

ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.964.21

Арзуманян К.К.

ГЕНЕЗИС ПОГЛЯДІВ НА ПСИХОЛОГІЧНУ ГОТОВНІСТЬ МЕНЕДЖЕРІВ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

Арзуманян К.К. Генезис поглядів на психологічну готовність менеджерів до розв'язання конфліктів. У статті виокремлено три підходи до визначення змісту та структури психологічної готовності особистості до здійснення діяльності – це функціональний, особистісний та особистісно-діяльнісний. У структурі психологічної готовності менеджерів до управлінської діяльності, на думку більшості вчених, визначають: мотивацію, спеціальні та психологічні знання, а також комплекс професійно важливих якостей (здібності, характер, темперамент, особливості психічних процесів та ін.). Психологічна готовність розглядається як необхідна передумова професійної роботи та як результат і наслідок професійної підготовки. Психологічна готовність до конструктивного розв'язання конфліктів вміщує в собі конфліктологічну грамотність, конфліктологічну компетентність та конфліктологічну культуру.

Ключові слова: психологічна готовність, менеджери, розв'язання конфліктів, конфліктологічна компетентність, конфліктологічна грамотність, конфліктологічна культура.

Арзуманян К.К. Генезис взглядов на психологическую готовность менеджеров к разрешению конфликтов. В статье выделены три подхода к определению содержания и структуры психологической готовности личности к осуществлению деятельности – это функциональный, личностный и личностно-деятельностный. В структуре психологической готовности менеджеров к управленческой деятельности, по мнению большинства ученых, определяют: мотивацию, специальные и психологические знания, а также комплекс профессионально важных качеств (способности, характер, темперамент, особенности психических процессов и др.). Психологическая готовность рассматривается как необходимое условие профессиональной работы и как результат и следствие профессиональной подготовки. Психологическая готовность к конструктивному разрешению конфликтов содержит в себе конфликтологическую грамотность, конфликтологическую компетентность и конфликтологическую культуру.

Ключевые слова: психологическая готовность, менеджеры, разрешения конфликтов, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая грамотность, конфликтологическая культура.

Постановка проблеми. Сфера менеджменту займає одне з провідних місць за рівнем конфліктності, тому формування психологічної готовності фахівця до розв'язання організаційних конфліктів є актуальним аспектом. Саме від сформованості професійних вмінь, рівня розвитку конструктивної взаємодії, від рівня компетентності спеціаліста в професійній діяльності залежить успішність адаптації в професійному середовищі, якість виконання функціональних обов'язків та майбутнє самого підприємства. З «психологічною готовністю» пов'язують здатність спеціаліста ефективно вирішувати професійні завдання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Психологічна готовність особистості розглядається як складний, динамічний та багатогранний феномен. Оскільки перші розробки вивчення феномену були в межах військової психології, спортивної психології, психології праці, інженерної психології, тому готовність розглядалася як короткочасний стан і визначалася через поняття «боеготовність», «пильність», «передстартовий стан», «оперативний спокій», «мобілізаційна готовність». В подальшому, усвідомлюючи через призму соціальної та педагогічної психології, готовність почали співвідносити із особистісними характеристиками індивіда, такими як «здатність», «спрямованість», «професіоналізм», «компетентність» [3; 4; 5; 8; 11; 12].

Мета статті – проаналізувати теоретичні підходи щодо психологічної готовності менеджерів до розв'язання конфліктів у науковій літературі.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Згідно з К.К. Платоновим, психологічна готовність визначається як «стійкий результат трудового виховання, або тимчасовий результат психічної підготовки, або психологічної мобілізації в даний період психологічного стану» [9, 110].

М.А. Котиком термін «готовність» розглядається як мотиваційний аспект особистості, як прояв бажання, фактор ситуативності (тимчасовості), оскільки воно сприймається швидше як характеристика стану, аніж якість особистості [6, 249].

Формування психологічної готовності розглядав, як складний самостійний діалектичний процес, науковець Б.Г. Ананьев. На його думку, складовими готовності мають бути трудове навчання, участь у суспільно-корисній діяльності. Загальна працездатність, таким чином, виникає в результаті формування готовності до праці, трудової мотивації. Тобто, під готовністю до високопродуктивної діяльності вчений вбачав прояв здібностей. Схожу думку мав В.А. Крутецький, але він розумів дане поняття як синтез властивостей особистості у ширшому розумінні, ніж здібності.

