

ТЕМА 2. ВЗАЄМОДІЯ ЛЮДИНИ І ОРГАНІЗАЦІЇ

ПЛАН

1. Поняття організаційної поведінки
2. Взаємодія і взаємовідносини людей в організації. Сутність, види та особливості взаємодії
3. Механізми функціонування соціально-психологічних феноменів в організації
4. Соціально-психологічні особливості спілкування. Поняття, сутність та види спілкування в організації



Мета: вивчити та запам'ятати основні критерії взаємовідносин людей в організації, засвоїти сутність, особливості та необхідність спілкування.



Основні категорії

Будь-яка **організація (підприємство)** як соціально-економічне утворення становить складну систему взаємодії людей, яка включає різноманітні відносини, переконання, ідеали, цінності, настанови, риси характеру і ставлення до самих себе, колег по роботі та організації в цілому.

В організації спостерігаються **два різновиди взаємодії** – міжособистісна і міжгрупова, які здійснюються в системі міжособистісних відносин і спілкування.

Міжособистісна взаємодія в організації – це тривалі чи короткочасні, вербальні або невербальні контакти між працівниками всередині груп, відділів, команд, які викликають взаємні зміни їх поведінки, діяльності, відносин і настанов. Чим більше контактів відбувається між їх учасниками і чим більше часу вони проводять разом, тим узгодженішою є робота всіх підрозділів і організації в цілому.

Міжгрупова взаємодія – процес безпосередньої чи опосередкованої дії множини суб'єктів (об'єктів) один на одного, що породжує їх взаємозумовленість і своєрідний характер відносин. Зазвичай вона наявна між цілими групами організації (а також їх частинами) і є інтегруючим її фактором.

Спілкування – складний багатоплановий процес установалення та розвитку контактів і зв'язків між людьми, що породжується потребами спільної діяльності та включає обмін інформацією і формування єдиної стратегії взаємодії, взаємовідносин.

Відносини прийняття – неприйняття виявляються у міміці, жестах, позі, погляді, інтонації, намаганні закінчити або продовжити спілкування. Вони свідчать про те, подобаються люди один одному чи ні.

Конгруенція (лат. congruens, congruentis – співрозмірний, відповідний, той, що збігається) – підтвердження взаємних рольових очікувань, єдиний резонансний ритм, співзвучність переживань учасників контакту.

Зворотний зв'язок між людьми – процес взаємоспрямованих дій у відповідь, який сприяє підтримці наступної взаємодії та під час якого здійснюється також навмисне чи ненавмисне повідомлення іншій особі про те, як її поведінка і дії (або їх наслідки) сприйняті чи пережиті.

Види сумісності людей: **психофізіологічна сумісність** базується на взаємодії особливостей темпераменту, потреб індивідів. **Психологічна сумісність** передбачає взаємодію характерів, інтелектів, мотивів поведінки. **Соціально-психологічна сумісність** має передумовою узгодження соціальних ролей, інтересів, ціннісних орієнтацій учасників. Нарешті, **соціально-ідеологічна сумісність** ґрунтується на спільності ідеологічних цінностей, схожості соціальних настанов стосовно різних фактів дійсності, пов'язаних з реалізацією етнічних, класових і конфесійних інтересів.

Наслідування – це соціально-психологічний процес дотримання особистістю чи групою якого-небудь еталону, зразка, що виявляється у прийнятті, запозиченні та відтворенні зовнішніх (поведінкових) або внутрішніх (психологічних) особливостей інших людей.

Навіювання (рос. внушение) – це такий вплив на інших людей, який вони сприймають неусвідомлено, внаслідок чого несвідомо змінюються думки, настанови, погляди.

Конформність (лат. conformis – подібний, відповідний) на відміну від навіювання є свідомою зміною думок, оцінок. Ситуативно і свідомо конформність дає змогу підтримувати та узгоджувати уявлення (норми) з приводу подій, що відбуваються в житті та діяльності людей.

Переконання – це процес тривалого впливу на іншу людину, під час якого вона свідомо засвоює норми і правила поведінки партнерів по взаємодії.

Продуктивний стиль – це результативний спосіб контактування партнерів, що сприяє формуванню і підтриманню відносин взаємної довіри, розкриттю особистісних потенціалів і досягненню ефективних результатів у спільній діяльності.

Спілкування – це процес взаємозв'язку і взаємодії суспільних суб'єктів (класів, груп, особистостей), в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, вміннями і навичками, а також результатами діяльності. Спілкування – одна з необхідних і загальних умов формування та розвитку суспільства й особистості.

