



МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛЕВЕН
ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ“
ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ

Лекция № 1

**ОРГАНИЗАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ
КАТО НАУЧНА ОБЛАСТ И АКАДЕМИЧНА
ДИСЦИПЛИНА**

*За дистанционна самоподготовка на студенти от
специалност „Управление на здравните грижи“ –
ОКС „Магистър“ след бакалавър по УЗГ*

Доц. д-р Гена Грънчарова, д.м.

Съдържание

- 1. Организационното поведение като научна област и академична дисциплина.**
- 2. Основни цели и подходи на организационното поведение.**
- 3. Исторически корени на организационното поведение.**
- 4. Основни концепции на организационното поведение.**

1. Организационното поведение като научна област и академична дисциплина

Организационното поведение (ОП) е термин, отнасящ се до изучаването на индивидуалната и групова динамика в условията на дадена организация, както и изучаване на същността на самите организации.

Когато хората в организациите си взаимодействат, в този процес играят роля много фактори. Проучванията върху организациите се опитват да разберат и да моделират тези фактори.

Изучаването на ОП става все по-актуално, тъй като в съвременните условия хора с различен произход и културални ценности трябва да работят заедно.

Изучаването на ОП позволява да се изградят компетенции за предвиждане на вероятното поведение на хората и за овладяване на познания за контролиране на онези поведения, които не допринасят за постигане на целите на организациите.

ОП като научна област и академична дисциплина изучава устойчивите характеристики на поведението на човека и човешките общности от гледна точка на организирания труд и управлението.

ОП е интердисциплинарна област, посветена на изучаването и разбирането на причините, структурата и динамиката на индивидуалното и груповото трудово поведение и на практическите подходи за въздействие върху него и за неговото реално практическо управление.

ОП се развива се в сътрудничество с психологията, социологията и социалната психология, но в никакъв случай не е сбор от тези научни направления, а конкретизира и „приземява“ резултатите от техните научни изследвания за целите на управлението на организациите.

ОП е подчертано прагматична управленска дисциплина, която се интересува в крайна сметка от човешките фактори, свързани с ефективното функциониране на дадена организационна система.

Организационното поведение се стреми да осигури практически полезни инструменти за поведенчески анализ на няколко равнища:

1. **Обект на внимание е поведението на ниво на отделната личност в организацията и факторите, които го обуславят.**
2. **На ниво на междуличностните отношения в организацията.**

3. На ниви на взаимоотношенията в малките групи (формални и неформални) и поведението на самите групи.

4. На ниво на междугруповите отношения (напр. между управляващи и управлявани, между различните отдели и неформални структури) и отношенията организация-личност.

2. Основни цели и подходи на организационното поведение

Като научна област ОП има следните основни цели:

- да осигури систематично описание на човешкото поведение в различни условия;
- да разбере наблюдаваното поведение, т.е. да определи и обясни причините и факторите за него;
- да предскаже бъдещото поведение на индивидите или групите;
- да осъществи въздействие върху поведението и да съдейства за развитието на човешката дейност в определена насока.

Освен че то е интердисциплинарна област на познание, ОП прилага следните **основни подходи**:

- ✓ **подход на човешките ресурси;**
- ✓ **контингентен (условен) подход;**
- ✓ **системен подход.**

Подходът на човешките ресурси

определя „човешката“ изследователска позиция на ОП.

Вместо директивност и контрол ОП поставя акценти върху:

- грижата за развитието и израстването на хората към по-високи нива на компетентност, творчество и себerealизация;
- създаването на климат, в който всички заети да могат да реализират развитите си способности за доброто и на индивида, и на организацията, за която той работи.

Контингентният подход отделя внимание на обстановката, на ситуацията, на условията, като обосновава, че различната среда води до различно поведение и въздействия за организацията.

За целта всяка ситуация трябва да бъде анализирана, за да се открие действието на най-важните променливи параметри в нея.

Системният подход се опира на схващането за наличие на множество променливи параметри във всяка организация, които се намират в сложни взаимоотношения помежду си.

Например, това което влияе на един индивид в дадено звено, оказва влияние чрез сложни системни причинно-следствени взаимодействия върху цялата система.