Є.О. Клімов стверджував, що готовність до виконання професійних обов'язків «визначається змістом суб'єкта праці» [8, 6–10].

Звертаючись до досліджень Л.М. Мітіної, С.К. Шандрука, О.Г. Ковальова, С.Л. Маркова та В.В. Рибалки, зазначимо, що готовність до професійної діяльності визначається певною стійкою властивістю особистості, яка включає в себе усвідомлення особистісної та суспільної значущості діяльності, позитивне ставлення, внутрішнє налаштування та здатність до її успішного виконання. Як складну динамічну структуру

взаємопов'язаних внутрішньоособистісних складових (здатність до самооцінювання, професійної спрямованості, потреби у професійному самовихованні та ін.) розцінює таку готовність вчена В.М. Куніцина.

Готовність до діяльності як «цілеспрямоване вираження особистості, що включає погляди, переконання, знання, звички, уміння, вольові та інтелектуальні якості, установки, почуття» розглядають С.Д. Максименко та О.М. Пелех [8, 6–10]. Це визначення підтримується в працях Р.Д. Санжаєвої. Науковці зазначають, що становлення готовності відбувається під час психологічної, моральної, професійної та фізичної підготовки, тобто є результатом всебічного особистісного розвитку людини до особливостей конкретної професії або діяльності. Така різноманітність дефініцій висвітлює єдність когнітивної складової та професійної придатності щодо стану готовності фахівця до професійної діяльності. Найчастіше готовність ототожнюють з професійною придатністю, але психологічна готовність скоріше є однією з ланок формування професійної придатності до будь-якого конкретного виду діяльності.

Професійна придатність характеризується сукупністю якостей людини, що відображають її психологічні, фізіологічні, медичні, професійні та інші особливості, що у сукупності формують уявлення про суб'єкт діяльності на різних стадіях його професійного становлення і реалізації. Щодо цього професійна придатність виступає не тільки як властивість суб'єкта діяльності, як характеристика його функціонального ресурсу і практичної готовності до діяльності, а й як міра реалізації можливостей організму та психіки, що виражається через результат діяльності [5].

Як стверджують М.І. Дьяченко та Л.А. Кандибович, проблема готовності особистості повинна мати і моральний бік [2]. Так, М.С. Кобзев розглядає готовність як форму зв'язку професійної спрямованості зі світоглядом, життєвими установками та духовними цінностями, морально-вольовою та емоційною сферами. О.Н. Аллін виокремив морально-мотиваційну частину, яка виражає загальну професійну спрямованість особистості та включає високі морально-етичні якості.

У сучасній психології вчені виокремлюють існування трьох підходів до визначення змісту та структури психологічної готовності особистості до здійснення діяльності – це функціональний (В.Н. Пушкін, Н.Д. Левітов, Л.С. Нерсесян, В.А. Алаторцев, Ф.Ю. Генев та ін.), особистісний (О.О. Смірнов, В.О. Моляко, Я.Л. Коломинський, А.П. Авдеева, О.В. Михайлова, Є.В. Шипілова та ін.) та особистісно-діяльнісний (А.Н. Леонтьєв, Л.С. Виготський, К.М. Дурай-Новікова, М.І. Дьяченко та Л.А. Кандибович та ін.). Систематизуючи погляди науковців, можна дійти загального висновку, що з точки зору *функціонального підходу* психологічна готовність до діяльності розцінюється як стан мобілізації психофізіологічних систем, особистісних властивостей, психічних процесів, що забезпечують високий рівень успішності при виконанні професійної діяльності.

