

Лекция. Организационное поведение

1. Сущность, виды, технологии формирования организационного поведения
2. Личность в организации: персональное развитие

История ОП

- Организационное поведение как отдельное научное направление возникло в начале 1960-х годов.
- Основоположниками данного направления считались В.Врум («Труд и мотивация»), а также Л.Портер и Э. Лоулер («Управленческие установки и их выполнение»)
- Однако впервые сам термин использовал Ф.Лютэнс

Теории ОП

- Предлагают объяснения образа мыслей, чувств и причин поступков людей
- Основой ОП является ориентация на результаты
- ОП как дисциплина берет свое начало с 1959 г. и связана с американскими учеными Гордоном и Хауэлом
- ОП изучает социальные организации (объект исследования) и поведение людей и групп в организации (предмет исследования)

Организационное поведение

- Имеет междисциплинарный характер и объединяет:
 - Общий и стратегический менеджмент
 - Теорию организации
 - Поведенческие науки: психологию, социологию, имиджелогия
 - Экономическую теорию
 - Экономико-математические методы

ОП и менеджмент

- ОП не заменяет менеджмент как науку. Оно сконцентрировано на изучении **поведенческого аспекта** менеджмента
- ОП концентрирует внимание на:
 - Организационной культуре
 - Проектировании трудовых процессов
 - Анализе удовлетворенности трудом со стороны персонала
 - Использовании в менеджменте элементов групповой динамики

Цель ОП

- Овладение методами и приемами управления поведением личности и группы в организации

Организационное поведение

- область знания, стремящаяся понять и научиться предсказывать поведение людей в организации, а также управлять им (Ф.Лютенс)
- Академическая дисциплина, которая помогает руководителю принимать хорошие решения при работе с людьми в сложной динамичной среде

В. 2. Личность в организации

- Личность – это и наши внутренние склонности, и опыт, который мы приобретаем с возрастом.
- Определяется нашей физиологической, психологической конституцией и формируется личной и коллективной историей
- При найме наряду с профессиональными навыками возросли требования к психологическим, имиджевым, поведенческим характеристикам претендента
- Чем выше уровень позиции в компании, тем важнее личностные качества

Это не прихоть работодателя

- От склада личности, соответствия его внутрифирменным стандартам в области коммуникации, зависит
- сможет ли новый сотрудник адаптироваться к корпоративной культуре,
- как будут складываться его взаимоотношения в коллективе и с руководством,
- насколько эффективно, в конечном счете, он будет работать

- Эффективность труда = индивидуальные свойства x усилия x организационная поддержка
- Хороший менеджер должен понимать существующее в человеческой природе многообразие, обязан уметь правильно обращаться с разнообразными человеческими факторами, составляя из них композицию, которая сможет вести организацию к поставленным целям

Индивидуальные свойства личности

- Темперамент, черты характера, восприятие, национальные особенности, возраст, пол
- Большая пятерка
 - Экстраверсия (общительность, уверенность в себе, ориентация на внешний мир)
 - Склонность к сотрудничеству
 - Добросовестность (ответственность, нацеленность на успех)
 - Эмоциональная стабильность
 - Восприимчивость к новому (высокая степень адаптации, отсутствие стереотипов)

национальность

Возраст

Темперамент

- Определяет динамику психической деятельности человека
- Не характеризует его убеждений, взглядов, интересов
- Не является показателем большей или меньшей общественной ценности личности
- Не определяет ее возможности

Особенности подходов

- Холерик
- Сангвиник
- флегматик
- меланхолик
- Ни минуты покоя
- Доверяй, но проверяй
- Не торопи
- Не навреди

Рекомендации в работе

- Холерик - без нужды не задевать его самолюбия, избегать резкости, небрежности, не поручать однообразные монотонные работы, быть точным
- Сангвиник - строгость, требовательность, контроль за качеством работы, поручать активную, организаторскую работу

Рекомендации в работе

- Флегматик - поручать работы, требующие выдержки и хладнокровия, помогать избавляться от одиночества, привлекать к аналитическим, учетным работам
- Меланхолик - доброжелательность, исключается резкость, чаще ободрять, поручать однообразную работу, приучать к работе

Рекомендации работникам

- Холерику - более критично подходить к своим действиям, желаниям, чтобы не задевать окружающих
- сангвинику - результаты будут выше, если постараться действовать целеустремленно и дела доводить до конца

- Флегматику - стараться быть максимально активным
- меланхолику - избегать самоанализа, не вспоминать обиды, выбрать активное, подвижное хобби, переключать внимание на окружающих, помогать другим в работе и в быту.

