

Эффективные модели  
организационного поведения  
сотрудников социальных  
учреждений

Сатикова Светлана Валентиновна

# Основные понятия.



- Модель – в широком смысле – образец, аналог какого-либо объекта, процесса или явления, используемый в качестве его «заместителя» для изучения, совершенствования и т.п.
- Шаблон, по которому можно создавать другие объекты, процессы, явления.

# Основные понятия

- Поведение – внешняя и внутренняя активность субъекта, проявляющаяся при его взаимодействии с окружающей средой.
- Чаще всего под поведением в целом понимают систему действий по поддержанию своего существования, осуществляемых биологическим индивидом любого уровня.
- Поведение человека - это внешнее проявление деятельности, порядок действий индивида, который нацелен на обеспечение необходимых условий его существования и выражается через определенный набор поступков, направленных воздействий.

# Основные понятия.

- Эффективность – отношение полезного результата (эффекта) к затратам (любым) на его получение
- Что является результатом поведения?

# Модели поведения

- Существуют различные классификации видов и форм поведения.
- Классифицирование – это и есть разработка моделей.
- Виды поведения можно условно разделить по следующим критериям:

# Виды поведения

- По происхождению:
  - врожденное (инстинктивное и выученное в первые часы жизни),
  - приобретенное, в том числе заученное (развившееся в результате научения)
  - творческое (созданное самостоятельно)
- По назначению:
  - игровое,
  - учебное,
  - исследовательское,
  - трудовое,
  - родительское и т.д.

# Виды поведения

- По количественному числу участников:
  - индивидуальное
  - социальное, у которого множество разновидностей
- По соответствию существующим социальным нормам:
  - социально приемлемое (осознанное, конформное, стереотипное)
  - социально неприемлемое или асоциальное (девиантное, делинквентное и аддиктивное),
  - а также их разновидности в зависимости от затронутых социальных норм (к примеру, правомерное и неправомерное, нравственное и безнравственное)

# Виды поведения

- По последствиям:
  - Результативное и нерезультативное;
  - Эффективное и неэффективное
- По степени осознанности:
  - Импульсивное
  - Осознанное
  - Волевое
- По характеру обусловленности:
  - внешне обусловленное (ситуативное, вынужденное)
  - внутренне обусловленное (мотивированное).



