

## КОГНІТИВНИЙ КОМПОНЕНТ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ВЗАЄМОДІЇ

У статті розглядається зміст когнітивного компонента управлінської взаємодії. Експериментально досліджуються психічні процеси і властивості особистості, які складають когнітивний компонент управлінської взаємодії.

**Ключові слова:** управлінська взаємодія, когнітивний компонент, взаємопізнання, взаєморозуміння.

Важливою умовою реалізації особистості в управлінській діяльності є адекватне сприйняття і розуміння нею своїх партнерів у процесі взаємодії. Проблема міжособистісного пізнання досліджувалася О.О. Бодальовим, Г.О. Ковальовим, В.О. Лабунською та ін. Здібності до розуміння інших відносяться до соціально-перцептивної компетентності особистості. При цьому, на думку О.О. Бодальова, процеси емпатії і рефлексії сприяють означеній компетентності. Незважаючи на виконані дослідження з проблем міжособистісного пізнання, соціально-перцептивної компетентності, питання про когнітивний компонент управлінської взаємодії ще потребує свого подальшого вивчення. У зв'язку з цим, метою нашого дослідження виступає дослідження когнітивного компонента в управлінській взаємодії.

Завдання дослідження 1) з'ясувати психологічний зміст когнітивного компонента управлінської діяльності; 2) дослідити провідні показники когнітивного компонента, які впливають на ефективність управлінської взаємодії.

Згідно з першим завданням дослідження, розглянуті теоретичні питання проблеми когнітивного компонента управлінської взаємодії. Б.Ф. Паригін був одним з перших у вітчизняній соціальній психології, хто зробив спробу виділити в структурі взаємодії основні складові, які характеризують взаємодію як процес. Це сукупна, кооперативна діяльність, інформаційні зв'язки, взаємовплив, взаємовідношення і взаєморозуміння. У подальшому ця точка зору отримала свій розвиток у роботах ряду психологів (Г.М. Андреева, О.О. Бодальов, Я.Л. Коломенський, Б.Ф. Ломов, М.М. Обозов та ін.).

У вітчизняній психології найбільш відомі трьохкомпонентні структури взаємодії з такими компонентами, як практичний, афективний і гностичний (О.О. Бодальов); регулятивний, афективний та інформаційний (Б.Ф. Ломов); інформаційний, організаційний і перцептивний (В.Г. Крисько, І.Д. Куліков). М.М. Обозов, уважаючи взаємодію більш широким поняттям, ніж спілкування, включає в нього взаємні дії, взаєморозуміння, взаємовідношення і взаємовплив. У цілому, на думку автора, міжособистісна взаємодія протікає в єдності когнітивних (усвідомлення суб'єкта), афективних (відношення до суб'єкта) і поведінкових (дії по відношенню до суб'єкта) процесів. Аналогічна позиція і Я.Л. Коломенського. Якщо узагальнити наведений перелік компонентів, то чітко проглядаються наступні структурні компоненти взаємодії: поведінковий (практичний чи організаційний); інформаційний (комунікативний); афективний (ставлення до іншого) і гностичний (перцептивний).

Когнітивний компонент взаємодії виявляється в точності сприйняття інших людей, груп, самого себе (О.О. Бодальов). В цілому когнітивний компонент включає в себе судження оціночного характеру, думки про інших людей. На основі цих думок людям приписуються якості бажаності-небажаності, приємливості-неприємливості та ін. Когнітивний компонент спирається на процес установавання пізнавальних відношень, проте в цьому випадку мається на увазі не причино-наслідкові відношення, а співставлення ознак об'єкта пізнання з цілями суб'єкта, що характерно для його ціннісних суджень (Н.І. Сарджвеладзе).

Когнітивна компетентність передбачає наявність знань, досвіду, разом з умінням скористатися ними у взаємодії. У дослідженнях О.О. Бодальова показано, що когнітивний компонент сприяє здібності сприймати оточуючих не стереотипно з урахуванням різноманітних аспектів. Така здібність визначає когнітивну складність особистості. Зокрема, у когнітивно-складних суб'єктах багатий досвід взаємодії з різними людьми, який складається з узагальнень стосовно проявів, які несуть в собі ці люди, і стосовно їх рис особистості та переживань. Індивіди, яким притаманна когнітивна простота характеризуються слабким проникненням у власну особистість, недостатнім знанням свого "Я", низьким рівнем рефлексії, самокритичності [5].

