

Лекция № 1: Ұйымдастырушылық мінез-құлық (ҰМҚ) негіздері

Жоспар

- 1 Ұйымдастырушылық мінез-құлық (ҰМҚ) мәні**
- 2 ҰМҚ-ның қалыптасу тарихы және замануи кезінде даму ерекшеліктері**
- 3 ҰМҚ шеңберінде «ұйым» түсінігінің ерекшелігі. Ұйым түрлері**
- 4 Жеке тұлғаның «мінез-құлығы» түсінігінің ерекшелігі**
- 5 ҰМҚ шеңберінде ұйымның іс-әрекетінің тиімділігі**

Ұйымдастырушылық мінез құлық— бұл ұйымдағы адамдардың (жеке адам мен топтардың) мінез- құлқын зерттеу және оны тәжірибеде қолдану.

Мақсаттар:

- Еңбек үдерісінде пайда болған әр түрлі жағдайлардағы адамдардың мінез – құлқын *жүйеге келтіріп сипаттау*.
- Белгілі жағдайлардағы жеке адам қылық себептерін *түсіндіру*.
- Жұмысшының болашақтағы мінез- құлқын *болжамдау*.
- Еңбек үдерісінде адамдардың мінез- құлқын *басқару дағдыларын игеру және жетілдіру*.

ҰМҚ зерттеу әдістері:

- *сұрақтар* – интервью, анкета жүргізу, тестілеу
- тіркелген ақпаратты *жинау*
- *байқаулар*
- *эксперименттер*
- *интернетті қолдану.*

ҰМҚ бизнес мектептерінде екі дәстүрлі ғылымдардың комбинациясы болып саналады.

1 Менеджменттің классикалық мектебі:

- ғылыми менеджмент
- әкімшілік менеджмент
- бюрократиялық менеджмент

2 Адам қатынастары мектебі

ҰМҚ пәні басқару саласында американдық мамандар *Р. Гордон* мен *Д. Хауеломның* есеп беруінен басталады.

Олар 1959 ж. бизнес-мектебінің студенттерін және оқытушыларын сауалнамалау нәтижесінде басқару, бизнес психологиясы сияқты пәндерді оқыту басшылардың қажеттіліктерін толығымен көрсетпейді деп қорытындылады.

«ҰМҚ» шеңберінде «**ҰЙЫМ**» термині адамдарды кейбір мақсаттарды жүзеге асыру үшін біріктіретін және оған кірген жеке тұлғаның мінез-құлқына елеулі шектеулер қоятын ерекше әлеуметтік жүйе ретінде қарастырылады.

Ұйым белгілері:

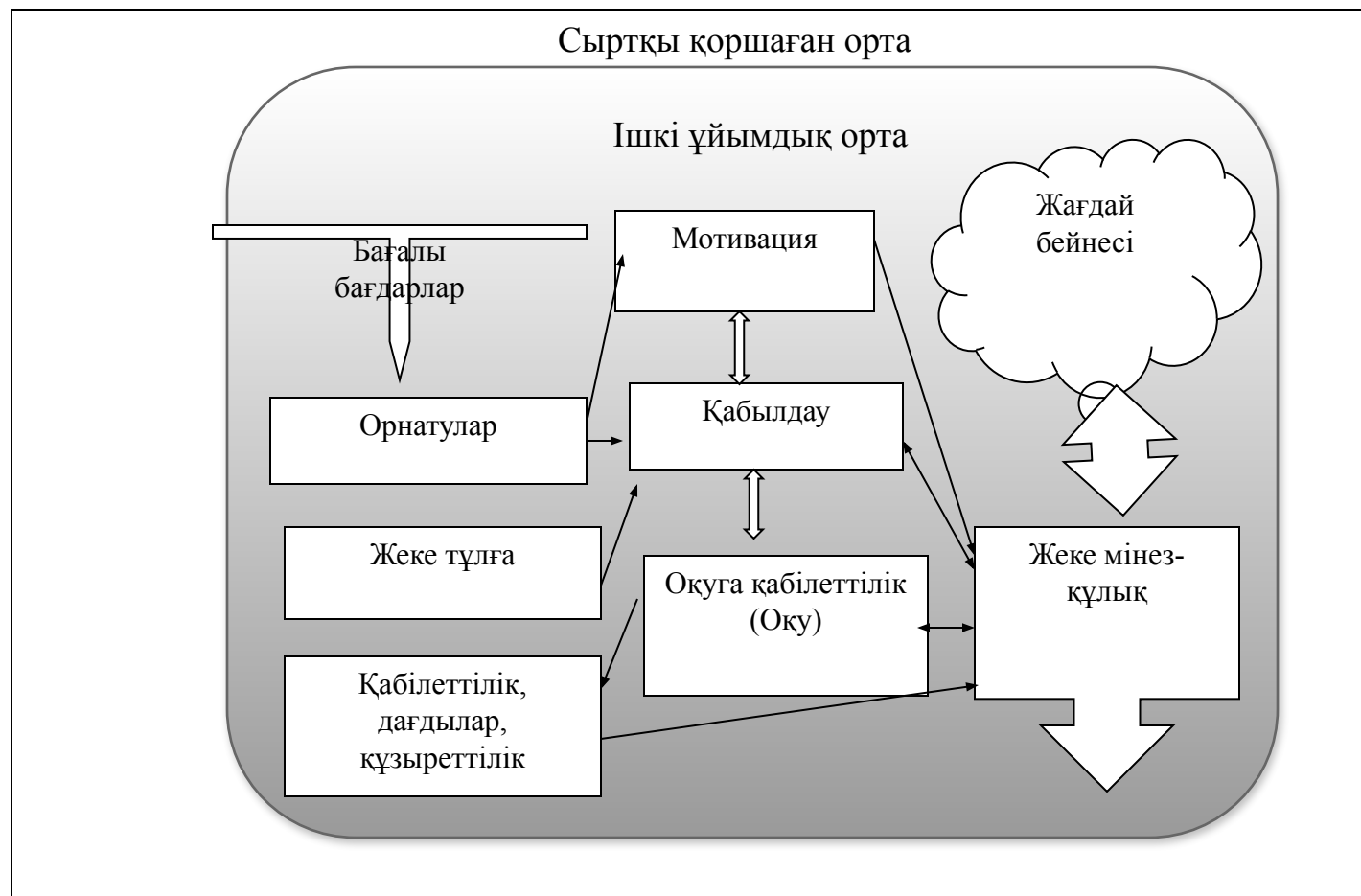
- оның миссиясы мен мақсаты,
- ұйымдастырушылық мәдениет,
- ұйымдастырушылық құрылым

Ұйымның тиімді қызметі келесі критерийлермен анықталады:

- **қысқа мерзімді** : өнімділік, сапа, икемділік, қанағаттанушылық
- **орта мерзімді**: *бәсекеге қабілеттілік және даму*
- **ұзақ мерзімді**: ұйымның ортада өзінің орнын сақтау қабілеті, яғни оның өміршендігі.

ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ АТТРИБУЦИА

1. Индивид мінез-құлқы қалыптасуында қабылдаудың мәні мен маңызы
2. Қабылдау қасиеті мен үрдісі
3. Әлеуметтік қабылдаудың бұрмалануы
4. Атрибуция қателіктерінің теориялары мен себептері
5. Әсер алудың қалыптасуы және оны басқару



Жеке мінез-құлыққа әсер ететін негізгі ауыспалылар



Адам мінез-құлқында қабылдаудың ролі

қабылдаудың негізгі қасиеттері

- заттылық,
- құрылымдылық,
- белсенділік,
- апперцептивтілік,
- контексттілік,
- саналылық.

Қабылдау үдерісі – бұл күрделі интерактивті үдеріс

Ол бірнеше сатылардан тұрады:

- 1) тіркеу (бақылауды);
- 2) селекциялау (талғап алу, іріктеу);
- 3) қабылдауды ұйымдастыру;
- 4) әр түрлі ынталандырмаларды мағыналы және логикалық жүйелілік әлем бейнесіне категоризациялау, сақтау және түсіндіру.

Қабылдау селекциясына әсер ететін сыртқы факторлар

- мөлшер,
- интенсивтілік,
- қарама- қарсыда болу,
- қозғалыс,
- қайталанушылық,
- жаңашылдық және танымдылық.

Қабылдаудың ішкі факторы

- перцептивті үміттер (ұстаным),
- Мен-концепциясы,
- перцептивті қорғаныс,
- білім,
- жеке тұлғалық ерекшеліктер,
- эмоционалдық көңіл-күй,
- қажеттіліктер мен қызметтің уәждемесі,
- мақсаттар мен міндеттер,
- өмірлік және кәсіби тәжірибе.

Қабылдауды ұйымдастырудың формалары мен қағидалары.

