**Личность** – индивидуальность человека, в которой представлены особые качества, отличающие человека от других, от всех остальных людей.

**Деятельность** – форма взаимодействия человека с окружающей средой, благодаря которой он познает и изменяет мир, самого себя и условия своего существования.

**Социальная система** – совокупность отношений, возникающих в результате взаимодействия индивидов.

2 **признака соц. системы:**

**1)** поведение любого члена группы может прямо или косвенно воздействовать на других членов.

**2)** соц. системы – открытые взаимодействующие с внешним миром системы.

**Ценности** включают в себя:

**1)** предрасположенность человека к заранее определенному способу восприятия другого лица или события, исходящего из жизненного опыта индивида.

**2)** явление и объекты, признающиеся человеком как образец, которым он следует при оценке своих действий и поступков.

**Мотив** – осознанная потребность. **Виды**:

**1)** внутренняя мотивация (определяется личными целями субъекта)

**2)** внешняя – стимулирование (побуждение к деятельности определяется целями, заданными извне путем принуждения).

**Характер** – совокупность основных психических свойств личности, от которых зависит поведение человека в различных ситуациях. **Элементы**:

**1**. интеллект;

**2**. воля – организатор поведения;

**3**. эмоции. На основе их возникают чувства:

 \* моральные

 \* интеллектуальные

 \*эстетические;

**4**. темперамент;

**5**. способность.

**Черты характера** бывают базовыми (уверенность в себе, общительность, уравновешенность, способность к самоутверждению) и системными (мировоззрение, убеждение).

**Цель** каждого **человека**: воспитать свой характер, полезный для общества.

**Установки** – ощущения, чувства и убеждения, в значительной мере определяющие восприятие работниками внешней среды, побуждающие их к планированию определенных действий и к поступкам.

**Установки личности** – занятая позиция личности, настрой на определенное поведение. Ценности и позиции формируются под влиянием ценностей и позиций других людей, окружающего мира.

Почему ОП **рассматривает природу установок**?

- установки помогают человеку приспосабливаться к его рабочему месту.

- установки помогают защитить образ «Я».

- установки дают возможность выражать свои ценностные ориентации.

- установки позволяют предсказать поведение человека на рабочем месте.

**Проблемы для изменения установок личности**:

**1)** Эскалация приверженности – тенденция настаивать на ошибочном образе действий, уже после принятия неверного решения и уже когда очевидность ошибки ясна даже самому субъекту.

**2)** Отсутствие нужной информации. Люди не видят достаточных причин для изменения установок.

**Способы преодоления препятствий** в изменении установок:

**1.** Воздействие страхом.

**2.** Устранение несоответствий между установками и поведением. Если человек, устраиваясь на работу, сделал ошибочный выбор, как ему сначала кажется, то это ненадолго. Подсознательно его выбор начнет влиять на установки. Человек попытается их изменить в соответствии со сделанным выбором.

**3.** Влияние друзей.

**4.** Привлечение к сотрудничеству. В совместномтруде сотрудник может изменить свою отрицательную установку.

**5.** Предоставление информации. Получая дополнительную информацию о другом человеке, индивид может изменить мнение, а отсюда и установку.

**6.** Влияние собственных поступков. Поведение влияет на установки, а установки – на поведение.

**7.** Изменение установки путем трансформации утверждения в убеждение.

**Восприятие** – сложный познавательный процесс, формирующий картину мира, которая может значительно отличаться от реальности.

**Факторы**, влияющие на восприятие:

**1.** Совпадение или несовпадение ожиданий личности от знакомства с ситуацией или людьми.

**2.** Атрибуция – поиск причин при объяснении причин поведения других или своего. Виды:

* Предрасположенная атрибуция объясняет поведение человека внутренними факторами: чертами характера, мотивацией, способностями
* Ситуационная - внешними факторами: оборудованиями, технологиями

**3.** Стереотипизация – восприятие на основе сложившихся в обществе стереотипов.

+: снимают неопределенность ситуации, облегчая первоначальную ориентацию

-: в организации стереотипы часто являются причиной искажения реальности и порождают дискриминацию работников, слухи и т.д.

**4.** Эффект «ореола». Складывается на основе восприятия личности по одной из черт ее характера (интеллект, внешность…)

**Требования соц. роли.**

**Соц. роль** – модель поведения человека в системе служебных и неслужебных отношений в организации.

**Классификация норм**:

**1. Универсальные**. Повсеместно распространены для дружеских отношений.

**2. Социальные**. Определяют жизнь и деятельность человека в общественных структурах государства. Закрепляются нормами всех форм общественного сознания (право, политика, мораль, религия).

**3. Организационные**. Каждая организация имеет устав и программу действий. Организация руководствуется нормативными документами разных уровней, а также внутренними правилами и распорядками. Они формируются с учетом разных должностей работников и формулируются в правах и обязанностях.

Виды поведения:

* Рамочное
* Внерамочное
* Пограничное
* Противовесное

**4. Групповые**. Вступая в группу, человек добровольно соглашается на определенные ограничения, в которых его свобода определяется групповыми требованиями.

**5. Личностные** (внутренние). Установленный порядок, правило, которое создает для себя, познавая мир. Они становятся кодексом его жизни, определяя поведение. Процесс познания мира непрерывен для каждого индивида и личностные нормы постоянно находятся в динамике.

**Стимулирующее подкрепление:**

1. **Мотивация персонала**
* Менеджер должен сформировать такую среду, к которой работники окажутся способными превзойти свои предыдущие достижения;
* Менеджер должен усилить мотивирующие факторы положительными стимулами.
1. **Коммуникативная компетенция.** Если человеку не известна конечная цель, ради которой он реализует свой потенциал, если он не обеспечен информацией об условиях работы, об окружающих людях и требованиях, которые ему предъявляются, то его поведение будет либо пассивным, либо исполнительским, либо конфликтным.

**Удовлетворение трудом.** Формула: «1» + «2» + «3» + «4» + «5».

**«1».** Характер и содержание работы – основной источник удовлетворения трудом, который позволил бы раскрыть работником свои таланты и способности и, таким образом, удовлетворить основные потребности.

Основные требования при приеме на работу:

* Технологический (человек для работы)
* Гуманистический (работа для человека)

**«2».** Оплата. Зарплата помогает удовлетворять помимо физиологических потребностей еще и потребности более высоких уровней.

**«3».** Возможности карьеры. Если работа позволяет реализовать индивидуальное притязание человека, то такой человек будет удовлетворен работой и предан делу организации.

**«4».** Руководство. Параметры:

* Ориентация руководителя на сотрудника
* Привлечение сотрудников к принятию управленческих решений.

**«5».** Отношения с товарищами по работе. Коммуникация. Иногда играет большую роль, чем все остальные.