

ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

Темой данной работы являются психологические аспекты в экономической науке. В работе рассмотрены некоторые вопросы психологии, связанные с деятельностью менеджеров, а именно: истоки психологического направления в экономике; проблематика отрасли; личностные качества современного руководителя, критерии их оценки; различные методы, основанные на психологических приемах, используемые менеджерами для успешной деятельности.

This work aims at describing psychological aspects in the science of Economics. Several issues of psychology connected with managerial activity are considered in the article, namely origins of psychological trend in Economics; problems of the industry; personal characteristics of contemporary manager and criteria of their estimation; mifferent techniques based on psychological tricks which are used by managers to secure successful activity.

Истоки этого направления в экономике можно найти в работах таких знаменитых экономистов, как Адам Смит, Альфред Маршалл, Джон Кейнс. В трудах данных авторов оформилась теория рационального экономического человека, цель деятельности которого – получение выгоды. Как самостоятельное направление отрасль психологического знания в экономике выделилась в начале прошлого века, и это связывают с именами Г.Мюнстерберга, Г.Тарда и психолога Дж.Катона.

Проблематика этой отрасли науки очень многообразна, тем не менее, в ней выделяют три раздела: рынок (психология потребителя и психология ведения домашнего хозяйства); бизнес (психология предпринимателя, ведение переговоров, конкуренция и т.д.); отношения «общество – гражданин» (налоги, прибыль, инфляция, безработица и т.д.)

Остановимся подробнее на втором разделе, в частности, рассмотрим некоторые аспекты психологии менеджмента. Менеджмент (теория управления) – это управление производством, основанное на совокупности методов, принципов, средств управления для повышения его эффективности и прибыльности.

В первую очередь следует остановиться на том, кто такой менеджер, т.е. какими качествами по определению должен обладать человек, который будет заниматься управлением. Современный руководитель вынужден принимать решения в очень сложных ситуациях, поскольку он имеет дело с людьми. Поэтому успех дела во многом зависит от личностных факторов. Можно попытаться выделить некоторые обобщенные критерии, необходимые для этого направления деятельности.

1. В первую очередь, человек, который выполняет роль руководителя, должен быть лидером, способным управлять действиями коллектива и получать от этого удовлетворение. Коллектив, в свою очередь, выигрывает от этого, так как с появлением лидера приобретает стабильность и окончательно формируется.

2. Важным качеством для менеджера является инициативность, т.е. умение и способность взять на себя ответственность за принятие решения о новом начинании, осуществляемом в интересах коллектива, а также умение довести его до успешного завершения. Это качество зависит от психологических свойств личности. Инициатив-

ность лидера заключается в способности не только начать какое-либо новое дело, но и предугадать готовность действий со стороны коллектива или группы. Своим примером руководитель инициирует деятельность окружающих, и в случае положительного результата коллектив приписывает ему успех, тем самым укрепляя его авторитет.

3. Руководитель должен уметь самостоятельно координировать работу коллектива, по возможности не прибегая к помощи стоящего над ним начальства и параллельных звеньев, в то же время обходясь минимальной информацией от нижестоящих звеньев, не отвлекая их от непосредственной деятельности. Для вынесения решений руководитель должен обладать самостоятельностью, поскольку одной из особенностей социальной системы является автономность ее структурных единиц. Чем меньше беспричинное вмешательство в деятельность таких единиц, тем более эффективной будет их работа. Кроме того, самостоятельный руководитель будет пользоваться поддержкой коллектива, признающего его лидером.

4. Природным свойством менеджера также должна быть гибкость мышления, что, в свою очередь, зависит от нервной системы, характера и особенностей психики личности. Поскольку люди и коллектив в целом постоянно меняются, знание эффективных способов воздействия на сферы интересов, вкусов, наклонностей людей очень важно для руководителя.

5. Умение мягко и неназойливо включаться в интересы людей, умение сблизиться и сблизить, наладить прочные контакты является очень полезной чертой для каждого человека, но менеджер должен обладать этим умением гораздо в большей степени, чем, скажем, физик или инженер. Коммуникабельность и контактность идут на пользу авторитету руководителя и повышают уровень доверия. В России популярностью пользуются корпоративные вечеринки, когда коллектив одной или даже нескольких смежных фирм празднует какое-либо событие в неформальной обстановке.

6. Одним из принципиальных требований системы к руководителю является урав-

новешенность. Неуравновешенный человек вызывает сбои в режиме и графике работы. Резкий тон, окрик, неадекватность реакции, резкая смена настроения пагубно сказываются на деятельности коллектива. Уравновешенным характером обладают люди с определенным типом нервной системы, а именно сангвиники и флегматики. Неуравновешенны меланхолики и холерики, у которых очень высокая скорость протекания психических процессов. Нужно учитывать, что особенности такого рода в некоторой степени зависят и от воли человека.

