересів особистості, особливостями мотивації й вольових якостей, необхідних для досягнення цих цілей, і ресурсами, що створюють умови й можливості для ефективної діяльності.

Б. Карлоф таким чином характеризує психологічні особливості підприємця. Той, на його думку:

віддає перевагу самостійним рішенням;

схильний до нового, націлений на здобуття результатів;

не боїться ризикувати;

прагне бачити результати своєї діяльності, водночас є відкритим для конструктивної критики й похвали;

прагне брати активну участь у бізнесі, а тому відчувається безмежно щасливим в невеликій організації;

любить швидкий розвиток та нововведення;

в діловому оточенні при розширенні бізнесу почуває себе, як риба у воді; надзвичайно вимогливий до себе і до спроможності своїх компаньйонів.

Підприємець - це творча, винахідлива й енергійна людина. Часто-густо непересічна, вольова особистість, яка в зв'язку з цим і в силу цього ніяк не вписується в адміністративно-корпоративну культуру [46, с 82-83].