

Психологічні чинники продуктивних управлінських рішень

Геннадій Гура

аспірант ННІ психології,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна

Ірина Сингаївська

кандидат психологічних наук,

доцент, директор ННІ психології,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

ORCID: 0000-0001-6802-0081

Процес ухвалення рішень в першу чергу пов'язаний з основними функціями керівника, як то: планування, організація діяльності, мотивація та контроль [1]. Майже щоденна робота керівника пов'язана з необхідністю приймати рішення. Рішення мають бути ефективними, своєчасними, виваженими. Від них залежить успіх або навіть існування бізнесу.

На прийняття рішень керівника впливають зовнішні та внутрішні чинники. Наша мета-розглянути внутрішні чинники. В першу чергу вони складаються з особистісних якостей керівника: досвіду, здібностей особистості, умов праці. Одними з основних та головних якостей є компетентність і комунікабельність.

Компетентність складається з особистісних рис, умінь і навичок, закорінених у раціональну (інтелектуальну) сферу особистості. Компетентність керівника-наявність у керівника спеціальної освіти, широкої загальної й спеціальної ерудиції, постійне підвищення ним своєї науково професійної підготовки. Компетентність передбачає системність мислення (практичний розум, швидкість входження в проблему, здатність передбачати різні варіанти виходу із ситуації, винахідливість) та наявність організаторських якостей (уміння підбирати, розставляти кадри, планувати роботу, забезпечувати чіткий контроль). Організаторські якості є наслідком вияву певних психологічних властивостей особистості, до найважливіших з яких належать: психологічна вибірковість (здатність адекватно відтворювати психологію групи, правильно реагувати тощо); здатність заряджати своєю енергією інших людей, активізувати їх; критичність та самокритичність (уміння бачити недоліки у своїх діях та вчинках підлеглих); психологічний такт (здатність оптимально впливати на інших людей, контактувати з ними на основі індивідуальних особливостей); вимогливість (здатність ставити адекватні вимоги залежно від ситуації); схильність до організаторської діяльності [2].

Комунікабельність. Маючи певний зв'язок із вродженими задатками особистості, вона є тим феноменом, який формується, розвивається у процесі її життєдіяльності, це риса особистості, яка виявляється у здатності до встановлення контактів, спілкування, товариськості.

До важливих особистісно ділових, професійних якостей керівника зараховують: стійкість до стресу-здатність протистояти сильним негативним емоціогенним впливам, що викликають високу психічну напругу;

Морально-етичні якості-чесність, порядність, принциповість тощо; підприємницькі якості: уміння передбачати і швидко оцінювати ситуацію, активність, здатність до виваженого ризику тощо [3].

На продуктивність управлінських рішень впливає:

Сприйняття-ставлення керівника до навколишнього світу. Те як він «бачить» ситуацію на основі свого персонального сприйняття навколишнього світу, які висновки готовий зробити. Іноді особистісне сприйняття може заважати раціональному процесу прийняття рішення. В першу чергу це сприйняття ситуації під впливом стереотипів: у відношенні до оточуючого середовища, як то керівництво країни, система оподаткування, життєвий рівень покупців; бачення своїх підлеглих неспроможними або навпаки. Це може бути пов'язано з ефектом ореолу, яке часто називають **«ефектом першого враження»**. Мова йде про тенденції переоцінювати своє перше враження про підлеглого, стійкості спочатку сформованої думки про нього.

«Ефект новизни» говорить про інші закономірності: остання, новіша інформація про ситуацію в країні, галузі існування бізнесу вважається суб'єктивно більш важливою, ніж та, що ви отримали місяць або день тому. Наприклад, спалах коронавірусу спричинив зачинення і навіть продаж багатьох підприємств малого та середнього бізнесу, керівники яких не зуміли протистояти «ефекту новизни».

Дуже важливою якістю керівника є толерантність до невизначеності.

Р. Халлман пропонує толерантність до невизначеності розглядати як «здатність розуміти конфлікт та напруження, котрі виникають в ситуації подвійності, невизначеності та проявляються у прийнятті невідомого, здатності протистояти у суперечливій ситуації...» Толерантність до невизначеності є результатом цілісної ментальності керівника, сформованою генетичним досвідом та закріпленою дитячим вихованням. Генетично успадкована або сформована в дитинстві подвійність (амбівалентність) унеможливилює формування толерантності до невизначеності [4].

Керівник також може мати зайву обережність, що призводить до відкладання прийняття фінального рішення, пошуку експертів і радників, нібито здатних внести ясність, до нездатності сформувати власну чітку позицію з того чи іншого питання. Будь-яке зволікання завдає реальної шкоди бізнесу.

М. С. Орлів [5] виділяє три моделі прийняття управлінських рішень: класичну, поведінкову та ірраціональну. Саме при поведінковій та ірраціональній моделях, коли не має повного обсягу інформації про всі можливі альтернативи, ймовірності їх настання та їх наслідки; для вирішення принципово нових, незвичайних рішень, таких, які важко піддаються вирішенню; для вирішення проблем в умовах дефіциту часу, життєво необхідна для керівника така якість, як толерантність до невизначеності. Автор підкреслює важливість прийняття інтуїтивних рішень при таких моделях. Інтуїтивне рішення-це вибір, зроблений тільки на основі відчуття того, що він правильний. Те, що називається “шостим почуттям”, і є інтуїтивним рішенням.

Для керівника з успадкованою або сформованою двоїстістю інтуїтивне рішення буде недосяжне або дуже проблематичне.

Ключові слова: Психологія; організаційна психологія.

Список використаних джерел

1. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / гл. редактор Л.И. Евенко. М. : Изд-во Дело, 1992. с. 194.
2. Сингаївська І. В. Особливості використання інтерактивних методів у процесі вдосконалення психологічної компетентності керівників освітніх організацій. Вісник післядипломної освіти: зб. наук. праць. Ун-т менедж. освіти АПН України, Асоціац. безперерв. освіти дорослих. Вип.13. К.: Геопринт, 2009. Ч.2. С. 304–308.
3. Любецька М. М. Психологічні аспекти характеристики керівника, що мають вплив на прийняття управлінських рішень. Інвестиції : практика та досвід. 2020. с. 1.
4. Томаржевська І. Феномен «толерантність до невизначеності» і його психологічний аналіз. Національний педагогічний університет ім. М.П.Драгоманова. с. 4.
5. Орлів М. С. Підготовка і прийняття управлінських рішень. Національна академія державного управління при президентіві. Київ 2013. с. 7.