



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

Лекция № 2

ИНДИВИДУАЛНО ТРУДОВО ПОВЕДЕНИЕ

*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. Индивидуални различия.**
- 2. Ценности, етика и ценностни конфликти.**
- 3. Динамика на индивидуалните различия.**
- 4. Азът в организационното поведение.**
- 5. Социален познавателен процес.**

1. ИНДИВИДУАЛНИ РАЗЛИЧИЯ

Организацията наема цялостни и зрели личности с техните познания, светогледи, темперамент, съмнения, мечти и семейни проблеми.

Следователно, **управлението с помощта на ОП** трябва да анализира, познава и управлява цялата неделима и сложна личност на индивида.

Има неща, по които всички хора могат да си приличат, но всеки човек си остава един микросвят, с уникални специфични характеристики.

Важни понятия:

Индивидуалност - включва качества, характеристики, умения, компетенции, подготвеност и манталитет на индивида. Проявява се чрез специфични модели на поведение в определена ситуация.

Личност – включва организацията на чувства, мисли, познавателни способности и видимо поведение. Някои черти на поведението са невидими и могат да се установят само след съответно тестване (измерване).

Разбирането на личността е решаващо за опознаването на поведението на даден индивид в дадена организация.

Основните характеристики, по които се различават хората в организациите са:

- **способности;**
- **интелигентност;**
- **темперамент;**
- **ценности и ценностна система.**

СПОСОБНОСТИ - индивидуални особености на личността, които са условия за успешното осъществяване на дадена дейност. Съществуват качествени и количествени измерения на индивидуалните различия в способностите.

За ОП особено важни са компенсаторните възможности на личността, т.е. възможностите едни способности да бъдат компенсирани от други с помощта на целенасочени въздействия и обучение.

Класификации на способностите:

1. Според Върнън (англ.) – 2 основни групи:

- говорни, числови (математически), паметови и мисловни;
- пространствени и механични, възприятийни и двигателни (свързани с физически операции).

2. Според Търстоун (амер.):

- пространствени способности;
- скорост на възприятие;
- числови способности;
- способности за възприемане на езикови значения;
- памет;
- способности за изразяване на езикови значения;
- способности за индуктивно мислене.

3. Според Аргайл - три групи способности:

- **за преценка** - да се правят реалистични оценки;
- **за творчество** - дадена ситуация да се види от нова гледна точка и да се предложат оригинални решения;
- **за социални способности** - умението да се общува и да се поддържат добри взаимоотношения.

4. Според Чарлз Спиърман - две равнища:

- **обща способности** - за всички познавателни задачи;
- **частни способности** - за определена задача.

ИНТЕЛИГЕНТНОСТ

Тя често се разглежда в непосредствена връзка със способностите.

Някои определения за интелигентност:

- Способност да се решават задачи, да се прилагат принципи, да се правят изводи и да се възприемат връзки и зависимости;

- Способност за абстрактно мислене и разсъждения с набор от различни съдържания и средства.

За изясняване на интелигентността най-често се ползват два подхода:

- определянето ѝ чрез изследване на способностите и другите индивидуални различия в сферата на мисленето;
- прагматичен подход, опиращ се главно върху тестовете за интелигентност.

В управлението на човешките ресурси и ОП интелигентността се измерва най-често чрез тестове за интелигентност и за отделни видове способности, използвани в процеса на подбор на кандидати и/или при определяне на нуждите от обучение.

Два вида тестове за измерване на интелигентността:

- **Тестове за способности или умения** – те предоставят информация за това дали изследваното лице притежава вродени качества за усвояване на речников запас и памет за съхранението му, дали има вродено чувство за ориентация в пространството и т.н.

- **Тестове за резултатност** – чрез тях се проверяват придобити знания, налични умения и осмислен опит.

Индивидуални различия имат нееднаква значимост в трудовата дейност на индивида.

ОП акцентира върху най-съществените различия за управлението на човешките ресурси:

- При наемане и назначаване на определено работно място;
- При оценяване на резултатите и анализа на нуждата от бъдещо обучение;
- При изграждане на работни групи;
- При разрешаване на конфликти и др.

