

ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Личностные черты





Цели обучения:

1. Описать личность, способ ее измерения и факторы, которые ее определяют.
2. Описать сильные и слабые стороны индикатора типа личности Майерса-Бриггса (MBTI).
3. Описать модель «Большая пятерка».
4. Выделить особенности Темной триады.

Личность

Почему некоторые люди спокойны и пассивны, а другие ведут себя громко и агрессивно? Легче ли определенные типы личности адаптируются к определенной работе, чем другие? Прежде чем мы сможем ответить на эти вопросы, нам нужно обратиться понятию «личность»?

Когда мы говорим о чьей-то личности, мы используем множество прилагательных, чтобы описать, как они действуют и думают. Но специалисты в организационном поведении разделяют характеристики по общим признакам.

Мы чаще всего описываем личность с точки зрения измеряемых признаков, которые человек демонстрирует. Ранние работы о личности пытались определить и обозначить характеристики, которые описывают поведение человека, в том числе застенчивого, агрессивного, покорного, ленивого, амбициозного, лояльного и робкого. Когда кто-то проявляет эти характеристики в большом количестве ситуаций, и они относительно устойчивы с течением времени, мы называем их личностными чертами.

Чем чаще характеристика встречается в разных ситуациях, тем более важной чертой в описании личности она становится.

Оценки личности все чаще используются в различных организационных условиях (8 из 10 ведущих американских частных компаний и 57% всех крупных американских компаний, включая Xerox, McDonald's). Учебные заведения, такие как Университет де Паула, также начали использовать индивидуальные тесты в процессе приема. Тесты личности полезны при принятии решений о найме и помощи для определения, кто лучше всего подходит для работы.

Наиболее распространенным средством измерения личности является опрос, в котором люди оценивают себя по ряду факторов, таких как «Я много волнуюсь о будущем».

В целом, когда люди знают, что их индивидуальные оценки фиксируются, используются для принятия решений, они оценивают себя как более добросовестного и эмоционально стабильного, чем, если бы они просто решили узнать о себе. Другая проблема – точность: например, у кандидата, который находится в плохом настроении при проведении исследования, вероятнее всего, оценки будут неточными.

Исследования показывают, что наша культура влияет на то, как мы оцениваем себя. Люди в странах с высоким уровнем индивидуализма (США и Австралии), склонны завышать свои способности. В то время как люди в коллективистских странах (Тайвань, Китай и Южная Корея) стремятся к самоуничижению. Самоуверенность, по-видимому, не вредит карьере человека в индивидуалистических странах, но это происходит в коллективистских странах, где ценится смирение. Интересно, что недооценка может нанести вред карьере человека, как в коллективистских, так и в индивидуалистических сообществах.

Ранние исследования были сосредоточены на изучении фактора: является ли личность человека результатом наследственности или окружающей среды. Личность, по-видимому, является результатом обоих; однако исследования, как правило, подтверждают важность наследственности в отношении окружающей среды. Наследственность относится к факторам, определенным при зачатии. Физический рост, черты лица, пола, темперамента, состава мышц и рефлексов, уровня энергии и биологических ритмов полностью или существенно влияют на происхождение. Это не значит, что личность никогда не меняется. Например, оценки людей по надежности, как правило, возрастают с течением времени, когда молодые люди начинают создавать семьи и создают карьеры. Личность также более изменчива в подростковом возрасте и более стабильна среди взрослых.



В научной сфере существует несколько подходов в теории личности, где определены факторы формирования ее, включающие в себя: генетику (наследственность), о которой говорит автор; образование (поскольку это целенаправленный процесс по ее развитию); среду (поскольку она влияет на определенные поведенческие и ценностные ориентиры) и активность человека (его работа над собой – самовоспитание, саморазвитие).

Тест типа личности Майерс-Бриггса

На протяжении всей истории люди пытались понять, что заставляет людей вести себя по-разному. Многие из наших реакций основаны на наших личностях, поэтому понимание компонентов личности помогает нам предсказывать поведение. Важные теоретические основы и инструменты оценки, обсуждаемые ниже, помогают нам классифицировать и изучать аспекты личности.

Индикатор типа личности Майерс-Бриггса (MBTI) является наиболее широко используемым инструментом оценки личности в мире. Типология Майерс-Бриггс – типология личности, основанная на идеи Карла Густафа Юнга, и создана в 1959 г. Индикатор типов Майерс-Бриггс переведен на 26 языков мира.

