

личностной, так и ситуативной тревожности. При исследовании влияния тревожности на психологическое здоровье выявлено, что высокий уровень тревожности способствует повышению уровня фрустрированности личности и ригидности её поведения. Положительными характеристиками высокого уровня тревожности можно назвать ориентацию на поддержку других людей, положительные ценностные ориентации и высокую компетентность во времени. Доказано что при высоком уровне личностной тревожности возрастает уровень сензитивности к себе а при высоком уровне реактивной тревожности сензитивность наоборот снижается и возрастает уровень агрессивности.

Ключевые слова: психологическое здоровье, юношеский возраст, тревожность, реактивная тревожность, личностная тревожность, самореализация.

I.S.Pototska. Influence of anxiety on psychological health of vocational school students.

This article describes theoretically and proves empirically the impact of anxiety on psychological health of vocational school students. As a result of empirical study, the following data were obtained: most students showed average level of both personal and situational anxiety. Only 30% of the sample showed a high level of reactive anxiety and 10% - a high level of personal anxiety, which manifested in increased sensitivity to events, fear of new situations, people, all sorts of tests. Behavior of these students is oriented according to environment; they feel the fear of criticism and negative evaluation.

In the study of anxiety influence on psychological health, it was found, that a high level of anxiety contributes to increased personality frustration level and behavioral rigidity. These students have low self-esteem. Support for other people, positive value orientation and high time competence can be named relatively positive qualities of a high anxiety level.

The unexpected research result is a proven fact that claims that a high personal anxiety level increases sensitivity to themselves while in students with a high level of reactive anxiety in contrast sensitivity decreases and level of aggressiveness is increased.

Information about the author: Pototska Iryna Sergiivna, PhD in Psychological Sciences, assistant lecturer of Department of Medical Psychology and Psychiatry with the course of postgraduate education, National Pirogov memorial Medical University, Vinnitsya, Ukraine.

УДК 159.92

ПСИХОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ КРИЗИС-МЕНЕДЖЕРА

Пригула О. А.,

науковий кореспондент Інституту психології
імені Г.С. Костюка НАПН України (м. Тернопіль)

Передумовами діяльності кризис-менеджера являється наявність кризи на підприємстві. Основна професійна задача представника цієї професії заключається у стабілізації ситуації у організації та створенні передумов для діяльності звичайних менеджерів.

Психологічні передумови діяльності кризис-менеджера включають у себе набір якостей характерних для ефективного менеджера, а саме: особистісні (психологічна стійкість, лідерські якості, тощо) та професійні якості (наявність знань, умінь та навичок характерних для антикризового управління).

Ключові слова: професійна діяльність, професійний відбір, криза, невизначеність.

Актуальність теми статті зумовлена необхідністю перегляду психологічної позиції кризис-менеджера у сучасних умовах та пошуком критеріїв для професійного відбору ефективних кризис-менеджерів.

Завоювання ринку через кризу, просування інновації через кризу, захоплення політичної влади через кризу, зміна психології споживача через кризу, виборча кампанія як криза – все це стало нормою з приходом ХХІ століття, визначивши нове обличчя економічного, соціального та політичного менеджменту. Огляд вище вказаного факту науковою літературою відбувається з запізненням, в той час як кризисний менеджмент не є абсолютною новацією – новацією стає

лише його масоване застосування.

Середній вік сьогоденного кризис-менеджера може варіюватися від 23 до 30 років. Менеджер такої категорії повинен мати вищу освіту, володіння ПК, знання іноземних мов, мати гарне здоров'я.

Мета статті: аналіз теоретичного підґрунтя психології діяльності кризис-менеджера.

Об'єкт статті: діяльність кризис-менеджера.

Предмет статті: теоретичне підґрунтя психології діяльності кризис-менеджера.

Для реалізації статті нами поставлено наступні завдання:

1. Аналіз соціально-психологічних умов професійної діяльності кризи-менеджера;
2. Характеристика психології кризис-менеджера;
3. Узагальнення результатів теоретичного дослідження статті та написання висновків.

Усвідомлення важливості антикризового управління сьогодні є першим кроком до розуміння важливості постановки самих завдань менеджменту в умовах кризи. Формулювання завдання антикризового управління зводиться до подолання кризи, тобто до створення ситуації стабільності у якій дієвими стають методи традиційного менеджменту.