ТЕМПЕРАМЕНТ

Най-древната идея за систематизация на индивидуалните различия, наричана обобщено „**четири темперамента**“, може да бъде проследена в културните традиции на египетската и месо-потамската цивилизация 5000 години назад.

Типовете темперамент са обвързвани с четирите елемента на природата: вода, земя, въздух и огън, на които са намирани аналогии в органи, течности и механизми на човешкия организъм, като части от тези концепции имат дълбоки корени и в съвременните източни религиозни и медицински практики.

Гърците вярвали и Хипократ е оставил писмени свидетелства за това 400 г. пр.н.е., че здравето на човека зависи от баланса на четири основни течности - кръв, лимфа, черна и жълта жлъчка и при здравите хора лекият превес на някоя от тях води до значими различия в телесната структура, поведението, навиците и т.н. Според Хипократ преобладаващата кръв прави човека жив и ведър, жълтата жлъчка - ентузиазиран, черната - мрачен, лимфата - бавен и спокоен.

По-късно (около 190 г. пр.н.е.) Гален определя четири темперамента: сангвиник, холерик, меланхолик и флегматик.

В по-ново време И. П. Павлов свързва четирите типа темперамент с по-сериозни характеристики, отразяващи 4-те физиологични типа нервна система.

Определение на темперамент

Съвкупност от устойчиви индивидуални психични свойства, определящи динамиката на психичната дейност на човека и оставащи относително постоянни при различни мотиви, съдържание и цели на дейност.

Типовете темперамент се определят от следните свойства:

- **Сензитивност** - най-малката сила на дразнителя необходима за възникване на усещане и най-малката степен на незадоволеност на потребността, причиняваща психична реакция.
- **Реактивност** - в каква степен индивидът реагира емоционално на външните или вътрешните въздействия с една и съща сила.

- **Активност** - доколко активно индивидът въздейства на околната среда и преодолява външните и вътрешните препятствия при осъществяване на целите си.
- **Съотношение реактивност-активност** – доминира в поведението на индивида - случайните вътрешни или външни обстоятелства или целите, намеренията и стремежите.
- **Темп на реакциите** – каква е скоростта на протичане на психичните реакции и процеси.
- **Пластичност и ригидност** - в каква степен индивидът лесно и гъвкаво се приспособява към изменящите се външни въздействия.

Значимостта на темперамента за ОП и за управлението на човешките ресурси се подкрепя от емпиричните данни, че типът висша нервна дейност е определен над 85% по наследствен начин и следователно върху него почти не може да бъде оказано въздействие.

Това означава, че е необходимо избирането на трудова дейност, която да съответства на темперамента на личността (професионално ориентиране), или обратно - избирането на лице с подходящ за съответните трудови задачи темперамент (професионален подбор).

За ориентация могат да послужат следните организационни портрети на темпераментите.

1. Служител сангвиник - уверен в себе си, стабилен и възприемчив; откликва бързо на новото; бързо се убеждава в някоя идея и бързо може да се откаже от нея; способност за самостоятелни решения, понякога е непостоянен; приятелски настроен; готов да помага; лесно намира общ език и установява контакти; умее да извлича полза от тях; бързо забравя неприятности; склонен към преоценка на поведението си.

2. Служител холерик - от гледна точка на ОП се отличава с напрегнатост и изострена чувствителност към времето; енергичен и настойчив при преодоляване на трудности; с невинаги предсказуеми реакции; бърза мисъл, но невинаги логична; леко и решително поема рискове; свръхнапрежението го изтощава и се възстановява чрез понижена активност; сприхав и избухлив, но афектното състояние преминава бързо и е склонен да осъзнава недостатъка си и да прояви склонност към самоупреждане и извинения.

3. Служител флегматик - настоятелен, упорит, търпелив, с трайно установени и непоклатими навици, независим и самостоятелен; понякога вял, тромаво мислещ и действащ, слабо емоционален; нуждае се от пространни и търпеливи обяснения и убеждаване; обмисля нещата от всички страни, преди да предприеме действие; в работата си почти не се нуждае от контрол; трудно му е да говори, да бъде забавен и остроумен; проявата на недоверие към него и работата му и честите проверки накърняват чувството му за достойнство и могат да го демотивират.

