

УДК 159.98:167

DOI: 10.31732/2663-2209-2022-70-187-191

КОУЧИНГОВЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ В УМОВАХ ПРОФЕСІЙНОЇ КРИЗИ

Алла Капачина¹

¹Аспірантка кафедри психології ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»» м. Київ, Україна, e-mail: KapatsynaAO@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3621-8939>

COACHING COUNSELING OF MANAGERS IN CONDITIONS OF PROFESSIONAL CRISIS

Alla Kapatsyna¹

¹Postgraduate student of the Department of Psychology "KROK" University, Kyiv, Ukraine, e-mail: KapatsynaAO@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3621-8939>

Анотація. У статті висвітлюється сутність професійної кризи менеджерів у теперішніх обставинах війни в Україні. Під професійною кризою розуміється стан глибокої незадоволеності ситуацією, яка склалася у професійній сфері фахівця. Описані загальні причини професійних криз (незадоволеність своїм становищем і статусом; незадоволеність соціально-економічними умовами; вікові та психологічні зміни фахівця; професійна деформація; проблеми життєвої ситуації). Розглядається процес коучингу, пов'язаний з кар'єрними складнощами менеджерів. Описані ефекти, яких можна досягти в процесі коучингового консультування, а саме: позбутися невпевненості в діях, зняти внутрішні блоки та опрацювати існуючі явні і неявні протиріччя; об'єктивно оцінити ситуацію та свої можливості; реалізуватися у професійній діяльності; знайти внутрішню мотивацію задля досягнення кар'єрних цілей; позбутися ілюзій та псевдоцілей; визначити свої сильні та слабкі сторони, розкрити потенціал; усвідомити власні справжні професійні цінності. Наведений орієнтовний список питань, відповіді на які допоможуть менеджеру краще зрозуміти специфіку теперішньої ситуації, свої можливості та перспективи як фахівця. Це питання стосовно рівня професійної компетентності; питання щодо колективу співробітників та місця менеджера у ньому; питання відносно можливої зміни роботи на іншій імовірній проблемі, які можуть при цьому виникнути та інші. Висвітлені очікувані результати кар'єрного коучингу: сформована нова кар'єрна мета; знаходження нових ресурсів та можливостей для кар'єрного зростання у нових умовах; посилення особистої мотивації у досягненні кар'єрних цілей; план дій для вирішення стратегічних та тактичних кар'єрних задач; знайдені індивідуальні інструменти для вирішення поточних професійних завдань; визначений розвиток комплексу компетенцій менеджера в умовах, що змінилися.

Ключові слова: менеджер комерційних організацій, коуч, кар'єрний коучинг, професійна криза.

Формули: 0; рис.: 0; табл.: 0; бібл.: 14

Abstract. The article highlights the essence of the professional crisis of managers in the current circumstances of the war in Ukraine. The general causes of professional crises are described (dissatisfaction with one's position and status; dissatisfaction with socio-economic conditions; age and psychological changes of a specialist; professional deformation; life situation problems). The coaching process related to the career difficulties of managers is considered. The effects that can be achieved in the process of coaching counseling are described, namely: get rid of uncertainty in actions, remove internal blocks and work out existing explicit and implicit contradictions; objectively assess the situation and one's capabilities; be realized in professional activity; find internal motivation to achieve career goals; get rid of illusions and pseudo-goals; identify your strengths and weaknesses, unlock your potential; to realize their own true professional values. Here is an approximate list of questions, the answers to which will help the manager to better understand the specifics of the current situation, his capabilities and prospects as a specialist. This is a question about the level of professional competence; questions about the team of employees and the manager's place in it; questions regarding a possible change of job to another and possible problems that may arise in this case, and others. The expected results of career coaching are highlighted: a new career goal is formed; finding new resources and opportunities for career growth in new conditions; strengthening of personal motivation in achieving career goals; action plan for solving strategic and tactical career problems; found individual tools for solving current professional tasks; determined development of the manager's set of competencies in the changed conditions.

