

РОЛЬ ОСОБИСТОСТІ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Мирослава СКОЛОЗДРА, Роман БАЙЦАР

Copyright © 2007

Суспільна проблема: На даний час значну роль у забезпеченні якості продукції відіграє людина, її професійна підготовка, фізіологічні та емоційні особливості. Від професійної підготовки людей, які зайняті проектуванням, виготовленням та експлуатацією виробів, залежить якість продукції. Наскільки важливий суб'єктивний фактор, свідчить поширена серед виробників думка про економічну вигідність підвищення якості.

Мета статті: аналіз впливу різноманітних факторів на ефективність діяльності, а також пошук оптимальних способів формування професійної придатності, що передбачає виділення індивідуальних прийомів і засобів успішного виконання певної діяльності, виявлення особливостей її індивідуального стилю.

Ключові слова: діяльність, мотиви, потреби, ієрархія, якість, стандарт, сертифікація персоналу.

Вступ. На якість продукції, процесів і послуг впливає значна кількість чинників, котрі діють як самостійно, так і сумісно. Один з найважливіших – суб'єктивний чинник, важливість якого є винятковим (наприклад, в авіації найменша помилка працівника може стати фатальною). Відтак проблема підбору персоналу та управління ним видається ключовою.

Свідченням зростаючої уваги до ролі цього чинника та його впливу на ефективність виробництва, підвищення якості є Закон України “Про підтвердження відповідності” та інші законодавчі акти, що стосуються організації робіт з атестації та сертифікації фахівців. Якими б досконалими не були системи управління якістю, організація виробництва, технологія – за всім цим стоїть людина, її професійна підготовка, фізіологічні та психологічні особливості, з її бажанням чи небажанням, умінням чи невмінням працювати якісно.

Навіть досконалість виробів, повністю виготовлених роботизованими заводами, врешті-решт залежить від якості виготовлення тих самих робіт людиною [12]. Саме людині тут відводиться найважливіша роль.

Аналіз психологічних аспектів особистості та її вплив на якість праці. Розуміння особистості має вагоме значення для підвищення ефективності її діяльності. При дослідженні особистості перевагу віддають підходу, який ураховує як суб'єктивні, так і ситуаційні чинники, які діють на неї. Успішні підприємці здебільшого володіють різноманітними психологічними прийомами, скажімо, спроможністю зберігати зосередження уваги, адаптуватися до незвичайних ситуацій, залишатися впевненими у собі і т. ін. Особистість характеризується якісними та кількісними проявами психічних властивостей, які формують її індивідуальність – поєднання психологічних особливостей людини, що надають їй своєрідності та відмінності від навколишніх. Індивідуальність конкретизується у здібностях людини, в домінуючих потребах, інтересах, схильностях, у рисах характеру, у почутті власної гідності, у світогляді, системі знань, умінь, навичок, у рівні розвитку інтелектуальних і творчих процесів, в індивідуальному стилі діяльності та поведінки, у типі темпераменту, у специфічних характеристиках емоційної та вольової сфер.

Індивідуальність формує важливу характеристику особистості людини, яка забезпечує властивий тільки їй стиль взаємозв'язків з навколишньою дійсністю [10]. Сутність особистості найкраще можна зрозуміти на основі її структури [11, с. 1], у якій виділяють три пов'язані між собою рівні:

– психологічне ядро – основний рівень структури особистості, що охоплює відносини людей між собою, цінності, інтереси, самооцінку та ін.;

– типові реакції, які визначають способи пристосованості людини до зовнішнього середовища та особистісні дії стосовно навколишнього світу;

– поведінка, котра зумовлена виконанням тієї чи іншої “ролі” залежно від ситуації у соціальному довірлі.

Психологією розроблені способи оцінки особистості, які дозволяють зрозуміти її характерні особливості та психологічні стани. Загальні шкали оцінок дають змогу отримати інформацію про характеристики особистості, оцінити її риси у сфері професійної діяльності. Оцінка особистості залежно від специфіки соціальних взаємин та конкретної ситуації уможливує прогнозування її майбутньої поведінки. У діяльності працівника треба враховувати професійність, комунікабельність, уміння задавати запитання та вислуховувати співрозмовника.