Управлінська взаємодія включає в себе і міжособистісні відношення, які розглядаються, як сукупність зв'язків, що будуються між людьми у формі почуттів, суджень та звертань один до одного (О.О. Бодальов). Когнітивний аспект міжособистісних відношень пов'язаний також з сприйняттям і розумінням людьми один одного. Характеристиками взаєморозуміння є:

- а) адекватність – точність психічного відображення особистості, яка сприймається;
- б) ідентифікація – ототожнення індивідом своєї особистості з особистістю іншого індивіда.

Взаєморозуміння під час взаємодії можна розглядати з двох боків: як відбиття у свідомості суб'єктів, що взаємодіють – цілей, мотивів, емоцій, установок один одного; та як прийняття цих цілей, що дозволяють встановлювати взаємовідношення. Основними механізмами взаєморозуміння є: ідентифікація, емпатія і рефлексія (В.А. Соснін). При цьому ідентифікація розглядається як процес уподібнення себе іншому, процес ототожнення себе з іншим. Під час взаємодії ідентифікація спрямована на пізнання, розуміння думок, уявлень іншого. Ідентифікація за своїм змістом близька до емпатії. Так, емпатія це мисленнєвий процес уподібнення се-

бе іншої людини, але з метою зрозуміти, в афективному плані, переживання почуття іншого. Під час розуміння один одного спостерігається рефлексія. Тобто, усвідомлення індивідом того, як він сприймається партнером у взаємодії. Рефлексія виступає своєрідним зворотнім зв'язком, що сприяє формуванню стратегії поведінки суб'єктів взаємодії [7].

Взаємодія починається з сприйняття людини людиною, що передбачає міжособистісне пізнання. Процес пізнання людини це не одночасний акт. Крім пізнання він включає зворотній зв'язок від об'єкта прийняття, а іноді – елементи комунікації і взаємодії. Суттєво впливає на процес пізнання особливості того хто сприймає. До них відноситься: стать, вік, національність, темперамент, соціальний інтелект, психічний стан, стан здоров'я, установки, досвід спілкування, професійні та особистісні особливості та ін. [7].

Розглядаючи особистісні особливості О.О. Бодальов зазначає, що розуміння себе і адекватна самооцінка впливає на процес пізнання інших людей. Так особи, які впевнені у собі схильні оцінювати інших людей, як доброзичливих. Не впевнені люди часто сприймають оточуючих осіб як неприхильних до них. Самокритичність дозволяє більш адекватно сприймати інших. Авторитарні суб'єкти взаємодії порівняно з демократичними висловлюють більше жорсткі судження щодо сприймаємих осіб. Люди, яким притаманне складність і чутливість психічної організації спроможні глибше і докладно описувати і оцінювати осіб, яких вони сприймають.

Серед факторів, що визначають успішність управлінської взаємодії, важливу роль відіграє когнітивний компонент, який пов'язаний з пізнавальною сферою, передусім керівника. В дослідженнях О.О. Бодальова, Н.В. Васиної можливості керівника до пізнання інших людей визначається як його соціально-перцептивна компетентність. Ознаками цієї компетентності виступають:

- повнота відображення психологічних характеристик групи, яку очолює керівник;
- можливість керівника прогнозувати зміни, котрі відбудуться у групі в екстремальній ситуації;
- індивідуальна своєрідність відображення керівником психічних особливостей, які притаманні кожному з членів групи;
- можливість передбачати поведінку підлеглих при зміні умов діяльності.
- міра точності і повноти фіксування психічних особливостей осіб, які є його керівниками або керівниками паралельних підрозділів з якими доводиться взаємодіяти;
- повнота і точність відображення психічних особливостей самого себе [5].