Key words: manager of commercial organizations, coach, career coaching, professional crisis.

Formulas: 0; fig.: 0; tabl.: 0; bibl.: 14

Постановка проблеми. Соціально-політична та економічна ситуація в Україні сьогодні докорінним чином змінилася, що серйозно вплинуло на професійну зайнятість населення. Велика кількість бізнесів в зв'язку з війною збанкрутувало. Деякі бізнеси переїхали в більш безпечні регіони, де немає активних бойових дій, і намагаються там відновити свою діяльність. З цієї причини у переважній більшості працівників настала криза – і загальна життєва, і професійна. Вона пов'язана як з адаптацією до нового середовища, так і з подальшим розвитком професійних компетенцій менеджерів, що особливо складно відбувається у нових умовах.

Актуальність дослідження полягає у аналізі поточної ситуації в контексті професійної кризи менеджерів комерційних організацій, і розробці рекомендацій стосовно подолання наслідків того стану, який склався у професійній сфері.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику життєвих криз досліджували за кордоном такі науковці, як М. Селігман, Б. Девіс, Ф. Ар'єс, Е. Кюблер-Росс, Г. Льюїнер, Ф. Шапіро, В. Франкл та ін. На пострадянському науковому просторі вивченням життєвих криз займалися І. Гаврілець, Л. Карамушка, Т. Титаренко, С. Максименко, І. Малкіна-Пих, В. Ромек, І. Сингаївська, Е. Цуканова, О. Черезова, О. Черепанова та ін.

Але проблема професійної кризи фахівця є сьогодні ще недостатньо вивченою [1; 2].

Формулювання цілей статті. Мета – розглянути сутність професійної кризи; проаналізувати загальні причини таких криз; описати сутність, процес та результати кар'єрного коучингу; навести перелік питань, які допоможуть менеджеріві знайти вихід із нелегкого становища та вибудувати нову стратегію поведінки на робочому місці і в житті.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під кризою в психології розуміється стан людини, при якому вона

знаходиться у стані глибокого незадоволення ситуацією, що склалася. Це дуже часто призводить до розвитку тривалого стресу, збільшення зовнішніх і внутрішніх конфліктів, посилення психічної напруженості. Психологічна криза може призвести до розвитку різних розладів психіки, в тому числі до появи неврозу, депресії, інших психічних проблем, а також до посилення і появи нових ускладнень з фізичним здоров'ям [3; 4; 5; 6; 7].

Під *професійною кризою* розуміється кризовий стан людини, зумовлений чинниками, пов'язаними безпосередньо з її робочою, фаховою діяльністю [1].

Професійні кризи, як правило, розвиваються з наступних причин:

1. *Незадоволеність своїм становищем і статусом.* Недостатня реалізація поставлених цілей, неможливість повноцінного досягнення очікуваного стану в суспільстві і на роботі, несправедливість на робочому місці, відсутність заслуженої винагороди за свою працю – все це фактори, які підштовхують розвиток професійних криз.

2. *Незадоволеність соціально-економічними умовами праці.* Низька оплата праці, звільнення, необхідність зміни роботи через ліквідацію підприємства або через переїзд працівника.

3. *Вікові та психофізіологічні зміни.* Людина з часом відчуває погіршення здоров'я, у неї знижується працездатність, що викликає певне занепокоєння і сприяє розвитку професійних криз, особливо специфічних для окремих етапів віку і професійної діяльності.

4. *Професійна деформація.* Багато людей під впливом своєї роботи також відчувають зміни в психіці. Надмірна захопленість працею, зацикленість на роботі, трудоголізм – серйозне підґрунтя для появи кризи.

5. *Проблеми життєвої ситуації.* Наявність проблем у сім'ї, великі економічні, політичні та соціальні катаклізми (як нинішня війна в Україні, наприклад), стихійні лиха, особисті кризи

теж можуть впливати і на прояв професійних криз, сприяючи їх подальшому виникненню і розвитку.

