

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ВЗАЄМОДІЇ

У статті розглядається проблема взаємодії в управлінській діяльності. Запропонована психологічна модель управлінської взаємодії та механізми її здійснення.

Ключові слова: взаємодія, управлінська діяльність, сумісна діяльність.

Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується змінами в соціальному, економічному та політичному аспектах. Це висуває підвищені умови до працівників різного рівня та організації діяльності в різних професійних сферах. Важливим є питання про вдосконалення взаємодії суб'єктів управлінської діяльності, що дозволить відповідати вимогам сьогодення. Зокрема, дослідження проблеми управлінської взаємодії має велике значення для вирішення питань, пов'язаних з організацією сумісної діяльності, прийняття рішень у складних професійних ситуаціях, подолання міжособистісних конфліктів, налагодженні ділових та особистісних стосунків та створення сприятливого психологічного клімату в колективі.

Проблема взаємодії має міждисциплінарний характер. Дане явище розглядалось у філософії, соціології, педагогіці, психології, психотерапії. У психологічній науці управлінська взаємодія розглядається в зв'язку з дослідженням проблем взаємодії в контексті соціальної психології (Г.М. Андреева, О.О. Бодальов, А.Л. Журавльов, Л.Е. Орбан, Б.Д. Паригін, Я. Щепанський), педагогічної психології (Л.К. Велитченко, Я.Л. Коломінський), військової психології (А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов, С.О. Козолуп) та ін.

Управлінська взаємодія в нашій країні базується на традиціях управлінської діяльності, пов'язані з розвитком виробництва в багатьох країнах. Зокрема, управлінська взаємодія передбачала побудову стосунків між керівниками різного рівня та підлеглими. Увагу приділялося питанням психологічного клімату, налагодженню структурних зв'язків в організації залежно від виду професійної діяльності. На сучасному етапі розвитку українського суспільства помітні певні недоліки побудови управлінської взаємодії, тобто, взаємодії в трудових колективах, які потребують свого вдосконалення з огляду на підвищенні вимоги сучасного етапу розвитку України. Проведений нами спеціальний аналіз засвідчив, що переважна більшість як вітчизняних, так і зарубіжних психологів переважний інтерес віддають дослідженню проблеми взаємодії в малих групах (Дж. Хоманс, П. Блау, Э.Берн), особистості керівника (А.Л. Журавльов), міжособистісним конфліктам (Н.В. Гришина), проблемі лідерства (Р.Л. Кричевський).

Незважаючи на актуальність проблеми та фундаментальне значення управлінської взаємодії як фактора успішності функціонування різних професійних колективів, слід відмітити певний брак досліджень, спеціально спрямованих на розкриття закономірностей управлінської діяльності, зокрема її природи, структури та ознак. Дослідження з цієї проблеми, в сучасній психології, не дають повного уявлення про управлінську взаємодію, оскільки фрагментарно відображають лише деякі аспекти цього психологічного явища. У зв'язку з цим мета дослідження полягала у створенні психологічної моделі управлінської взаємодії.

Завдання дослідження: 1) визначити теоретико-методологічні підходи до побудови психологічної моделі управлінської взаємодії; 2) розробити психологічну модель управлінської взаємодії.

Згідно з нашим завданням щодо визначення теоретико-методологічних підходів до побудови психологічної моделі управлінської взаємодії була проаналізована спеціальна література. При цьому ми звертали увагу на психологічні механізми, моделі, структури, поняття, які розкривають внутрішню сутність управлінської взаємодії.

Поняття "взаємодія" багатозначне. З погляду філософії ця категорія являє собою одну із загальних форм взаємозв'язку між явищами. Її суть полягає у зворотному впливі одного предмета чи явища на інше.

Соціологи вживають дефініцію "соціальна взаємодія" для визначення такої форми спілкування осіб, соціальних спільнот, угруповань, за якою систематично здійснюється їхній вплив один на одного, реалізується соціальна дія кожного з партнерів, досягається пристосування дій одного до дій іншого, спільність у розумінні ситуації, сенсу дій і певний ступінь солідарності або згоди між ними [8].