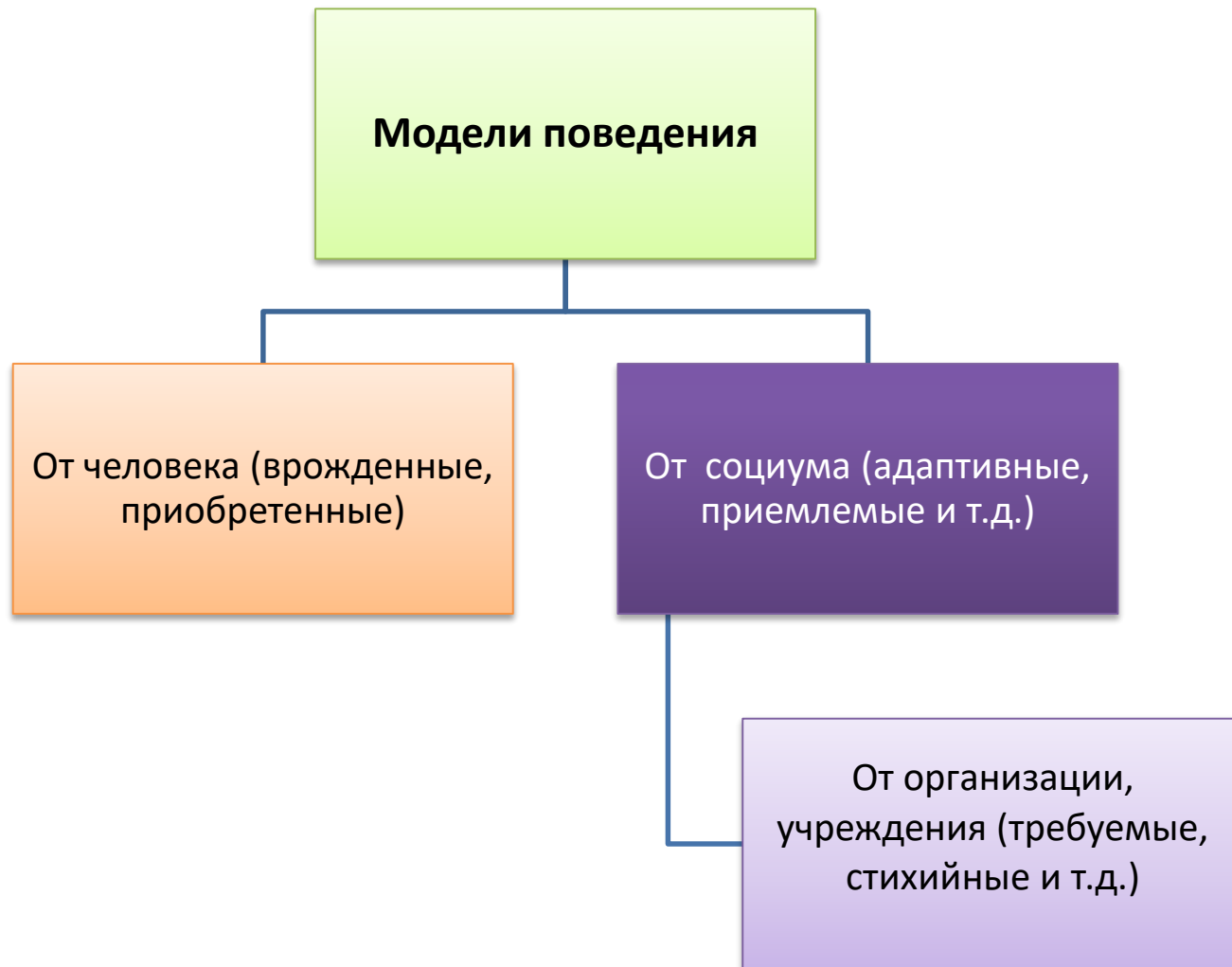
# Функции моделей поведения

- В психике человека – создать стандарты, нормативы реагирования, действий и оценок в различных ситуациях.
- В системе отношений
  - определить (идентифицировать) себя и других.
  - прогнозировать, сделать более предсказуемым поведение человека для других людей
  - дополнительно – бороться с моделями поведения, не соответствующими ожиданиям (и с людьми, использующими их)
- Сделать более эффективным (предсказуемым) процесс управления поведением и деятельностью людей в организации, учреждении.

# Модели поведения

- Модели поведения формируются у человека всю его жизнь. И этим позволяют человеку адаптироваться к новым социальным условиям, новому окружению, новым должностным требованиям и т.д.
- Основные проблемы возникают – если мы не можем сформировать новую модель или формируем ее неправильно, неадекватно ситуации.

# Модели поведения



# Модели поведения сотрудника в социальном учреждении

- Формируясь, любое поведение решает какую-либо задачу и условно может считаться эффективным в текущий момент времени.
- Но последствия реализации определенных моделей поведения могут оказаться нежелательными для человека и/или его социального окружения.
- Рассмотрим типичные модели поведения

# Стресс

- Понятие стресс было введено Г.Селье для обозначения неспецифической реакции **организма** «общего адаптационного синдрома» в ответ на любое неожиданное воздействие.
- Считается, что стресс сопровождает любое взаимодействие человека с миром.

# Стресс

- ***Стрессором*** принято назвать воздействие, приводящее к возникновению стрессовой ситуации.
- Было выявлено, что стресс может влиять на человека как положительно, так и отрицательно.
- Отрицательный стресс называется дистресс

# Стресс



# Стресс

- В качестве стрессогенных факторов могут выступать профессиональные вредности
- Работа с людьми – высоко стрессовая.
- Необходимо принимать профилактические меры, т.к. длительный стресс приводит к психологическому выгоранию.



