

ОСОБИСТІСНІ ПРОЦЕСИ В УПРАВЛІННІ

Управління існує лише в контексті організації та людей, що працюють у цій організації. Людський фактор - головний в успіху організації та ефективній діяльності. Діяльність організацій безпосередньо і головним чином залежить від людей, що виконують певні ролі й функції. Організаційна поведінка пов'язана з вивченням діяльності людей і з тим, як їхня поведінка впливає на роботу організації. Будь-яка організація зацікавлена в тому, щоб її працівники поводитися певним чином. Люди завжди поведуться відповідно до їхнього сприйняття реальності. Вони живуть у своїх світах сприйняття. Усвідомлення різниці між світами сприйняття працівників і менеджерів, а також реалій організацій важливе для розуміння організаційної поведінки.

Питанням проблеми особистості присвячені праці багатьох вітчизняних вчених Б. Г. Ананьева, Л. С. Виготського, Ю. М. Забродіна, О. Ф. Лазурського, К. К. Платонова та ін. Принципово новий підхід до вивчення проблеми сприйняття належить таким вченим, як П. Я. Гальперіну, О. М. Леонтьєву, С. Л. Рубінштейну.

На людську поведінку в організації впливають і зовнішні, і внутрішні фактори. Внутрішні фактори включають навчальні здібності, мотивацію, сприйняття, ставлення, риси характеру та цінності. Ми зупинимося на сприйнятті як окремому особистісному процесі. Тому що кожний окремий індивідуум по-різному оцінює ситуацію і по-різному ставиться до тієї самої ситуації.

Сприйняття є важливим джерелом пояснення людської поведінки. Сприйняття - це відбір та організація явищ навколишнього середовища для набуття значимого досвіду тим, хто сприймає [1]. Цей процес залежить не тільки від інформації органів чуття, а й від настрою, очікувань, життєвого досвіду людини. Це активний процес, у якому задіяний минулий досвід, очікування, застереження, значимість для людини того, що вона сприймає.

Всі люди різні і ця різниця проявляється в усьому різноманітті характеристик людини. Люди мають різний вік, стать, освіту, говорять на різних мовах і по-різному поведуться. Це різноманіття суттєво розширює потенціал і можливості організації, і воно ж породжує труднощі в її управлінні, а також проблеми та конфлікти у взаємодії людини з організацією.

Поведінка і діяльність людини в будь-який проміжок часу залежать від її сприйняття ситуації та об'єкта. Особистість має цікавий вплив на те, що і як сприймають люди. Будь-який вимір особистості разом із численними іншими рисами може впливати на процес сприйняття. Тому в організаціях працівники одну і ту ж ситуацію сприймають по-різному, також кожний окремий індивід сприймає інших людей по-своєму. Цей процес називають особистісним сприйняттям.

Суттєвою характеристикою особистості є її поведінка у групі, вміння контактувати і взаємодіяти з іншими людьми, дотримуватися групових норм і правил. Для того щоб визначити суперечності між поведінкою людини і нормами організаційного оточення, необхідно розуміти і знати, що є основоположним у поведінці людини, тобто

необхідно знати, як індивід сприймає себе і оточуючих, яким чином він реагує на ті чи інші стимулюючі дії, що для нього є неприйнятним, а що само собою зрозуміло.

Отже сприйняття залежить від попереднього досвіду людини. Чим більше людина обізнана з певним об'єктом, тим певнішим, точнішим і змістовнішим є її сприйняття цього об'єкта [2]. Для того, щоб менеджери могли прогнозувати поведінку працівників необхідно щільно ознайомитись з процесом сприйняття, так як важливу роль в управлінській діяльності відіграють знання та врахування психологічних властивостей особистості.

Входження людини в організацію – це особливий, складний і надзвичайно важливий процес соціалізації, від успішності якого залежить подальший розвиток як члена організації, так і самої організації [4]. Не кожна поведінка працівників є бажаною або небажаною з погляду менеджерів. Фактично багато проявів поведінки нейтральні. Отже першим і найважливішим кроком менеджера є визначення належної поведінки, шляхом спостереження, аналізу та оцінки процесу сприйняття кожного окремого працівника (рис. 1).