На думку Л.С. Орбан-Лембрик, взаємодія це не лише взаємозалежний обмін діями, а передусім організація людськими взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності. Розкриваючи понятійну сутність "взаємодія", Г.М. Андреева стверджує, що комунікативний процес на основі спільної діяльності припускає обмін знаннями й ідеями з приводу цієї діяльності. Це сприяє розвитку цієї діяльності, її організації. У цьому випадку взаємодію можна інтерпретувати як організацію спільної діяльності. Г.М. Андреева підкреслює, що при такому розумінні сутності взаємодії виключається її відрив від комунікації, і водночас виключається їхнє ототожнення. Тобто комунікація організується в ході спільної діяльності, і саме в цьому процесі учасникам необхідно обмінюватися інформацією, самою діяльністю, а значить виробляти форми й норми спільних дій. У зв'язку з цим інтерактивна сторона спілкування розкривається у характеристичності цих дій, які й виступають частиною взаємодії.

Таким чином, взаємодія це така сторона спілкування, що фіксує не тільки обмін знаками, за допомогою яких змінюється поведінка іншого партнера й організації спільних дій, що дозволяє реалізувати спільну для членів групи діяльність [2].

Ресурсування різних видів взаємодій у групі подано в роботі Р. Бейтса. Усі варіанти взаємодій, які спостерігав дослідник, були поділені на дванадцять видів, котрі, своєю чергою, зведені в чотири категорії. Група під час виконання певного спільного завдання здійснює послідовний перехід від однієї фази до іншої: орієнтування членів групи щодо спільного завдання, оцінка ходу виконання завдання, контроль і ухвалення рішення. При цьому позитивні і негативні емоції супроводжують цей процес та відповідні дії членів групи (R.F. Bales, 1960).

Польський соціолог Я. Щепанський, досліджуючи проблему взаємодії показав, що структура взаємодії пов'язана з описом ступенів її розвитку. Тобто взаємодія аналізується не у плані виокремлення її елементарних актів, а поділяється на стадії, які вона проходить і в яких відбувається.

Питання управлінської взаємодії розглядалися в роботах С.О. Козолуп, в яких показано, що це специфічний вид формального і неформального співробітництва керівної і підлеглої підсистем з двостороннім оберненим зв'язком, спрямованого на реалізацію цієї організації.

А.Л. Журавльов уважає, що складовою спільної діяльності є взаємодія між учасниками цієї діяльності. При цьому автор виокремлює два аспекти в структурі спільної діяльності: предметно спрямовані взаємодії, з одного боку, а з іншого - вони змінюють структури індивідуальних діяльностей її учасників, підкоряючи їх загальним цілям і завданням. Тобто взаємодія перетворює, перебудовує виконувану діяльність, яка перестає бути індивідуальною, а стає формою спільної діяльності.

На думку А.Л. Журавльова, спільна діяльність характеризується чітким розподілом індивідуальних діяльностей між учасниками взаємодії. Крім того взаємодія містить у собі такі ознаки як чітка послідовність виконання за певною програмою, яка враховує діяльність кожного учасника. У процесі постійної взаємодії учасників спільної діяльності здійснюються розподіл, суміщення та узгодження індивідуальних діяльностей (дій).

Аналіз спеціальної літератури з проблеми взаємодії дозволив нам підійти до побудови моделі управлінської взаємодії. Запропонована в даній роботі процедура дослідження управлінської взаємодії спиралася на принципи системного підходу, що були розроблені в загальнонауковому плані (В.О. Ганзен, Б.Ф. Ломов, О.В. Скрипченко, Б.В. Бірюков, І.В. Блауберг, В.А. Лекторський, Е.Г. Юдін). На наш погляд, цей підхід видається найбільш конструктивним для вивчення проблеми управлінської діяльності, оскільки він дає можливість цілісного вивчення складних явищ (неоднорідних, багатоскладових тощо), має досить чіткий концептуально-понятійний апарат (система, компоненти, зв'язки, відношення, функції, рівні, ієрархія, структура, цілісність, регуляція, розвиток тощо).

Крім системного у дослідженні ми спиралися на позиції особистісно-діяльнісного підходу в психології (К.О. Абульханова-Славська, Б.Г. Ананьєв, С.Л. Рубінштейн, Л.С. Выготський, О.М. Леонтьєв, Н.Л. Коломінський).

У нашому дослідженні ми виходили з того, що управлінська взаємодія залежить від зовнішніх та внутрішніх факторів. До перших відноситься індивідуально-психологічні особливості учасників взаємодії, до зовнішніх – об'єктивні умови ситуації взаємодії (А.Л. Журавльов).

Існуючий на сьогодні в психологічній літературі досвід розробки проблеми управлінської взаємодії засвідчує, що найбільш прийнятною моделлю дослідження процесу удосконалення взаємодії є психологічна готовність особистості до відповідної професійної діяльності.

Спіраючись на наведених вище працях, ми розглядаємо питання про управлінську взаємодію як процес, що має стратегіальну організацію. Засвоєння таких стратегій є показником готовності особистості до відповідної взаємодії.