В 1972 году был создан Center for Applications of Psychological Type (CAPT), ведущий исследовательскую деятельность и осуществляющий подготовку специалистов по применению MBTI. Широкую популярность тест MBTI и типология Майерс-Бриггс стали приобретать после того, как права на его продажу (в 1975 году) получила Consulting Psychologists Press, занявшаяся его продвижением. В том же (1975) году под эгидой CAPT была проведена первая конференция, посвящённая типологии Майерс-Бриггс, которая и теперь проводится каждые 2 года. В 1979 году была учреждена Association of Psychological Type (APT), представляющая интересы MBTI, а также занимающаяся подготовкой не психологов для работы с этим тестом. В немалой степени популярности типологии Майерс-Бриггс среди широких масс способствовала публикация в 1984 году популярной книги D. Keirsey и M. Bates («Please Understand Me: Character and Temperament Types»). Значительная часть исследований по типологии Майерс-Бриггс публикуется в журнале The Journal of Psychological Type. Данный инструмент применяется более чем в 100 международных компаниях и бизнес-школах, более чем в 70 странах. В США применяется для профориентации, в частности Вооруженными Силами США и такими компаниями как IBM, AT&T, Mars и другими. В США до 70 % выпускников средних школ проходят определение типа личности с помощью MBTI для целей выбора будущей профессии. Ежегодно для профессиональных целей тестирование проходят более 2 млн. человек во всем мире.

Это индивидуальный тест из 100 вопросов, как они обычно себя чувствуют или действуют в ситуациях.

1. Шкала E–I рассказывает об общей ориентации сознания: E (экстраверт) – ориентация на объекты; I (интроверт) – ориентация внутрь, на самого себя.
2. Шкала S–N – отражает избранный способ ориентировки в ситуации: S (здравый смысл) – на факты; N (интуиция) – на предчувствия, общую информацию.
3. Шкала T–F – как человек принимает решения: T (мышление) – способность рационально взвесить «за» и «против»; F (чувство) – решения принимаются спонтанно, эмоционально.
4. Шкала J–P – как готовится решение: J (суждение) – планирование и упорядочивание; P (восприятие) – стремление ориентироваться по обстоятельствам.

Респонденты классифицируются как экстравертные или интровертные (E или I), рациональные или интуитивные (S или N), исходящие из разума или эмоций (T или F), а также делающие суждения или воспринимающие (J или P). Выделяется 4 шкалы.

- Экстраверт (E) против интроверта (I). Экстраверты – общительны и напористы. Интроверты тихие и застенчивые.
- Разум (S) против интуиции (N). Люди делятся на воспринимающих информацию, с помощью фактов и логики и тех, кто полагаются на бессознательные процессы, интуицию.



- Мышление (Т) против чувства (F). Типы мышления: используют разум и логику для обработки проблемы, либо опираются на личные ценности и эмоции.
- Суждение (J) против восприятия (P). Для обработки информации одни отдают предпочтение планированию, а другие – действуют по обстоятельствам.

Индикатор типа личности Майерс-Бриггса (МВТИ) описывает типы личности, идентифицируя один признак от каждой из четырех пар. Например, люди с сочетанием Интроверт/Интуиция Мышление/Суждение (INTJ) являются провидцами с оригинальным умом. Они скептики, критики, независимы, решительны и часто упрямы. Люди с критериями Экстраверт/Интуиция/ Чувство/Суждения являются естественными учителями и лидерами. Они реляционные, мотивационные, интуитивные, идеалистические, этические и добрые. Всего выделяется 16 типов личности.

Одна из проблем с этой методикой заключается в том, что модель категорична: то есть вы либо интроверты, либо экстраверты. Без альтернатив. Другая проблема связана с надежностью: когда люди выполняют тест, они часто получают разные результаты. Еще одна проблема заключается в сложности интерпретации.

Уровни важности для каждого из граней МВТИ и отдельные значения для определенных комбинаций граней, все из которых требуют подготовки при интерпретации, которая может оставить место для ошибки. Наконец, результаты МВТИ, как правило, не связаны с работой.

Модель большой пятерки

Впечатляющий объем исследований поддерживает модель «Большая пятерка». В середине 1990-х годов пятифакторная модель личностных черт стала своего рода «золотым стандартом» в психологии личности, опередив по количеству публикаций модели Р. Кэттелла и Г. Айзенка. Помнению одного из создателей «Большой пятерки» Л. Голдберга, эта модель операционализирует самые основные (и самые поверхностные) измерения, по которым мы структурируем первую информацию о людях. Хотя этих измерений недостаточно для содержательного описания уникальной личности, их достоинством является универсальность. Как выразил это Д. Макадамс, «Большая Пятерка» представляет собой всестороннюю психологию незнакомца. Пять факторов описывают те наиболее общие и всеохватывающие характеристики, которые мы стремимся приписать человеку, когда больше совершенно ничего о нём не знаем».

