

4. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості: [монографія] / В. М. Корольчук. – К.: Ніка-Центр, 2007. – 432 с. – Бібліогр.: с. 381-406.
5. Корольчук М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: [навч. посібник] / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2009. – 580 с.
6. Корольчук М. С. Теорія і практика професійного психологічного відбору: [навч. посібник] / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2006. – 536 с.
7. Педагогіка вищої школи: [навч. посібник / З. Н. Курлянд, Р. І. Хмельюк, А. В. Семенова та ін.; / ред. З. Н. Курлянд]. – К.: Знання, 2005. – 399 с.
8. Психологія праці та професійної підготовки особистості: [навч. посібник / ред. П. С. Перепелиця, В. В. Рибалко]. – Хмельницький: ТУП, 2001. — 330 с.
9. Самоукина Н. В. Психология профессиональной деятельности: [учеб. пособ.] / Н. В. Самоукина. – СПб.: Питер, 2003. – 224 с.
10. Столяренко А. М. Психология и педагогика: [учеб. пособ.] / А. М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 527 с.

УДК 159.923

Льїна Ю. Ю., к. б. н., доцент кафедри загальної психології НУЦЗУ

ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ УПРАВЛІНСЬКОГО СПІЛКУВАННЯ КЕРІВНИКІВ ПІДРОЗДІЛІВ СИСТЕМИ МНС УКРАЇНИ

У статті представлений аналіз різних підходів визначення суті управлінського спілкування керівника. Даний теоретичний аналіз наукових поглядів на предмет управлінського спілкування в діяльності, пов'язаній з екстремальними умовами. Проаналізовані результати дослідження особливостей розвитку управлінського спілкування керівників підрозділів МНС України.

Ключові слова: комунікація, комунікативна діяльність, спілкування, управлінське спілкування.

В статье представлен анализ разных подходов определения сути управленческого общения руководителя. Дан теоретический анализ научных взглядов на предмет управленческого общения в деятельности, связанной с экстремальными условиями. Проанализированы результаты исследования особенностей развития управленческого общения руководителей подразделений МЧС Украины.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникативная деятельность, общение, управленческое общение.

Постановка проблеми. Ефективність професійної діяльності працівників ризиконебезпечних професій у значній мірі залежить від психологічних особливостей управлінського спілкування керівників різних підрозділів. В умовах демократизації домінуючою стає здатність керівника здійснювати

гуманістичний підхід в управлінні, виявляти високу психологічну компетентність у взаємодії з підлеглими, вміння встановлювати ділові та доброзичливі стосунки у колективі.

На сучасному етапі розвитку професійної діяльності фахівців МНС зростає значущість управлінського спілкування керівника будь-якого підрозділу. Сьогодні ця проблема є однією з ключових.

Управлінське спілкування – це службове спілкування керівника з підлеглими. Його мета – віддати розпорядження, порадити, отримати інформацію про виконання завдання, дати оцінку виконаного. Без спілкування неможливо організувати сумісну діяльність, обмінюватися необхідною для успіху інформацією.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вивченню проблеми спілкування загалом і управлінському, зокрема, присвячено чимало наукових праць (К. А. Абульханова-Славська, Б. Г. Ананьєв, Г. М. Андреева, О. О. Бодальов, І. О. Зимня, М. С. Каган, О. О. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов, С. Д. Максименко, Л.Є. Орбан – Лембрік, В. А. Семиченко, Т. М. Титаренко, Н. В. Чепелева та ін.).

Методологічні проблеми спілкування подані в дослідженнях К. А. Абульханової-Славської, Л. П. Буєвої, М.Є. Кагана, С. Д. Максименка та ін.

Проаналізовано проблеми спілкування, такі як: обмін думками, почуттями Л. С. Виготським, С. Л. Рубінштейном; одного з різновидів людської діяльності (Б. Г. Ананьєв, М. С. Каган, О. М. Леонтьєв); цілеспрямованого впливу (Г. М. Андреева, О. О. Бодальов, Б. Ф. Ломов); комунікації і взаємодії (І. О. Зимня); специфічної соціальної форми інформаційного зв'язку (А. Д. Урсул); формування особистості та її стосунків з іншими (М. Й. Боришевський, Т. В. Рубцов, П. Р. Чамата).

Окрему групу склали дослідники, які вивчали різні сторони професійного спілкування (Г. О. Балл, А. Б. Добрович, В. О. Кан-Калік, В. А. Семиченко, Т. М. Титаренко, Н. В. Чепелева та ін.).