Враховуючи, що професійна криза може мати серйозний вплив як на життя самої людини, що переживає її, так і на оточення – сім'ю, роботодавців і колег, необхідно розуміти причини виникнення таких обставин, а також методи запобігання кризі та виходу з неї. При цьому робота в напрямку виходу з кризи повинна проводитися не тільки самою людиною особисто. До вирішення ситуації можуть долучатися коучі, кар'єрні консультанти та інші компетентні фахівці [8; 9; 10].

Останнім часом у зв'язку з війною у фахівців комерційних організацій виникла криза, пов'язана з втратою роботи, банкрутством підприємств, їх знищенням, а також переїздом фахівців в інші регіони України, де немає активних бойових дій. Багато спеціалістів виїхали за межі держави. В умовах проживання за межами України до працівників пред'являються зовсім інші вимоги: знання мови країни, куди переїхала людина; володіння професією, яка потрібна в цій державі; дозвіл на роботу; наявність диплому про освіту, який можна нострифікувати у країні тимчасового перебування. Через це велика кількість фахівців швидко не може знайти собі роботу, тому вимушена працювати на важкій, малооплачуваній роботі, яка не потребує кваліфікації, або жити на тимчасові виплати як біженці. Для багатьох це великий стрес.

Також певна кількість фахівців-менеджерів переїхала на нове місце проживання в межах України в зв'язку з переміщенням бізнесу. Таким фахівцям можна і потрібно надавати допомогу у вигляді кар'єрного коучингу [11; 12].

Коучинг як вид консультування фахівців спрямований на розвиток їх професійних компетенцій, кар'єрне зростання, пошук більш ефективних методів роботи та вирішення інших проблем, пов'язаних з роботою.

Результатами кар'єрного коучингу можуть бути:

- 1) сформована нова кар'єрна мета;
- 2) знаходження нових ресурсів та можливостей для кар'єрного зростання у теперішніх умовах;
- 3) посилення особистої мотивації у досягненні кар'єрних цілей;
- 4) план дій для рішення стратегічних та тактичних кар'єрних задач;
- 5) індивідуальні інструменти для вирішення поточних професійних завдань;
- 6) розвиток комплексу компетенцій менеджера в умовах, що змінилися.

Кар'єрний коучинг – це один із найефективніших інструментів у досягненні професійних вершин. Коуч у цьому випадку виступає персональним тренером, завдання якого полягає в тому, щоб допомогти менеджеру досягти конкретних результатів. Коучинг з кар'єри є трудомістким та складним процесом. Він включає кілька етапів роботи, і найважливіший – це створення атмосфери, в якій менеджер-фахівець відчує себе захищеним та готовим до ефективних дій [12].

Кар'єрний коучинг допоможе визначити внутрішні демотиватори та психологічні перешкоди, які заважають наблизитися до своєї мети, чи то підвищення, чи зміна діяльності, чи пошук свого справжнього покликання.

В процесі коучингу можна визначити переваги та недоліки ситуації, що склалася, виявити приховані можливості, які, можливо, стануть вирішальними для майбутнього роботодавця. У певному сенсі коуч тут діє як психолог або психотерапевт, але працює з питаннями, що торкаються кар'єри та фахового зросту. Відносини між коучем та фахівцем будуються на рівноправності і партнерстві. Особливо гостро допомога коуча необхідна у таких ситуаціях:

- 1) менеджер відчуває професійне вигорання і перебуває у стані тривалого стресу;
- 2) робота не приносить морального задоволення;

3) у колективі виникли міжособистісні конфлікти, які заважають кар'єрному зростанню;

4) незважаючи на зміну посадових обов'язків, менеджер не отримав підвищення або збільшення у зарплаті;

5) менеджер почуває себе невдахою, хоча має певні заслуги у професійній сфері.