Розробка теоретичних аспектів проблеми психологічної готовності до діяльності в рамках *особистісного підходу* пов'язана із висвітленням питань онтогенезу готовності, її структури, компонентів, рівнів розвитку, закономірностей. Науковці показують, що даний феномен є складним психічним станом, який з'являється у особистості безпосередньо перед самою діяльністю та залежить від характеру майбутньої діяльності, від особливостей та якостей людини. Психологічна готовність, з аналізу поглядів дослідників Б.Г. Ананьєва, Я.Л. Коломінського, А.П. Авдеевої, Є.В. Шипілової, А.А. Реан та Н.В. Бордовської, О.В. Михайлова, описується як цілісний стан особистості в певній діяльності або умовах життя та характеризується спрямованістю свідомості на майбутню діяльність, налаштованість на певну поведінку, змобілізованість сил на доцільну, активну дію. Отже, в процесі трудової діяльності проявляється синтез як стійких особливостей індивіда так і ситуативних психологічних станів (зібраність, сконцентрованість, пильність та ін.).

Доцільним є обґрунтування Л.М. Карамушки поняття психологічної готовності з точки зору особистісного аспекту, як стійкого, багатоаспектного та ієрархізованого утворення особистості, яке включає комплекс мотивів, знань, умінь, навичок, особистісних якостей, котрі у своїй сукупності забезпечують успішну взаємодію керівників з учасниками управлінського процесу та ефективність управління загалом [4]. Крім цього, Л.Н. Захарова визначає психологічну готовність як вияв емоційного та свідомого відтворення людиною психологічного забезпечення професійної діяльності, що розуміється дослідницею як система внутрішніх умов та засобів організації ефективного виконання професійних завдань та обов'язків [3].

Знання в рамках функціонального та особистісного підходів не дають можливості повністю розкрити сутність досліджуваного феномену, оскільки обидва підходи відображають континуум багатоаспектного явища. Тому теоретичні положення Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, А.Н. Леонтьєва, І.Н. Назімова, А.С. Мельничука та інших можуть послужити рішенням протиріччя, що виникло.

В основу *особистісно-діяльнісного підходу* включають прояв індивідуальних, особистісних якостей та властивостей людини в їх цілісності, що забезпечує можливість ефективного виконання функцій (Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, О.М. Леонтьєв).

Аналізуючи трактування готовності, автори пропонують класифікувати її в залежності від тривалості перебігу 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. Таким чином, розглядаючи готовність як результат вищої нервової діяльності, індивідуальних характеристик особистості та умов перебігу діяльності М.І. Дьяченко, Л.А. Кандибович та А.А. Деркач мають схожий погляд і характеризують тимчасову готовність як «стан готовності», що ближче до психічних процесів, а тривалу – як внутрішньоособистісне утворення із складною структурою [2]. Дослідники зазначають, що довготривала та ситуаційна готовність утворюють функціональну

єдність і органічно переходять одна в одну. У свою чергу, поширюючи класифікацію ситуаційної готовності, А.А. Понукалін виокремлює ще три стани: передробочий (передстартовий) та постробочий (передфінішний) та екстрена готовність (випадкова). Тобто вчені, реалізуючи даний підхід, спираються на положення, що зміст та структура готовності залежать від функціональних обов'язків, завдань, а тривала готовність, як стійка характеристика особистості, відповідає змісту та умовам діяльності.

В останні роки вчені приділяють пильну увагу психологічній готовності менеджерів до управлінської діяльності. Цій темі присвячена низка праць В.Б. Скорикова, В.М. Михайленко, Л.І. Федулова, Л.М. Карамушки та ін. Так, автори розцінюють психологічну готовність працівника як узагальнену соціально-психологічну характеристику індивіда як суб'єкта діяльності, що виявляється в своєрідній активності суб'єкта стосовно її елементів [4; 10; 11]. У даному контексті критерієм готовності вже служить показник ефективності працівника в якості керівника.

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

У дослідженнях А.А. Деркача та зарубіжного вченого Е.Р. Хілгарда поняття готовності визначається як цілісний прояв усіх сторін особистості – її пізнавальний (інтелектуальний), емоційний та мотиваційний компонент.

Доповнюючи думку науковців, І.Н. Назімов та В.О. Моляко вважають, що в структурі психологічної готовності до професійної діяльності необхідно добитися оптимального поєднання загальнопрофесійних якостей (показники, що відповідають фізіологічним та психологічним характеристикам суб'єкта праці) та тих, що необхідні для оволодіння даною професією.

