

УДК 658:338.24

О. Є. Бездітко,
к. е. н., асистент кафедри менеджменту організацій,
Житомирський національний агроекологічний університет, м. Житомир

ПРОЦЕС СПРИЙНЯТТЯ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

O. Bezditko,
Ph.D, lecturer assistant of management organization,
Zhytomyr National University of Agriculture and Ecology, Zhytomyr

THE PROCESS OF PERCEPTION IN MANAGERIAL ACTIVITIES

У статті розглянуто процес сприйняття в управлінській діяльності як важливого особистісного процесу в організаційній поведінці, досліджено основні елементи процесу сприйняття для того, щоб адекватно реагувати на будь-які ситуації. З'ясовано сутність сприйняття, охарактеризовано джерела його виникнення. Розглянуто фактори, які впливають на поведінку людини в організації. Виявлено основні психологічні характеристики людини, проаналізовано від чого залежить людська поведінка в групі.

Акцентовано на необхідності розробки методики визначення належної поведінки в управлінській діяльності з метою поліпшення функціонування організації. Проаналізовані бажані і небажані прояви поведінки в організації. Запропоновано алгоритм взаємодії менеджера та працівників. Визначено суперечності між поведінкою людини і нормами організаційного оточення. Досліджено, що кожний окремий індивідуум по-різному оцінює ситуацію і по-різному ставиться до тієї самої ситуації.

The paper highlights the process of perception in managerial activities as an important individuality process in the organizational behavior. It also consider the basic elements of the perception process in order to adequately react to any situations. The essence of the concept of perception is spesifical, the sources it originated from are described. The factors which affect man's behavior in the organizational are considered. The basic psychological characteristics of man are revealed, the factors human behavior depends on are analyzed.

The emphasis is laid on the necessity of developing the technique of determining proper behavior in the managerial activities with the aim of improving the company functioning. Desirable and undesirable displays of behavior in the company are analyzed. The algorithm of cooperation between the manager and the workers are suggested. The contradictions between man's behavior and norms of organizational behavior are specified. The research results prove that every single individual's assessment and relation to the situation differ.

Ключові слова: організація, особистість, поведінка, ситуація, сприйняття.

Key words: organization, personality, behavior, situation, perception.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Ефективне управління потребує глибоких знань про поведінку людини в 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. Тому поведінка людини — це певні усвідомлені дії, які проявляються в тій чи іншій формі, які можна спостерігати. А процесу сприйняття належить певна частина усієї поведінки людини і змушує їх пояснювати поведінку інших та самих себе.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Питанням проблеми особистості присвячені праці багатьох вітчизняних вчених Б.Г. Ананьєва, 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. Леонт'єву, С.А. Рубінштейну.

Разом з тим, потребує поглибленого дослідження і розробки методика визначення належної поведінки в управлінській діяльності з метою поліпшення функціонування організації.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є розкриття сутності процесу сприйняття в управлінській діяльності та визначення належної поведінки.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

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

Крім того, людина вносить в ситуацію свої унікальні якості, тому що кожна людина особистість, унікальність, яку можна спостерігати та оцінювати. 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.

За допомогою сприйняття людина спроможна своєчасно виявити небезпечну ситуацію і адекватно відреагувати на неї. На рисунку 1 відображені основні елементи в процесі сприйняття, від першого спостереження до останнього реагування.

Люди сприймають впливи навколишнього середовища через п'ять відчуттів: смак, запах, слух, зір та дотик. На етапі спостереження виявляється така риса людини, як спостережливість. Уміння спостерігати має велике значення в найрізноманітніших видах діяльності людини.

Кожний окремий індивід у певний період часу вибірково приділяє найбільшу увагу окремим аспектам навколишнього середовища. Тобто відбувається процес відбору (включаючи і зовнішні, і внутрішні фактори), під впливом попереднього досвіду людини, її нахилів, інтересів, установок і потреб.

До зовнішніх факторів сприйняття відносяться: розмір, інтенсивність, контраст, рух, повторення, новизна і знайомість. До внутрішніх: особистість, навчання та мотивація.

У процесі сприйняття відбір прокладає шлях організації. Організація сприйняття — це процес за допомогою якого люди групують впливи навколишнього середовища у певні види [1]. Далі людина інтерпретує інформацію та звичайно реагує.