У процесі коуч-сесії менеджер зможе визначити, як краще використовувати свій професійний досвід, навички, вміння. Сесія відбувається у вигляді діалогу. Фахівець ділиться деталями свого професійного шляху, а коуч не просто слухає, а й «читає між рядками», прислухається до думок, цінностей і цілей клієнта, його страхів, блокувань, які зупиняють його на шляху до бажаних цілей, а також ставить менеджера запитання. Коуч допоможе:

1) позбутися невпевненості в діях, зняти внутрішні блоки та опрацювати існуючі явні і неявні протиріччя;

2) об'єктивно оцінити нову ситуацію та свої можливості;

3) реалізуватися у професійній діяльності;

4) знайти внутрішню мотивацію задля досягнення кар'єрних цілей;

5) позбутися ілюзій та псевдоцілей;

6) визначити свої сильні та слабкі сторони, розкрити потенціал;

7) усвідомити власні справжні професійні цінності.

Інструмент роботи коуча – це запитання. Для кращого усвідомлення свого становища і продумування майбутніх дій менеджерів доцільно задавати наступні питання:

1. Які обставини допомагають мені відчувати себе сильним та успішним?

2. Які професійні цілі стоять переді мною? Чого мені потрібно досягти насамперед? Як я можу це зробити? Які ресурси мені потрібні для досягнення цілей?

3. З якими небезпеками та труднощами я можу зіткнутися? У яких сферах вони на мене чекають? Як їх подолати? Що робити для того, щоб їм запобігти?

4. Чи стимулює моє оточення мою активність? Чия підтримка мене мотивує? Хто дає мені максимальну мотивацію? З ким варто спілкуватися поменше? А з ким, навпаки, проводити більше часу?

5. У чому полягає моя особиста місія? Як мені її виконати? Коли я можу це зробити? Хто може мені допомогти? Які можливості мені необхідно розкрити у собі для цього? Як зробити це швидше?

6. Ключові завдання моєї посади, в чому вони полягають?

7. Чого від мене чекають колеги та начальство? Як мені здивувати їх, і чи потрібно це? Як виділитися серед решти співробітників?

8. Як я складаю план на свій робочий день? Що мені потрібно доопрацювати у цьому процесі? Як скласти більш продуктивні плани?

9. Чи правильно я розставляю пріоритети? Що потрібно доопрацювати у цьому сенсі?

10. Як мені зробити свою роботу ефективнішою?

11. Чи маю я справи, які я постійно відкладаю на потім? Що мені потрібно зробити для того, щоб робота стала більш продуктивною?

12. Чи можу я працювати самостійно, чи мені потрібний зовнішній мотиватор? Що мені потрібно зробити, щоб я міг працювати самостійно? Які навички варто покращити з цією метою?

13. Чи кидаю я свої справи на півдорозі? Що потрібно зробити для того, щоб я закінчував те, що починаю? Які навички слід мати для цього? Які перешкоди заважають мені цього досягти?

14. Чи впливає моя робота на моє особисте життя? В який бік варто рухатися, щоб стати щасливішим?

15. Які професійні успіхи чекають на мене в найближчому майбутньому? Що для цього потрібно зробити?

16. У чому полягають основні переваги моєї роботи? Що я отримую від моєї роботи? Що вона мені дає?

17. Як мені отримати те, чого я потребую на робочому місці?

18. Чи є місія моєї організації? У чому вона полягає? Як вона співвідноситься з моєю особистою місією?

19. Які кар'єрні цілі стоять переді мною цього місяця, кварталу, півріччя, року? Як мені досягти їх швидше? Що мені потрібно для їх досягнення?

20. Чи знає начальство про мої кар'єрні завдання? Чи можуть мої кар'єрні цілі допомогти організації? Чи цікаві вони начальству? Якщо ні, то як мені завоювати інтерес мого керівництва?