- Некоторые свойства темперамента влияют на формирование межличностных отношений
- Холерики и сангвиники легко устанавливают
- Флегматики испытывают затруднения
- Устойчивые связи образуются в парах «меланхолик с флегматиком», «меланхолик с сангвиником» и «флегматик с сангвиником».
- В парах «холерик с холериком», «сангвиник с сангвиником», «холерик с сангвиником» затруднено



Гендерный аспект делового общения

Мужчины

- Профессиональная деловитость
- Влечение к коллективу
- Влечение к политике, науке, искусству

Женщины

- Домовитость
- Влечение к семье
- Влечение к учебе

Особенности мужского коммуникативного поведения

ориентирован
на
результат,
на принятие
решения

обсуждение
главного,
обход
подробностей

немного
сло
вность,
молчали
вость

любят
«слушать
себя»

Особенности женского коммуникативного поведения

**несдержанны
в проявлении
эмоций**

**быстрее
принимают
решения**

**драматизируют
незначительные
события**

**в рассуждениях
пропускают
логические
звенья**

Способы добиться расположения мужчин

- Не говорите о проблемах;
- Не критикуйте его и не давайте советов;
- Будьте конкретны в общении;
- Проявляйте интерес к «мужским» разговорам;
- Поддерживайте репутацию мужчины;
- Не злоупотребляйте макияжем;
- Обращаясь с просьбой, будьте конкретны;
- Чаще используйте похвалу.

Способы добиться расположения женщин

- Здоровайтесь с женщиной персонально;
- Делайте чаще комплименты;
- Замечайте в ней все перемены;
- Учитесь ее слушать и слышать;
- Проявите участие в решении ее проблем;
- В процессе общения не смотрите на часы;
- Относитесь к ее чувствам и переживаниям серьезно;
- Будьте вежливы и тактичны;
- Следите за своим внешним видом.

Начальник - мужчина

- Существует своеобразное проявление «табу» на проявление эмоций
- Единственная «разрешенная» эмоция – гнев
- Как реагировать:
 - Не стоит ждать проявления положительных эмоций
 - Гнев принимайте как данность. Реагируйте на содержательную сторону взаимодействия. Что, какие действия, слова не понравились; как это можно исправить, как поступать в следующий раз...

Начальник - мужчина

- Стремится к соперничеству, обязательно хочет выиграть – полезно прислушиваться к мнению руководителя, советоваться с ним, спрашивать, как сделать, но в меру
- Агрессивно реагирует на критику. Вместо того, чтобы критиковать, лучше спрашивать, что он думает
- Не стоит ждать, что руководитель эмоционально поддержит вас. Мужчина-руководитель обычно считает, что достаточно дать четкую инструкцию, что делать

Начальник - мужчина

- Стремится к независимости – никогда не говорите «Я же Вам говорила! Я же предупреждала» или «Это же так просто! Неужели Вы сами не можете понять?»

Начальник - женщина

- Склонна проявлять свои эмоции:
 - Если гнев – слушайте, не спорьте, не перебивайте, не демонстрируйте обиды
 - Признайте, что то, что произошло, могло быть ошибкой
 - Если эмоции положительные - покажите, что вам интересно, что чувствует ваш руководитель, порадитесь вместе с ней

Начальник - женщина

- В случае негативных эмоций не в ваш адрес - выслушайте и мягко напомните, что необходимо выполнить еще какую-то работу
- Ждет обратной связи.
- Для нее важно, как вы отреагировали на ее просьбу или распоряжение. Поэтому важны как ваши вопросы, так и эмоциональная реакция на вашем лице и в ваших словах.

Начальник - женщина

- На женщин руководителей подчиненные обижаются больше
- Мужчине прощают и грубость и суровое наказание, женщине – никогда
- Плохое настроение – это капризы, а не перегруженность работой
- Неточность – это женская невнимательность
- Требовательность – это желание показать себя

Начальник - женщина

- Возраст. Бывает, что подчиненная старше руководителя.
- Плюсы:
 - Молодость руководителя стимулирует вас на собственный личностный рост
 - Она способна на нестандартные решения
 - Не бойтесь спрашивать у нее совета и просить о помощи

Женщина-руководитель плюсы

- Внимательность
- Терпеливость и вера в людей
- Готовность выращивать кадры
- От природы склонны обращать внимание на детали и запоминать их.
- Поучитесь:
 - Трудолюбию
 - Умению отличать главное от второстепенного
 - Вовремя перешагивать через карьерные ступени

Женщина – руководитель. Чего не стоит делать

- Пытаться подружиться с ней и войти в ее круг общения
- Соперничать с ней по одежде и местам отдыха
- Флиртовать с ее гостями и посетителями
- Не будьте откровенны о своей личной жизни
- Думайте, что говорите (что-то вы сегодня не в форме)