

Личностные основы поведения работника в организационном окружении

- 1. Факторы, оказывающие влияние на поведение работника**
- 2. Индивидуальные переменные: демографические факторы, способности и навыки, отношение, восприятие.**
- 3. Индивидуальная переменная: личность.**
 - 3.1. Основные подходы к исследованию**
 - 3.2. личность и я-концепция; я-концепция и я-позиция**
 - 3.3. Я и другие: социальные и психологические особенности влияния «других» на поведение личности**

1. Факторы, оказывающие влияние на поведение работника

ВБ: национальное богатство развитых стран:

5% - природные ресурсы;

18% - материальный и производственный капитал;

77% - знания или умение ими распоряжаться.

Управление поведением – управление разнообразием

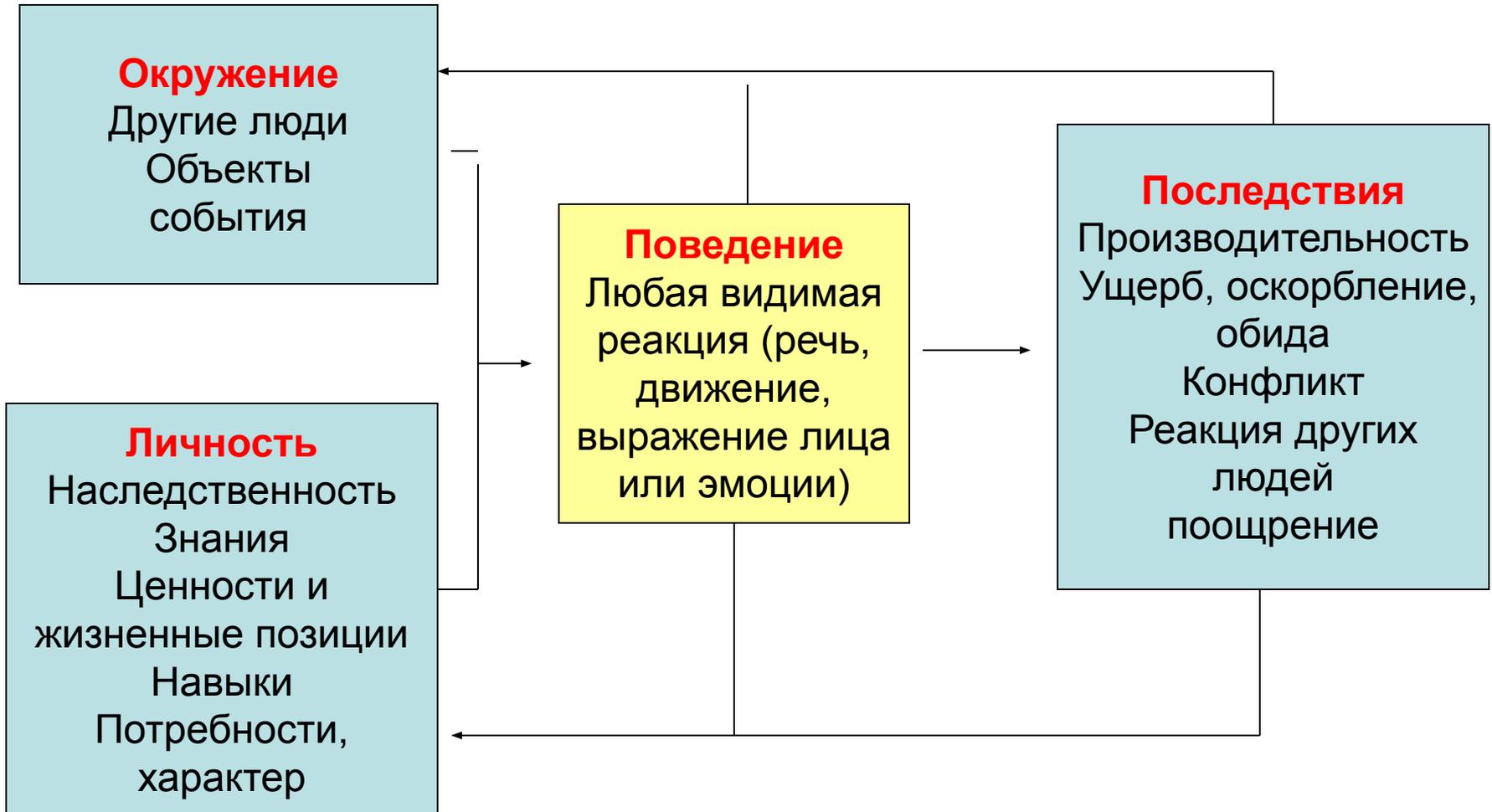
Необходимо как можно больше знать о поведении людей, потому что именно они определяют успех организации.