Следователно, управленските въздействия трябва да отчитат сложността на възможните последствия от тях.

3. Исторически корени на организационното поведение

Въпреки че човешките отношения и поведението на индивида и групите са неотделими от възникването на самия човек, науката за тяхното управление в сложните организационни системи е сравнително нова.

Преди индустриалната революция малките групи за трудова дейност са били сравнително леки за управление. Работното време е било ограничавано според броя на светлите часове на деня, а принудата на оцеляването и глада са измествали въпросите за удовлетвореност от труда, за условията на труд и пр.

Индустриалната революция започва да създава условия за тяхното подобряване.

В началото на XIX век се появява и първият интерес към потребностите на работещия човек. Собственикът на фабрика в Уелс, Великобритания - **Роберт Оуен**, през 1800 г. отказвал да наема на работа малки деца, подобрявал условията на труд и учел работниците на чистота и взаимна търпимост. Макар че това е далеч от съвременното разбиране за ОП, то дава основания Оуен да бъде наричан „**баща на управлението на персонала**“.



Роберт Оуен (1771-1858)

Друг „ранен бизнесмен“ - **Ендрю Юр** - не само раздавал чай на работниците си и им осигурявал вентилация на помещенията, платен отпуск по болест и медицинско обслужване, но през 1835 г. издал първия труд, в който „човешкият фактор“ на производството бил третиран като равен по значимост на „механичния“ и „комерсиалния“.

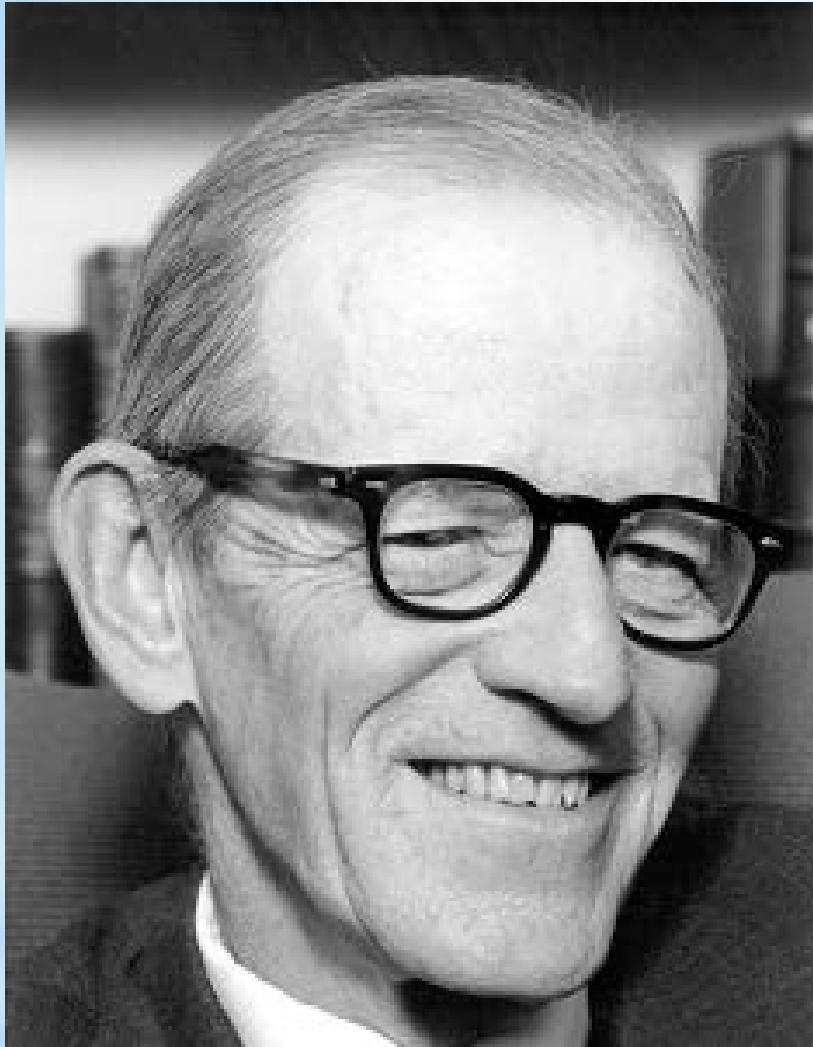
Интересът към поведението на човека в процеса на труда достига връх в началото на ХХ век в творбите на **Фредерик Тейлър**, считан за „баща на научното управление“.