Управлінська взаємодія (див. рис. 1) розглядається нами як процес, який може спостерігатися на різних рівнях. До таких рівнів відносяться: прості міжособистісні контакти; продуктивна сумісна діяльність та ефективна сумісна діяльність. Крім того процеси взаємодії мають наступні етапи свого розгортання: 1) вибір сумісних дій; 2) організація учасників взаємодії; 3) досягнення цілі діяльності.

Розглядаючи більш детально особливості процесів взаємодії зауважимо, що прості міжособистісні контакти спостерігаються коли між ними має місце дуже спрощений взаємний або односторонній "фізичний" вплив один на одного з метою обміну інформацією й спілкування.

Наступний рівень процесу управлінської взаємодії характеризується продуктивною сумісною діяльністю. На продуктивному рівні сумісної діяльності активне співробітництво знаходить більшу ефективність у рішенні проблеми поєднання взаємних зусиль партнерів. Загальні устремління людей разом з тим можуть привести до зіткнень у процесі узгодження позицій. У результаті люди вступають у відносини "згоди-незгоди" один з одним. У випадку згоди

відбувається залучення партнерів у спільну діяльність. При цьому відбувається розподіл ролей і функцій між учасниками взаємодії. Вищим рівнем взаємодії завжди виступає виняткова ефективна спільна діяльність людей, що супроводжується взаєморозумінням. Стосовно етапів управлінської взаємодії зазначимо, що вибір сумісних дій здійснюється під впливом як зовнішніх так і внутрішніх чинників. До перших відносяться завдання, які стоять перед учасниками взаємодії. До других індивідуально-психологічні особливості керівника та виконавця.

Незважаючи на все різноманіття експериментальних досліджень сумісної діяльності (А.Л. Журавльов), їхня схема може бути в переважній більшості випадків зведена до наступного: сумісна діяльність задається за допомогою інструкції, завдання, тобто організаційних умов, а далі вивчаються різні внутрігрупові феномени, що впливають на успішність кінцевого результату діяльності. В. В. Рубцов виділяє такі складові процесу організації сумісної дії: розподіл початкових дій і операцій, обмін способами дій, взаєморозуміння.

Другий етап спрямований на організацію учасників взаємодії: періодична постановка перед колективом професійних завдань, - створення установки на сумісну колективну діяльність (підкреслюється, що ціль може бути досягнута тільки спільно, колективно); періодичне підведення підсумків виконання поставлених цілей і завдань; організація постійного спілкування й взаємодії в колективі, організація контактів між особистістю й колективом і міжособистісними контактами.

На останньому етапі процесу управлінської взаємодії відбувається досягнення цілі діяльності. Під час просування до цілі управлінської діяльності важливо відмічати навіть незначні проміжні результати, прогрес, позитивні зміни в роботі. Це підсилює мотивацію учасників взаємодії до діяльності, збільшує активність. Також важливо, щоб суб'єкт взаємодії чітко усвідомлював те, що він уміє робити і що потрібно зробити. Чітке означення цілей діяльності веде до виключно високого мотиваційного ефекту. Коли суб'єкт сам ставить перед собою ціль, то він може виконати більший обсяг роботи (С.С.Занюк).

До управлінської взаємодії залучені керівник і виконавець (див. рис. 1). Кожному притаманні індивідуально-психологічні особливості, які мають значення для досягнення успіху цієї взаємодії. Як для керівника так і для виконавців, тобто учасників управлінської взаємодії важливо мати: по-перше, відповідну мотивацію та ціннісні орієнтації; по-друге, достатній рівень професійної компетентності; по-третє, психологічну сумісність; по-четверте, відповідні емоційно-вольові риси характеру.