В этой модели предлагается, что пять основных измерений лежат в основе всех остальных. Результаты тестов этих характеристик очень хорошо предсказывают, как люди ведут себя во множестве ситуаций в реальной жизни. Это факторы «Большой пятерки»:

- Добросовестность. Измерение добросовестности – это показатель надежности. Если респондент набрал высокие баллы по этому измерению, то он ответственен, организован, надежен и настойчив. Те, у кого низкие показатели, легко отвлекаются, дезорганизируются и ненадежны.
- Эмоциональная стабильность. Измерение эмоциональной стабильности влияет на способность человека выдерживать напряжение. Люди с эмоциональной стабильностью имеют тенденцию быть спокойными, уверенными в себе и безопасными. Менее стабильные люди – как правило, нервные, тревожные, подавленные и небезопасные.
- Экстраверсия. Размер экстраверсии отражает наш уровень комфорта в отношениях. Экстраверты, как правило, общительны, напористы и общительны, обычно, счастливее и часто амбициозны. С другой стороны, интроверты имеют тенденцию быть более продуманными, сдержанными, робкими и спокойными.
- Открытость опыту. Открытость к опыту отражает диапазон интересов человека и его увлечение новизной. Открытые люди творческие, любопытные. Те, кто находится на нижнем конце категории, находятся в поиске комфорта в знакомом.
- Согласие или доброжелательность. Люди с высокими показателями в этой категории являются кооперативными, теплыми и доверчивыми. Напротив, люди, с низкими показателями, могут быть холодными и враждебными.



Из признаков «Большой пятерки» эмоциональная стабильность наиболее сильно связана с удовлетворенностью жизнью и удовлетворенностью работой и низким уровнем стресса. Люди с высокой эмоциональной стабильностью могут адаптироваться к неожиданным или изменяющимся требованиям на рабочем месте. На другом конце спектра невротические индивидуумы, которые не могут справиться с этими требованиями, могут испытывать перегорание. Эти люди также склонны испытывать конфликт семья-работа, который может повлиять на результаты работы.

Экстраверты лучше работают там, где требуется значительное межличностное взаимодействие. Они являются социально доминирующими, «берут на себя ответственность». Экстраверсия – относительно сильный предиктор лидерства в группах. Минус заключается в том, что экстраверты более импульсивны, чем интроверты, более вероятно, будут отсутствовать на работе и могут вероятнее всего, чем интроверты, лгать во время собеседований.

Открытые люди, скорее всего, будут эффективными. Они лучше справляются с организационными изменениями и легче адаптируемы. Открытые люди также испытывают меньше конфликтов между работой и семьей.

Люди, с высоким уровнем согласия, преуспевают в деятельности, ориентированной на межличностные отношения, такие как обслуживание клиентов. Они более совместимы и соблюдают правила, менее склонны к несчастным случаям и более удовлетворены своей работой. С другой стороны, чем меньше согласия, тем чаще люди участвуют в контрпродуктивном рабочем поведении, равно как и люди с низким уровнем в добросовестности. Низкая приемлемость также предсказывает участие в несчастных случаях на производстве. И наконец, это низкий уровень успеха в карьере (особенно заработка).

Пять черт личности проявляются почти во всех кросс-культурных исследованиях, включая Китай, Израиль, Германию, Японию, Испанию, Нигерию, Норвегию, Пакистан и Соединенные Штаты. Однако исследование неграмотных коренных народов в Боливии показало, что система «Большой пятерки» менее применима при изучении личностей малых, удаленные группы.

«Темная Триада»

За исключением параметра невротизма, черты «большой пятерки» – это то, что мы называем социально желательными, что означает, что мы были бы рады видеть высокие показатели. Они также ссылаются к важным организационным результатам.

Исследователи выявили три другие социальные нежелательные черты, которые все мы имеем в той или иной степени и которые также имеют отношение к организационному поведению: макиавеллизм, нарциссизм и психопатия. Учитывая их отрицательный характер, исследователи обозначили это «Темной Тριάдой», хотя они не всегда встречаются вместе. «Темная Триада» может звучать зловеще, но эти черты не являются клиническими патологиями, мешающими повседневному функционированию. Они могут быть особенно выражены, когда человек находится под стрессом и не в состоянии смягчить несоответствующие ответы.