Друг „ранен бизнесмен“ - **Ендрю Юр** - не само раздавал чай на работниците си и им осигурявал вентилация на помещенията, платен отпуск по болест и медицинско обслужване, но през 1835 г. издал първия труд, в който „човешкият фактор“ на производството бил третиран като равен по значимост на „механичния“ и „комерсиалния“.

Интересът към поведението на човека в процеса на труда достига връх в началото на ХХ век в творбите на **Фредерик Тейлър**, считан за „баща на научното управление“.



Фредерик Тейлър (1856-1920)



Джордж Елтън Мейо (1880-1949)

По-късно, през 20-те и 30-те години на ХХ век, ОП получава академичен статут благодарение на **Хоторнските експерименти, осъществени от харвардски преподаватели под ръководството на Джордж Елтън Мейо.**

Един от основните резултати, до които достигат техните изследвания, е, че организациите са социални системи и работникът е най-важният елемент в тях и той следва да се разглежда като личност, а не като инструмент.

Възникналата в средата на 20-ти век „**школата на човешките отношения**“ оказва съществено влияние върху концепциите за организацията и организационното поведение.

ОП достига своя зрял етап на развитие и чрез изследователските приноси на **Макгрегър, Скинър, Хърцбърг, Аргирис, Маслоу** и др., които ще бъдат разгледани в лекци 3 за мотивацията.

Днес разнообразието на подходи и гледни точки, концепции, теории и модели в сферата на ОП е огромно.

Историческото развитие на ОП е тясно свързано с още две почти диаметрално противоположни традиции в опитите да се разбере човекът и неговото поведение:

- **дълбинната психология** (Фройд, Юнг, Адлер);
- **бихейвиоризъма** (Уотсън, Скинър и др.).

„Дълбинната психология“ е наименование, обединяващо всички психологически концепции, които се занимават с “дълбините на душата”, т.е. с несъзнателните движещи сили на поведението, които характеризират същността на човешката психика.

Тези идеи са родени и получили бурно развитие в края на XIX век и началото на XX век от **Зигмунд Фройд** и последователите му.

Според Фройд цялата дейност на човека се определя от психиката, която е система от вродени несъзнавани инстинкти, които се основават на усещания за удоволствие и неудоволствие и се стремят към задоволяване.

Според Фройд външният свят има значение за психиката само доколкото той повече или по-малко пречи на задоволяване на тези вродените инстинкти. По такъв начин индивидуалната способност за рационална оценка и социалният аспект на всяка личност остават почти без значение при обясненията на поведението.

Заслуга за развитието на дълбинната психология имат също учениците на Фройд **Карл Юнг, Алфред Адлер и др.**

Бихейвиоризмът (от behaviour – поведение) е най-влиятелната школа в американската психология. Възниква в началото на ХХ век и е насочена към обективно наблюдение на поведението, което може да се опише със съответни параметри.

Бихейвиоризмът разглежда поведението като реакция на организма на околната среда и отрича ролята на всякакви твърдения, свързани с мисленето, възприятията и чувствата.

По-късно разривът между дълбинната психология и бихейвиоризма намалява. Напр., американският психолог **Виктор Щерн** съчетава неофройдистките с необихейвиористките идеи в своята „**теория за конвергенцията**“.

В последните години се наблюдава „пробив“ на идеите на организационното поведение в областта на икономикса и формирането на т.нар. **поведенческа икономика**.

4. Основни концепции на организационното поведение

Всяка научна област се изгражда върху основни концепции или хипотези, играещи ролята на своеобразна „носеща конструкция“.

Основните концепции в ОП, играещи ролята фундамент могат да се обобщят в две групи:

1. отнасящи се до природата на човека;
2. отнасящи се до естеството на организацията като социален феномен.