Порівнюючи думки вчених Л.Н. Захарової [3], П.П. Горностай, М.І. Дьяченко та Л.А. Кандибовича [2], можна помітити, що вони дещо різняться, але доповнюють одна одну. Згідно позиції Л.А. Кандибовича, психологічна готовність трактується як поєднання наступних видів: мотиваційного (позитивне ставлення до професії, інтерес до неї, інші стійкі мотиви); орієнтаційного (знання, уявлення про особливості та умови професійної діяльності, її вимог до особистості); операційного (володіння засобами та прийомами професійної діяльності, необхідними знаннями, навичками та вміннями, процесами аналізу та синтезу, порівняння та узагальнення та ін.); вольового (самоконтроль, вміння керувати діями); оцінного (самооцінка своєї професійної підготовленості та відповідність процесу рішення професійних завдань оптимальним трудовим зразком). Структура Л.Н. Захарової не вміщує в собі оцінний компонент, а П.П. Горностая – вольовий.

Продовжуючи розгляд моделі психологічної готовності менеджерів, опишемо підхід, запропонований Л.М. Карамушкою [4], де складовими є: мотиваційна (мотиви, які стосуються діяльності організації, особистісні мотиви); когнітивна (загальноінформаційні знання, технологічні знання); операційна (мотиваційно-стимулюючі уміння та навички, змістовно-ресурсні уміння та навички); особистісна (ініціативно-підприємницькі якості, творчо-інноваційні характеристики, процесуально-динамічні особливості та особливості взаємодії з людьми).

Будуючи власну модель психологічної готовності, А.С. Мельничук представляє її у вигляді дворівневої системи. Перший рівень – потенційна готовність, утворений інтелектуальним та операційним компонентами та обумовлює можливість існування готовності. Наступний – актуальна готовність, забезпечує на основі першого стану виникнення тривалої або короткочасної готовності для рішення конкретних завдань. У своєму складі має мотиваційний, емоційний, вольовий компоненти. У свою чергу, О.Б. Дмитрієва, що інтерпретує психологічну готовність як стійку характеристику особистості та суттєву передумову до цілеспрямованої діяльності, яка дозволяє на власному досвіді, знаннях, особистісних якостях успішно виконувати професійні обов'язки, запропонувала такі компоненти: мотиваційно-ціннісний, когнітивний, операційно-діяльнісний.

Отже, низка наукових досліджень, що присвячені проблемі механізмів формування психологічної готовності вважають, що розвиток готовності до роботи передбачає створення необхідних суб'єктивних умов та якостей індивіда, які дають можливість свідомо та сумлінно працювати. Такою необхідною умовою є відповідність суб'єктивних схильностей та здібностей особистості вимогам діяльності. Тобто центральною ланкою в структурі готовності можна виділяти мотиваційно-вольовий компонент.

Деякі автори звертають увагу на доцільність дослідження професійної спрямованості особистості, як важливого чинника психологічної готовності. Під спрямованістю науковці розуміють сукупність відносно постійних тривалих мотивів, інтерес до професії, уявлення про мету та емоційне ставлення до діяльності [1; 7].

Досліджували формування соціально-психологічної готовності менеджерів до управлінської діяльності на основі системного підходу Л.І. Федулова та В.М. Михайленко [11]. Серед різних аспектів можна виділити декілька основних: знання, уміння та навички, необхідні для ефективного управління; мотиви управлінської діяльності; особистісні риси управлінця – організатора; психолого-педагогічна підготовка керівників та вдосконалення їх діяльності. Структура управлінських ставлень до діяльності визначається п'ятьма факторами: включеність у діяльність, кооперативність, відповідальність, колективізм та адаптивність.

Резюмуючи вище зазначене, можна відмітити, що всі вчені, які досліджували феномен готовності, вказують на наявність в її структурі таких елементів, як мотивація, спеціальні та психологічні знання, а також комплекс професійно важливих якостей (здібності, характер, темперамент, особливості психічних процесів та ін.). Психологічна готовність розглядається як необхідна передумова професійної роботи та як результат і наслідок професійної підготовки.