Психологічні аспекти взаємодії керівника з підлеглими продемонстровані в роботах А. Л. Журавльова, В. Г. Ковальова, А. Л. Свенцицького, а соціально-психологічні проблеми спілкування й формування колективу представлені Б. Д. Паригінім, Р. Х. Шакуровим та іншими.

Отже, у більшості досліджень обговорюється широкий спектр питання з цієї проблеми. Водночас залишається недостатньою розробка психологічних особливостей розвитку складових управлінського спілкування у керівників підрозділів МНС України.

На сьогоднішній день існує ціла низка публікацій, присвячених проблемам психологічних особливостей управлінського спілкування різних закладів і установ. На наш погляд, вони містять висвітлення таких питань:

- узагальнення теоретичних підходів до проблеми управлінського спілкування;
- обґрунтування комунікативного характеру управлінської діяльності

та чинників управлінського спілкування.

Теоретичні підходи до дослідження проблеми спілкування є неоднозначними. Науковці вивчали спілкування як потребу й умову життя людини, взаємодію і взаємовплив, своєрідний обмін відносинами і співпереживаннями, взаємне пізнання і діяльність. Спілкування розглядається як категорія для пізнання усіх видів комунікативних та інформаційних й інших контактів людей, включаючи прості форми взаємодії.

Загальні проблеми спілкування всебічно розглянуто у працях вітчизняних психологів [2; 3; 5].

Види, форми, функції, засоби, умови, рівні, стадії та механізми спілкування стали предметом розгляду в працях відомих науковців [1; 3; 6; 8].

Різноманітні аспекти розвитку комунікативних вмінь подані у працях С. В. Платонова, Г. С. Костюка.

У межах загально — психологічної теорії діяльності спілкування розглядається як умова і фактор людської діяльності, потім як особливий вид діяльності і, насамкінець, як базова методологічна дефініція психологічної науки.

О. М. Леонтьєв спілкування розкриває як діяльність, що має певну структуру. Б. Ф. Ломов та його послідовники спілкування і діяльність розглядають як дві сторони соціального буття людини.

Цією проблемою у свій час займався В. М. Мясіщев. Він у своїх працях не лише подає розуміння феномена спілкування, але й презентує його структуру [5].

Ряд дослідників спілкування розглядають як особливу форму взаємодії людей [6; 7; 8]. На думку В. А. Семіченко, спілкування як міжособистісна взаємодія являє собою сукупність зв'язків і взаємовпливів, що виникають і закріплюються між людьми. Б. Ф. Ломов, враховуючи особливу значущість людей у колективі, розглядає міжособистісний бік спілкування і наголошує на тому, що «спілкування складає ніби внутрішній механізм життя колективу або соціальної групи».

Сьогодні ситуація у нашій країні характеризується стрімкими змінами у політичній, економічній та соціальній сферах людської діяльності. Це змушує змінювати підходи, методи, стилі виробничих відносин та поступово перетворювати жорстоке управління на мобільне, гнучке, демократичне.

Чимало досліджень спрямовано на визначення сутності процесу управління, виявлення місця психологічних компонентів у загальній системі управління тощо.

Професійна діяльність керівників системи МНС за своїм змістом є управлінською діяльністю і передбачає виконання значної кількості управлінських функцій і має комунікативну природу. Вона є надзвичайно специфічною, а спілкування складається з істотних характеристик.

Управлінське спілкування керівника системи МНС – це постійний

процес, який потрібен для того, щоб безпосередньо здійснювати зв'язок та корективи. Уміння керівника спілкуватися з підлеглими безпосередньо впливає на успішність діяльності в надзвичайних ситуаціях, а невміння спілкуватися є основною перешкодою на шляху досягнення певної ефективності в її організації.

Отже, управлінське спілкування керівника – це структурно функціональна єдність комунікативних якостей і вмінь керівника, що мають для нього особистісний, соціально-значущий зміст. Воно являє собою складне організоване внутрішнє суперечливе переплетення особистісних якостей і комунікативних, перцептивних змін. Це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між підлеглими, породжений необхідністю спільної діяльності, що включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії і розуміння іншої людини.

У зв'язку з цим **мета** даної роботи полягає у визначенні психологічних особливостей управлінського спілкування керівників підрозділів системи МНС.

Виклад основного матеріалу. Існує декілька напрямів вивчення спілкування. Воно розглядається як потреби й умови в житті, взаємодія і взаємовплив, своєрідний обмін відносинами і співпереживаннями, взаємне пізнання і діяльність.