1. Концепции за природата на човека

Опирайки се на идеите на **Макгрегър** може да се посочат две фундаментални насоки в мисленето за човека:

- **песимистична**, опираща се на **злото**, **агресивността** и **съперничеството**;
- **оптимистична**, опираща се на **доброто**, на **сътрудничеството** и **морала**.

Представители на песимистичната посока за природата на човека са:

1. Николо Макиавели. В „Принцът“ той твърди, че поради бунтарския и несговорчив характер на човека всеки, който иска да има стабилна власт, трябва да осъществява строг и безкомпромисен контрол. Според него по-сигурно е да се страхуват от теб, вместо да те обичат.

Макиавели обаче не пледира за самоцелна власт, а вярва, че единоначалието трябва да е в синхрон с интересите на самите управлявани.

2. Хърбърт Спенсър. Той пренася идеята на Дарвин за естествения подбор от биологичното към социалното и подчертава значимостта на такива човешки черти, като алчност, агресивност и властолюбив.

3. Фредерик Тейлър и Макс Вебер с техните теории за управлението и организацията, според които човекът по природа е склонен към разхищения, мързел, преследване на собствения си интерес и агресивно съперничество.

Представители на оптимистичното направление в мисленето за човека:

1. Цицерон, който е убеден, че по самата си същност човекът се стреми към добро и благоденствие и че в името на общото благо хората следват своя социален инстинкт.

2. Джон Лок, според който хората притежават вроден стремеж към взаимна подкрепа и сътрудничество.

3. **Карен Хорни**, който посочва, че човешките инстинкти приемат една или друга форма на развитие и изява в зависимост от заобикалящата социокulturна среда.

4. В такъв дух са и концепциите на родоначалника на школата на човешките отношения в управлението **Елтън Мейо** и идеите на **Маслоу, Аргирис, Макгрегър, Ликърт** и др.

5. Моделът REM на Майкъл Дженсен от Харвардската бизнес школа и Уилям Меклинг от университета „Рочестър“, Великобритания:

- R – Resourceful (съзидателен);
- E – Evaluative (оценяващ) и
- M – Maximizing (максимизиращ).

Това са трите най-важни характеристики на човешката природа, от които произтичат следните основни постулати:

Постулат 1. *Всеки индивид проявява отношение - той е оценител.*

Постулат 2. *Желанията на всеки индивид са безгранични.*

Постулат 3. *Всеки индивид е максимизатор.*

Постулат 4. *Всеки индивид е съзидател.*

2. За природата на организацията/групата

На старогръцки „органон“ означава инструмент, а Аристотел разглежда науката логика като „органон“ за правилно мислене.

Днес на български „организация“ може да означава много неща:

- **ред, подреденост, т.е. организацията е подредеността на частите на система, в която поне един от елементите е човекът или съвкупността от хора (респ. дейността по създаването на въпросната подреденост);**

- **дейност по създаване на ред, т.е. организациите са социални системи**, което означава, че съществуването и функционирането им се ръководят не само от психологически, но и от социални закони;

- **институция**, т.е. хората в организациите имат социални роли и статус и поведението им се влияе и от групата, в която те работят.

Във всяка организация съществуват две паралелни и неотделими структури - **формална и неформална**, познаването на които е важно условие за управлението.

Организациите могат да се разглеждат и като изразители на общ, взаимен интерес.

Хората виждат в организациите средство за постигане на свои цели и за задоволяване на свои потребности.

Организациите се нуждаят от хората си, за да съществуват и функционират в името на целта, за която са създадени.

Този взаимен интерес осигурява синхрон на разнообразните индивидуални потребности и интереси, внасяни от всеки човек в организационната система.

Организацията, както и човешката личност, е обект на изследване от много научни направления и академични дисциплини (теория на организацията, теория на управлението и много други), за които е характерно поставянето на акцент върху операционната страна на организацията, върху нейните цели и начините за постигането им.

Когато се поставя акцент върху човешката и социалната страна на организацията, терминът за организация се трансформира в понятието „група“.

Групата се превръща в основна единица на анализ в областта на социалната психология и социологията, а оттук - и на организационното поведение.

Виж лекция 4.