Слід розрізнити поняття «ризик» і «невизначеність». Наприклад, на підприємстві може існувати невизначеність щодо можливого негативного впливу на неї світової фінансової кризи або ризик певних негативних наслідків такої кризи. Відтак ризик можна вимірювати певною ймовірністю настання негативних наслідків для підприємства, а невизначеність являє собою ймовірність настання певних негативних наслідків. Невизначеність досить туманна, щоб її можна було підрахувати.

З поняттям «кризис-менеджмент» досить тісно пов'язане поняття «ризик-менеджмент» або «управління ризиками», яке має свої специфічні особливості. Якщо «кризис-менеджмент» здебільшого є процесом реагування на вже існуючі серйозні загрози для підприємства або на події які вже відбулися то «ризик-менеджмент» пов'язаний з процесом ідентифікації певних ризиків переважно для майбутньої діяльності підприємства, а також відповідного прийняття цих ризиків або їх усунення. При цьому під ризиком можуть розумітися: можливість того, що певні негативні події або втрати для підприємства відбудуться; загроза, того, що певна подія або дія будуть мати негативний вплив на здатність підприємства досягти бізнес-цілей й ефективно здійснювати свою стратегію на ринку; велика ймовірність того, що може статися щось таке, що буде мати негативний вплив на діяльність підприємства.

Включення менеджера в організацію як соціальний інститут означає, що йому делегується право направляти дії інших людей за рахунок свого роду «відчуження» цього вдачі у підлеглих. Щоб спрямовувати дії інших людей, потрібно в якості вихідного моменту мати чітку власну спрямованість, «вектор» діяльності і волю цю спрямованість реалізувати, незважаючи на перешкоди і протидії. Тому основою включення менеджера у організацію як соціальний інститут є мотиваційно-вольові якості. Нарешті, включення менеджера в організацію як систему інтерперсональних відносин передбачає ефективне керівництво людьми, вміння спілкуватися і ефективно будувати відносини, тобто комунікативні якості.

Освоївши управління кризою консалтингові структури і менеджери нового покоління пішли далі – вони стали керувати підприємством через кризи. Ставши інструментом управління керована криза перетворилася на стрижень управління політичними, соціальними та бізнес-процесами.

У поняття кризи закладається не тільки положення потенційного підприємства-банкрута, а ще безліч різних факторів. Крім самої складної специфіки роботи, коли потрібно приймати рішення з обмеженою кількістю часу та інформації, кризис-менеджеру доводиться ще й працювати в умовах постійних стресів з агресивно налаштованими клієнтами. Працювати доводиться з колективами працівників, які, наприклад, декілька місяців не отримують зарплату і знаходяться у стресовому стані. До цього додається і недовіру, адже як так, місцеве керівництво, яке працює десятки років не змогло впоратися, а якийсь чужинець прийде і все буде добре?! Відносини колективів робітників іноді доходять аж до саботажу, відмови виходити на роботу і надавати кризис-менеджеру документи. Одним словом поява нової людини починає розхитувати

і без того хистку ситуацію на підприємстві. Не треба забувати і про тиск з боку зацікавлених бізнесменів і державних органів влади.

Основні етапи стратегії комунікації організованої кризи-менеджером в умовах кризової ситуації включають:

- пошук кандидатур і створення команди фахівців з комунікації в умовах кризової ситуації;
- призначення відповідної особи або осіб, що роблять заяви від імені організації та які відповідають на питання ЗМІ;
- уточнення ситуацій, пов'язаних з високим ризиком;
- структурування, виконання і забезпечення реалізації плану комунікації в умовах кризової ситуації.

До складу команди по комунікації в умовах кризової ситуації повинні входити люди, які здатні досягати позитивних результатів у період кризової ситуації. Фахівці з PR, представники вищого керівництва, юрисконсульт та представник організації з питань, що стосуються кризової ситуації, є основними членами команди по плануванню і реалізації дій з ліквідації кризової ситуації. У залежності від характеру і масштабу кризової ситуації за рішенням організації до складу такої команди можуть увійти представники служб безпеки, оформлення угод та маркетингу.

Кандидатура кризи-менеджера організації повинна розглядатися в якості основної особи, що виступає із заявами від імені організації і відповідає на питання ЗМІ в період кризової ситуації. Деякі фахівці стверджують, що присутність глави компанії на місці події може зайвий раз підкреслити значення кризи як для ЗМІ, так і для працівників компанії. Тільки незначні події вимагають втручання менеджерів середньої ланки, але не керівництва.