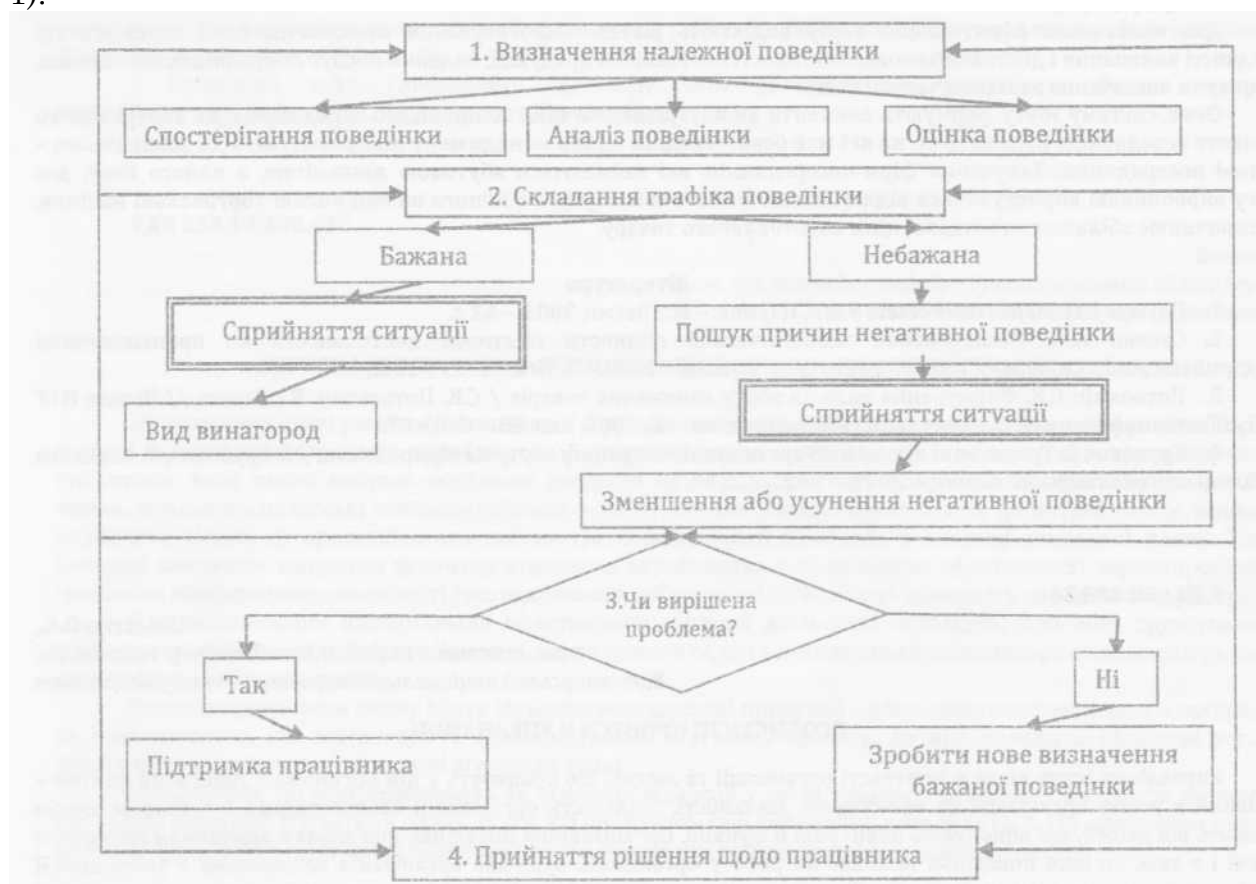


Рис. 1 Методика визначення належної поведінки

Так, менеджери повинні зосередитись на методиці визначення належної поведінки, намагаючись підвищити прояви бажаної поведінки та зменшити прояви небажаної. Визначення належної поведінки складається з: спостереження поведінки, аналізу та оцінки поведінки. Для того, щоб простежити поведінку працівника слід скласти графік поведінки на певний час, де будуть відображені місяці року і поведінка працівника за об'єм виконання певної роботи. Після цього менеджер повинен визначитись чи є поведінка бажаною, прийнятною для організації чи небажаною. Якщо поведінка бажана - менеджер має обрати вид винагороди для працівника аби підвищити чи підтримати бажану поведінку. Якщо поведінка небажана, мета менеджера - зменшити або усунути її. А в найкращому варіанті збільшити бажану.

Сприйняття ситуації може бути особливо важливим при розумінні організаційної

поведінки. Менеджеру необхідно пам'ятати, що існує перспектива взаємодії. І працівник, і ситуація взаємодіють між собою, таким чином визначають сприйняття менеджера до інших. Досвідчені менеджери узагальнюють всю ситуацію і визначають чи вирішена проблема. Виходячи з цього, якщо вирішена, то підтримують працівника, підкріплюють зв'язок певними стимулами, Якщо не вирішена, тоді менеджер повинен спробувати перевизначити бажану поведінку. Адже змінити поведінку нелегко, оскільки люди часто опираються змінам, особливо у контексті процесу сприйняття. Після цього менеджер приймає рішення щодо працівника.

Отже, можна зробити висновок, що людині постійно потрібні відомості про поточний стан і зміни в зовнішньому світі і внутрішньому середовищі для оцінки цієї інформації та прийняття рішень по своїй поведінці і виробленні програм подальшої діяльності.

Література

1. Власова А. М. Організаційна поведінка : навч. посіб. / А. М. Власова, Л. М. Савчук, В. Б. Савінова. - К.: КНЕУ, 1998. – 96 с.
2. Властивості та види сприйняття [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://textbooks.net.ua/content/view/5457/47/>.
3. Новак В. О. Організаційна поведінка : підручник / В. О. Новак, Т. Л. Мостенська, О. В. Ільєнко. – К.: Кондор-Вид-во, 2013. – 498 с.
4. Савельєва В. С. Організаційна поведінка : навч. посіб. / В. С. Савельєва, О. Л. Єськов, В. М. Вакуленко. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 240 с.