

УДК 615.1:622-051

РОЛЬ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ В РАЗВИТИИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ШАХТЕРОВ И НАСЕЛЕНИЕ

Петров А.Г., Богомолова Н.Д., Петров Г.П.

ГБОУ ВПО «Кемеровская государственная медицинская академия Минздрава России», Кемерово, Россия (650029, г. Кемерово, КемГМА, ул. Ворошилова, 22 а), e-mail: mefc@mail.ru

Социологическое исследование, проведенное среди ста руководителей аптечных организаций, обслуживающих шахтеров и население, показало, что из трех основных стилей руководства преобладающим является демократический стиль - 64%; либеральный стиль - 23% и авторитарный стиль - 13%. Выявлено, что большинство руководителей делят свои полномочия со своими сотрудниками (71%), сосредотачивает полномочия у себя (23%), передают полномочия 6% респондентов. Чаще всего руководители аптечных организаций стараются создать хорошие отношения между людьми в коллективе (93%), интересуются только достижениями функциональных целей (7%). В ходе исследований также было выявлено, что рискованность руководителя зависит от стиля его управления. Так, руководители с авторитарным стилем управления легко входят в рискованные ситуации ($R = 0,64$), с демократическим стилем - в рискованных ситуациях нерешительны ($R = 0,27$), и руководители с либеральным стилем не входят в рискованные ситуации в системе менеджмента.

Ключевые слова: психология управления; стили работы; аптечная организация; темперамент руководителя; управленческие решения.

THE ROLE OF SYCOLOGICAL ADMINISTRATION IN THE DEVELOPMENT OF PHARMACEUTICAL OTGANISATIONS QUALIFIED WORK SERVICING MINERS AND POPULATION

Petrov A.G., Bogomolova N.D., Petrov G.P.

Kemerovo State Medical Academy, Kemerovo, Russia (650029, Kemerovo, street Voroshilova, 22 a), e-mail: mefc@mail.ru

The sociological investigations carried out among one hundred heads of the pharmacies that provide service to miners and population showed, that from the three main styles of pharmaceutical organizations management the prevailing style is a democratic one (64%), a liberal style (23%) and an authoritarian style (13%). It was revealed that the majority of managers divide their authorities with their staff (71%) have the authorities in their own hands (23%), transfer their power 6% of respondents. the majority of pharmaceutical organizations managers try to create good attitudes between people in the collective (93%, are interested only in achievement of their functional aims (7%), in the time of investigation it was alsorevealed that the riskiness of a manager depends on the style of his marketing. as a matter of fact, the managers with an author terrain style of marketing easily get into risky situations ($R=0,64$), managers with a democratic style are not decisive in risky situations ($R= 0,27$) and those with a liberal style don't go into risky situations in the system of management.

Keywords: psychological administration; styles of work; pharmaceutical organizations'; the managers temperament; marketing decisions.

Введение. В современных условиях управление стало признаваться самостоятельным и специфическим видом деятельности людей, благодаря чему возникла новая научная отрасль науки - психология управления. Она имеет свои синонимы: психология организаций, организационная психология. Это сравнительно новая самостоятельная наука, которая является, в свою очередь, частью науки управления.

В психологии управления разрабатываются психологические аспекты деятельности отдельного человека, социальных групп (коллектива) и организации в целом. Основная цель психологии управления - разработка путей повышения эффективности организационных систем и качества работы организации [1; 2].

Для достижения поставленных целей обеспечения эффективной работы организации руководитель должен регулировать социально-психологический климат в коллективе.

При создании нормального социально-психологического климата фармацевтической организации, соответствующего современным условиям, руководитель должен сформировать у персонала понимание необходимости и готовности к изменениям и инновационной деятельности. Для этого должна быть создана эффективная система коммуникаций: персонал должен знать о перспективах работы, проблемах и путях их решения [1].

Можно с уверенностью сказать, что каждый руководитель фармацевтической организации сталкивается с ситуациями, в основе которых лежит человеческий фактор: конфликты, текучесть кадров, сбои в работе.