Види спілкування:

- міжособистісне, що пов'язане з безпосередніми контактами людей у групах або парах, постійних за складом учасників;

- міжперсональне, учасниками якого є конкретні особистості, що володіють спеціальними індивідуальними якостями, які розкриваються у процесі спілкування та організації спільних дій;

- довірливе, під час якого передається особливо значуща інформація; довірливість – суттєва ознака всіх видів спілкування (крім конфліктного), оскільки без довіри не можна проводити переговори, вирішувати інтимні питання;

- конфліктне, що характеризується взаємним протистоянням людей, висловленням незадоволення і недовіри;

- особисте – обмін неофіційною інформацією;

- ділове – процес взаємодії людей, що виконують спільні обов'язки або залучені до однієї і тієї самої діяльності;

- пряме (безпосереднє) – історично перша форма спілкування людей один з одним, на основі якого в пізніші періоди розвитку цивілізації виникають різні види опосередкованого спілкування;

- опосередковане – взаємодія за допомогою додаткових засобів (письма, аудіо-відеотехніки).



Теми рефератів

1. Спілкування – основа взаємодій людей
2. Сумісність людей та її вплив на клімат в колективі
3. Особистість та організаційна поведінка
4. Соціально-психологічна характеристика особистості



Тести

1. Міжособистісна взаємодія в організації – це

1. Тривалі чи короткочасні, вербальні або невербальні контакти між працівниками всередині груп, відділів, команд.
2. Тривалі чи короткочасні контакти між працівниками всередині груп, відділів, команд
3. Процес безпосередньої чи опосередкованої дії множини суб'єктів (об'єктів) один на

одного.

2. Міжгрупова взаємодія –

1. Процес безпосередньої дії множини суб'єктів (об'єктів) один на одного.
2. Тривалі чи короткочасні, вербальні або невербальні контакти між працівниками всередині груп, відділів, команд.
3. Неприйняття, що виявляються у міміці, жестах, позі, погляді, інтонації, намаганні закінчити або продовжити спілкування.
4. Вірна відповідь відсутня.

3. Спілкування – це:

1. Складний багатоплановий процес установаження та розвитку контактів і зв'язків між людьми.
2. Процес безпосередньої дії множини суб'єктів (об'єктів) один на одного.
3. Тривалі чи короткочасні, вербальні або невербальні контакти між працівниками всередині груп, відділів, команд.
4. Неприйняття, що виявляються у міміці, жестах, позі, погляді, інтонації, намаганні закінчити або продовжити спілкування.

4. Відносини прийняття – це:

1. Неприйняття, що виявляються у міміці, жестах, позі, погляді, інтонації, намаганні закінчити або продовжити спілкування.
2. Складний багатоплановий процес установаження та розвитку контактів і зв'язків між людьми.
3. Процес взаємоспрямованих дій у відповідь, який сприяє підтримці наступної взаємодії
4. Вірна відповідь відсутня.

5. Конгруенція – це:

1. Підтвердження взаємних рольових очікувань, єдиний резонансний ритм, співзвучність переживань учасників контакту.
2. Складний багатоплановий процес установаження та розвитку контактів і зв'язків між людьми.
3. Тривалі чи короткочасні, вербальні або невербальні контакти між працівниками всередині груп, відділів, команд.
4. Неприйняття, що виявляються у міміці, жестах, позі, погляді, інтонації, намаганні закінчити або продовжити спілкування.

6. Види сумісності людей:

1. Психофізіологічна, психологічна, соціально-психологічна, соціально-ідеологічна;
2. Психологічна та соціально-психологічна
3. Фізіологічна, соціальна та ідеологічна;
4. Всі відповіді правильні.

7. Конформність - це:

1. Свідома зміна думок та оцінок
2. Вплив на інших людей, який вони сприймають неусвідомлено, внаслідок чого несвідомо змінюються думки, настанови, погляди
3. Тривалий вплив на іншу людину, під час якого вона свідомо засвоює норми і правила поведінки партнерів по взаємодії.

8. Наслідування – це

1. Соціально-психологічний процес дотримання особистістю чи групою якого-небудь еталону або зразка
2. Узгодження соціальних ролей, інтересів, ціннісних орієнтацій учасників
3. Спільні ідеологічні цінності, схожості соціальних настанов стосовно різних фактів дійсності, пов'язаних з реалізацією етнічних, класових і конфесійних інтересів.

9. Переконавання – це:

1. Процес тривалого впливу на іншу людину, під час якого вона свідомо засвоює норми і правила поведінки партнерів по взаємодії

1. Підтвердження взаємних рольових очікувань, єдиний резонансний ритм, співзвучність переживань учасників контакту.
2. Складний багатоплановий процес устанавлення та розвитку контактів і зв'язків між людьми.
4. Неприйняття, що виявляються у міміці, жестах, позі, погляді, інтонації, намаганні закінчити або продовжити спілкування.



Питання для самоконтролю

1. Поняття організаційної поведінки
2. Взаємодія і взаємовідносини людей в організації.
3. Сутність та види взаємодії
4. Особливості взаємодії
5. Механізми функціонування соціально-психологічних феноменів в організації
6. Соціально-психологічні особливості спілкування.
7. Поняття та сутність спілкування в організації.
8. Види спілкування в організації
9. Вплив особистісних характеристик на настанови і поведінку людей в організації
10. Соціально-психологічна характеристика особистості.
11. Особистість і організаційна поведінка



Для нотаток