Управлінське спілкування керівника підрозділів МНС розглядається як психологічне утворення особистості, зумовлене необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення оптимальних взаємин, спрямованих на організацію, реалізацію та координацію діяльності персоналу, для забезпечення активного функціонування підрозділу через виконання підлеглими необхідних дій та операцій з метою досягнення цілей та формування підтримки, працездатності в повсякденних та екстремальних умовах.

Специфічність управлінського спілкування керівників підрозділів МНС зумовлюється особливостями суб'єкта та об'єкта управління. Завдання, цілі, умови роботи керівника визначаються, виходячи з основної місії професійної діяльності МНС України.

Емпіричне дослідження проводилось у підрозділах МНС. Для досягнення мети емпіричного дослідження нами було використано методики, спрямовані на вивчення управлінського спілкування, а саме:

— анкета на визначення когнітивного компонента, змісту, показників та чинників управлінського спілкування;

— методика, спрямована на вивчення операціонально — регулятивного компонента;

— методика оцінки самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдера), рівень самоконтролю оцінювався за трьома ступенями – високий, середній та низький;

— методика комунікативного мінімуму керівника на володіння кому-

нікативними уміннями та навичками, які оцінювались трьома ступенями – низьким, середнім та високим;

— методика визначення стилю керування (стиль керування означає метод роботи та характерну манеру поведінки, спілкування);

— методика на визначення особистісного компонента, тобто вивчення комунікативних та організаторських здібностей (КОЗ).

Отримані результати статистично було оброблено.

За отриманими результатами з'ясовано, що керівники підрозділів МНС мають різні рівні управлінського спілкування.

Таблиця 1

Рівні сформованості управлінського спілкування (%)

Рівні сформованості спілкування	%
Низький	23,1
Середній	58,7
Високий	18,2

Як видно з таблиці 1, переважна більшість досліджуваних керівників має середній рівень (58,7 %), низький – 23,1 % досліджуваних, а високий – лише 18,2 %.

Нами було проведено аналіз розвитку структурних компонентів управлінського спілкування керівників системи МНС. До них ми віднесли когнітивний, операційно — регулятивний і особистісний компоненти. Встановлено, що більшість керівників продемонстрували низький і середній рівні розвитку структурних компонентів управлінського спілкування. При цьому, порівнюючи рівні розвитку структурних компонентів, слід підкреслити, що у більшості досліджуваних розвинений когнітивний і особистісний компоненти, а менш — операційно — регулятивний.

Далі нами було визначено рівень самоконтролю та рівень володіння комунікативним мінімумом у спілкуванні.

Таблиця 2

Показники рівнів розвитку складових операційно — регулятивного управлінського спілкування керівників системи МНС (%)

Рівні сформованості показників	Кількість досліджуваних (у %)	
	Самоконтроль у спілкуванні	Комунікативний мінімум
Низький	7,4	2,1
Середній	50,8	97,9
Високий	41,7	-

Аналізуючи кількісні показники, бачимо, що переважають керівники з

середнім рівнем у спілкуванні. Вони є щирими, але не стриманими у своїх емоційних проявах. У своїй поведінці звертають увагу на думку оточуючих. Певна кількість керівників (41,7 %) продемонстрували досить високий рівень комунікативного контролю. Такі керівники гнучко реагують на зміну ситуацій, розуміють особливості підлеглих, мають адекватну самооцінку й оцінку підлеглого, здатні знайти компромісні рішення, оптимальні шляхи подолання конфліктних ситуацій. Підвищений самоконтроль допомагає приховувати свою вразливість і розглядається як єдина гарантія самоствердження і відстоювання своїх позицій.

Нарешті, виявлені керівники з низьким комунікативним контролем (7,4 %), які мають стійку ригідну поведінку і не вважають, що її потрібно змінювати залежно від ситуації. Такі керівники не здатні до компромісів.

Встановлено, що жоден керівник з наших досліджуваних не володіє базовим комунікативним мінімумом на високому рівні. Переважна кількість досліджуваних (97,9 %) мають середній рівень володіння комунікативним мінімумом, а 2,1 % — низький. Разом з тим самі керівники цього рівня оцінюють рівень сформованості своїх умінь і навичок як дуже високий.

Звернемося до аналізу комунікативних умінь і навичок досліджуваних за фазами розмов. Кількісні показники подано у таблиці 3.

Таблиця 3

Показники володіння комунікативними вміннями і навичками у різних фазах управлінського спілкування керівників системи МНС (бали)

Форми розмови	Середній показник володіння комунікативними вміннями і навичками
Підготовча	5,65
Контактна	6,00
Вміння регулювати емоції в розмові	5,40
Розуміння	5,57
Переконання	5,58
Завершення розмови	5.1
Управління розмовою	5.08

Подані результати свідчать, що на всіх фазах управлінського спілкування існують проблеми, але найбільш суттєві виявлені на фазах завершення й управління розмовою. Керівники уміють вступати в контакт з підлеглими (співрозмовниками), не завжди можуть керувати ходом діалогу, закінчувати його в потрібний час.