# Психологическое выгорание

- Термин "burnout" (эмоциональное сгорание) был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году.
- Термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности
- Термин характеризовал психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

# Модели поведения по степени осознанности

- Инстинктивное
- Рефлекторное
- Автоматическое (привычное)
- Импульсивное
- Случайное (нечаянное)
- Осознанное (целенаправленное)

# Модели поведения, связанные переработкой информации

- Задумываясь над взаимодействием человека с информацией, которую он получает из этого мира, и над способом получения этой информации, Карл Густав Юнг пришел к выводу, что данными процессами управляют следующие характеристики:
- **Экстраверт-интроверт** — свойство, определяющее, как сопоставляет человек внешний и внутренний мир;
- **Сенсорик-интуит** — способ познания и получения информации;
- **Логик-этик** — предпочтение объективных закономерностей или межличностных отношений;
- **Рационал-иррационал** — предпочтение ситуативной или стратегической реакции на изменения окружающего мира.

На основе их сочетания можно построить ряд моделей поведения.

# Модели ролевого поведения



- **Система ролей** – этот набор моделей поведения, которые облегчают нам жизнь и помогают адаптироваться к различным социальным ситуациям, достигать поставленных целей взаимодействуя с другими людьми.

# Модели поведения

## Система ролей.

- Роль – это набор норм и образцов поведения, сформировавшийся под воздействием установок окружающих и позволяющий выражать во вне конкретные установки человека.
- С точки зрения конкретного человека, роль - хранящийся в памяти набор представлений о том, как он должен вести себя в определенных обстоятельствах (моделей поведения).
- Принятие роли формирует готовность вести себя в соответствии с этими представлениями (ролевые установки личности).

# Модели поведения

## Система ролей.

- Ролевое поведение – своеобразное единство, взаимопроникновение социальной роли и индивидуальности исполнителя. Индивидуальность формирует определенный стиль ролевого поведения, влияет на степень принятия роли и уровень активности исполнения.
- Ролевое поведение во многом определяется уровнем исполняемой роли.
- Принято выделять 4 уровня ролей:

# Модели поведения «от человека».

## Система ролей.

1

- Социальные роли

2

- Роли в группе

3

- Межличностные роли

4

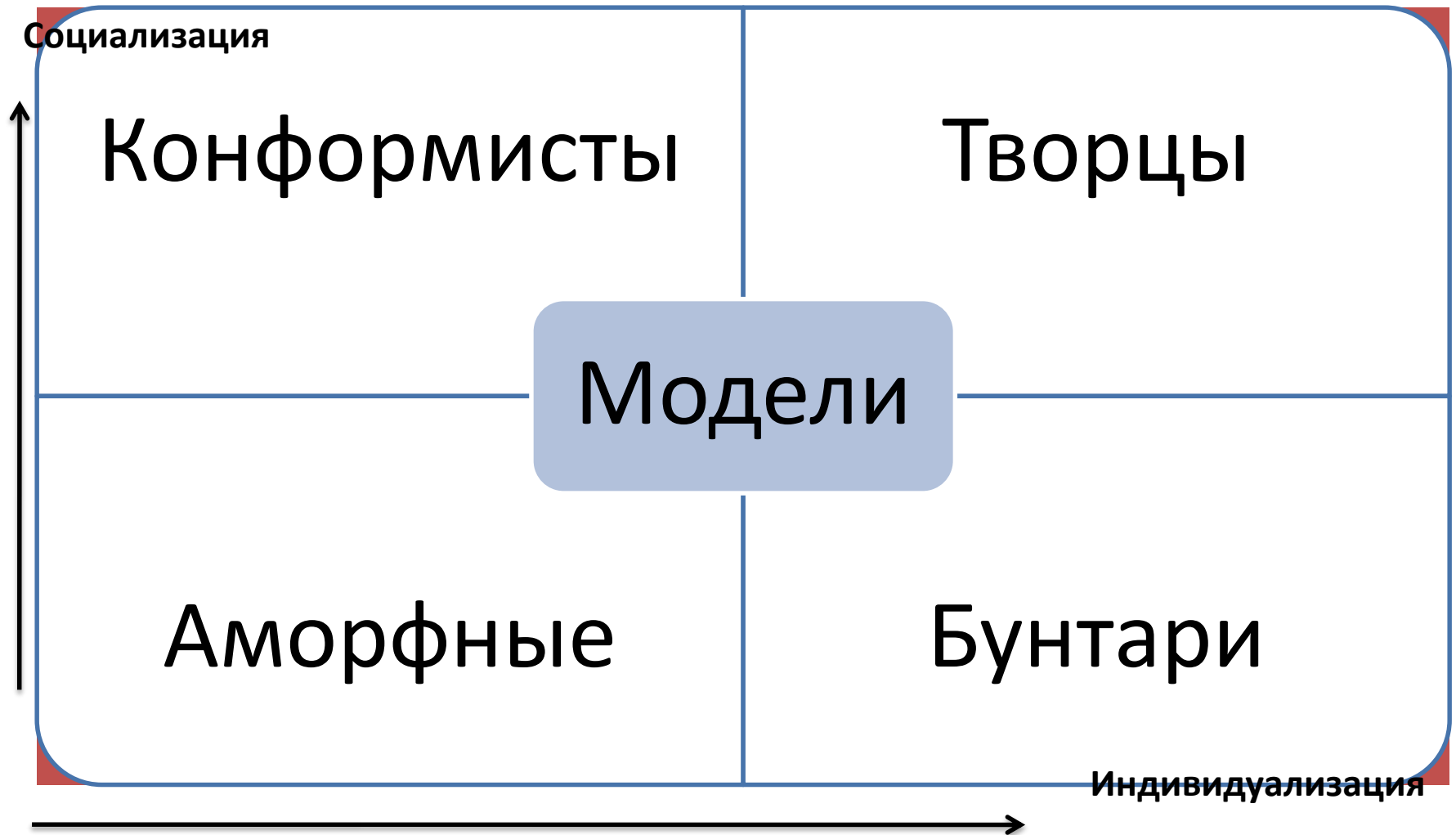
- Индивидуальные роли

# Модели ролевого поведения

- Ролевые модели поведения в организации связаны
  - С требованиями должности
  - Стилем управления
  - Культурой организации
  - Ожиданиями окружающих
  - Личностными особенностями человека...
- Ролевое поведение, если оно соответствует ожиданиям окружающих, способствует эффективному взаимодействию и решению профессиональных задач. Но может стать и источником конфликтов.