Керівник, який досяг високого рівня розвитку як суб'єкт пізнання інших людей, володіє відповідними рисами особистості. Серед них найважливішими є мотиваційна спрямованість на пізнання інших людей, яка виявляється не в інтересі до людей взагалі, а в стійкому інтересі до кожної конкретної людини. В на-

шому випадку, цей інтерес повинен бути до кожного з тих людей з якими керівнику доводиться взаємодіяти, виконуючи свої обов'язки. Наявність інтересу підвищує ступінь активності всіх пізнавальних процесів людини – уваги, сприйняття, пам'яті, мислення, уяви, коли об'єктом їх виявляється інша людина (О.О. Бодальов).

Окрім мотивації для пізнання інших людей керівнику бажано мати когнітивно-складний інтелект, який передбачає великий і різноманітний досвід спілкування з людьми. Цей досвід глибоко проаналізований, систематизований і узагальнений керівником зумовлює формування у нього багатой класифікації типів людей, як особистостей і як суб'єктів діяльності. Ці типи виступають як еталони під час зустрічі з новими незнайомими людьми, полегшують керівнику первину орієнтацію щодо іншої людини [5].

Друге завдання дослідження пов'язано з експериментальним вивченням психологічних властивостей та процесів, що мають відношення до когнітивного компоненту управлінської взаємодії вимагало вибору адекватних методів. В зв'язку з цим нами обрано психодіагностичні методики для оцінки властивостей та психічних процесів особистості, а саме: методика дослідження ефективності взаємодії (І.Д. Ладанов); методика перцептивно-інтерактивної компетентності (М.П. Фетіскін); методика дослідження рівня емпатії (В.В. Бойко); діагностика самооцінки емоційно-мотиваційних орієнтацій в міжгруповій взаємодії (М.П. Фетіскін); методика міжособистісних стосунків (Т. Лірі); діагностика сприйняття індивідом групи (Д.Я. Райгородський); методика дослідження типу взаємостосунків між працівником і організацією (Д.Я. Райгородський) [6].

Метою експериментального дослідження стало визначення рівня розвитку психічних властивостей та процесів управлінців, а також виявлення серед них провідних для функціонування когнітивного компоненту управлінської взаємодії. З метою виявлення зв'язку між психологічними властивостями та процесами, що мають відношення до когнітивного компоненту управлінської взаємодії був використаний метод лінійної кореляції Пірсона. Виявлявся характер зв'язку між наступними показниками: взаємопізнання, взаєморозуміння, взаємовплив, емпатія, рефлексія, ефективність взаємодії, соціальна автономність, соціальна адаптивність, соціальна активність, альтруїстичний тип, раціональний тип, егоїстичний тип, індивідуалістичний тип сприйняття, прагматичний тип сприйняття, колективістський тип сприйняття, авторитарний, домінуючий, агресивний, підозрілий, покірний, залежний, доброзичливий, чуйний, міжгрупова емпатія, орієнтація на міжгрупове співробітництво, суперництво, спрямованість міжгрупових установок.

Досліджуваними виступали менеджери туристичного бізнесу. Загальна кількість яких - 78 осіб. Результати підрахування коефіцієнту кореляції подано таблиці 1.

Як показали результати кореляційного аналізу прямий сильний зв'язок виявлено між ефективністю взаємодії і властивостями і процесами досліджуваних:

взаємопізнання ( $r=0,76$  при  $P<0,01$ ); взаєморозуміння ( $r=0,46$  при  $P<0,01$ ); взаємовплив ( $r=0,50$  при  $P<0,01$ ); соціальна адаптивність ( $r=0,56$  при  $P<0,01$ ); соціальна активність ( $r=0,31$  при  $P<0,05$ ); емпатія ( $r=0,33$  при  $P<0,05$ ); рефлексія ( $r=0,78$  при  $P<0,01$ ); спрямованість між групових установок ( $r=0,30$  при  $P<0,05$ ); міжгрупова емпатія ( $r=0,32$  при  $P<0,05$ ); доброзичливий

( $r=0,32$  при  $P<0,05$ ); колективістський тип сприйняття ( $r=0,59$  при  $P<0,01$ ); раціональний ( $r=0,53$  при  $P<0,01$ ). Обернений зв'язок виявлено між ефективністю взаємодії та властивостями і процесами досліджуваних: авторитарний ( $r=-0,74$  при  $P<0,01$ ); агресивний ( $r=-0,71$  при  $P<0,01$ ); покірний ( $r=-0,81$  при  $P<0,01$ ); індивідуалістичний тип сприйняття ( $r=-0,68$  при  $P<0,01$ ).