Важливе місце у трудовій діяльності науковці відводять визначальній ролі психологічної енергії, під якою розуміють певний рівень психічного стану людини в діапазоні від глибокого сну до надмірного збудження. Згідно з ситуаційною теорією, збудження працездатності та сила процесу збудження взаємопов'язані. Вищий рівень психологічної енергії відповідає вищому рівню працездатності (рис. 1) [8, с. 2].

Правильно організована трудова діяльність, котра відповідає інтересам людини і суспільства, є запорукою зміцнення і розвитку фізичного і нервово-психічного стану. Останній

залежить також від правильної організації та використання часу впродовж дня [4].

Системний аналіз діяльності. Основу особистості людини визначають через сукупність її суспільних за своєю природою відношень до світу, котрі реалізуються шляхом різноманітних діянь, точніше розмаїттям діяльностей. Тільки завдяки діяльності особистість стає суб'єктом пізнання та перетворення об'єктивної дійсності. Це призводить до підвищення якості роботи і сприяє розкриттю можливостей кожного працівника. Отож діяльність становить базовий вимір багаторівневої структури особистості, який доцільно диференціювати за такими головними компонентами: а) потребомотиваційний, б) інформаційно-пізнавальний, в) цілеспрямівний, г) результативний, д) емоційно-чуттєвий, е) операційний та є) регуляторний (рис. 2) [10]. Кожну з названих підсистем класифікують за низкою характерних ознак. У цьому сенсі виконання людиною будь-якої діяльності неможливе без її інформаційного забезпечення чи інформаційної основи. Тому особливе значення тут має широке залучення всіх секторів сучасного навчання і використання всіх джерел впливу та інформації, що відкриває широкі можливості для розвитку здібностей людини.

Адекватно вивчити й оптимізувати професійну діяльність можна лише з позицій цілісного уявлення про психологічні закономір-

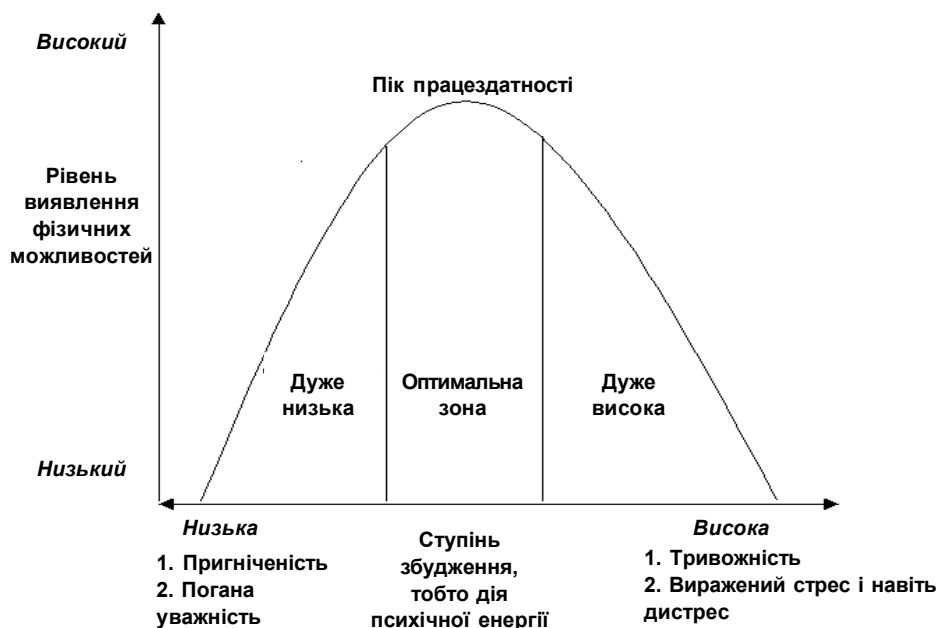


Рис. 1.