4. Служител меланхолик – на работното си място е плах и несамостоятелен; трудно издържа на напрежение и конфликти; слабо контактен, болезнено чувствителен и уязвим. Екипната работа за него може да бъде мъчение. Подходящи за него са дейности, неизискващи социална активност. Рязкото порицание поражда у него потиснатост, още по-голяма неувереност и съмнение в собствените сили, а поощренията могат да направят чудеса с него.

Чисти форми на темперамент не съществуват, но дори и обединени в някоя от тези четири форми, хората продължават да се различават помежду си. Поради това концепциите за темперамента са слабо прилагани в ОП като самостоятелна рамка за анализ на индивидуалните различия.

2. ЦЕННОСТИ, ЕТИКА И ЦЕННОСТНИ КОНФЛИКТИ

ЦЕННОСТИ

От гледна точка на ОП, *ценностите са фундаментално понятие, характеризиращо нагласите и устойчивите убеждения на даден индивид.*

- Те са мотивационен елемент, тъй като се отнасят до желани, предпочитани и преследвани цели;
- Те са абстрактни;
- Те се подреждат в йерархия, формирайки конкретна ценностна система като **устойчива организация на убеждения**, отнасящи се до предпочитаемо поведение или съществуване.
- Те са критерии за оценка и избор, стандарти при избора между алтернативни поведения, хора и събития.

Ценностите могат да бъдат инструментални и крайни.

Инструменталните ценности са алтернативни поведения, чрез които се постигат целите, въплътени в крайните ценности. Например, човек, ранжирал високо честността, е по-вероятно да бъде честен, отколкото друг, поставил честността на по-задни позиции. Следователно, системата на инструменталните ценности може да бъде добър начин за предсказване на реалното поведение.

Крайните ценности са средства за постигане на съответните цели, т.е. те са свързани с предпочитаните начини на съществуване. Крайните ценности от най-висок ранг (напр., мъдрост) имат твърде много общо с онова, което обикновено наричаме смисъл на живота.

Друг подход за анализ на ценностите е този на Шварц, който посочва десет базисни ценности, извлечени от три универсални изисквания на човешкото съществуване:

- биологичните потребности на индивидите;
- условията, необходими за координирано социално взаимодействие и
- потребностите, свързани с оцеляването и благоденствието на социалните групи.

Тези десет ценности включват всички основни общочовешки ценности, които са разпознаваеми във всички култури по света:

- 1. Самоуправление** - независимост на мисленето и действието, свобода на избора и съзидателността.
- 2. Стимулация** - вълнуващи преживявания, новости и предизвикателства.
- 3. Хедонизъм** - удоволствие и чувствено задоволство.
- 4. Постижения** – лични успехи постигнати чрез компетентност .
- 5. Власт** - социален статус и престиж, контрол или доминиране спрямо други лица, събития или ресурси.
- 6. Сигурност.** Безопасност, хармония и стабилност по отношение на общността, взаимоотношенията или себе си.

7. Съответствие - въздържане от поведения, намерения или импулсивни актове, криещи възможност за нанасяне на вреда или нарушение на обществените норми и очаквания.

8. Традиция - респект, ангажираност към обичаите и идеите на традиционната култура или религия.

9. Добронамереност - запазване и развиване на благоденствието на близките хора.

10. Универсализъм - разбиране, уважение, толерантност и съхранение на благоденствието на другите и на природата.

За ОП и управлението на човешките ресурси особено важен е въпросът за **междуценностните конфликти**, които обикновено се разглеждат в три групи:

- ЛИЧНОСТНИ,
- МЕЖДУЛИЧНОСТНИ И
- ЦЕННОСТНИ КОНФЛИКТИ, ВЪЗНИКВАЩИ МЕЖДУ ЛИЧНОСТТА И ОРГАНИЗАЦИЯТА.

Личностен ценностен конфликт е налице, когато значими за личността инструментални или крайни ценности изискват взаимно изключващи се поведения. Например ценността „честност“ може да бъде изместена от ценността „амбициозност“.

Личностен ценностен конфликт може да възникне също при несъответствие между крайна ценност и инструментална ценност. Например, инструменталната ценност „независим“ може да се окаже несъвместима с крайната ценност „истинско приятелство“.