Таблиця 1

Значимі кореляційні зв'язки між ефективністю взаємодії та психічними властивостями і процесами, що відносяться до когнітивного компоненту управлінської взаємодії

№ п/п	Показники	Ефективність взаємодії
1.	взаємопізнання	0,76**
2.	взаєморозуміння	0,46**
3.	взаємовплив	0,50**
4.	соціальна адаптивність	0,56**
5.	соціальна активність	0,31*
6.	емпатія	0,33*
7.	рефлексія	0,78**
8.	спрямованість між групових установок	0,30*
9.	міжгрупова емпатія	0,32*
10.	доброзичливий	0,32*
11.	колективістський тип сприйняття	0,59**
12.	раціональний	0,53**
13.	авторитарний	-0,74**
14.	агресивний	-0,71**
15.	покірний	-0,81**
16.	індивідуалістичний тип сприйняття	-0,68**

Примітка:  $n = 78$ ; позначка \*\* свідчить про коефіцієнт кореляції на рівні  $p < 0,01$ ; позначка \* – коефіцієнт кореляції на рівні  $p < 0,05$ .

Наступним завданням емпіричного дослідження виступило з'ясування факторної структури властивостей та процесів, які складають когнітивний компонент управлінської взаємодії. Отримання результатів показало (див. табл. 2.), що найбільш вагомим є фактор "взаємопізнання" (29%).

Фактор формується із таких показників як: рефлексія з факторним навантаженням – 0,90; ефективність взаємодії з факторним навантаженням 0,89; взаємопізнання - (0,88); колективістський тип сприйняття - (0,72); соціальна адаптивність (0,63); раціональний (0,62); взаємовплив (0,52). На протилежному полюсі у цьому факторі виступають такі риси, що впливають негативно на сприйняття як: покірний з факторним навантаженням - (-0,89); агресивний (-0,87), авторитарний (-0,84) та індивідуалістичний тип сприйняття (-0,72). Наведені показники описують процеси та властивості особистості, що сприяють взаємопізнанню в управлінській взаємодії. Тобто, перший фактор вказує на важливість взаємопізнання під час взаємодії та риси особистості, що виступають умовами ефективною взаємодії.

Другий фактор "взаєморозуміння" (20%) складається з таких показників як: орієнтація на співробітництво з факторним навантаженням – 0,67; доброзичливий (0,66); соціальна активність (0,58); емпатія (0,57); взаєморозуміння (0,55); міжгрупова емпатія (0,41); чуй-

ний (0,53). На протилежному полюсі виявилися такі показники: залежний (-0,76); прагматичний (-0,56); підозрілий (-0,51); егоїстичний (0,65). Цей фактор вказує на здатність досліджуваних сприймати та правильно оцінювати партнерів під час управлінської взаємодії. Тим самим підкреслюється важливе значення взаєморозуміння для досягнення успіху в взаємодії.

Третій фактор "автономність" (8%) об'єднує показники – соціальна автономність (0,69); альтруїстичний (0,38). Негативний полюс цього фактора складається з показників – егоїстичний тип (-0,73); спрямованість групових установок (-0,49). Зазначений фактор вказує на роль самостійності, самодостатності керівників у забезпеченні ефективності управлінської взаємодії.

Рефлексія з своїм значенням 0,90 навантажує більш за все перший фактор, орієнтація на співробітництво – другий фактор (із значенням 0,67). Соціальна автономність – третій фактор (із значенням 0,69).

Найбільший внесок серед факторів, що визначає успіх в управлінській взаємодії складають показники, що мають відношення до соціальної адаптивності, компетентності, взаємопізнання (відсотковий показник від загальної дисперсії складає 29%). На другому місці показники, що відносяться до взаєморозуміння, сприйняття у професійної взаємодії (20%). На третьому – автономність, незалежність, самодостатність (8%).