У складі такої команди повинен бути координатор – єдиний офіційний представник, який може гарантувати послідовність у викладенні фактичних даних і звести до мінімуму можливі чутки і поява інформації не з перших рук. Але однією з ключових ідей є прогноз і профілактика кризи. Для цього та чи інша фірма повинна уважно відстежувати і аналізувати фактори свого життєвого середовища, виявляти ті з них, які несуть потенційну небезпеку для її прибутку, іміджу, конкурентоспроможності.

Для ефективної діяльності менеджера необхідно володіти такими особистісними якостями: комунікабельність і прагнення досягти успіху; емоційну врівноваженість і стійкість до стресу; відкритість, гнучкість, пристосовуваність до змін; ситуаційне лідерство у корпоративних структурах; внутрішню потребу до саморозвитку і самоорганізації; енергійність і життєстійкість; схильність до успішного захисту і настільки ж ефективного нападу; відповідальність за роботу і прийняті рішення; потяг до знань, професіоналізм і творчий підхід до роботи завзятість, впевненість у собі і відданість справі; нестандартне мислення, винахідливість, ініціативність і здатність генерувати ідеї; здатність впливати на людей; потреба працювати в колективі і з колективом; поряд з цим менеджери повинні володіти такими специфічними рисами, як: здатність ефективно управляти собою та своїм часом; здатність встановлювати свої особисті цінності; здатність чітко визначати цілі виконуваної роботи, і власні цілі; здатність до саморозвитку; здатність вирішувати проблеми швидко і ефективно; винахідливість і гнучке реагування на зміну ситуації; вплив без прямого тиску на оточуючих; вміння використання людських ресурсів; здатність освоєння нових підходів щодо своїх підлеглих; вміння допомогти іншим в швидкому вивченні нових методів і освоєнні практичних навичок; уміння створювати та удосконалювати групи, здатні швидко ставати винахідливими і результативними у роботі.

Справедливо відзначити, що не тільки у особистому але й професійному житті людина постійно стикається з неприємними ситуаціями. Саме такий термін (*daily hassles* – повсякденні неприємності) ввів для позначення подібних ситуацій Р. Лазарус. В цьому понятті імпліцитно міститься ідея про необхідність виділяти рівень складності важких ситуацій. Відтак, спрвєбливо, що поведінку людини визначає не об'єктивно існуюча, а суб'єктивно пережита ситуація, такою якою вона існує для нього (Х. Хекхаузен).

Т. Шибутані визначив, що поведінка людини залежить не стільки від об'єктивних, скільки від суб'єктивного аспекту ситуації, – від того, як сама людина визначає дану ситуацію.

Підвівши підсумки аналізу поглядів різних авторів на зв'язок особистості і ситуації, Н.Р. Осухова робить висновки про те, що поведінка людини в життєвій ситуації (у тому числі і важкій) – результат взаємодії зовнішніх і внутрішніх умов. Охарактеризувати процес проходження людиною складних екстремальних ситуацій і переживань, які виникли у зв'язку з переживанням криз – значить визначити, що саме відбувається між цими двома сторонами, «зовнішніми» і «внутрішніми умовами, знайти особистісні структури, за допомогою яких людина встановлює і регулює дана рівновага, причому як в ситуаціях повсякденного, повсякденного життя, так і у складних, проблемних, важких, а то і екстремальних ситуаціях свого життя.

З психологічної точки зору, на думку Н.Р. Осуховой важкою життєвою ситуацією можна називати таку ситуацію, в якій у результаті зовнішніх впливів або внутрішніх змін відбувається порушення адаптації людини до життя, внаслідок чого вона не в змозі задовольняти свої основні життєві потреби за допомогою моделей і способів діяльності (поведінки), вироблених в попередні періоди життя. Не просто порушуються звичні стосунки людини зі світом, але стає неможливо пристосуватися до цих змін без серйозної роботи у зовнішньому або внутрішньому світі. Для всіх важких життєвих ситуацій характерне порушення стійкості звичного способу життя (в тому чи іншому просторі буття) і виникнення необхідності змін.