Як один з показників операційно-регулятивного компоненту структури управлінського спілкування керівників системи МНС проведено нами дослідження на визначення стилів керування у наших досліджуваних.

Таблиця 4

Показники стилів керування керівників системи МНС (%)

Стилі керування	Кількість досліджуваних
Авторитарний	5,8
Демократичний	57,9
Змішаний	27,3
Гнучкий	9,0

Аналіз результатів свідчить, що більшість досліджуваних (57,9 %) орієнтовані на демократичний стиль керування, тобто такі керівники додержуються правил етики службового спілкування, ставляться до підлеглих з повагою. Разом з тим у цьому стилі керування існують і недоліки, які можуть проявлятися у тому випадку, коли потрібні значні зусилля для забезпечення координації дій працівників. Виявлено, що 5,8 % піддослідних використовують авторитарний стиль керування. Вони жорстко регламентують діяльність підлеглих. На нашу думку, цей стиль у наших досліджуваних можна розглядати як такий, якому слід надавати перевагу (економія часу, швидкість прийняття рішень, орієнтація на позитивний результат). Було визначено 27,3 % керівників, орієнтованих на змішаний стиль, тобто використання двох – демократичного або ліберально – демократичного стилю, залежно від ситуації.

Нарешті, проаналізуємо особливості особистісного компонента управлінського спілкування, які визначалися за рівнем розвитку комунікативних та організаторських здібностей.

Таблиця 5

Показники рівнів розвитку складових особистісного компонента управлінського спілкування керівників системи МНС (%)

Складові особистісного компонента управлінського спілкування	Рівні сформованості		
	Низький	Середній	Високий
Комунікативні здібності	25,2	29,3	45,5
Організаційні	28,5	21,1	50,4

Більшість керівників мають добре розвинені організаційні і комунікативні здібності.

Для керівників з високим рівнем комунікативних (45,4 %) та організаційних (50,4 %) здібностей властиві висока готовність до співпраці, активність у встановленні контактів, у них розвинені управлінські та комунікативні якості особистості. Вони швидко встановлюють контакти з людьми, є ініціативними, вміють впливати на людей, прагнуть приймати самостійні рішення у складних ситуаціях, відстоюють свої погляди і добиваються їх прийняття підлеглими.

Керівники, які мають організаторські та комунікативні здібності на

низькому рівні (28,5 % та 25,2 %), не прагнуть до спілкування, мають труднощі у встановленні контактів, важко переживають образи, прагнуть запобігти прийняттю самостійного рішення.

Висновки. На підставі проведеного нами емпіричного дослідження можна стверджувати, що управлінське спілкування керівника системи МНС України визначається як складне психологічне утворення, зумовлене необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення оптимальних взаємин, спрямованих на організацію, реалізацію, узгодження та координацію діяльності персоналу для забезпечення активного функціонування підрозділу через виконання підлеглими необхідних дій та операцій з метою досягнення цілі.

Експериментально доведено, що керівники системи МНС України мають недостатній рівень розвитку управлінського спілкування. Визначено, що їх більшість мають середній рівень управлінського спілкування.

Перспективним надалі вбачаються дослідження, які стосуються підвищення якості управлінського спілкування у системі МНС.

ЛІТЕРАТУРА

1. Каган М. С., Эткінд А. М. Общение как ценность и как творчество / М. С. Каган, А. М. Эткінд. – М.: Прогресс, 1998. – 260 с.
2. Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – М.: Смысл, 1999. – 279 с.
3. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание / В. А. Лабунская. – Ростов н/Дону: Феникс, 1995. – 608 с.
4. Лозанов И. Н. Руководитель в трудовом коллективе / И. Н. Лозанов. – М.: Просвещение, 1990. – 245 с.
5. Мясищев В. П. Психология отношений: [избр. психологические труды] / В. П. Мясищев – М.: Ин-т практической психологии, 1995. – 356 с.
6. Петровская Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. – М.: МГУ, 1989. – 216 с.
7. Платонов С. В. Искусство управленческой деятельности / С. В. Платонов. – К.: Лыбидь, 1996. – 413 с.
8. Таранов П. С. Древние тайны общения / П. С. Таранов. – Симферополь: Ренор, 1997. – 560 с.