Изучение поведения – понимание индивидуальных различий.Как они влияют на поведение и результаты работы?

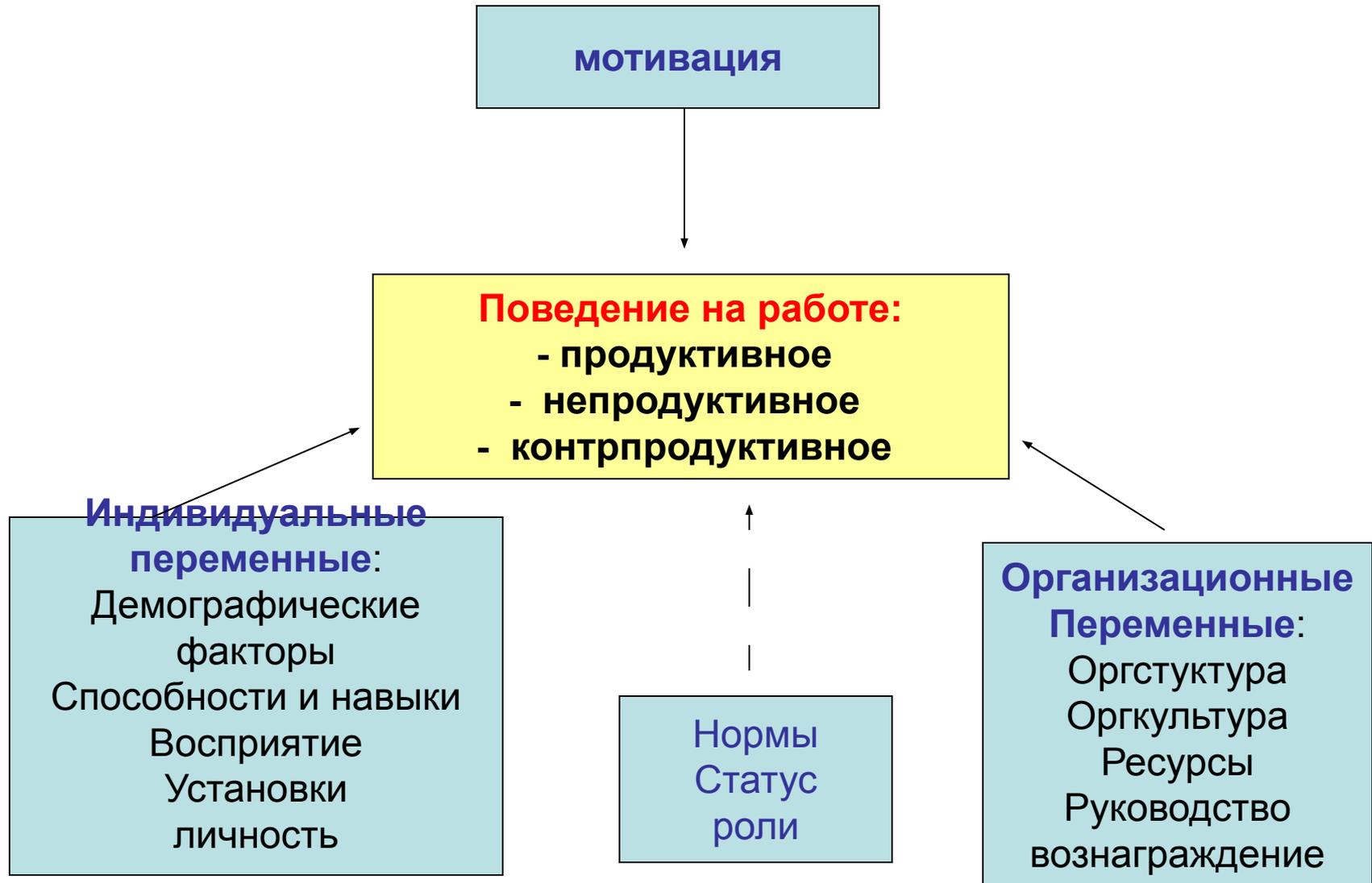
Анализ – необходимость рассмотрения, по крайней мере, 3 множественных переменных: индивидуальных, организационных и мотивации (практика: + статус, роли, нормы)