7. Непременной частью личности руководителя является оптимизм. С одной стороны, вера в успех дела и конечный результат поддерживает уверенность в коллективе, с другой стороны, общий эмоциональный настрой как нельзя лучше способствует результативности работы. В некоторых ситуациях люди могут проявлять подавленность и уныние, поэтому для руководителя очень важна здоровая психика и зрелая социальная ориентация.

8. Чувство субординации включает умение как подчинять, так и подчиняться. Это чувство не означает проявления подострастия, раболепия или, напротив, деспотизма и палочной дисциплины. Оно не должно подавлять достоинство и цельность личности. Субординация осуществляется в интересах всей системы, а развитие в людях этого качества ложится на плечи именно управленческих структур, поэтому такт и культура менеджера будут незаменимы в этом вопросе.

9. Требовательность необходима как к подчиненным, так и к самому себе. Умению требовать от других учатся, этим навыком почти никто не обладает от природы, его приобретают с опытом. Система разнообразных мер контроля, наказаний и поощрений, выстроенная умело и разумно, приводит к постепенной саморегуляции коллектива.

Подводя итоги, можно сказать, что почти все вышеперечисленные качества могут быть присущими любому человеку, так как в своей основе они имеют либо природные задатки и свойства личности, либо навыки общения с людьми. Но поскольку работа

менеджера связана именно с человеческим фактором, то все эти качества должны быть не только ярко выражены, но и сконцентрированы в одном человеке.

Далее подробно остановимся на тех способах, которыми руководитель может достигнуть поставленной цели, а именно эффективности управления.

Успешное использование способностей и качеств людей определяется разработкой рекомендаций по повышению эффективности деятельности персонала. Этого добиваются с помощью эмоционального воздействия и мотивационно-волевого воздействия.

Эмоциональное воздействие должно определяться в зависимости от степени сложности деятельности человека. Было выяснено, что при простых заданиях следует поддерживать высокий уровень возбуждения во избежание вялости. Сложные задания требуют невысокого уровня возбуждения, а средние – соответственно среднего уровня активации и стресса. В ситуации повышенной ответственности нагнетание напряжения и тревоги ухудшает результат работы. Это типичная ошибка в управлении, ее нередко допускают начальники, учителя и родители.

Мотивационно-волевое воздействие может быть более эффективным, чем эмоциональное. В общем случае мотивация – побудительная причина, повод к тому или иному действию. С ее помощью можно ответить на вопрос: почему так, а не иначе поступает данный человек.

В процессе эффективной деятельности при правильно разработанной мотивационной модели работник не только самореализует свои внутренние побуждения, но и удовлетворяет полностью или частично свои потребности. В мировой практике хорошо известна мотивационная модель иерархии потребностей Абрахама Маслоу: *основные физиологические потребности* (питание, одежда, жилье, сон, движение, продолжение рода и т.д.); *безопасность* (занятость, доход, обеспечение при болезни и старости и т.д.); *социальный контакт* (любовь, дружба, групповая принадлежность,

удовлетворительная атмосфера труда и т.д.); *самоуважение, значение, признание* (доверие к себе, авторитет у коллег и начальников, признание личных заслуг и т.д.); *самореализация* (стремление к самоосуществлению в своей профессии, открытие и исследование своих собственных возможностей и т.д.).

Работник направляет свои усилия и потенциальные возможности на достижение поставленной цели при условии, что его намерения будут удовлетворены. Сегодня предлагается модель мотивации, включающая в себя самые разные аспекты работы и жизни человека. Она состоит из следующих способов воздействия: *организационные* – правильно организованное нормирование, регламентирование деятельности; *административные* – методы гласной мотивации, сводятся к открытому принуждению людей к выполнению той или иной работы; *экономические* – в их основе лежит материальная заинтересованность исполнителей в результатах своей работы; *социально-психологические* – создание благоприятного морально-психологического климата в коллективе для получения большей отдачи.

Мотивация предполагает создание работникам комфортных условий для осуществления трудовой деятельности, в обязательном порядке предусматривая систему стимулов денежного и неденежного содержания. Кроме того, с психологической точки зрения, такого рода стимулирование оказывает влияние на формирование ценностных ориентаций работника.

Таким образом, мы попытались осветить некоторые проблемы экономической психологии. Надо заметить, что эти проблемы очень актуальны в России, и их решение может помочь сделать производство более эффективным, сгладить некоторые социальные конфликты, связанные со взаимоотношениями различных категорий работников. Кроме того, сведения, изложенные в данной статье, могут представлять познавательный и общеобразовательный интерес для всех, кто будет заниматься менеджментом или находится под началом управленцев.