Залежність фізичних можливостей людини від її психологічного стану в трудовому процесі

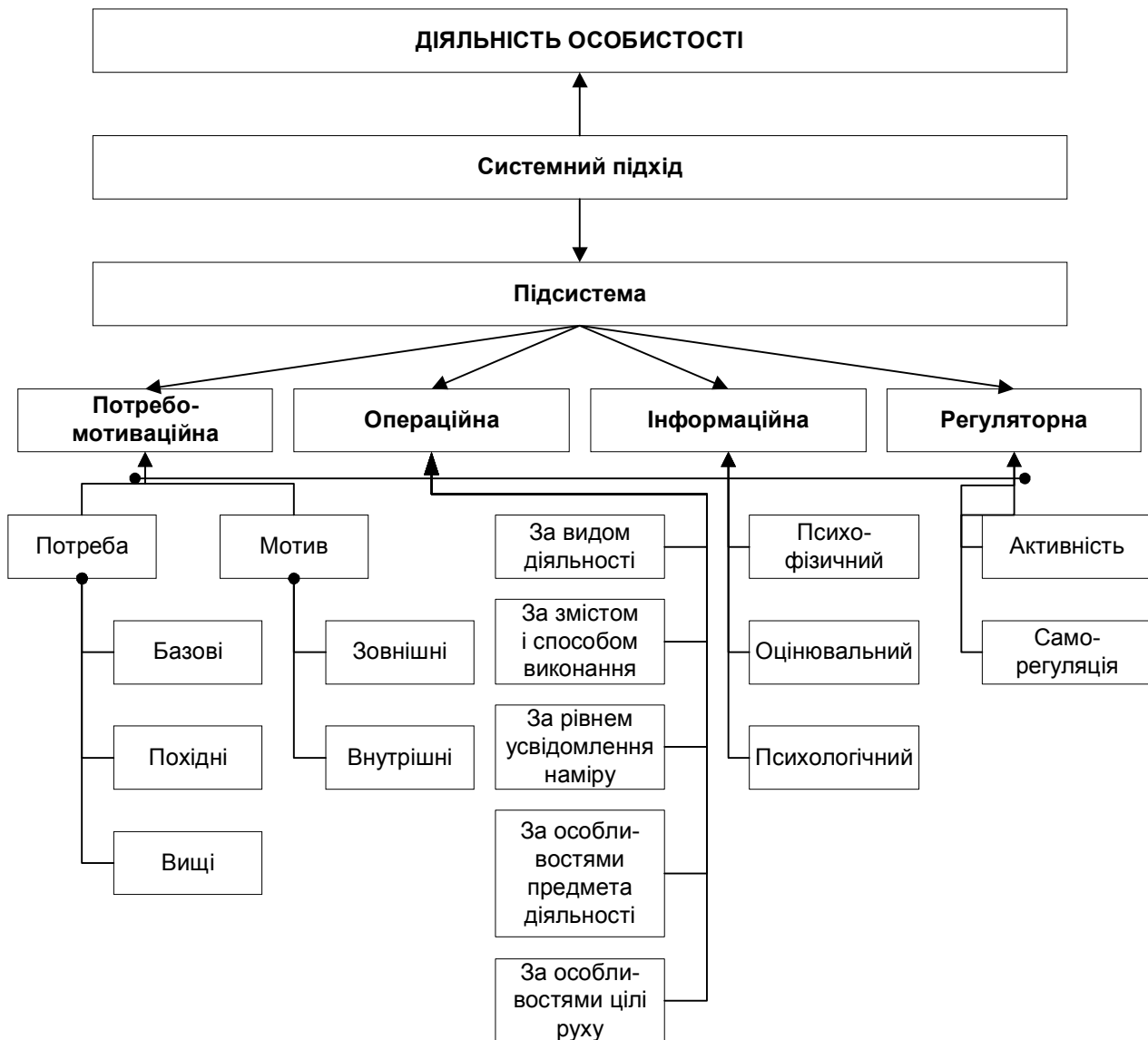


Рис. 2.