- Фигура-фон
- Тұрақтылық.
- Ынталандырмалардың топтасуы келесідей қағидалармен жүзеге асырылады:
жақындық, ұқсастылық, тұйықтылық
(толықтылық, кемшіліктерді толықтыру),
бүтіндік, шектестік, жалпы зона.

Әлеуметтік қабылдаудың бұрмалануы

- Ореол әсері
- Алғашқылық әсері
- Жаңашыл әсері – танысты қабылдауға қатысты
- Сұлулық әсері
- Проекция әсері
- Болмаған жағдайдың ақпараттық құндылығын елемеушілік феномені

Әсерлерді басқарудың негізгі тактикалары

- Өзінің позициясын күшейту
- Әнгімелесушінің позициясын күшейту

Дәріс 3: Жеке тұлға, құндылықтар және ұстанымдар

- 1 Жеке тұлға мінез–құлығының теориялары
- 2 Жеке тұлғаның қалыптасу және даму үдерісі
3. Құндылықтар түсінігі және мәні
- 4 Ұстанымдар: түсінігі, компоненттері
- 5 Когнитивті диссонанс
- 6 Ұстанымдарды өзгертудің факторлары мен тәсілдері
- 7 Жұмыспен байланысты ұстанымдар

Жеке тұлға – бұл мұрагерлік, әлеуметтік, мәдени факторлармен және қоршаған ортамен қалыптастырылған сипаттамалардың тұрақты көптігі. Олар адамдардың мінез–құлығында бірлік пен айырмаларды анықтайды

1. Типтер теориясы: Гиппократтың 4 негізгі темперамент туралы гипотезасы; менеджер үшін қолайлы Типтік индикатор (сенсорлық, интуитивті, сезгіш, ойлағыш типтер)

2. Жеке тұлғалық ерекшеліктер теориясы:
«Үлкен бестік»: экстраверттік, қарым-қатынастық, адал ниеттілік, эмоционалды тұрақтылық, ашық-жарқындылық.

Жеке тұлғаның қалыптасуы және дамуы үдерісінің компоненттері

1. Жеке тұлғаның детерминанттары- бұл жеке тұлғаның қалыптасуын және дамуын алдын ала анықтайтын факторлар (*биологиялық, әлеуметтік, мәдени, ситуациялық*) тобы

2. Жеке тұлғаның даму сатылары.

3. Жеке тұлғаның ерекшеліктері: бақылау локусы, авторитаризм, догматизм, макиавеллизм, А немесе В типтері бойынша бағыттану, өзін-өзі бағалау

К. Арджиристің «кемелденбеуден кемелденуге » моделі

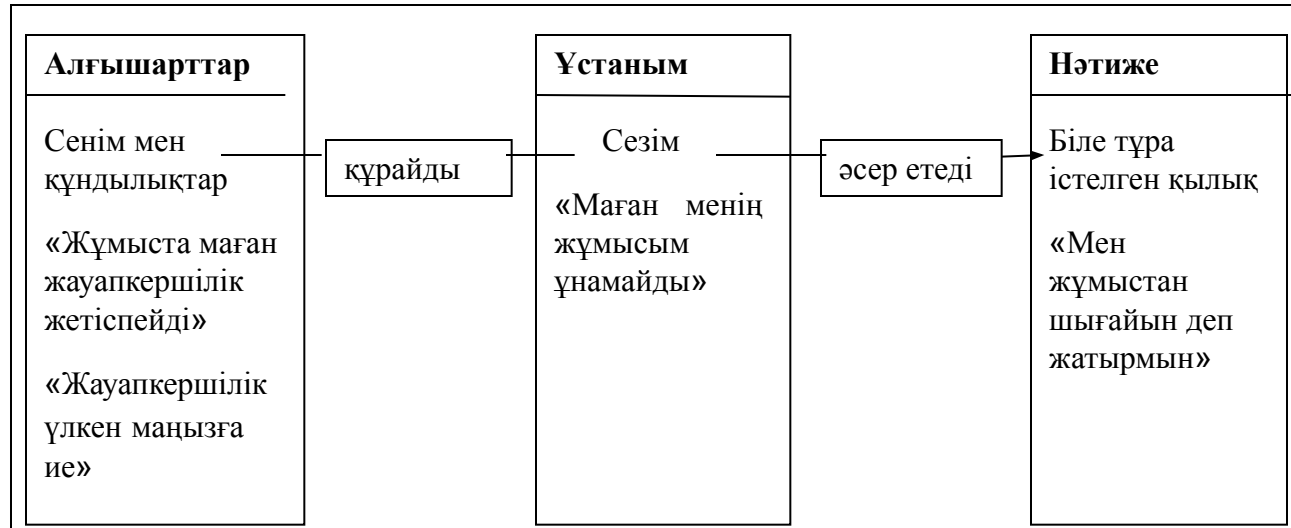
Кемелденбеген жас шамасының мінездемесі	Кемелденген жас шамасының мінездемесі
Пассивтік	Белсенділік
Тәуелділігі	Тәуелсіздігі
Мінез-құлық үлгілерінің шектелген саны	Мінез-құлықтың түрлі үлгілері
Қарапайым мүдделер	шын ықыластар
Қысқа мерзімді перспективтер	Ұзақ мерзімді перспективтер
Бағыныштылық жағдай	Басшылық ететін жағдай
Сезімнің (самосознание) төмендігі	биігірек сезім (самосознание) және өзін-өзі бақылау