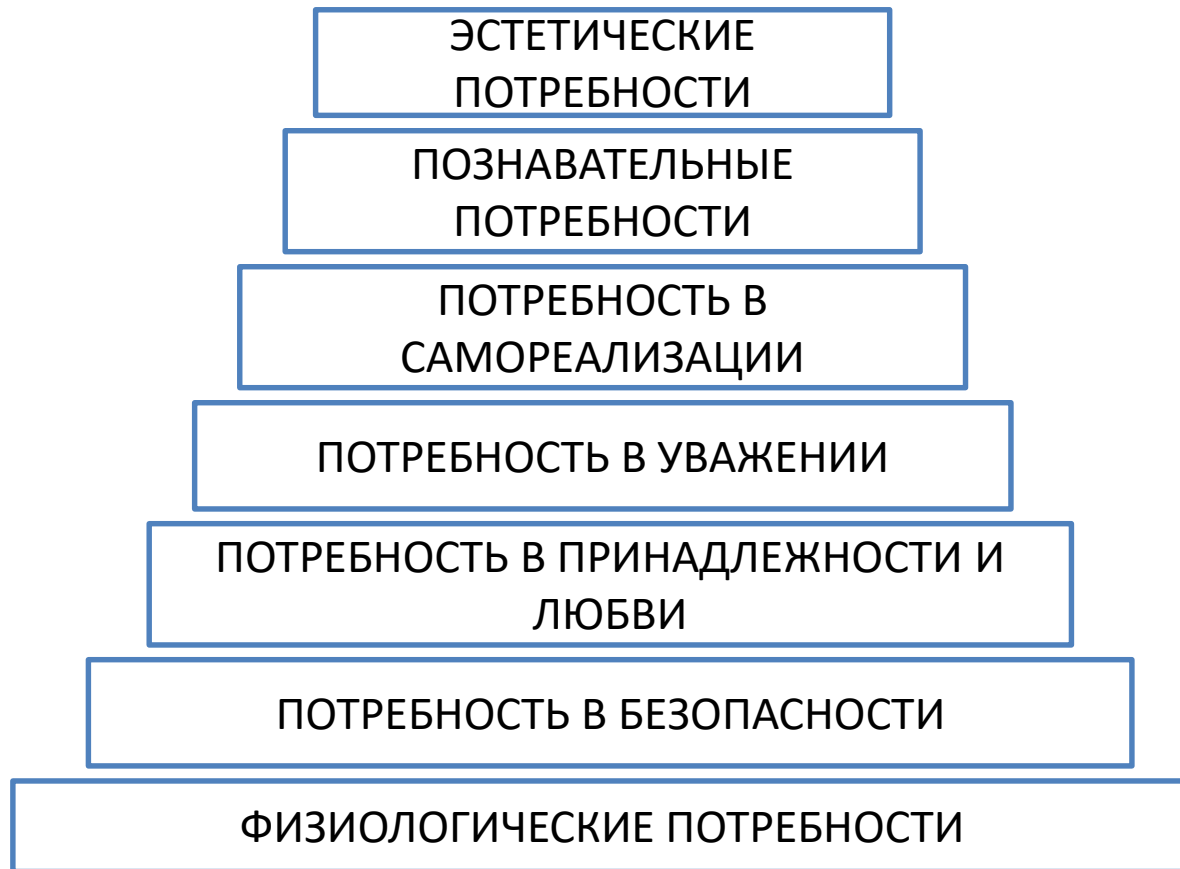
# Модели поведения по развитию личности



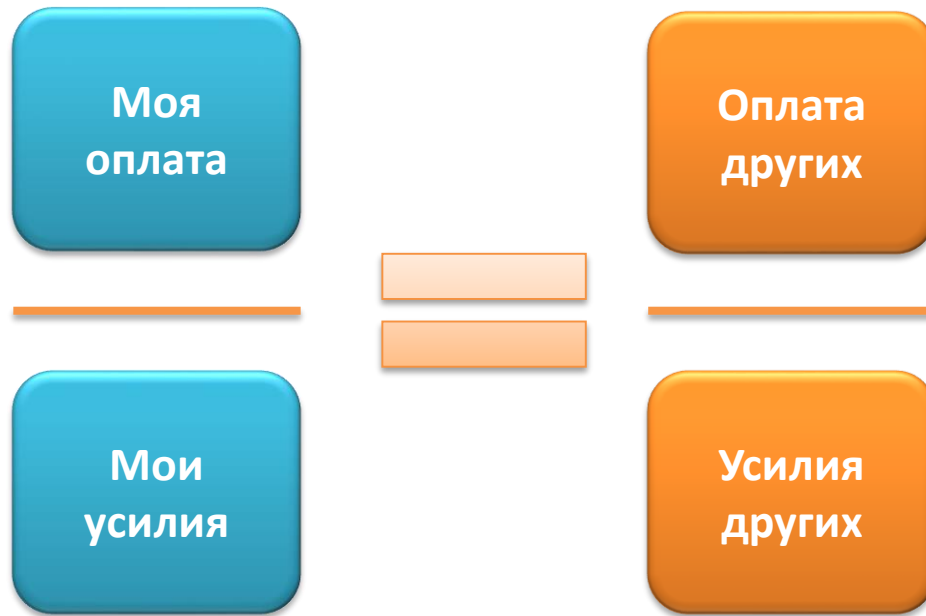
# Мотивационные модели поведения

- Особенности моделей по развитию личности хорошо дополняют мотивационные модели поведения