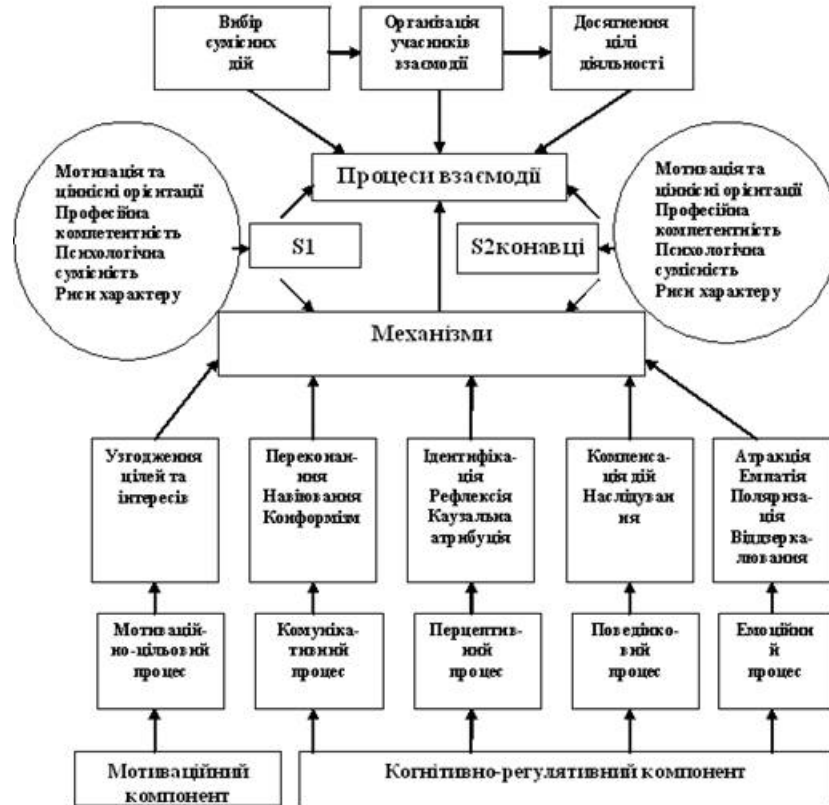


Рис.1 Модель управлінської взаємодії

Умовні позначення: S1 – керівник; S2 – виконавець

Розглядаючи зміст компонента "мотивація" та ціннісні орієнтації відмітимо, що він проявляється в ціннісно-сміслових диспозиціях, зближенні мотивів і формуванні потреб учасників взаємодії один на одного. Наступний компонент моделі управлінської взаємодії – професійна компетентність. Головним її елементом є комунікативна компетентність. Рівень комунікативної компетентності учасників управлінської взаємодії визначає їхню здібність робити соціально-психологічний прогноз ситуації спілкування, програмувати і управляти його процесом і передбачати можливі результати даної взаємодії.

Професійну компетентність суб'єктів управлінської взаємодії доцільно розглядати в контексті тих властивостей особистості, які проявляються в спілкуванні і від яких залежить успіх прийняття спільних рішень, успіх взаємодії. До таких якостей можна віднести фасиліативність, за допомогою якої знімаються психологічні бар'єри в керівника і підлеглих при спілкуванні. Також важливу роль грає психологічна проникливість, що проявляється в адекватному сприйнятті учасників даної взаємодії. На основі даних компонентів виявляє себе психологічна готовність особистості до управлінської взаємодії та схильність до лідерства.

Є певна специфіка прояву рис характеру в керівників і виконавців. Так, керівникам притаманні – товарищескість, Доброзичливість, урівноваженість, психологічний такт, принциповість, справедливість, чесність, порядність тощо (А.Л. Журавльов). Виконавцям притаманні старанність, працелюбність, дисциплінованість, відповідальність, та ін.

Наступний компонент моделі це психологічна сумісність, яка визначається у такій ефект сполучення людей, що дає максимальний результат управлінської діяльності при мінімальних психологічних "витратах" взаємодіючих осіб. Психологічна сумісність учасників управлінської взаємодії передбачає спільність поглядів, переконань, соціальних установок, цінностей. Ці ознаки сприяють духовному зближенню людей. Низький рівень психологічної сумісності зумовлює виникнення стресу, який впливає на психологічне самопочуття учасників взаємодії. До емоційно-вольових рис суб'єктів управлінської взаємодії відносять толерантність, емпатію, цілеспрямованість, самовладання та ін.

Управлінська взаємодія здійснюється за допомогою психологічних механізмів, які поділяються на мотиваційні та когнітивно-регулятивні. Мотиваційні спрямовані на узгодження цілей та інтересів учасників управлінської взаємодії. Когнітивно-регулятивні механізми охоплюють – переконання, навіювання і конформізм, ідентифікацію, рефлексію, каузальну атрибуцію, компенсацію дій, наслідування, атракцію, емпатію, полярізацію, відзеркалювання.

Розглядаючи більш детально когнітивно-регулятивні механізми, зазначимо що, переконання являє собою вплив на свідомість особистості через звертання до її власного критичного судження. Для переконання має значення аргументація й логічність переконуючих впливів. Навіювання - реалізується за допомогою мовних засобів впливу на партнера по спілкуванню. При цьому часто спостерігається зниження критичності при сприйнятті одержуваної інформації, ослаблення активного його розуміння, розгорнутого логічного аналізу (В.М.М'ясищев, Б.Д. Паригін, Ю.Г. Сулімов, Ю.А. Шерковін). Конформізм є підпорядкування особистості судженню іншого, реалізоване в результаті певного тиску на неї. Конформізм на відміну від конформності, що розуміється як психологічна характеристика індивіда або групи, є механізмом і міжособистісною взаємодією.