Системний підхід до вивчення діяльності особистості

ності будови регуляторних процесів, які забезпечують ефективність будь-якого діяння через саморегуляцію й активність. Остання являє собою систему характеристик індивідуальної поведінки, що відображає її швидкісні та варіаційні аспекти. Вона опосередковує перебіг природно спричинених властивостей нервової системи на психологічному рівні, зокрема в темпераменті й загальній обдарованості, і постає у вигляді як внутрішніх процесів, так і зовнішніх формованнів. Саморегуляція – це один з універсальних принципів існування організму, що вказує на багаторівневість його функціонування. Суть психічної саморегуляції полягає у здатності керувати власними діями й станами.

Інформаційна основа діяльності. Ефективність діяльності, особливо професійної, зде-

більшого визначається адекватністю, точністю та повнотою саме інформаційної основи. Інформативність сприяє професійній і соціальній орієнтації людини, становленню її як різносторонньо та гармонійно розвиненої особистості, допомагає повніше розкрити природні сили і талант. Таким чином діяльність постає як універсальна основа уявлення про особистість, що охоплює всі підструктури її соціально-психологічно-індивідуального виміру.

Сутність мотивації діяльності особистості. Основу мотиваційної сфери особистості становлять потреби – динамічно-активні стани, котрі виявляють її залежність від конкретних умов, оскільки є найістотною рушійною силою будь-якого діяння. У процесі діяльності відбувається як розвиток особистості, так і перетворення довкілля, у якому живе і працює кон-