Первые две обеспечивают возможность работать продуктивно; мотивация обеспечивает самому работать продуктивно.

- **Базисная модель человеческого поведения**



Факторы, оказывающие влияние на поведение



Нормы отражают ценности, убеждения и воззрения группы, поскольку содержат установки общего характера и способствуют пониманию того, что наши действия правильны и полезны

Обязательны для всех членов группы (группа может контролировать работу своих членов разными способами)

Сила норм:

1. указывают, что ожидать, т.е. что является следствием определенного поведения;
2. «Власть нормы» зависит от желания и способности каждого действовать в соответствии с ними.

(типологизация Аккофа и Эмери: унинодальные, мульнодальные)

Статус и роли.

Влияние на поведение статуса и роли в прежних группах, а также ожидания вероятного статуса в других группах.

Роли.

Ролевой набор. Влияние референтных групп (люди, играющие сходные роли могут вести себя по-разному или, наоборот, играющие разные роли могут вести себя одинаково).

2 потенциально опасных обстоятельства, связанных с ролями:

1. войти в роль (Зимбарго);
2. цена, которую приходится платить, если ваши действия не соответствуют ожиданиям.

Концепции роли и статуса важны потому, что:

1. По возможности следует избегать должностей с конфликтующими ролями, не возлагать на работника несовместимые обязанности (ролевой конфликт);
2. Люди оценивают статус других не на основе анализа, а посредством символов статуса; последние могут предоставляться и в качестве вознаграждения или для того, чтобы подчеркнуть личную ответственность работника. (помним, что однажды предоставив – трудно «отнять» + «потеря статуса – потеря лица»).
3. Большое внимание к статусу сказывается на общении и ухудшает сотрудничество.
4. Организация может рассматриваться как переплетение ролевых отношений. Однако, порой то, что связывается с ролью официально, на практике может оказаться совершенно другим и здесь может возникнуть противоречие между формальным и неформальным.

2. Индивидуальные переменные: демографические факторы, способности и навыки, отношение, восприятие.

Концепция управление разнообразием – акцент на создание обстановки, когда каждый чувствует, что его ценят и понимают.