У низці особистісних якостей психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств розглядають систему важливих для управлінської діяльності рис, які впливають на управлінську діяльність й забезпечують її результативність. Когнітивний компонент – система загальних та психологічних знань, необхідних для здійснення успішного управління. В операційному компоненті передбачають сукупність вмінь, навичок діагностико-прогностичного, організаційно-регулятивного та контрольньо-коригуючого характеру для безпосередньо практичного вирішення управлінських завдань та ситуацій. Когнітивний та функціонально-операційний аспект тісно пов'язані. Мотиваційний компонент психологічної готовності – сукупність мотивів, які різняться своєю дієвістю, широтою та усвідомленням. Вони ієрархічно пов'язані між собою і стосуються суспільства, творчої діяльності людини та самого керівника [4].

Модель сучасного професійного керівника розробив Й.С. Завадський, до неї входять: ділові якості (ерудиція, компетентність, честоловство та ін.); комунікативні здібності; морально-психологічні якості (життєві ідеали, чесність, толерантність та ін.); організаційні (вміння згуртувати колектив, мобілізувати на виконання поставлених цілей та ін.); педагогічні (здійснювати навчання, стимулювати підлеглих, організовувати професійне вдосконалення та ін.); гуманізм; високий інтелектуальний рівень (аналітичний творчий розум, стратегічне мислення); фізичні якості (енергійність, працездатність); високий рівень загальної культури та ін.

Дослідження вчених визначають групу вмінь успішного менеджера: *організаторські* (реалізовувати спільну діяльність за різних умов і обставин; продукувати партнерські стосунки; планувати власну професійну діяльність у системі управління); *аналітичні вміння* (визначати природу, причини конфлікту; пропонувати ефективні методи та техніки вирішення конфліктної ситуації та ін.); *регулятивні* (контролювати поведінку, проявляти емпатійну підтримку, стимулювати опонентів до вираження почуттів та емоцій, знімати психологічне напруження, регулювати процес спілкування); *рефлексивні вміння* (критичне ставлення до дій, сприйняття ситуації як потенціал для розвитку, правильне оцінювання цінностей); *комунікативні* (здійснення ефективного вербального та невербального контакту, активного слухання, позитивного психологічного впливу та ін.); *проектувальні* (розробляти тактику та стратегію вирішення суперечностей, передбачати поведінку власну та підлеглих, моделювати способи міжособистісної взаємодії та ін.).

Характеристиками професіоналізму менеджера О.І. Щербакова [12] вважає – конфліктологічну грамотність, конфліктологічну компетентність та конфліктологічну культуру, які запроваджено видатними науковцями Б.І. Хасаном, А.А. Бодальовим, Н.В. Грішиною, А.Н. Суховим, Д.І. Фельдштейном, В.Г. Антоновим, Н.В. Самсоною та ін.

Під конфліктологічною грамотністю розуміється базовий рівень конфліктологічної підготовки фахівця, який проявляється в інтуїтивному життєвому досвіді, міфологічному усвідомленні особистості, що дозволяє конструктивно вирішувати проблеми та протиріччя, без особливого усвідомлення та розуміння механізмів, що лежать в їх основі [12].

Конфліктологічна компетентність представлена в своїй структурі трьома блоками, що функціонують в єдності – конфліктологічні знання, конфліктологічні вміння та особистісні якості. У досконалому вмінні присутні безпосередньо необхідні знання, що втілюються в діяльності, на якість якої впливають певні особистісні характеристики індивіда. Тому розвиток вмінь конструктивної взаємодії передбачає отримання конфліктологічних знань, використання яких на практиці забезпечить оволодіння вміннями продуктивної діяльності, завдяки вихованню особистісних якостей. Таким чином, вміння конструктивної взаємодії є складовою конфліктологічної компетентності і ґрунтуються на конфліктологічних знаннях і навичках, характеризують професійну майстерність менеджера [12].

Конфліктологічна культура розглядається О.І. Щербаковою як комплексна інтегрована якість, яка включає культуру ціннісно-сислової сфери особистості, культуру мислення, культуру почуттів, комунікативну культуру, поведінкову культуру, та яка проявляється в оптимальних, відповідних контексту, стилях поведінки в конфлікті, що забезпечує конструктивне розв'язання проблем міжособистісної взаємодії [12].