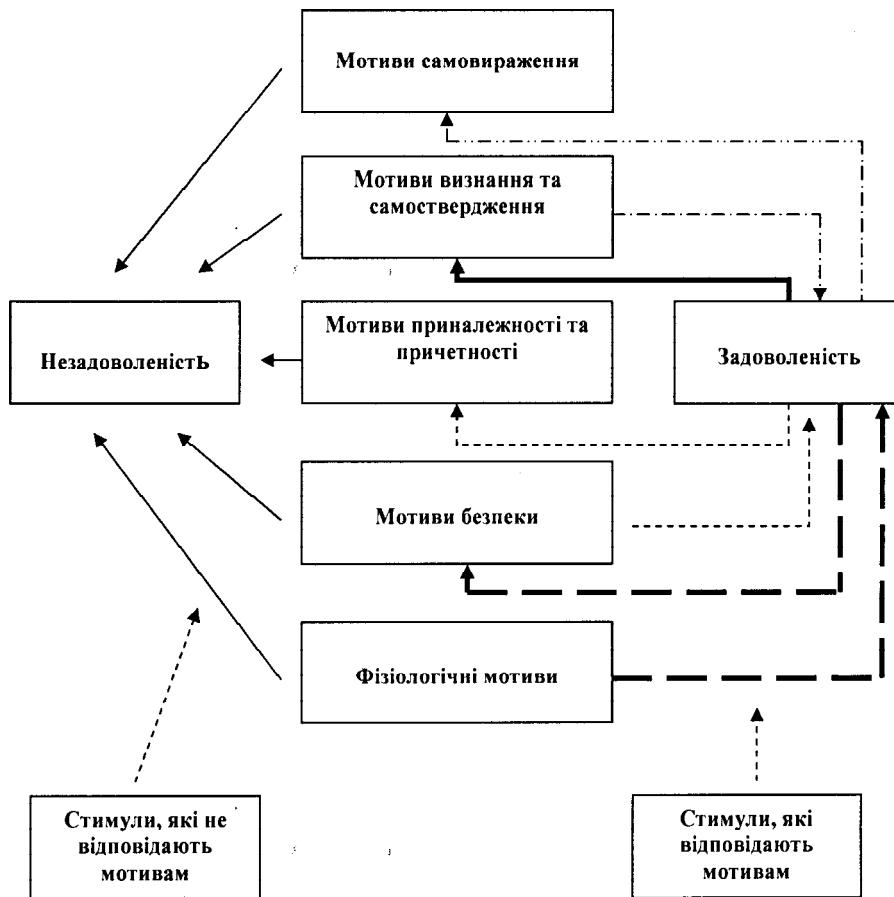


Рис. 3.
Ієрархічна структура мотивів особистості

кретна людина. Запропонована А. Маслоу концепція ієрархії потреб (рис. 3) дає змістовну картину того, які групи мотивів рухають діянням людини. Причому первинними є фізіологічні потреби – у їжі, теплі, статевих зв'язках тощо) [6]. Якщо стимули вибрано правильно, як, наприклад, заробітна плата, яка дасть змогу задовільнити фізіологічні потреби, то активізується наступний клас мотивів – мотиви безпеки. Ці мотиви пов'язані з бажанням людини задовільнити свої потреби у стабільності існування, відсутності страху, несподіваних змін. Такі потреби насичуються за допомогою таких стимулів, як підписання робітником довгострокового контракту під час найму на роботу, укладання чітких посадових інструкцій. Якщо і ці потреби задовільнюються, то активізується наступний клас мотивів – приналежності та причетності. Вони виявляються у потребі мати дружні стосунки в колективі, брати участі в суспільних заходах, а відтак у можливості спілкуватися на роботі, долучатися до спільних заходів поза робочим часом. Водночас задоволення і цих потреб

активізує мотиви визнання та самоствердження, котрі відображають бажання людей бути компетентними, сильними, здібними, упевненими в собі, а також прагнення того, щоб оточення визнавало і поважало їхні здобутки. Цьому класу мотивів відповідають такі стимули, як присвоєння звань, підвищення службової посади, згадування керівництвом у публічних виступах, вручення різного роду винагород. Найпізніше активізуються мотиви самореалізації, відображаючи прагнення людини до якнайповнішого використання своїх знань, умінь, професійної компетентності. Цим мотивам притаманна більша індивідуальність, що ускладнює завдання пошуку відповідних стимулів. Такими стимулами можуть бути й доручення оригінального завдання, й надання більшої свободи дій, і створення кращих умов для особистої творчості. Доведено, що потреби вищого класу важче задовільняються порівняно із спонуками нижчого.

Звісно, що надзвичайно ефективним є опертя адміністрації на мотиви поведінки працівників, стимулювання їхньої трудової діяльності. Причому для вищих мотивів більше зна-

чення мають нематеріальні стимули [6].

Наведена модель зазнала сильної критики. Істотним її недоліком було визнано те, що не всі люди вписуються в запропоновану ієрархічну структуру. Крім того, одні потреби не можуть підмінятися іншими. До того ж вид потреб залежить від типу професійної групи, її норм, цінностей і цільових настановлень, а реальні можливості задоволення потреб впливають на саме прагнення їх задовольнити.

Згідно з концепцією Ф. Герцберга [6], працівник має два види основних потреб — гігієнічні та мотиваційні, які можуть задовольнятися у процесі праці. Якщо гігієнічні потреби, до яких учений відносить оплату праці, гарантування робочого місця, сприятливу робочу атмосферу тощо, не втрамовуються, то це зумовлює почуття незадоволеності. Насолода від праці виникає тільки у результаті задоволення мотиваційних потреб у визнанні, самоствердженні, відповідальності.

Для підвищення продуктивності праці та виникнення почуття задоволення, звісно, треба задовольнити гігієнічні потреби, що підтверджено емпірично, хоча на практиці важко проаналізувати мотиви здійснення цілеспрямованого кадрового управління, бо не існує загальних значущих мотивів праці. Конкретна структура мотивації індивідуальна й залежить від віку людини, її статі, сімейного стану, рівня освіти, тривалості роботи в організації та розміру доходу. Проте дослідження індивідуальних мотиваційних структур у межах організації (наприклад, через опитування співробітників) можна вважати певним інструментом цілеспрямованого кадрового управління.

Однак межа між матеріальними та нематеріальними стимулами розмита. Один і той самий стимул може виконувати різноманітні функції. Розуміючи свою причетність до забезпечення якості і свою роль у цьому процесі, працівник стимулює себе до праці та професійного зростання. Проте заробітна плата завжди залишається найбільш універсальним стимулом чи джерелом задоволення фізіологічних потреб й одночасно їй властиве нематеріальне заохочення.

Психопрофілактика в умовах виробництва.