Серед перцептивних механізмів управлінської взаємодії виділяються ідентифікація, рефлексія, каузальна атрибуція. Де, ідентифікація це такий спосіб пізнання іншого, при якому людина як би встає на її місце. Внутрішній світ іншого пізнається, виходячи з його точки зору, тобто відбувається уподібнення себе іншому (Г.М. Андрєєва, О.О. Бодальов, І.С. Кон, Б.Ф. Поршнев). Рефлексія – це усвідомлення учасником спілкування того, як він сприймається його партнером (К.Е. Данілін, Ю.С. Крижановська, М. Форверг, Дж. Холмс). Каузальна атрибуція - це інтерпретація суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей.

До механізмів управлінської взаємодії на поведінковому рівні відносяться компенсація дій та наслідування. За своїм змістом компенсація дій являє собою обопільне прагнення учасників взаємодії компенсувати ту дію, що було почато партнером стосовно нього. Компенсація дії розглядається нами як основний механізм взаємного впливу сторін один на одного й полягає в обопільному прагненні учасників взаємодії компенсувати ту дію, що була почата партнером стосовно нього. У результаті дії даного механізму розвивається як кооперативна, так і конкурентна взаємодія. У випадку коли баланс (послуг і

збитку) порушений, то одна зі сторін цієї взаємодії прагне відновити його, компенсувати дію, почату стосовно неї. Наслідкування відбувається стосовно якогось прикладу або зразку в різних поведінкових проявах і розглядається як додатковий механізм, тому що зв'язано більше із впливом, аніж із взаємовпливом (А.І. Шипілов).

До емоційної сторони управлінської взаємодії відносяться: по-перше, атракція, що є проявом стійкого позитивного почуття до іншого; по-друге, емпатія, тобто емоційне співпереживання іншому; по-третє, поляризація, яка розглядається як механізм емоційної взаємодії, що передбачає посилення полярних за модальністю емоцій, зворотних емоційному стану опонента; по-четверте, відзеркалювання як процес обміну двома модальними емоційними реакціями, відображення у собі емоційного стану іншого, що спостерігається в ситуаціях протиріччя, особливо в ході їхньої ескалації (А.І. Шипілов).

Таким чином, розглянута модель управлінської взаємодії розкриває етапи процесу цієї взаємодії, її психологічні механізми, що спостерігаються на мотиваційному та когнітивно-регулятивному рівнях. Крім того, висвітлюються індивідуально-психологічні особливості суб'єктів управлінської взаємодії.

Отже, управлінська взаємодія являє собою процес, який містить у собі вибір сумісних дій, організацію учасників взаємодії та досягнення цілей діяльності, що здійснюється завдяки психологічним механізмам, які складаються з мотиваційного, когнітивно-регулятивного компонентів.

У подальшому розробка цієї проблеми пов'язана з визначенням індивідуально-психологічних чинників управлінської взаємодії.

ЛІТЕРАТУРА

1. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: Социальные психологические проблемы / В.С. Агеев. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 240 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1980. – 416 с.
3. Андреева Г.М. Яноушек Я. Общение и оптимизация совместной деятельности / Г.М. Андреева, Я. Яноушек. – М.: Изд. Моск. ун-та, 1987. – 302 с.
4. Еникеев М.И. Психологический энциклопедический словарь / М.И. Еникеев. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. – 560 с.
5. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы) / А.Л. Журавлев. – М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2004. – 476 с.
6. Занюк С.С. Психология мотивации: навч. посібник / С.С. Занюк. – К.: Либідь, 2002. – 304 с.
7. Крысько В.Г. Социальная психология: учебник для вузов / Крысько В.Г. – [3-е изд., перераб. и доп.]. – М.: Эксмо, 2010. – 688 с.
8. Орбан-Лембрик Л.Е. Социальная психология: підручник: у 2 кн. кн.1: Соціальна психологія особистості і спілкування / Л.Е. Орбан-Лембрик.–К.: Либідь, 2004. –576 с.
9. Словарь русского языка. Госуд. изд-во иностранных и национальных словарей. – М., 1957. – Т. 1. – 964 с.

Подано до редакції 02.07.2010