Междупличностните ценностни конфликти

често са истинското ядро на персонални сблъсъци и то не само на работното място. Това обстоятелство може да се окаже твърде полезно, когато специалистът по управление на персонала се опитва да разбере, анализира и след това да арбитрира или неутрализира такъв тип персонални сблъсъци.

Ценностните конфликти, възникващи между личността и организацията, са тясно свързани с организационната култура, която има своя характерна доминираща ценностна система.

Когато ценностите на личността не съвпадат с тези на организационната култура, индивидът има три възможности за избор:

- да стане част от организацията,
- да напусне системата или
- да се бори с нея.

Установени са систематични различия в структурата на ценностите по пол.

За мъжете по-значими се оказват ценностите: интелектуален, амбициозен, с широки възгледи, с въображение, удобен живот, вътрешна хармония.

За жените от по-голяма значимост са: логика, независимост, спретнатост, вежливост, способност за прошка.

Наличието на тези различия следва да се отчита в практиката на управлението и в ОП.

ЕТИКА

Проблемите за ценностите и ценностните конфликти са неразривно свързани с етиката и морала в организацията. Етичните ценности са неотделимо вплетени в мисленето и чувствата на всеки служител и във всяко групово действие. Те се проявяват на организационната повърхност в ситуации като:

- оценка на персонала;
- при наградите и наказанията,
- при уволненията,
- при избора на насоки на социалната политика,
- в областта на поликултуралното управление (напр., на многонационални компании) и др.

От позицията на ОП важен е приносът на **Колбърг** при систематичните изследвания на етиката и ценностите. Той обособява фази в развитието на моралното съзнание, доказващи, че ценностите узряват постепенно.

Във фаза 1 ключова роля имат потребностите. В конфликтна ситуация хората, намиращи се на този етап, виждат само собствените си потребности и интереси. Това е фаза, характерна за децата, но немалко възрастни си остават на това ниво цял живот.

Фаза 2 включва вече и идеята за справедливост. Тук индивидът се интересува от това, как групата или обществото са определили какво е добро и зло.

Фаза 3 се определя от схващането за справедливостта и включва задълбочена осмисленост на проблемите на равенството, взаимността, честността, доброто и пр.

Практическо значение имат такива неетични поведения и практики като:

- нечестност, задържане или изопачаване на информация; заблуждаваща или объркваща комуникация;
- манипулиране на чувствата на хората;
- измама, трикове, заблуждаване;
- експлоатиране на чужда слабост, беззащитност или уязвимост;
- алчност и извънмерни печалби;
- нарушаване на „психологическия контракт“, т.е. на неформално установените очаквания на страните;

- избягване на отговорност или поемане на вина;
- принуждение или подбуждане;
- нанасяне на щети на природната среда;
прекомерно консуматорство;
- безотговорно или арогантно използване на
власт;
- фаворизиране; отчуждаване или маргинализация
на хора или групи;
- конфликт на интереси;
- подвеждане на доверие;
- нарушаване на конфиденциалност;
- безучастност при чужди неетични поведения;
- несправедливост; липса на състрадание,
съчувствие или милосърдие.

3. ДИНАМИКА НА ИНДИВИДУАЛНИТЕ РАЗЛИЧИЯ

Динамиката на личностните особености има важно значение за ОП при формиране на фирмената политика към по-възрастните работници, при изграждането на системи за управление на професионалното израстване (кариерата) и др. **Различават се три процеса на динамика - израстване, развитие и стареене.**

Израстване - то е различно от обучението, но връзката между двете е неразривна. Развитието на поведението трябва да се разглежда като единен и непрекъснат процес. Достигането на зрелост е достигане на личностния потенциал чрез самообновяване или самоактуализация.

Развитието е непрекъснат процес на промяна на поведението и психиката на личността. Личностното развитие се оформя от собствения личностен потенциал и от такива външни въздействия като социокултурната среда, ролите и взаимоотношенията на индивида и ограниченията и възможностите, с които се срещат хората при развитие на техния потенциал.