21. Як мені досягти своїх цілей у встановлений термін? Що для цього потрібно зробити, чого саме потрібно досягти?

22. Навіщо існує моя посада? У чому її зміст? Яку користь я можу принести своїй компанії? Як я можу підвищити користь, яку я приношу своїй компанії?

23. Що станеться з компанією, якщо моя посада зникне? Які збитки завдасть дана подія?

24. Як свої посади отримали мій безпосередній начальник та його керівник? Як люди рухаються кар'єрними сходами і отримують підвищення?

25. Що мені потрібно зробити для цього? Яких навичок мені не вистачає? Як ними придбати?

26. Чи є попит на мою посаду, і взагалі на мою роботу на ринку праці? Наскільки вона потрібна сьогодні?

27. Чому я навчився у цій компанії, на цьому місці роботи?

28. Що вплинуло на моє становлення як професіонала?

29. Що вплинуло на моє кар'єрне зростання?

30. Що б я змінив у своїй професійній діяльності, якби в мене з'явилася можливість почати все з початку? Що б я зробив інакше? Чому б я так зробив?

Відповіді на поставлені запитання допоможуть менеджеру усвідомити поточний стан своєї професійної діяльності і скласти перспективний план подальших дій [11; 13: 14].

Висновки. У новій життєвій ситуації в зв'язку з радикальними змінами, викликаними війною, у багатьох менеджерів комерційних організацій виникла професійна та загальна життєва криза. Суттєву користь менеджеру тут може надати кар'єрний коучинг. Результатом коучингу є усвідомлення стану, що склався, та створення плану дій, які допоможуть його подолати. Але основним кроком до мети буде наполеглива і цілеспрямована реалізація плану на практиці.

Література:

1. Гаврілець І.Г. Психофізіологія людини в екстремальних ситуаціях: навч. посібник. Київ : ЗАТ «Віпол», 2006. С.76–85.
2. Титаренко Т. Життєві кризи: технологія консультування. К. : Главник, 2007. 120 с.
3. Шапар В. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків : «Прапор», 2007. 640 с.
4. Ochberg, F., Soskis, D. A., (Eds.) (1982), Victims of terrorism. Boulder: Westview Press, 320 p.
5. Palmer St., McMahon G.(1997), Handbook of counselling. London, Routledge, 246 p.
6. Rosenhan, D. L., Seligman, M. (1989), Abnormal Psychology. New York : W. W. Norton and Company, 378 p.
7. Weiss, D. S.(1993), Psychological processes in traumatic stress. *Journal of Social Behavior and Personality*, vol. 8, pp.3–28.
8. Вітмор Д. Ефективний коучинг. Київ : КМ-Букс, 2019. 336 с.

9. Нежинська О., Тименко В. Основи коучингу. Київ ; Харків : ТОВ «ДІСА ПЛЮС», 2017. 220 с.
10. Cywińska, Anna, Sylwia, Majewska, Kamila, Peřiak-Kowalska, Eliza, Szwec (2013), *Coaching*. Lublin, 190 p.
11. Starr, Julie (2017), *Brilliant Coaching: How to be a brilliant coach in your workplace*. United Kingdom, Publisher : Pearson Business, 240 p.
12. Canfield, Jack, Chee, Peter, Przełoczyła, Bożena Józwiak (2014), *Coaching dla zwycięzców. Sprawdzone techniki urzeczywistniania marzeń i osiągnięcia trudnych celów*. Poznań : Dom Wydawniczy REBIS, 296 p.
13. Сингаївська І.В. Розвиток психологічної компетентності керівника сучасної освітньої установи. *Персонал*, №1(55). К. : МАУП, 2000. С. 47–50.
14. Сингаївська І. В., Федорець С. Б. Психологічний аналіз поняття менеджменту та стилів управління. *Правничий вісник Університету «КРОК»*. К. : Вищий навчальний заклад «Університет економіки та права «КРОК». Вип. 29. 2017. С. 197–205.