Құндылықтар адамға ненің «дұрыс» және ненің «бұрыс», сонымен қатар ненің «болуы керек» екендігін бейнелейді.

Жұмыс орнында аса маңызды рөл атқаратын құндылықтар:

- жетістіктер - бұл еңбектену арқылы нәтижеге жету.
- айналасындағыларға көмек көрсету және оларға қамқор болу.
- шынайылық .
- әділеттілік.

Ұстанымдардың құрама бөліктерінің арасындағы байланысы



Когнитивті диссонанс - шешім қабылданғаннан кейін әр түрлі танымдық компоненттердің арасында қақтығыс нәтижесінде туындайтын мазасыздық жағдайы

Тұлғаның ұстанымдарын өзгерту факторлары
ақпараттандырушыға сенім, хабардың өзіне сенім, жағдай.

Тұлғаның орнатуларын өзгертудің тиімді тәсілдері: жаңа ақпаратты ұсыну, қорқынышпен ықпал жасау, орнату мен мінез-құлық арасындағы сәйкессіздікті жою, достардың немесе әріптестердің әсері, ынтымақтастыққа тарту, когнитивті диссонанс себепші болған дискомфорт жағдайының орнын толтыратын және басатын *тиісті өтемақы.*

Жұмыспен байланысты ұстанымдар: жұмыспен қанағаттанушылық және ұйымға берілгендік.

**жұмыспен қанағаттанушылық сезіміне әсер ететін
факторлар:**

- *еңбек ақы*
- *жұмыстың өзі*
- *қызмет бабында көтерілу мүмкіндіктері*
- *басшылықтың, көшбасшының стилі*
- *жұмыс бабындағы әріптестермен қарым-қатынастар*
- *еңбек шарты.*

жұмыспен қанағаттанушылық және еңбек өнімділігі: өзара байланысы

Көзқарастар:

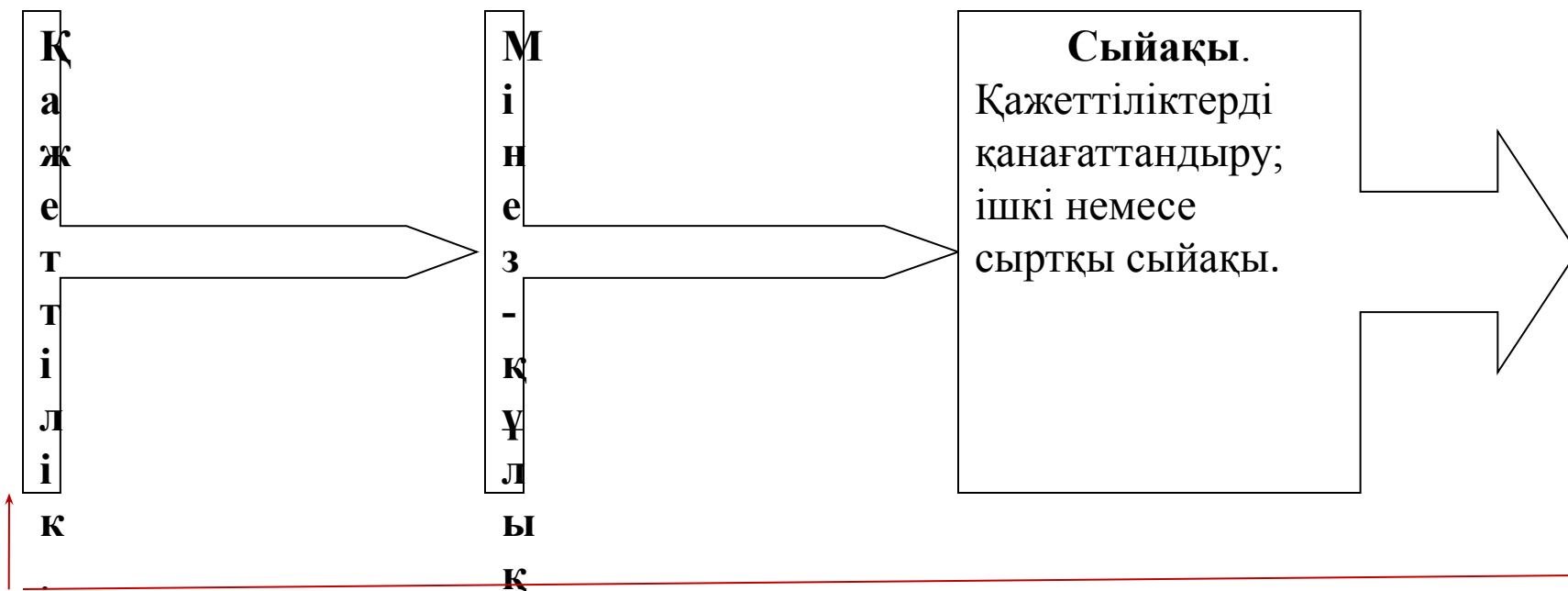
- 1) қанағаттанушылық тиімділіктің себебі болып табылады;
- 2) тиімділік қанағаттанушылықтың себебі болып табылады;
- 3) тиімділік пен қанағаттанушылық сыйақымен қамтамасыз етіледі

4- дәріс: МОТИВАЦИЯ ЖӘНЕ НЫҒАЙТУ

Жоспар

1. Мотивация концепциясы және уәждемеге негізгі көзқарастар
2. Мазмұнды мотивациялық теориясы
3. Іс жүргізу (процессуалды) мотивациялық теориясы
4. Нығайту мотивациялық теориясы

Қарапайым мотивация моделі



Кері байланыс. Алынатын сыйақы мінез-құлықты қолайлы деп қабылдайды және оның болашақта қайталануы орынды деп белгілейді.

ж а
е ж
т е
т т

Мотивацияға негізгі көзқарастар:

1. **дәстүрлі көзқарас** (*экономикалық адам концепциясы қалыптасты*)
2. **адам қатынастары тұрғысынан көзқарас** (*әлеуметтік адам концепциясы қалыптасты*)
3. **адам ресурстары тұрғысынан көзқарас** (*адамның тұтастығы концепциясы қалыптасты*)
4. **замануи көзқарас** келесілердің әсерінен қалыптасты :
 - *мазмұндық теориялары*
 - *процессуалдық теориялары*
 - *нығайту теориялары*

Мазмұнды мотивациялық теориялары

- А. Маслоу иерархиялық теориясы.
- К. Альдерферд қажеттілік теориясы
- Д. МакКлелланд қажеттілік теориясы.
- Ф. Герцберг екіфакторлы теориясы

Іс жүргізу мотивациялық теориялары

- **В.Врумның үміттену теориясы**

Мотивация = «еңбек шығыны → нәтижелер» x
«нәтижелер → сыйақы» x валенттік.

- **Дж. Адамстың әділеттік теориясы**

- **Кешендік теориясы (Портер-Лоулер моделі)**

Нығайту мотивациялық теориясы *немесе* ұйымдастырушылық мінез-құлықты реттеу әдісі

Нығайту – бұл салдарды мінез - құлық нәтижесі ретінде басқару.

Нығайту стратегиялары: оң нығайту, теріс нығайту, жазалау және тежеу.

Оң нығайту – бұл үміттенетін мінез - құлықтың қайталану мүмкіндігін арттыру үшін оң салдарды басқару болып табылады.

Теріс нығайту – бұл жағымсыз салдарды жою арқылы үміттенетін мінез–құлықтың қайталану мүмкіншілігін арттыру

Жазалау– бұл жағымсыз салдарды басқару немесе жазалауға алып келген мінез-құлықтың қайталану мүмкіндігін төмендету үшін оң салдарын алу

Тежеу– қызметкерлердің мінез–құлқын реттеу барысында болған оң салдарды тоқтату.