Стареенето е третият стадий. С възрастта човек се „износва“ физически и психически: става по-малко адаптивен, по-малко склонен да поема допълнителни отговорности, по-бавно обучаем и т.н. Но дори ако скоростта на обучение при по-възрастните хора е по-ниска, те са по-съзнателни и упорити в овладяването на съответните знания от по-младите си колеги.

Съществуват много модели за динамиката на личностното развитие.

Един от най-разпространените е **моделът на Гейл Шийхи**, в който са обособени следните **стадии**:

= Край на тийнейджърството, или „пускане на корени“ (15-19 г.): период, в който често индивидът напуска дома си и започва автономно уреждане на живота си; среща се с нови роли и нови общности; първи трудови изяви; решения за това, какво да се учи/работи; любовни връзки; търсене на собствена идентичност.

= 20-25-годишните: временно посвещаване на някаква професия или първи стъпки в кариерата; приспособяване към организационния живот и трудовите навици; мечти за бъдещето и сблъсък с действителността; борба за място и търсене на възможност за развитие.

= Стадий на самоопределянето (26-33 г): смяна на професията или на посоката на развитие в рамките на избраната дейност; връщане към различни форми на обучение; семеен живот и бащинство/майчинство; напрежение по въпросите за смисъла на живота, за целта и избора; болезненост за ненаправените избори и изплъзващите се възможности за реализация на потенциалните си способности.

= От средата до края на 30-те (34-40 г.): период на израстване в кариерата и достигане на нейното „плато“; грижа за установяване на ред и стабилност в живота; формулиране на дългосрочни цели и преследването им; осъзнаване на отминаващата младост; страх от „закотвяне“ и пропускане на нещо; противоречие между самоувереността и съмнението.

= 40-те години: промени в дейността, дължащи се на осъзнаване, че житейските амбиции едва ли ще бъдат постигнати; децата напускат дома; родителите започват да умират; напрежение от съзнанието за стареене и усещане за стагнация; нужда от обновление, самодоказване; сменилите кариерата си се чувстват неудобно да бъдат начинаещи сред по-млади колеги; дискомфорт от недостатъчния успех в живота.

= 50-те години: постигане на максимално висок статус в живота и/или задоволяване с постигнатото; напрежение от чувството за императивност на промяната; узряване на чувствата и взаимоотношенията; постигане на мир със самия себе си; възобновено чувство за смисленост и цел в живота; понякога усещане за неувереност и самосъжаление; продължение на напрежението от 40-те (особено за жените).

= над 60 г.: пенсиониране; стареене; здравословни проблеми; ~~напрежение по повод равносметки на изминалото;~~ желание да се споделят ежедневните прости човешки радости и грижи; значимост на семейството; често сблъскване със смъртта на роднини, колеги, познати, приятели; загриженост дали ще бъде „оставена следа„; желание да се остарее с достойнство; подновена потребност за принадлежност и полезност, съчетана със страх от загуба на независимостта.

Някои изследвания на ОП показват, че по-възрастните работници по правило са по-удовлетворени от труда си, достигнали са по-престижни и по-високоплатени длъжности в своите организации, приспособили са се към изпълняваните от тях функции и са по-склонни да се задоволят с равнището, което са постигнали. С други думи, очакванията им и реалните постижения са се доближили максимално.

Важен аспект на динамиката на личностното развитие е промяната в отношението към познанието и обучението.

Етапите в тази сфера са четири:

1. Опортюнизъм: доминират самозащитност; мислене в най-общи термини и мъгляви концепции; самосъзнаване; прекрачване на правила с надежда за персонална изгода; ВУЗ-ът е нещо естествено и важно след средното образование; преподавателите са хора, отговарящи за курсовете, показващи какво да се прави и контролиращи; оценките имат значение, а не толкова научаването.

2. Социална ориентация: общата житейска нагласа е по-тясно свързана с това да принадлежиш някъде и да бъдеш добре приет; отношението към хората е приятелско ; стереотипите и клишетата са важна опора за мисленето и поведението; отношението към образованието се видоизменя: ВУЗ-ът е мястото, даващо знание, което може да бъде полезно за намиране на по-добра работа и за бъдещето въобще; преподавателите са експертите, които осигуряват фактите и отговорите; оценките са важни и значими за бъдещата работа и като награда за усилията и способностите.