Висновки. У сучасній психології вчені виокремлюють існування трьох підходів 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 розцінюється як стан мобілізації психофізіологічних систем, особистісних властивостей, психічних процесів, що забезпечують високий рівень успішності при виконанні професійної діяльності спеціалістом. З позиції особистісного підходу психологічна готовність є цілісним станом особистості в певній діяльності або умовах життя та характеризується спрямованістю свідомості на майбутню діяльність, налаштованість на певну поведінку, змобілізованість сил на доцільну, активну дію. В основу особистісно-діяльнісного підходу включають прояв індивідуальних, особистісних якостей та властивостей людини в їх цілісності, що забезпечує можливість ефективного виконання функцій

Складовими психологічної готовності менеджерів до управлінської діяльності, за Л.М. Карамушкою, є: мотиваційний компонент (мотиви, які стосуються діяльності організації, особистісні мотиви); когнітивний (загальноінформаційні знання, технологічні знання); операційний (мотиваційно-стимулюючі уміння та навички, змістовно-ресурсні уміння та навички); особистісний (ініціативно-підприємницькі якості, творчо-інноваційні характеристики, процесуально-динамічні особливості та особливості взаємодії з людьми)

Усі 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.

Психологічна готовність до конструктивного розв'язання конфліктів вміщує в собі конфліктологічну грамотність, конфліктологічну компетентність та конфліктологічну культуру.

Перспективи подальших досліджень полягають в аналізі чинників, що впливають на психологічну готовність менеджерів до розв'язання конфліктів.

Список використаних джерел

1. Дурай-Новикова К. М. Мотив и смысл (психолого-педагогическое исследование) / К. М. Дурай-Новикова. – М. : Наука, 1993.
2. Дьяченко М. И. Психологические проблемы готовности к деятельности / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. – Минск : Университетское, 1976. – 176 с.
3. Захарова Л. Н. Психологические основы подготовки к профессиональной деятельности : автореф. дисс. ... докт. психол. н. / Л. Н. Захарова. – Новосибирск, 1997. – 38 с.
4. Карамушка Л. М. Психологія управління закладами освіти / Л. М. Карамушка. – К. : Ніка-центр, 2000. – 332 с.
5. Корольчук М. С. Теорія і практика професійного відбору / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2006. – 536 с.
6. Котик М. А. Психология и безопасность / М. А. Котик. – Таллин, 1981.
7. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Н. В. Кузьмина. – М., 1990. – 105 с.
8. Максименко С. Д. Фахівця потрібно моделювати (наукові основи готовності випускника педвузу до педагогічної діяльності) / С. Д. Максименко, О. М. Пелех // Рідна школа. – 1994. – №3–4.
9. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий / К. К. Платонов. – М., 1984.
10. Скориков В. Б. Психологическая готовность работника к руководству научно-производственным коллективом : автореф. дисс. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / В. Б. Скориков / Государственная Академия управления им. Орджоникидзе. – М., 1991. – 17 с.
11. Федулова Л. І. Формування соціально-психологічної готовності менеджерів до управлінської діяльності: системний підхід / Л. І. Федулова, В. М. Михайленко // Теоретико-методологические проблемы совершенствования психологической подготовки менеджеров. – К. : Персонал, 2000. – №1 (55). – Приложение №3 (8). – С. 128–132.
12. Щербакова О. И. Конфликтологическая культура личности специалиста: контекстный подход / О. И. Щербакова, А. А. Вербицкий. – М. : МГУ им. М. А. Шолохова, 2010. – 132 с.