# Пирамида потребностей А.Маслоу



# Теория справедливости (равенства) С.Адамса

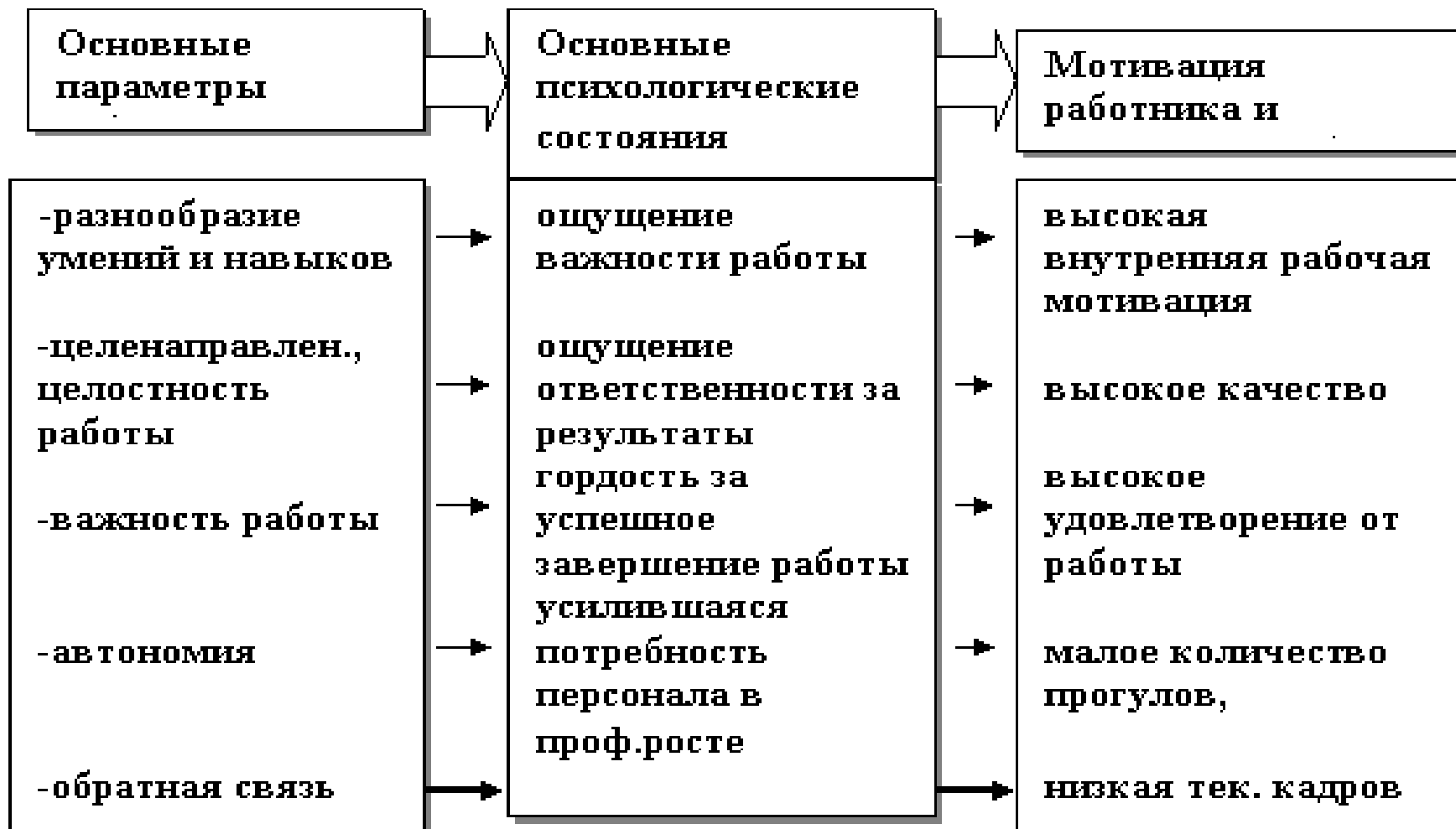


- До тех пор, пока люди не начнут считать, что они получают справедливое вознаграждение, они будут стремиться уменьшать интенсивность труда

# Типы мотивации персонала по В.И.Герчикову



# Модель характеристик работы с точки зрения мотивации Хекмана и Олдхэма



# Модели индивидуального организационного поведения.



# Модели группового организационного поведения

- Модели поведения в группе связаны с неформальным распределением ролей и со структурой группы.
- В каждой из них свои требования к поведению и свои способы оценки эффективности и формирования моделей.



# Эффективные модели организационного поведения сотрудников социальных учреждений

- Особую роль в эффективности организационного поведения играют модели, связанные с системой социальных взаимоотношений.