Правильное использование методов управления, т.е. учет личностных социально-психологических и мотивационных особенностей людей, может способствовать получению значительного экономического эффекта даже без материальных затрат.

Для эффективного управления руководитель должен знать индивидуальные особенности людей, факторы, влияющие на их поведение и поведение социальных групп, и уметь их использовать для мотивации персонала и формирования организационной культуры. В фармацевтической отрасли данный аспект имеет особую актуальность, так как управленческой деятельностью традиционно занимаются люди, не получившие фундаментальной подготовки в этой области.

В условиях рыночных отношений все более насущной становится задача подготовки руководителей аптечных организаций, которые в своей деятельности могут учитывать особенности психологии как отдельных исполнителей, так и подчиненного коллектива в целом [1; 2].

Основой решения указанных проблем является повышение уровня социально-психологической компетентности и формирования личных качеств руководителей аптечных организаций [1; 2].

На современном этапе в фармации происходят существенные изменения, в первую очередь в структуре и методах управления. В этой связи для эффективного планирования подготовки руководителей аптечных организаций большое значение имеет знание социально-психологических характеристик специалистов.

Практически не изучены личностные особенности и управленческие аспекты их деятельности. Сложилось в определенной мере парадоксальное положение, что руководители аптечных организаций, как представители одной из самых «психологичных» профессий не имеют достаточной психологической подготовки [3].

В современных условиях повышение образованности и информированности руководителей аптечных организаций в области социальной психологии дает не только экономический эффект, но и улучшает уровень культуры управленческой деятельности и качество фармацевтической помощи шахтерам и населению [2; 3].

Анализируя деятельность многих аптечных организаций, можно отметить, что при одинаковых кадровых и материальных возможностях успехи отдельных аптечных коллективов заметно различаются. Бесспорно, проблема здесь не только в объективных условиях, но и в личности руководителя.

Установлено, что успешность управления аптечной организацией определяет не только профессиональная компетентность руководителя, но и его умение работать с людьми на основе знаний в области психологии управления и умений эффективно взаимодействовать с людьми. Это ключевой фактор личного успеха руководителя.

Известно, что для эффективной деятельности руководителей аптечных организаций большое значение имеют их личностные качества. Однако до настоящего времени этой проблеме уделялось недостаточное внимание [1].

Цель исследования: повышение качества и эффективности работы аптечной организации посредством использования социально-психологического метода управления.

Материалы и методы исследования. Объект исследования при изучении роли психологии управления в развитии качества работы аптечных организаций, обслуживающих шахтеров и население, представлен их руководителями. Исследование роли психологии управления в улучшении качества работы аптечных организаций проведено на базе центра медицины шахтеров. В качестве изучаемого явления рассматривалась роль психологии управления в повышении качества работы аптечных организаций. С целью изучения данной проблемы было проведено анкетирование ста руководителей аптечных организаций Кемеровской области. Им предлагалось ответить на разработанную анкету, состоящую из трех блоков.

В первый блок вошли вопросы для определения стиля руководства и социально-психологического климата в коллективе.

Второй блок включал вопросы для выявления темперамента руководителя аптечной организации.

В третий блок вошли вопросы, позволяющие изучить психологию поведения руководителя в ситуации риска.

Выборка респондентов осуществлялась на основе случайной бесповторной выборки.

Материал обработан в программе Statistica 6.1 (лицензионное соглашение B092231FAN3). Сравнение выборок осуществлялось методом корреляции Спирмена. Различия считались статистически значимыми при $P < 0,05$.

Результаты и их обсуждение. Преобладающая линия поведения руководителя находит свое отражение в различных стилях руководства.

Стиль руководства - это система способов, методов, приемов воздействия, используемая менеджерами для мобилизации коллектива на достижение поставленных целей. Стиль руководства во многом определяет авторитет руководителя. В широком понимании - это признанное превосходство данного человека в какой-либо области деятельности, знаний, степень доверия, которую он заслуживает своей практической деятельностью [1; 4].

Стиль управления - это привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить их к достижению целей организации [1].