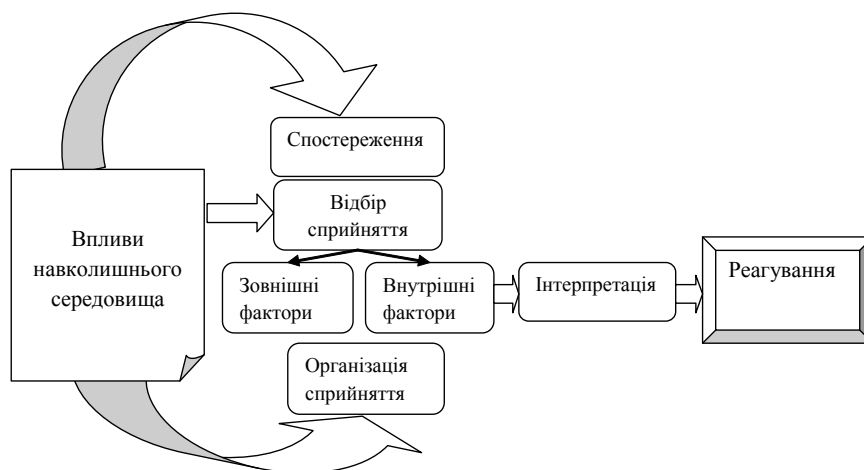


Рис. 1. Елементи процесу сприйняття

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 повнішим, точнішим і змістовнішим є її сприйняття цього об'єкта [2]. Для того, щоб менеджери могли спрогнозувати 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. 2).

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.

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.

ВИСНОВКИ

Отже, можна зробити висновок, що сприйняття є важливим явищем для розуміння людської поведінки, особливо у контексті організаційної поведінки. Надзвичайно важливим є те, як люди сприймають один одного у кожній окремій ситуації.

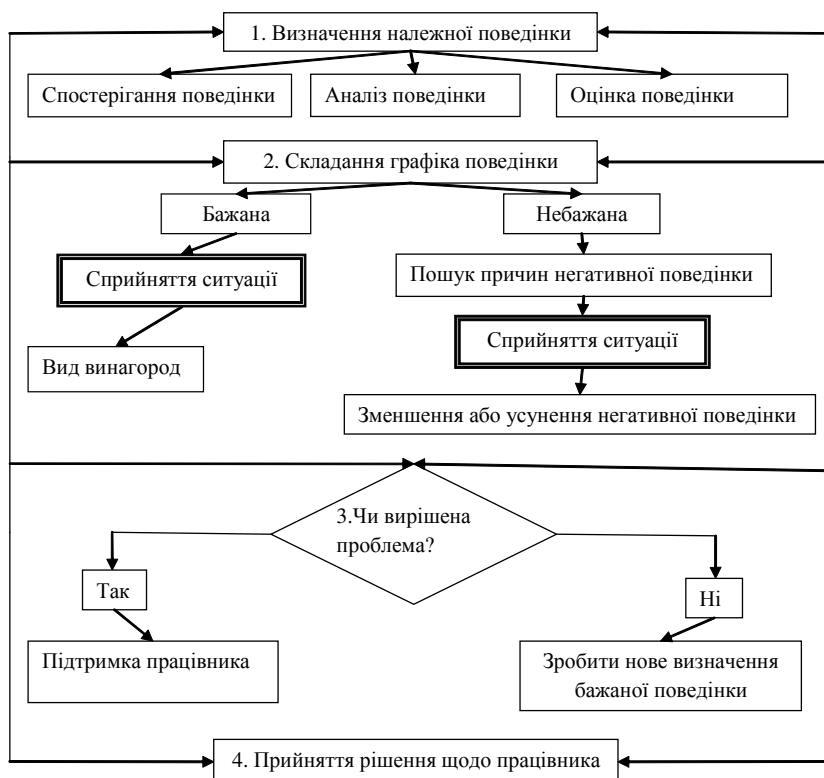


Рис. 2. Методика визначення належної поведінки

Література:

1. Власова А.М. Організаційна поведінка: навч. посіб. / А.М. Власова, Л.М. Савчук, В.В. 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. Вакулєнко. — К.: Центр учбової літератури, 2012. — 240 с.

References:

1. Vlasova, A.M. Savchuk, L.M. and Savinova, V.B. (1998), Orhanizatsiina povedinka [Organisational behaviour], KNEU, Kyiv, Ukraine.
2. Varij, M.J. (2007), Psykholohiia [The psychology], available at: <http://textbooks.net.ua/content/view/5457/47/> (Accessed 27 October 2014).
3. Novak, V.O. Mostenska, T.L. and Iliencko, O.V. (2013), Orhanizatsiina povedinka [Organisational behaviour], Kondor, Kyiv, Ukraine.
4. Savelieva, V.S. Yeskov, O.L. and Vakulenko, V.M. (2012), Orhanizatsiina povedinka [Organisational behaviour], Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 18.10.2014 р.