# Модели поведения



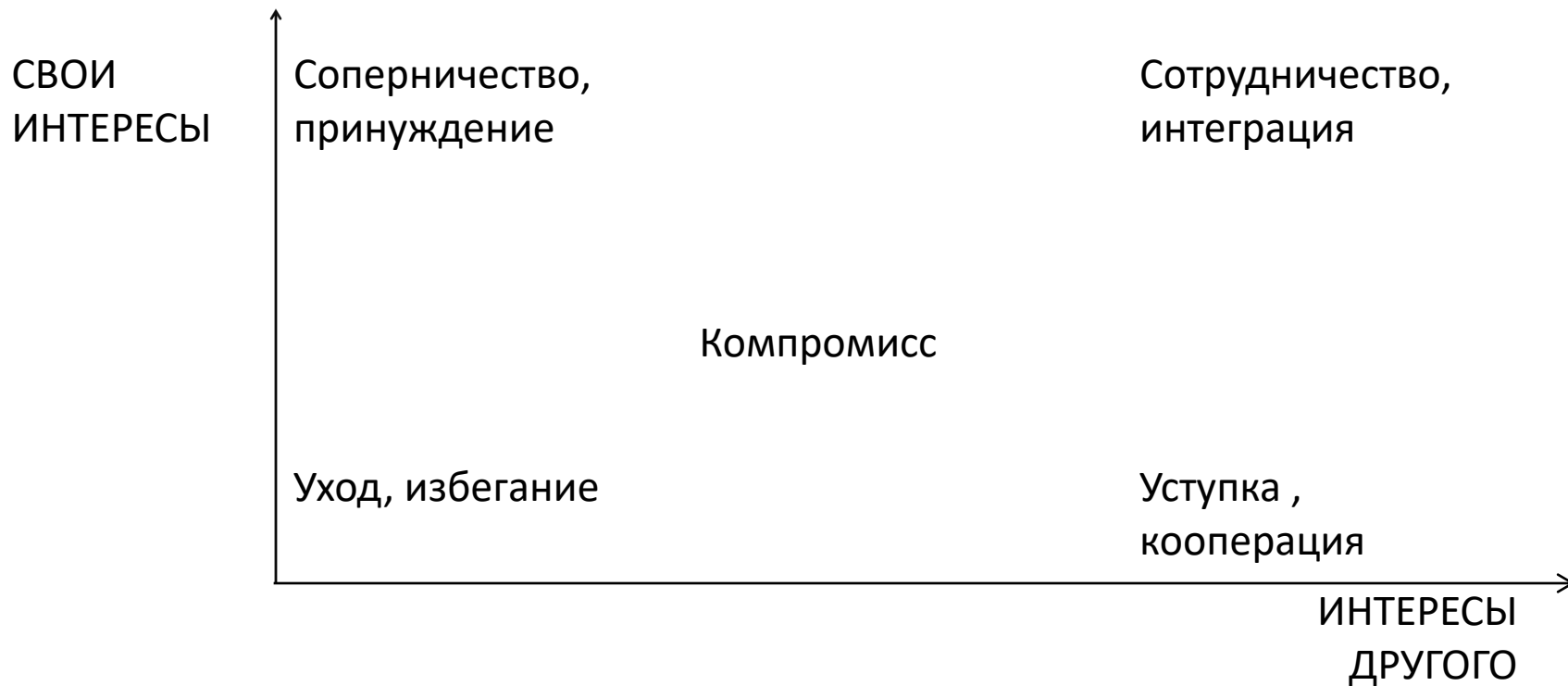
# Модели поведения в конфликте

- Под *конфликтностью личности* понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты или создания конфликтов вокруг себя (в своем окружении).
- При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

# Типы конфликтных личностей

- **Тип 1. Демонстративный**
- **Тип 2. Ригидный**
- **Тип 3. Неуправляемый**
- **Тип 4. Сверхточный**
- **Тип 5. Бесконфликтный**
- **Тип 6. Конфликтный**

# СТИЛИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



# «Самооценка «мудрого» поведения в конфликте»

- Вам будет предложен тест-подсказка «Самооценка «мудрого» поведения в конфликте».
- Ответьте достаточно искренне всего на пять вопросов – подсказок. Выберете балл, который соответствует вашему ответу.
- Чем ниже балл, тем он ближе к отрицательной позиции, и наоборот.
- Только 3 балла считается средней позицией.

Подсчитайте сумму баллов.

- 53 – 75 б. — высокий уровень «мудрого» поведения в конфликте.
- 24 – 52 б. – средний показатель.
- До 23 баллов – недостаточно мудрое поведение в конфликтной ситуации.

# «Самооценка «мудрого» поведения в конфликте»

№	Позиция +						Позиция —
1	Вы настроены на понимание доказательств и аргументов оппонента	5	4	3	2	1	Вы никогда не стремитесь понять оппонента
2	Позитивное отношение к оппоненту	5	4	3	2	1	Негативное отношение к оппоненту
3	В споре вы контролируете свои эмоции	5	4	3	2	1	Вы поддаётесь эмоциональному влиянию