Кожен етап роботи антикризового менеджера вимагає специфічних методів, навичок, прийомів праці і відповідно визначених умінь, якими повинен володіти менеджер. Здібності менеджера по антикризовому управлінню, його вміння можна класифікувати по наступним групам:

- перша група умінь необхідна для реалізації функцій антикризового управління (уміння реалізувати управлінський цикл, основні форми роботи, координувати діяльність, делегувати повноваження, активізувати роботу співробітників, тощо);
- друга група умінь пов'язана з реалізацією педагогічних функцій. Для ефективної реалізації даної функції антикризовий менеджер повинен володіти високим рівнем власних професійних і морально-етичних якостей, а також основами соціальної психології і конфліктології;
- третя група умінь пов'язана з комунікативною функцією. Комунікативна мережа має два контури – особистісний та інформаційний.

Наступною важливою складовою моделі ефективного менеджера є психологія особистості: тип особистості, темперамент, рівень інтелекту.

Антикризовий керуючий є особою, персоніфікуючи функції управління. Крім класичних основних функцій його діяльності складають наступні функції: стратегічна, адміністративна, експертно-інноваційна, лідируюча.

Менеджер наділяється тими повноваженнями, без яких неможливо раціонально планувати, організовувати, контролювати та координувати процес розв'язання прикладної задачі, підбирати, згуртовувати та мотивувати своїх агентів і домагатися синергетичного ефекту в своїй команді.

Менеджер і його агенти можуть поєднувати виконання декількох рольових функцій. Наприклад, менеджер може паралельно-послідовно виконувати ще рольові функції технолога та інспектора. Крім того, припускається, що один і той самий працівник може бути членом декількох груп, що створюються для вирішення неоднакових прикладних задач. При цьому він може в різних групах виконувати несхожі рольові функції.

Ряд авторів виділяють в якості одного з ключових вимог до менеджера – вміння працювати ефективно і як учасник, і як лідера. У кризових організаціях проблема формування «команди керівників і організація її ефективної роботи набуває особливої гостроти. Це пояснюється тим, що «командна» робота забезпечує антикризового управління наступні переваги:

- об'єднання однодумців дозволяє мінімізувати ризики, внутрішні конфлікти,

характерні для організацій у стані невизначеності, і сконцентрувати колективну волю в конструктивному руслі з метою подолання кризи;

- інтеграція інтелекту, здібностей та вміння в єдине ядро дозволяє оперативного знаходити рішення у мінливих умовах внутрішньої і зовнішньої ситуації фірми;

- наявність в «команді» представників різних управлінських сфер (галузевих і рівневих) сприяє одночасній розробці рішень по комплексу антикризових проблем та організації їх негайного виконання;

- локалізація критики політики керівництва всередині управлінської «команди» дозволяє не виносити в широкі маси розбіжності і невпевненість серед менеджерів, зберігати їх цільову орієнтацію на вирішення стратегічних антикризових завдань.

В умовах кризи роль і функції менеджера посилюються в частині концентрації влади та директивності команд. Загострюється проблема ресурсного забезпечення та швидкості реалізації антикризових заходів. Різко підвищується ступінь ризику в управлінських рішеннях і діях. Все це висуває підвищені вимоги до антикризового керуючому у здійсненні організаційно-технологічних функцій, обумовлює необхідність підвищення рівня його компетенції, уміння сформулювати боєздатне управлінське ядро, згуртувати розхитаний станом невизначеності персонал.

Зважаючи на те, що кожна організація унікальна за формою та змістом, що в ній відбуваються кризові процеси також унікальні. Тому для виведення кожної такої організації з кризового стану потрібно специфічний набір методів і прийомів. Це наповнює діяльність кризового менеджера процесом самонавчання в ході вирішення антикризових завдань.

Із вище сказаного стає зрозумілим, що для посади кризис-менеджера важливі не стільки професійні, скільки особисті і вольові якості. Анти-конфліктність вважається однією із основних характеристик роботи антикризового менеджера. При цьому антикризове управління – це мистецтво звести до мінімуму ризик в управлінні бізнесом і виключити невпевненість, щоб домогтися найбільшої ступеня контролю над подіями. Але якщо все-таки кризова ситуація настала, то головною метою антикризового управління будемо вважати розробку антикризової програми фінансового оздоровлення неплатоспроможного або перебуває на межі кризи підприємства.

Висновки: Отже, провівши теоретичне дослідження психології кризи-менеджера ми можемо говорити про те, що основними соціально-психологічними умовами професійної діяльності кризис-менеджера є наявність кризи організації.

Сукупність ознак компетентності кризис-менеджерів являє собою багатоплановий образ менеджера, здатного ефективно вирішувати управлінські завдання в екстремальних умовах протягом тривалого періоду в руслі головної цільової функції – успішного подолання організацією кризового стану.