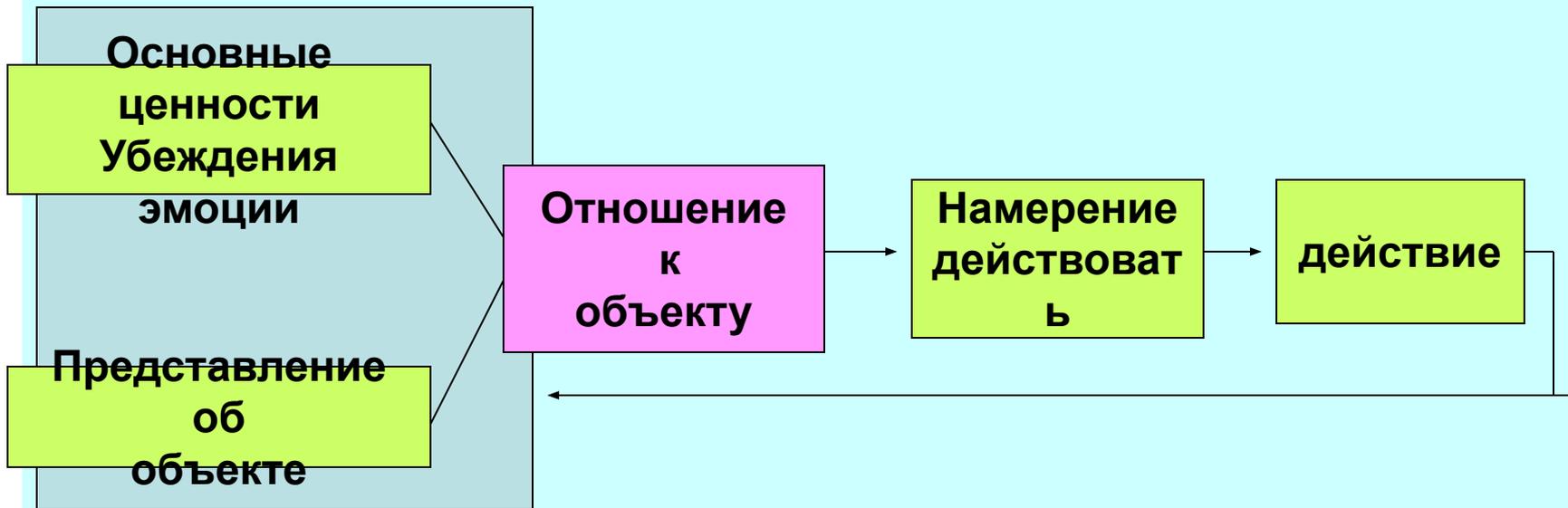
В основе разнообразия индивидов:

Демографические характеристики – основные переменные, помогающие сформировать то, кем (чем) со временем становится человек (пол, возраст, физические, расовые и этнические особенности).

Задатки и способности: **первые** как возможность научиться чему – либо;

вторые отражают уже существующие возможности человека исполнять различные задания, необходимые для конкретной работы и включают в себя соответствующие знания и навыки.

Отношения отражают предпочтения личности, симпатии и антипатии к к-л объекту окружения. Они – предпосылка к (+) или (-) реакции человека на все, что его окружает; отражают чувства людей, их понятия о добре и зле, и то, как происходит оценка объекта.



ценности – служат фоном отношений; отражают итог восприятия действительности; объясняют, что считать правильным, что нет.

Убеждения – мыслительный компонент отношений; передают информацию об объекте, связывают характеристику с объектом.

Можно предугадать отношение людей, зная их ценности и убеждения.

Эмоции - чувственный компонент отношений, интенсивность которого влияет на похожесть и тип поведения, которые следуют из отношений.

+ **Установка** – устойчивая оценка; оценивающее отношение, содержащее (+) или (-) реакцию на....Устойчивость и доступность установок (теория когнитивного диссонанса; убеждающая коммуникация, эмоции

Функции отношений:

Обобщение: отношения помогают вырабатывать стереотипы восприятия ситуации;