Следовательно, стиль руководства выражается в том, какими приемами руководитель побуждает коллектив к творческому выполнению задач, стоящих перед аптечной организацией, как контролирует результаты деятельности подчиненных. Стиль руководства находится в тесном отношении и взаимодействии с методом управления [1].

На первом этапе исследований было установлено, что из трех основных стилей руководства преобладающим является демократический стиль (64%). Либеральный и авторитарный стили составили 23% и 13% соответственно.

Тип стиля определяется тем компонентом, который доминирует в личности руководителя. Результаты подтверждаются исследованиями взаимоотношения руководителя с подчиненными.

Изучая личность, необходимо оценить ее способность к адаптации в новых условиях. Как известно, нарушение процессов адаптации сопровождается иногда конфликтностью с окружающими, понижением работоспособности и ухудшением состояния здоровья. Это свидетельствует о том, что многие руководители аптечных организаций нуждаются в психологической помощи в процессе профессиональной деятельности для предупреждения возможных заболеваний нервно-психического характера [1; 2].

В современных условиях все аптечные организации предъявляют все более высокие требования к своим работникам, и особенно к руководителям. Установлено, что среди сильных сторон руководителей первое место, по их мнению, занимает умение влиять на окружающих (57%), на втором месте находится понимание особенностей управленческого труда (44%), на третьем - умение обучать (42%), на четвертом - четкие личные цели (40%). Однако значительное количество руководителей испытывают те или иные проблемы в управлении. Недостаток творческого подхода отмечен у 51% руководителей, неумение управлять собой - у 41%, ограничения навыков решения проблем делового характера - у 35%, ограничения в возможности управлять людьми - у 27%. Следует подчеркнуть, что эти

качества являются управляемыми. Поэтому именно на них необходимо обращать внимание как самим руководителям, так и всем субъектам, обеспечивающим кадровую политику при формировании и развитии управленческого персонала.

В зависимости от стилей руководства особое значение приобретает детализация поведения руководителей аптечных организаций. У 47% руководителей авторитарного стиля выявлена нетерпимость к критике, переоценка собственных возможностей и потребность командовать другими.

Недостаточная уверенность в себе выявлена в 21% случаев, несдержанность и вспыльчивость определена в 10% случаев, чувство превосходства - в 4% случаев, недоверчивое отношение к окружающим и подозрительность - в 2% случаев.

Для руководителей демократического стиля в основном характерны доброжелательность, уступчивость, склонность к компромиссу.

Выявлено, что большинство руководителей делят свои полномочия со своими сотрудниками (71%), сосредотачивают полномочия у себя (23%), передают полномочия, но на контроль затрачивают больше времени, чем если бы их выполняли сами (6%).

Установлено, что при решении сложных вопросов в деятельности аптечной организации активность и инициативность проявляют руководители и подчиненные (91%), исходит инициатива только от руководителей (15%), а со стороны подчиненных не поощряется (5%), ожидает инициативу со стороны подчиненных и сами избегают ее проявлять 4% руководителей.

По результатам социологического исследования установлено, что обращаются к подчиненным за советом 71% респондентов, часто делают замечания и выносят выговоры 24%, обычно приказывают и никогда не просят совета 5% руководителей.

Недостаток знаний не скрывают 58% руководителей, решают лично даже те вопросы, с которыми недостаточно знакомы 38%, и не стремятся восполнить пробелы в своих знаниях 5% руководителей.

80% руководителей отметили, что контролируют сотрудников регулярно, не вмешиваясь в их работу, отмечая их успехи, постоянно и жестко контролируют работу подчиненных и контролируют работу от случая к случаю по 10% респондентов.

Установлено, что на критику со стороны подчиненных не обижаются (84%), а отрицательно относятся к критике (16%) респондентов.

В общении с подчиненными обращаются вежливо и доброжелательно (91%) опрошенных, проявляют нетактичность и даже грубость (6%), и равнодушны в общении (3%).

Большинство руководителей аптечных организаций стараются создать хорошие отношения между людьми в коллективе (93%), интересуются только достижениями функциональных целей (7%).