3. Целева ориентация: появяват се и се утвърждават дългосрочни перспективи в житейските избори; постиженията стават много важни; в междуличностните отношения акцент се поставя на взаимната отговорност; изградени са стандарти за самооценка; разбирането на собственото Аз и на другите е по-голямо; основна цел на ВУЗ-а е да помогне израстването и развитието на потенциалните способности; знанията и компетентността на преподавателя му дават авторитет; оценките са мерило на овладяване на дадена дисциплина; те невинаги отразяват точно количеството на наученото; в някои курсове може да се научи много, дори да не се получи висока оценка.

4. Самоопределяне и релативизъм: житейската нагласа е концентрирана върху индивидуалността и идеята за самореализация; все по-голяма роля имат понятията за справедливост и хуманност; автономността в отношенията се оценява по-високо; по-висока е и толерантността към другите; мисленето е по-комплексно; ВУЗ-ът се разглежда като важна стъпка в интелектуалното и емоционално израстване, а преподавателите като ценен ресурс за това; осъзнава се личната отговорност в обучението; оценките се приемат като мярка за представяне.

4. АЗЪТ В ОРГАНИЗАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ

Концепциите за Аза разглеждат личността през призмата на общуването и взаимодействието ѝ с други хора, като себеотразяване и позиция спрямо самата себе си.

Много изследователи смятат, че самосъзнанието е най-уникалната човешка черта. То не ни спхожда лесно и автоматично. Идеята за Аза идва с опознаването на околните и индивидът се превръща в обект на познание на самия себе си именно чрез другите.

От позициите на ОП най-голямо внимание заслужават теоретичните постановки на американският психолог **Уилям Джеймс**.

Уилям Джеймс прави разграничение между Аза като субект (познаващ индивид) и Аза като обект (което човекът схваща като „свое“) и въвежда 4-компонентна йерархия на елементите на „обективното“ Аз:

- **Телесно Аз.** Идентификацията на индивида със собственото му физично тяло. Това е най-нисшата форма на Аза, но в определени моменти (сексуално общуване, юношеска възраст) тя може да се окаже доминантна над останалите форми.

- **Материално Аз.** Тук се включва всичко осезаемо, което индивидът третира като „свое“ - от материалните вещи до децата. В много случаи точно тук може да спре развитието на идеята за Аза.

Социално Аз. Представата на индивида за това как гледат околните за него. На практика една личност има толкова социални Аза, колкото са хората или групите, на чието мнение тя държи.

Душевно Аз. Това е мисленето и чувстването ни за самите нас, т.е. представите на самия човек за собствените му душевни характеристики.

Джеймс приема, че не всички аспекти на Аза получават равностойно развитие у отделно взетия човек. Потискайки останалите си измерения, личността избира една от четирите си страни и разчита на нея, за да постигне онова, което дефинира като успех в живота.

За ОП и за управлението на човешките ресурси сред най-съществените измерения на проблема за Аза е изследването на Аз-концепцията. Тя се отразява в структурата на познанията на индивида, в оценките му, в емоционалната му връзка със самия себе си и в поведенческите му намерения и в действията му.

Познанието за това как човек дефинира сам себе си, е решаващо за разбирането на този човек и е необходимо условие за всяка управленска дейност.

За разкриването на истинската природа на Аза ОП
прибягва до **два принципни подхода**:

- **субективен метод** - самоописание (самоотчет) и
- **обективен метод**.

Субективният метод може да се окаже по-адекватен, но за целта към обекта и към процеса на изследване се предявяват редица изисквания: обектът да се противопоставя на инстинктивния стремеж към по-добро самопредставяне; да притежава достатъчно развито мислене и чувствителност; да ползва нужния набор термини и концепции; процесът да не е възпрепятстван от комуникационни бариери.

Обективните методи за регистрация на Аза под формата на наблюдения, проективни тестове и др. се използват по-често, но и при тях има риск от субективни изкривявания от страна на изследователя.