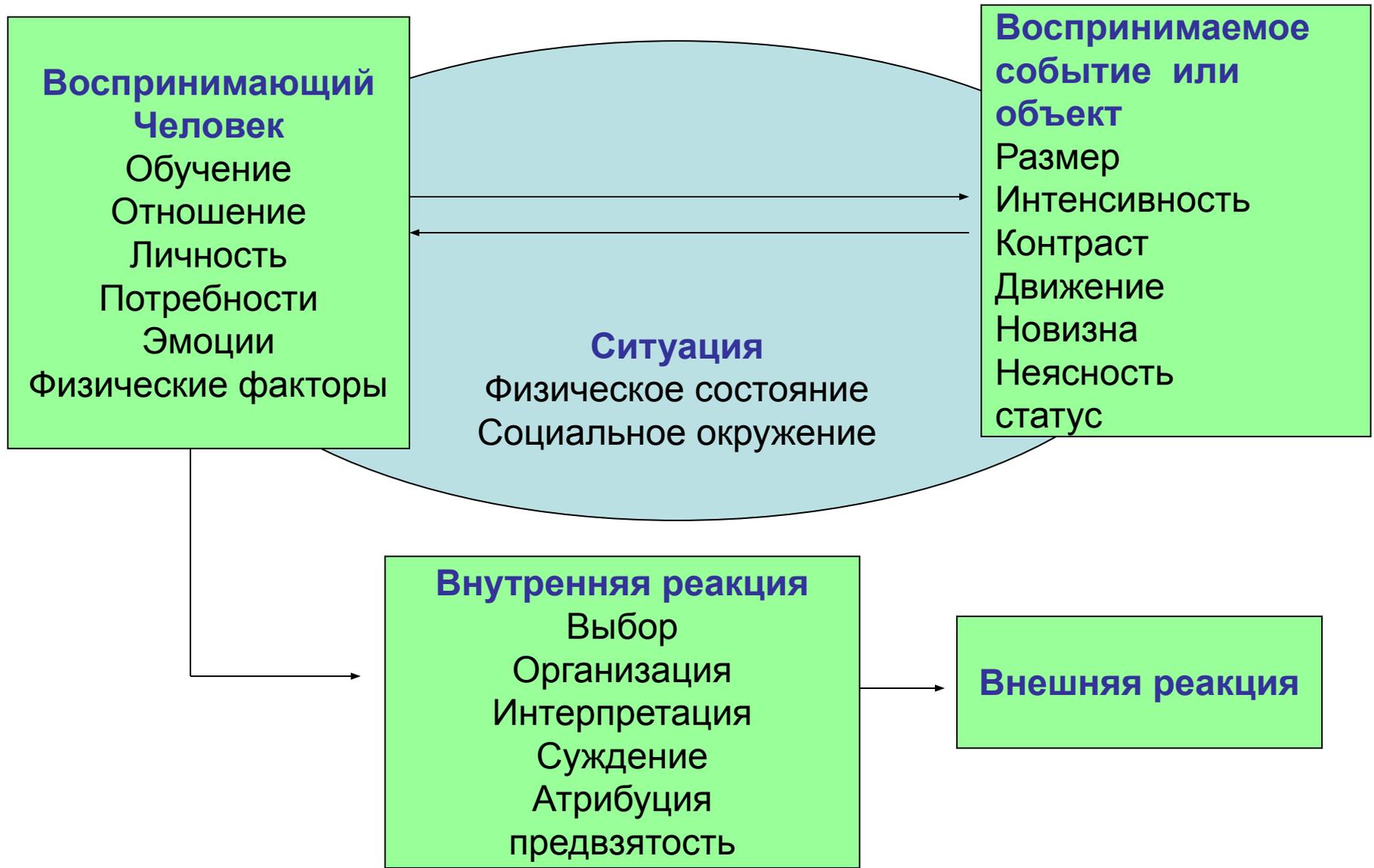
Усиление: отношения могут служить средством упрочения ценностей и убеждений (н-р, отношение к сотрудничеству...);

Выражение ценностей – проявление отношения демонстрирует ценности человека;

Самозащиты – отношения помогают самоутверждаться и поддерживать в себе чувство самоуважения;

Сглаживание противоречий: у многих убеждения противоречат друг другу и не составляют единого целого; отношения помогают группировать мысли и таким образом сглаживать противоречия.

Восприятие – процесс создания внутреннего представления о внешнем мире; процесс, посредством которого люди получают, структурируют и интерпретируют информацию



Разное восприятие и интерпретация вынуждают людей делать различные выводы об одних и тех же событиях и людях.

Особый интерес представляют суждения, которые искажают или представляют в неверном свете факты или же расходятся с представлениями других; последнее лежит в основе проблем, возникающих при управлении людьми.