Spisok vikoristanih dzherel

1. Duraj-Novikova K. M. Motiv i smysl (psihologo-pedagogicheskoe issledovanie) / K. M. Duraj-Novikova. – M. : Nauka, 1993.
2. D'jachenko M. I. Psihologicheskie problemy gotovnosti k dejatel'nosti / M. I. D'jachenko, L. A. Kandybovich. – Minsk : Universitetskoe, 1976. – 176 s.
3. Zaharova L. N. Psihologicheskie osnovy podgotovki k professional'noj dejatel'nosti : avtoref. diss. ...dokt. psihol. n. / L. N. Zaharova. – Novosibirsk, 1997. – 38 s.
4. Karamushka L. M. Psihologija upravlinnja zakladami osviti / L. M. Karamushka. – K. : Nika-centr, 2000. – 332 s.
5. Korol'chuk M. S. Teorija i praktika profesijnogo vidboru / M.S. Korol'chuk, V.M. Krajnjuk. – K.: Nika-Centr, 2006. – 536 s.
6. Kotik M. A. Psihologija i bezopasnost' / M. A. Kotik. – Tallin, 1981.
7. Kuz'mina N. V. Professionalizm lichnosti prepodavatelja i mastera proizvodstvennogo obuchenija / N. V. Kuz'mina. – M., 1990. – 105 s.
8. Maksimenko S. D. Fahivcja potribno modeljuvati (naukovi osnovi gotovnosti vipusknika pedvuzu do pedagogichnoi dijal'nosti) / S. D. Maksimenko, O. M. Peleh // Ridna shkola. – 1994. – №3–4.
9. Platonov K. K. Kratkij slovar' sistemy psihologicheskijh ponjatij / K. K. Platonov. – M., 1984.
10. Skorikov V. B. Psihologicheskaja gotovnost' rabotnika k rukovodstvu nauchno-proizvodstvennym kolektivom : avtoref. diss. ... kand. psiholog. nauk: 19.00.05 / V. B. Skorikov / Gosudarstvennaja Akademija upravlenija im. Ordzhonikidze. – M., 1991. – 17 s.
11. Fedulova L. I. Formuvannja social'no-psihologichnoi gotovnosti menedzheriv do upravlins'koj dijal'nosti: sistemnij pidhid / L. I. Fedulova, V. M. Mihajlenko // Teoretiko-metodologicheskie problemy sovershenstvovanija psihologicheskij podgotovki menedzherov. – K. : Personal, 2000. – №1 (55). – Prilozhenie №3 (8). – S. 128–132.
12. Shherbakova O. I. Konfliktologicheskaja kul'tura lichnosti specialista: kontekstnyj podhod / O. I. Shherbakova, A. A. Verbickij. – M. : MGGU im. M. A. Sholohova, 2010. – 132 s.

Arzumanyan, K.K. Genesis of views on managers' psychological readiness for conflict resolution. The article discusses three approaches existing in psychology today to determining the content and structure of individual psychological readiness for activities: a functional, personality-based, and personal-active. In terms of the functional approach psychological readiness for activities is regarded as the mobilization of individuals' physiological systems, personal characteristics, and mental processes that provide success in their professional activities. According to the personally-based approach, psychological readiness is holistic activities-relevant or life-relevant conditions of an individual characterized by a focus of consciousness on future activities, certain behaviors, and mobilization of efforts for purposeful actions. The personal-active approach is based on people's personal attributes and qualities in their integrity, enabling their effective performance of the functions.

According to the relevant literature data, the components of managers' psychological readiness for management include a motivational component (organization-relevant and personality-relevant motives); cognitive component (general and technical knowledge), an operational component (motivational and content-and-resource skills), and a personal component (proactive-entrepreneurial, creative-innovative, procedural-dynamic, and communicative characteristics).

The author concludes that managers' constructive conflict resolution readiness includes their conflict management literacy, conflict management competence and conflict management culture.

Keywords: psychological readiness, managers, conflict resolution, conflict management competence, conflict management literacy, conflict management culture.

Відомості про автора

Арзуманян Каріна Каренівна, аспірант кафедри психології Київського національного торговельно-економічного університету, м. Київ, Україна.

Arzumanyan, Karina Karenivna, postgraduate student, Department of psychology, Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv, Ukraine.