Список використаної літератури:

1. Антикризисный менеджмент / Под ред. проф. Грязновой А.Г. – М.: Издательство ЭКМОС, 1999. – 368с.
2. Бляхман Л.С. Основы функционального и антикризисного менеджмента. Учебное пособие. – М.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. – 380с.
3. Канеман Д., Тверски А. Рациональный выбор, ценности и фреймы // Психологический журнала. – 2008, Т. 2, № 4. – С. 12-23
4. Карпов А.В. Психология менеджмента – М.: Гардарики, 2005. – 456с.
5. Носкова О.Г. психология труда: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.А. Климова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 244с.
6. Осухова Н.Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях. – М.: Академия, 2005. – 288с.
7. Шибутани Т. Социальная психология / Пер. с англ. – Ростов н/Д: Феникс, 1998. – 344с.

Предпосылками деятельности кризис-менеджера является наличие кризиса на предприятии. Основная профессиональная задача представителя этой профессии заключается

в стабилизации ситуации в организации и создании предпосылок для деятельности обычных менеджеров.

Психологические предпосылки деятельности кризис-менеджера включают в себя набор качеств характерных для эффективного менеджера, а именно: личные (психологическая устойчивость, лидерские качества, прочее) и профессиональные качества (наличие знаний, умений и навыков характерных для антикризисного управления).

Ключевые слова: профессиональная деятельность, профессиональный отбор, кризис, неопределенность.

Prerequisites for the activities of the crisis Manager is the existence of a crisis in the enterprise. Main professional task of the profession is to stabilize the situation in the organization and creation of conditions for normal activity of managers.

Psychological conditions of business, the crisis Manager include a set of qualities characteristic of effective managers, namely: personal (psychological resilience, leadership, etc.) and competencies (knowledge, abilities and skills typical for crisis management).

Key words: professional activity, professional selection, crisis, uncertainty.

УДК 159.92

ПОСЕРЕДНИЦТВО ЯК ФОРМА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

Рождественський А.Ю.

В статті розглядається феномен посередництва, його етапи та роль у вирішенні конфліктної ситуації як в процесі суспільної, так і у міжособистісної взаємодії. Порівнюються моделі посередництва як у вітчизняній, так і у зарубіжній науковій літературі. Наголошується на ролі суб'єкта посередництва та специфіки ситуації в якій останнє здійснюється.

Ключові слова: посередництво, конфліктна ситуація, суб'єкт посередництва.

Об'єктивна реальність сучасного суспільного устрою робить беззаперечним факт виникнення соціальних конфліктів, як на макро рівні так і на рівні окремої людини. Процес попередження, розв'язання та припинення виникаючих соціальних конфліктів, і можна, у самому найзагальнішому визначенні, й назвати посередництвом із заздалегідь визначеними механізмами.

Причому зазначений процес не може бути нейтральним, а завжди спрямований на захист інтересів як окремих суспільних груп, так і визначеної людини.

Виходячи з цього, особливої актуальності набуває питання глибокого вивчення проблеми посередництва у соціальній взаємодії і розглядати останній феномен як одну з ефективніших форм вирішення конфлікту.

За правило, суб'єкти конфліктної взаємодії, не можуть знайти конструктивного шляху обопільного задоволення власних інтересів, і все частіше залучають до розв'язання зазначеної ситуації третю сторону – посередника, саме він допомагає віднайти спосіб вирішення конфлікту.

Існує декілька основних моделей посередництва. Так, одна з них складається з п'яти основних етапів: організації опосередкування конфлікту; мотивації і встановлення відносин партнерів, опонентів; монологічного опосередкування конфлікту; діалогічного опосередкування конфлікту; аналізу результатів посередництва (4).

Організація опосередкування конфлікту (перший етап посередництва) полягає в проектуванні форми сеансів опосередкування конфліктів та підготовки учасників конфлікту до майбутньої взаємодії (місця й часу зустрічі, форми взаємодії і т. ін.).

Мотивація і встановлення відносин учасників розв'язання конфлікту (другий етап посередництва) засвідчує, що посередник серйозно ставиться до ситуації, яка виникла, прагне до якомога успішного, для обох сторін, розв'язання конфліктної ситуації.

Монологічне опосередкування в конфлікті (третій етап посередництва) розгортається як регульоване посередником почергове відображення своїх позицій сторонами конфлікту, своїх поглядів, намірів.