Тенденции в процессе вынесения суждений

Одни и те же объекты воспринимаются нами по-разному. ...Но для менеджеров наиболее важна предвзятость в восприятии, возникающая в отношениях между людьми. Предвзятость восприятия вызывает искажения, причины которых особенно важны для понимания.

Первое впечатление

Ореол или акцент на 1 характеристику. Многие сильно любят или не любят в других что-то одно.Галло-эффекты особенно важны в процессе оценки персонала.

Проекция. Проекция является формой защитного механизма, при помощи которого люди защищают себя от нежелательных характеристик, которыми они обладают. Но не хотят в этом себе признаться.

Собственная теория личности. Привязка одной характеристики к другой.

Стереотипы –ментальные упрощения. Форма привязки. Мы привязываем характеристики людей к характеристике группы, к которой мы их относим. Часто стереотипы – перепевы старых мифов или предрассудков.

Атрибуция. Почему? – вопрос служит ключом для объяснения, организации и оправдания человеческого поведения. **Фундаментальная ошибка атрибуции** (различие между действующим лицом и наблюдателем делает очевидным ФОА).

3. Индивидуальная переменная: личность

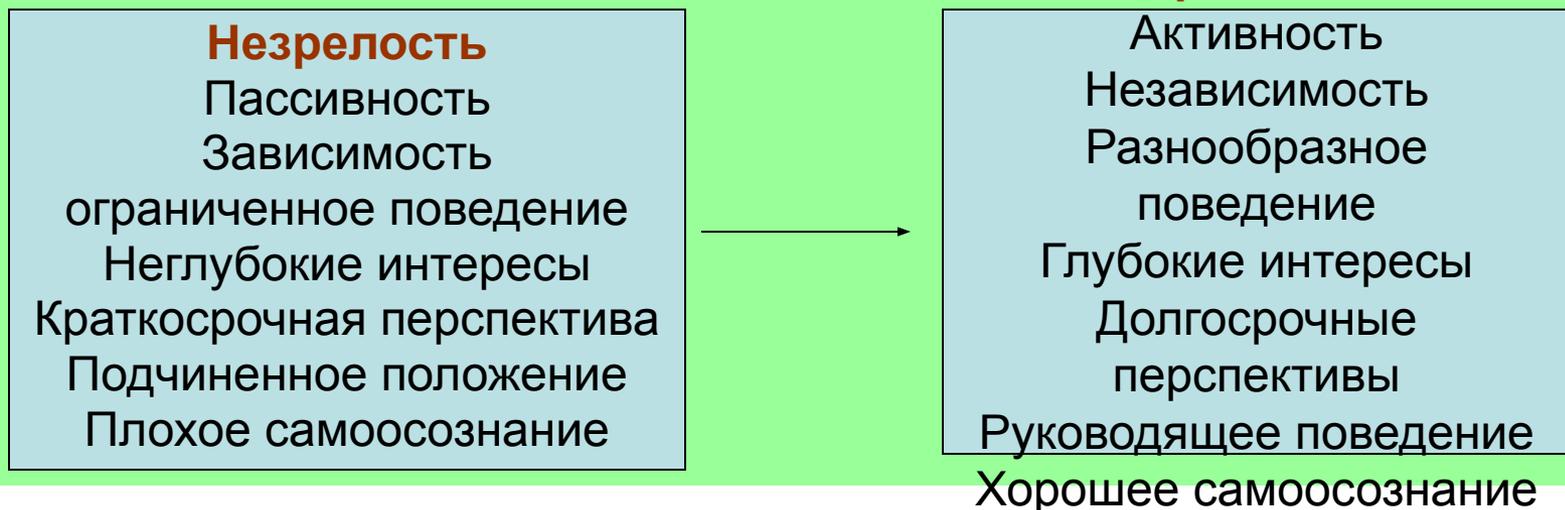
Термин личность отражает общий профиль или комбинацию черт, определяющих уникальность природы человека; то, как этот человек поступает и взаимодействует с окружающими. Личность сочетает в себе физические и психические характеристики, отражающие то, как человек думает, поступает, чувствует.