4	Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, а ориентируетесь на ровность и сотрудничество	5	4	3	2	1	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5	Вы терпимы к оппоненту и уважаете его.	5	4	3	2	1	Вы не терпимы к оппоненту, вас раздражает его точка зрения, позиция, которая противоречит вашей.

# ЭФФЕКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

- **АССЕРТИВНОСТЬ** – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.
- *Ассертивное поведение* – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания напряжения; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.
- Ассертивные люди отличаются прямоотой, честностью и экспрессивностью, уверены в себе, имеют высокую самооценку и стремятся завоевать уважение других людей.



# АССЕРТИВНОСТЬ

Ассертивное поведение обычно (но не всегда) включает в себя пять стадий:

- Объективное описание поведения партнера (причин конфликта).
- Адекватное выражение своих чувств по этому поводу.
- Сопереживание (внимание к состоянию и/или позиции другого).
- Предложение альтернативных вариантов решения проблемы с учетом их последствий, как позитивных, так и негативных.
- Информация о последствиях для партнера изменения или не изменения поведения, вызвавшего противоречие.

# Модели поведения сотрудника в социальном учреждении

- Для формирования эффективных моделей поведения сотрудника в социальном учреждении, особенно моделей взаимодействия и поведения в конфликте, необходимо формировать и совершенствовать конфликтологическую компетентность и понимать специфику различных подходов к работе с конфликтом в социальной сфере.