Вивчення впливу трудових процесів і відповідних взаємин між людьми на здоров'я конкретної людини дають змогу впроваджувати у практику адекватні заходи, що оберігають її від згубних впливів. Йдеться про створення таких умов праці, які б сприяли не лише виробництву матеріальних благ, а й стимулювали фізичне і моральне вдосконалення працівника, сприяли розкриттю його можливостей у до-

сягненні найвищих показників якості роботи. Особливе значення тут має правильне обрання професії. Якщо людині добре працюється, сформований інтерес до праці, є професійний успіх, то праця стає джерелом творчості, натхнення, задоволення, збереження психічного здоров'я. Отож мотивація творчого ставлення до праці має важливе значення в управлінні якістю. Г. Альтшулер запропонував таку технологію освоєння творчих рис [7]: 1) наявність значної, нової, суспільно корисної мети; 2) наявність комплексу реальних планів для досягнення мети та регулярний контроль за їх виконанням; 3) висока працездатність при виконанні цих планів; 4) добір ефективної техніки розв'язування творчих задач; 5) спроможність відстоювати свою мету; 6) результативність як наслідок попередніх рис.

Важливою є не стільки оцінка творчих здібностей людини, скільки їх розвиток, примноження та використання. Пошук ефективних способів формування професійної придатності передбачає виокремлення індивідуальних прийомів і засобів успішного виконання діяльності, виявлення її непересічних особливостей. Слід зауважити, що, з економічного погляду, на продуктивність праці можуть впливати також матеріально-технічні, організаційні, економічні, соціальні та географічні фактори.

Якість праці, життя і духовність. Останнім часом надзвичайно зросла увага до духовності, котра відображає позитивно-змістовний прояв духу, тобто особливого внутрішнього стану і сили окремої людини, котрий охоплює інтуїцію, увагу, творче натхнення, емоції, волю, віру і т. п. Враховуючи єдність духовних і матеріальних потреб людини, проблему якості та духовності доречно розглядати комплексно, оскільки духовність — це один із чинників, що істотно впливає на ставлення людини до світу матеріальних цінностей, здатних задовольнити потреби. Вона спонукає до сумлінної праці, належних взаємостосунків у колективі, прояву вищих потреб, а отже, до покращення якості продукції і змісту життя. Зростання значення духовної складової якості продукції, товарів і послуг істотно впливає на їх конкурентоспроможність. Усвідомлення цього товаровиробниками і споживачами, безумовно, мотивує досягнення найвищої ефективності в управлінні якістю загалом.

Лідерство як механізм постійної конкурентоспроможності. Не менш важливою в управлінні якістю є проблематика лідерства, яке забезпечує конкурентні переваги і є важливою умовою успіху [3]. Хороший лідер-керів-

ник – це особистість із вродженими задатками лідера, котрий поєднує у собі риси творця нового, організатора, вихователя інших. “Запалює той, хто сам горить”, – говорили древні. Стосовно становлення лідера варто привести слова Корасона Акино: “Таких людей взагалі не можна створити, оскільки вони створюють себе самі”. Хороший лідер-керівник, передусім, повинен знати намагання, потреби, мотивацію, психокультурний рівень людей, з якими він працює. Якщо команда різномісна, то суперечності неминучі. Вихід з цієї ситуації вбачаємо у тому, щоб не лише згуртувати навколо керівника команду, об’єднану загальною метою (з неподільно пов’язаними цілями і цінностями), а й використати в організації елемент безперервного навчання, розширюючи у такий спосіб світогляд людей і сприяючи їхньому розвитку. Іншими словами, треба “вирівняти” прагнення команди. Тільки після цього можлива продуктивна колективна співпраця [5].