Что определяет личность?

Наследственность (физические характеристики, пол) или **окружающая среда** (культурные, социальные, ситуационные факторы, формальные и неформальные группы...).

3.1. Основные подходы к исследованию

1. Континуум «зрелость – незрелость» К. Аргириса



2. Подход Д. Левинсона и Г. Шихи

Личность развивается через прохождение нескольких временных стадий:
18 – 30,
30 - 45,
45 – 85.

Каждая из них оказывает влияние на работу и карьеру сотрудника.
Развитие личности – потребности личности.

3. Теория черт. Большая пятерка:

Экстраверсия – подвижный, общительный;

Готовность к сотрудничеству – добродушный, доверчивый;

Сознательность – ответственный, надежный, упорный;

Эмоциональная стабильность – спокойный, уверенный, рассудительный.

Открытость для опыта – обладающий воображением, любопытный, с широким кругозором.

4. Подход к анализу личностных черт, принятый в ОП. Выделяют (1) социальные черты, (2) личные концептуальные черты и (3) черты эмоциональной устойчивости.

Социальные – лежащие на поверхности черты, отражающие то, как человек выглядит в глазах окружающих, вступая с ними во взаимодействие в различной социальной обстановке.

Внимание... на стиль решения проблем.

Для решения проблемы необходимо собрать, обработать и оценить информацию.

Выделяют **2 стиля сбора информации**: посредством ощущений (**сенсорный тип**) и посредством интуиции (**интуитивный тип**).

Для сенсорики важны рутина, порядок, детали, предпочтение работы с известными деталями. Интуитивист предпочитает работе с фактами поиск новых возможностей.

Оценка информации включает в себя вынесение суждения по поводу того, как следует поступать с информацией.

Выделяют 2 группы людей: **индивиды чувствующего типа** (ориентация на конформность - приспособление к окружающим; избегают проблем, способных вылиться в разногласия)

и **индивиды мыслительного типа** («подключают» рассудок, интеллект; пренебрегают эмоциями).

В итоге выделяют 4 стиля решения проблем (ощущение – чувства; интуиция – чувства; ощущение – мышление; интуиция – мышление).

4 стиля решения проблем

Ощущение – чувство	Ощущение - мышление
<p>Настроен на межличностные отношения Уделяет внимание специфическим человеческим деталям Дружелюбный, сочувствующий Открыто вступает в коммуникацию Реагирует на состояния людей в настоящий момент времени Хорошо справляется с выражением сочувствия, сотрудничеством Цель: быть полезным</p>	<p>Ориентирован на технические детали Логический анализ запутанных данных Точный, упорядоченный Заботится о соблюдении правил и методик Надежный, ответственный Хорошо справляется с наблюдением, упорядочиванием, систематизацией, запоминанием Цель : делать правильно</p>
Интуиция – чувства	Интуиция – мышление
<p>Склонен к озарениям и мистике Идеалист Творческий, оригинальный Свойственны глобальные идеи, ориентированные на благо людей Большой человеческий потенциал Хорошо справляется с воображением, новыми комбинациями Цель : творить красивые вещи</p>	<p>Склонен к умозрениям Делает акцент на понимании Склонен к синтезу и интерпретации Ориентация на логические идеи Объективный, безличный, идеалистичный Хорошо справляется с открытиями, расспросами, решением проблем Цель : обдумывать разные вещи</p>

Существует взаимосвязь типа человека и типа предпочитаемых им решений.

О-М предпочитает аналитические стратегии, которые делают акцент на деталях и процедурах.

И – Ч отдает предпочтение интуитивным стратегиям, делающим основной упор на общем подходе и соответствии.

Люди смешанного типа (**О-Ч** и **И-М**) выбирают и аналитические и интуитивные стратегии.

2. Личные концептуальные черты. Отражают то, что люди склонны думать о своем социальном и физическом положении, а также основные установки и личную ориентацию по ряду вопросов.