Практическо приложение в ОП имат следните по-важни методи:

1. Личностно-конструктна теория на Кели – основава се на персонални мисловни конструкции, чрез които личността описва себе си. Личността избира кръг от хора, с които има най-интензивни всекидневни контакти, вкл. и себе си. След това изследователят избира три от тези лица и подканва изследвания да посочи по какво две от тях си приличат и се различават от третото. На основата на избраните измерения се формира биполярна скала (напр. властолюбив-подчиняващ се, мързелив-трудолюбив и др.). Процедура се повтаря няколкократно, за да се обогати списъкът от биполярни измерения. Така изследователят разбира главните насоки, които индивидът ползва за конструиране на идеята за себе си и за своята непосредствена среда.

2. Теория на Макпартлънд и Кун, Това е по-проста субективна методика, наречена **нагласи към себе си**. На изследваното лице се дават 12 минути, за да посочи 20 отговора на въпроса „Кой съм аз?“.

Отговорите се подлагат на контент-анализ и се групират в две съвкупности: **обективни** (статусни и ролеви характеристики) и **субективни** (характеризиращи личността като такава за себе си).

Определя се **локусен бал**, т. е. относителния дял на обективните характеристики. Закономерно изследваните започват именно с първата група черти и не довършват отговорите до 20. На основата на локусния бал се интерпретира и степента, в която личността търси опора в социалното около себе си. Отчита се и закономерността, че колкото по-изявена е една характеристика, толкова по-рано личността я включва в описанията си.

3. Графично-топологичен метод за описание на социалните измерения на Аза - „символни задачи на социалното Аз“. Методът е разработен от Зилър на основата на предположението, че чрез пространствено-графични образи може да се достигне до различни аспекти на Аз-концепция.

Предлага се серии от изображения, в които лицето трябва да посочи собственото си място спрямо други. По такъв начин се търси разкриване на такива измерения на социалното Аз като самооценка, власт, индивидуализъм, идентификация с другия, социална зависимост, центрираност, сложност на Аза.

4. Академичната Аз-концепция на К. Уилиг обхваща самооценката на личността в битието ѝ на обучаем. На изследваното лице се предоставя поредица от ранжирани числа (напр. от 1 до 30), като от него се иска да посочи числото, отговарящо най-точно на позицията му в групата по критерия успеваемост. Резултатите от експериментите, базирани на този метод, във висока степен корелират с реалните академични оценки и с учебната изява на лицата.

5. Скалата на глобалната самооценка на Аза на Розенберг представя по-интегрален подход, приложим за ниски възрастни групи. В скалата са включени 10 твърдения, които лицето точкува в четири степени в зависимост от това, доколко смята, че са валидни за него. Твърденията са от типа на: чувствам, че имам немалко хубави качества, бих желал повече да се уважавам и пр.

6. Метод на недовършените изречения на Ротър - подход, съчетаващ проективни (насочени към несъзнаваното) и обективни компоненти. Типични изречения в теста са: Аз съм...; Когато съм с други...; Аз не мога...; Радвам се, когато...; Обичам да...; Страхувам се, когато... и др. Такъв експеримент доста ясно разграничава позитивните и здрави елементи на самовъзприемането от конфликтните и нездрави елементи.

В литературата се срещат още много методи за изследване на Аз-концепциите, характерни с това, че се основават на различията между реалното и идеалното.

5. Социален познавателен процес

Възприятието е умствен познавателен процес, с помощта на който интерпретираме и опознаваме заобикалящата ни действителност. Познаването на обекти от средата, в която живеем, е решаващо условие за съществуването ни в нея и за взаимодействието ни с нея.

Но доколкото във фокуса на организационното поведение са хората, от практическо значение е не възприемането и опознаването на обекти, а **начинът, по който хората се възприемат един друг, т.е. т.нар. социално възприятие, социалният познавателен процес.**

Социалното възприятие включва четиристепенна **последователност** на различни информационни процеси.

На първо място е **насочването на вниманието и разбирането**. Всеки човек е постоянно „бомбардиран“ от физически и социални въздействия на средата, но не е в състояние да обработи цялата тази налична информация, така че възприема селективно групи от такива въздействия. Тук е и ролята на вниманието като насоченост на психическата дейност, съсредоточеност върху значим за личността обект или група обекти. Вниманието може да бъде фокусирано върху информация, идваща както отвън, от средата, така и от паметта. Най-същественият в случая въпрос е за т.нар. **изпъкващи въздействия**