На втором этапе была выявлена взаимосвязь между стилем руководства и типом темперамента руководителя. Было установлено, что основным для руководителей типом темперамента является сангвиник (65%), затем флегматик (26%), холерик (6%) и меланхолик (3%).

Установлено, что на практике нет такого руководителя, который идеально соответствовал бы тому или иному типу руководства. Такое деление относительно. Поэтому под стилем руководства понимают преобладающий характер служебного поведения руководителя. При этом следует помнить, что он может меняться по мере изменения определяющих условий.

На третьем этапе был проведен анализ психологии руководителя в ситуации риска.

При проявлении риска жесткие условия среды, неопределенности вынуждают руководителя аптечной организации постоянно находиться в поиске новых возможностей, средств, условий предотвращения возможных неудач, способов контроля над обстоятельствами, их тенденциями, закономерностями; побуждают стремиться к выбору наилучшего из возможных вариантов решений [1].

Рынок сталкивает интересы предпринимателей, заставляет их постоянно рисковать, пересматривать даже самые удачные прошлые решения. Руководитель, избегающий принятия рискованных решений, считается в общественном смысле опасным для организации, т.к. обрекает ее на застой [1; 2].

Между тем в повседневной жизни далеко не всегда человек принимает решения, взвешивая вероятность возможных событий, определяя величину риска и полезность явлений. Нередко решения принимаются импульсивно, под влиянием эмоциональных состояний [5].

Установлено, что при совершении рискованных финансово-хозяйственных операций советуются с коллективом 71% руководителей, а лично принимают решения 29%; охотнее идут на риск, находясь в рискованной ситуации, чем входят в нее, - 55%; испытывают боязнь неудач - 58%; не скрывают от коллектива сложность ситуации и находят выход из нее совместно - 72%; всю полноту ответственности за деятельность организации принимают на себя - 61 % руководителей.

В ходе исследований также было выявлено, что рискованность руководителя зависит от стиля его управления. Руководители с авторитарным стилем управления легко входят в рискованные ситуации ($R = 0,64$), с демократическим стилем - в рискованных ситуациях

нерешительны ($R= 0,27$), и руководители с либеральным стилем не входят в рискованные ситуации в системе менеджмента.

Заключение. Проведенные исследования подтверждают необходимость детальной оценки кадрового потенциала руководителей аптечных организаций на региональном уровне. Кроме того, следует совершенствовать систему подготовки и повышения квалификации руководителей аптечных организаций с обязательным преподаванием основ социально-психологических методов управления.

Список литературы

1. Гурьянова М.Н. Этико-деонтологические аспекты процесса продаж фармацевтических товаров : учебно-методическое пособие. - Пермь : ГОУ ВПО «ПГФА Росздрави», 2011. – 140 с.
2. Кузнецов Д.А. Экономическая безопасность фармацевтической организации: словарь терминов и определений : учебное пособие / Д.А. Кузнецов, Э.А. Коржавых; ГБОУ ВПО «РязГМУ» Минздрава России. – Рязань : РИО «РязГМУ», 2013. - 197 с.
3. Кузубова Е.Л. Социальный менеджмент в работе фармацевтических организаций. - М. : МЦФЭР, 2003. - 240 с.
4. Петров А.Г. Методические основы формирования и оценки корпоративного имиджа фармацевтических организаций : монография / А.Г. Петров, О.И. Кныш, Г.П. Петров. - Кемерово : Кузбассвузиздат, 2011. - 278 с.
5. Петров Г.П. Социально-психологические аспекты управления коллективом аптечных организаций : учебное пособие. – Кемерово, 2002. - 131 с.

Рецензенты:

Ивойлов В.М., д.м.н., профессор кафедры общественного здоровья, здравоохранения, медицинской информатики, ГБОУ ВПО «Кемеровская государственная медицинская академия Минздрава России», г. Кемерово.

Царик Г.Н., д.м.н., профессор, заведующая кафедрой общественного здоровья, здравоохранения, медицинской информатики, ГБОУ ВПО «Кемеровская государственная медицинская академия Минздрава России», г. Кемерово.