Обращается внимание на такой параметр, как **локус контроля**, т.е. насколько человек чувствует себя способным контролировать собственную жизнь. Последнее имеет отношение к его внешней или внутренней ориентации. **Контроль самими - интерналы; внешней средой – экстерналы.**

3. Черты эмоциональной устойчивости характеризуют то, насколько сильное эмоциональное напряжение испытывает человек или насколько он склонен совершать непредвиденные поступки.

А - отличаются нетерпеливостью, желанием добиться успеха. Стремятся выполнять работу быстро и при этом могут быть неуживчивыми, раздражительными и агрессивными. Эти тенденции указывают на «одержимое» поведение, широко распространенное среди менеджеров, хотя далеко не всегда полезное.

Б – более легкий характер, склонны меньше конкурировать в повседневной жизни; более терпеливы в отношениях с коллегами и подчиненными.

3.2. личность и я-концепция; Я-концепция и я-позиция

Уильям Джеймс. Двойственность восприятия нашего «Я»: познанный аспект Я («я-концепция»; наши знания о себе) и познающий аспект Я («самоосознание», акт мышления о нас самих). Объединение двух аспектов Я создают целостное чувство идентичности.

Я- концепция – содержание Я, т.е. наше знание о том, кто мы такие. Я – к как самонастраивание поведение индивида в различных ситуациях.
? Только ли человеку свойственно чувствовать свое Я? Гордон Гэллап: мы не уникальны в этом отношении.

Функции «Я»:

Организирующая: «Я» действует как чрезвычайно важная схема, помогающая нам интерпретировать и вспоминать информацию о нас самих и окружающих.

Эмоциональная: подлинное Я – идеальное Я – должное Я. Если подлинное не соответствует идеальному – депрессия; подлинное должному – возбуждение.

Регулирующая функция. Я управляет нашим поведением, принятием решений, построением планов на будущее; осуществляет контроль за действиями.

- Как «Я» участвует в саморегуляции и насколько успешно?
- Мурейвен: «Я» подобно мышце. Если так, то его можно «накачивать упражнениями».
- Я-концепция выполняет основные адаптивные функции, но имеются **культурные** (Масако Овада и принц Нарухито) **и гендерные различия в «Я»**.
- **? Как люди узнают кто они такие?**
- **4 способа понимания самих себя:**
- **Интроспекция** – процесс, посредством которого люди наблюдают за собой, размышляют о своих чувствах, мыслях, мотивах.
- **Наблюдение над нашим собственным поведением.** Представление себя такими, каким бы представил нас сторонний наблюдатель. Эффект переоценки.
- **Социальное сравнение** (восходящее, нисходящее). Фундаментальная ошибка атрибуции.
- **Социальное взаимодействие.** Поняв, кто мы такие, мы пытаемся управлять образом своего Я и представить его другим в процесс самопрезентации и управления впечатлениями. У нас много образов Я.... Вся жизнь театр.

- **Существует несколько техник самопрезентации, которые используются в повседневной жизни:**
- **Инграция** – практика заслужить доверие; презентация положительного образа....
- **«Препятствия», которые мы создаем самим себе** (экстремальная форма создания препятствий + оправдание).
- **Изучение Я-концепции** дает возможность раскрыть и задействовать чрезвычайно разнообразный мир мотивационных ресурсов личности + внутренняя маневренность Я
- **Прорыв: помогает объяснить почему человек думает одно, говорит другое, но поступает не так как говорит, а иногда и вопреки тому, что думает.**

- Для поддержания чувства собственного достоинства и адекватного Я-образа работнику нужно постоянно оценивать свои притязания и достижения.
- Его (+) самооценка определяется **3 главными вопросами по отношению к самому себе:**
- - **насколько я импонирую значимым другим в своем поведении?**
- - **какова моя компетентность в профессиональной деятельности?**
- - **насколько я чувствую собственную значимость в самооценках и в оценках меня другими?**
- **Отношение к себе и восприятие себя во многом определяет успешность выполнения работы, особенно когда эти 3 компонента оцениваются значимыми другими высоко.**