Факторна структура когнітивного компоненту управлінської взаємодії

Показники	Факторні навантаження	Факторна вага
Ф1 взаємопізнання		
П25	0,90	29%
П26	0,89	
П18	0,88	
П11	0,72	
П22	0,63	
П13	0,62	
П20	0,52	
П5	-0,89	
П3	-0,87	
П1	-0,84	
П9	-0,72	
Ф2 взаєморозуміння		
П16	0,67	20%
П7	0,66	
П23	0,58	
П24	0,57	
П19	0,55	
П15	0,41	
П12	0,53	
П6	-0,76	
П10	-0,56	
П4	-0,51	
П2	-0,65	
Ф3 автономність		
П21	0,69	8%
П12	0,38	
П14	-0,73	
П17	-0,49	

**Умовні позначення:** П25 - рефлексія, П26 - ефективність взаємодії, П18 - взаємопізнання, П11 - колективістський тип сприйняття, П22 - соціальна адаптивність, П13 - раціональний, П20 - взаємовплив, П5 - покірний, П3 - агресивний, П1 - авторитарний, П9 - індивідуалістичний тип сприйняття, П16 - орієнтація на співробітництво, П7 - доброзичливий, П23 - соціальна активність, П24 - емпатія, П19 - взаєморозуміння, П15 - міжгрупова емпатія, П12 - чуйний, П6 - залежний, П10 - прагматичний, П4 - підозрілий, П2 - егоїстичний, П21 - соціальна автономність, П12 - альтруїстичний, П14 - егоїстичний тип, П17 - спрямованість групових установок.

Отже, досліджувані, які виявили успішність в управлінській взаємодії притаманні такі характеристики як взаємопізнання, адаптивність, рефлексивність, взаєморозуміння, самодостатність, незалежність та автономність. Ці особливості виступають умовами налагодження ефективної взаємодії в управлінській діяльності. Не сприяють управлінській взаємодії такі психологічні особливості управлінців як покірний, агресивний, авторитарний, залежний, підозрілий, егоїстичний, індивідуалістичний та прагматичний типи сприйняття.

Таким чином, ефективність взаємодії пов'язана з такими показниками когнітивного компоненту управлінської взаємодії як взаємопізнання, взаєморозуміння та автономність. Також ефективність взаємодії пов'язана з рисами особистості, що визначають її соціальну компетентність, самодостатність та незалежність.

Проведене дослідження дозволило зробити наступні висновки.

пні висновки.

1. Управлінська взаємодія це специфічний вид формального і неформального співробітництва керівної і підлеглої підсистем з двостороннім оберненим зв'язком, спрямованого на реалізацію цілей організації.

2. Структура управлінської взаємодії складається з таких компонентів як: комунікативний, когнітивний, афективний, конативний компоненти.

3. Когнітивний компонент складається з знань, відношень та психічних пізнавальних процесів, які сприяють накопиченню досвіду в управлінській взаємодії.

4. Ефективність взаємодії пов'язана з такими показниками когнітивного компоненту управлінської взаємодії як взаємопізнання, взаєморозуміння та автономність. Також ефективність взаємодії пов'язана з рисами особистості, що визначають її соціальну компетентність, самодостатність та незалежність.

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Білявський І.Г. Соціальна перцепція: [Навчальний посібник до спецкурсу] / І.Г. Білявський. – Одеса: Астропринт, 2000. – 116 с.
2. Брунер Дж. Психология познания: за пределами непосредственной информации / Дж. Брунер. – М.: Прогресс, 1977. – 412 с.
3. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы) / А.Л. Журавлев. – М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2004. – 476 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психология управління: [посібник] / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с. (Альма-матер).
5. Познание человека человеком (возрастной, гендерный, этнический и профессиональный аспекты) / Под ред. А.А. Бодалева, Н.В. Васиной. – СПб.: Речь, 2005. – 324 с.
6. Райгородский Д.Я. Психодиагностика персонала. Методика и тесты. [Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента] / Д.Я. Райгородский. – В 2 т., Т. II. – Самара: Издательский Дом "Бахрах-М", 2007. – 560 с.
7. Социальная психология: [учебное пособие] / Отв. ред. А.Л. Журавлев. М.: ПЕР СЭ, 2002. – 351 с. (серия "Высшее психологическое образование").
8. Сысоев В.В. Теоретические основы психологии управления: [учебное пособие] / Сысоев В.В., Сысоев И.В. – М.: Изд-во СГУ, 2006. – С. 394.

Подано до редакції 24.10.12