Email: sirtiks2010@mail.ru

УДК 159.922

Березовська Л.І.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ ЯК ФОРМА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ

Березовська Л.І. Професійне вигоряння як форма професійної деформації працівників організацій. У статті розглядаються теоретичні підходи до синдрому професійного вигоряння як форми професійної деформації працівників організацій. Розкривається поняття професійної деформації. Проаналізовано рівні професійної деформації: загальнопрофесійні деформації; спеціальні професійні деформації; професійно-типологічні деформації та індивідуальні деформації. Виділено відхилення та порушення у професійному розвитку, які є наслідком професійної деформації у працівників організацій, до яких належить професійне вигоряння як форма професійної деформації (деформації особистості). Представлено теоретичні підходи до вивчення професійного вигоряння працівників організацій. Розглянуто фактори, чинники формування та розвитку професійного вигоряння працівників організацій.

Ключові слова: професійна деформація, професійні деструкції, деформація особистості, професійне вигоряння, працівники організацій, фактори.

Березовская Л.И. Профессиональное выгорание как форма профессиональной деформации работников организации. В статье рассматриваются теоретические подходы к синдрому профессионального выгорания как формы профессиональной деформации работников организации. Раскрывается понятие профессиональной деформации. Проанализированы уровни профессиональной деформации: общепрофессиональные деформации; специальные профессиональные деформации; профессионально-типологические деформации и индивидуальные деформации. Выделены отклонения и нарушения в профессиональном развитии, являющиеся следствием профессиональной деформации у работников организации, к которым принадлежит профессиональное выгорание как форма профессиональной деформации (деформации личности). Представлены теоретические подходы к изучению профессионального выгорания работников организации. Рассмотрены факторы формирования и развития профессионального выгорания работников организации.

Ключевые слова: профессиональная деформация, профессиональные деструкции, деформация личности, профессиональное выгорание, работники организаций, факторы.

Постановка проблеми. Професійна, як і будь-яка діяльність, накладає свій відбиток на людину. Робота може як сприяти особистісному розвитку, так і мати негативні для особистості наслідки. Очевидно, не можна знайти професійної діяльності, яка взагалі не мала б таких негативних наслідків. Однак, найголовніше знайти баланс – співвідношення позитивних і негативних змін особистості працівника. Ті професії або та конкретна робота, де баланс не на користь позитивних змін, і викликають професійне вигоряння та професійні деструкції. Професійне вигоряння та професійні деструкції проявляються у зниженні ефективності праці, у погіршенні взаємин з оточуючими, у погіршенні здоров'я і головне – у формуванні негативних особистісних якостей і навіть – у розпаді цілісної особистості працівника.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання професійної деформації розглянуто в психолого-педагогічній літературі достатньо комплексно: досліджено окремі форми професійної деформації особистості (емоційне вигоряння – В. В. Бойко, К. Глухова, І. А. Гуляс, Л. В. Кондрацька, І. О. Моцонелідзе, Т. В. Муращенко, І. М. Слюсар, Б. П. Томчук, Г. В. Чуйко та ін. [2; 6; 7]; професійне вигоряння – В. В. Байдик, А. С. Борисюк, Н. І. Кривоконь, В. С. Петрович та ін. [1; 4]).

Мета статті: розглянути теоретичні підходи до професійного вигоряння як форми професійної деформації працівників організацій.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Трудова діяльність має великий вплив на розвиток особистості людини, а також і саме соціальне середовище з процесом виховання в школі та сім'ї впливають на формування таких утворень, що є затребуваними в організаціях (організованість, пунктуальність, здатність до співпраці, вміння працювати в команді та інше). Таким чином, можна говорити про постійну зміну людини в процесі її життєдіяльності. Це змушує організацію враховувати цю обставину, і наскільки є можливим прогнозувати ті зміни, які можуть відбутися в процесі роботи в організації, а також і те, що допомагало б зберегти позитивні якості професійної кваліфікації спеціаліста.

Розглядаючи професійну деформацію в загальному плані, Е. Ф. Зеєр вважає, що багаторічне виконання однієї і тієї ж професійної діяльності призводить до появи професійної втоми, збіднення репертуару способів виконання діяльності, втрати професійних умінь і навичок, зниження працездатності. А також зазначає, що вторинна стадія професіоналізації з багатьох видів професій типу «людина – техніка», «людина – природа», змінюється на депрофесіоналізацію, а на стадії професіоналізації відбувається розвиток професійних деструкцій. Професійна деформація – це зміни сформованої структури діяльності й особистості, що поступово