Сертифікація персоналу як гарантія захисту від некомпетентних і недобросовісних фахівців. Застосування єдиних стандартів до сертифікації персоналу викликало потребу створити Міжнародний стандарт ISO 17024: “Підтвердження відповідності – основні рекомендації для органів, які здійснюють сертифікацію персоналу”, який діє в Україні з червня 2003 року. Цей стандарт встановлює вимоги до процесу проведення сертифікації фахівців, що є обов’язковою для виконання керівними органами незалежно від сфери діяльності. У країнах Західної і Східної Європи стандарт ISO 17024 набуває дедалі більшого розповсюдження. Згідно з ним органи зі сертифікації персоналу сертифікують та контролюють діяльність аудиторів, експертів, фахівців різних видів діяльності. Перспектива інтеграції України до ЄС накладає додаткові вимоги на органи з сертифікації, у тому числі на органи зі сертифікації персоналу. Це стосується і своєчасного впровадження нових європейських стандартів. У системі УкрСЕПРО діяльність органів зі сертифікації регламентується ГОСТ 30488-97 (EN 45013-89) “Органы по сертификации персонала. Общие требования”. Поряд зі спільними вимогами щодо проведення робіт із такої сертифікації, організаційної структури тощо між названими стандартами існує низка суттєвих відмінностей. Однією з них є підвищена вимога до форми ведення реєстру сертифікованого персоналу. При цьому основою діяльності керівного органу тут постає додержання норм і правил сертифікації, вчасне і професійне виконання робіт [9].

Висновок. Аналіз природи людини показує, що її складність спричиняє до надзвичайної диференціації здібностей сприймати, пізнавати та оцінювати якість як на професійному, так і побутовому рівнях. Використання зарубіжного досвіду у формуванні “нової свідомості”, нової філософії, індивідуальної і суспільної діяльності сучасної людини, який відповідатиме високим моральним вимогам, істотно сприятиме інтеграції у світовий простір. Потрібні оригінальні технології виховання професійних рис, здатності до творчого, цілеспрямованого мислення, можливості ретельно і плідно аналізувати нестандартні ситуації. Все це дозволить плекати і вдосконалювати – до найвищого ступеня – її досі ще мало опановані можливості, що благодатно позначиться на професійній діяльності. Сукупність характеристик, що зумовлює неповторність людини, вимагає додаткових досліджень особистісної самореалізації професіонала, вивчення та специфічної оцінки його діяльних особливостей і станів, застосування психологічних тестів і принципів обстеження з урахуванням можливих похибок залежно від ситуації. Також треба вдосконалювати нормативно-правове забезпечення стандартизації і контролю якості системи підготовки фахівців. Оскільки закони науки про особистість мають надто високий рівень узагальнення і складності, то важливим є поглиблення наукових досліджень, вироблення нових методологічних напрямків долучення громадян до інноваційної діяльності та задіяння акмеологічного підходу й інформаційного ресурсу в розбудові соціогуманітарних наук.

1. Gotzamani K.D., Tsiotras G.D. An empirical study of the ISO 9000 standards contribution towards total quality management // International Journal of Operation & Production Management. – Vol. 21. – No. 10. – 2001. P. 1326 – 1342.

2. Khoo H.H., Tan K.C. Critical success factors for quality management implementation in Russia // Industrial and Commercial Training. – Vol. 34. – No 7. – 2002. – P. 263 – 268.

3. Адлер Ю.П., Липкина В.В. Лидерство как механизм постоянного обеспечения конкурентоспособности // Стандарты та качество. – М., 2000. – №10. – С. 14–22.

4. Вітенко І.С. Загальна та медична психологія – К.: Здоров’я, 1994. – 291 с.

5. Дружок В., Сидорко І., Байцар Р. Роль керівника і персоналу в забезпеченні якості діяльності лабораторії // Стандартизація, сертифікація, якість. Харків – 2005. – №2. – С. 47–49.

6. Єсінова Н.І. Економіка праці. – К.: Академія, 1999. – 176 с.

7. Загальне управління якістю – шлях до досягнення високого рівня досконалості // www.udc.com.ua.

8. Уильямс М. Эргогенные средства в системе спортивной подготовки. – К.: Олимпийская литература, 1997. – 255 с.

9. Мухарський М., Глухова О., Хотинський А. Сертифікація персоналу в УкрСЕПРО: підсумки та аналіз // Стандартизація, сертифікація, якість. Харків – 2004. – №3. – С. 35–41.

10. Психологія / За ред. Трофімова Ю.Л. – К.: Либідь, 2000. – 558 с.

11. Уейнберг Р.С., Гоулд Д. Основы психологии спорта и физической культуры. – К.: Олимпийская литература, 1998. – 335 с.

12. Шаповалов М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. – К.: Вища школа, 2000. – 160 с.