Разберем на примере. Хао – молодой менеджер банка в Шанхае. За последние четыре года он трижды получил продвижение по карьерной лестнице, используя очень агрессивную тактику. «Мое имя значит умный, и это то, что я есть – я делаю все, что мне нужно, чтобы продвигаться вперед», – говорит он. Для Хао характерен макиавеллизм.

Характер личности «макиавеллизма» (часто сокращенного Мак) назван в честь Никколо Макиавелли, который написал в шестнадцатом веке трактат о власти. В 1532 году был опубликован труд Макиавелли «Государь», где он отразил свою позицию о сильной власти, для укрепления которой не стоит останавливаться ни перед какими средствами.

Есть четыре принципа Макиавелли, которые повлияли на развитие современного управления:

1. Авторитет, или власть лидера, коренится в поддержке сторонников.
2. Подчиненные должны знать, что они могут ожидать от своего лидера, и понимать, что он ожидает от них.



3. Лидер должен обладать волей к выживанию.
4. Лидер – всегда образец мудрости и справедливости для сторонников.

В научной сфере существует несколько подходов в теории личности, где определены факторы формирования ее, включающие в себя: генетику (наследственность), о которой говорит автор; образование (поскольку это целенаправленный процесс по ее развитию); среду (поскольку она влияет на определенные поведенческие и ценностные ориентиры) и активность человека (его работа над собой – самовоспитание, саморазвитие). Человек в макиавеллизме прагматичен, сохраняет эмоциональную дистанцию и полагает, что цель оправдывает средства. Они более склонны действовать агрессивно. Удивительно, но макиавеллизм не дает длительного преимущества. Работники с макиавеллизмом, манипулируя другими в свою пользу, выигрывают в краткосрочной перспективе на работе, но теряют эти выгоды в долгосрочной перспективе, потому что они не очень нравятся окружающим.

Сабрина любит быть в центре внимания. Она часто смотрит на себя в зеркале, имеет экстравагантные мечты о своем будущем и считает себя человеком многих талантов. Сабрина – нарцисс.

Эта черта названа в честь греческого мифа о Нарциссе, молодом человеке, столь тщетно гордящегося собой, что он влюбился в свой образ. В психологии нарциссизм описывает человека, который обладает грандиозным чувством собственной значимости, требует чрезмерного восхищения и высокомерен. Нарциссы часто имеют фантазии о великом успехе, склонность эксплуатировать ситуации и людей, чувство права и отсутствие эмпатии. Однако нарциссы могут быть гиперчувствительными и хрупкими людьми. Они также могут испытывать чувство гнева. Нарциссы обычно считают, что они слишком квалифицированы для своих позиций.

С одной стороны, нарциссы могут быть более харизматичными, чем другие. Они также могут быть в бизнесе чаще, чем в других областях. Они, скорее всего, будут выбраны для лидерских позиций, а средние рейтинги нарциссизма (ни чрезвычайно высокие, ни крайне низкие) коррелируют с эффективностью руководства. Некоторые данные свидетельствуют о том, что нарциссы легче адаптируются и принимают более эффективные бизнес-решения, чем другие, когда проблема является сложной. Кроме того, исследование норвежских сотрудников банка показало, что работники с высокими показателями нарциссизма получают больше удовольствия от своей работы.

В контексте организационного поведения психопатия определяется как отсутствие заботы о других и отсутствие вины или раскаяния, когда действия причиняют вред. Меры психопатии пытаются оценить мотивацию для соблюдения социальных норм, импульсивности, готовности использовать обман для получения желаемых цели и игнорирование, то есть отсутствие эмпатической заботы о других. Хитрость, проявленная людьми с высокими показателями психопатии, может таким образом помочь им получить власть в организации, но не позволяет им использовать ее для достижения здоровых целей для себя или своих организаций.

«Темная Триада» – полезная основа для изучения трех негативных доминирующих черт в текущих исследованиях личности, но исследователи изучают и другие черты.

Самый простой тест на определение у другого или себя признаков «Темной Триады» состоит из 12 пунктов. Просто отмечайте те, что подходят:

1. Это человек манипулирует другими.
2. Не испытывает раскаяния.
3. Добивается восхищения окружающих.
4. Не переживает о моральной стороне своих поступков.
5. Лжет, обманывает ради достижения своих целей.
6. Бесчувственный или грубый.
7. Лстит людям, чтобы использовать их.
8. Стремится к статусу или престижу.
9. Циник.
10. Эксплуатирует людей.
11. Ждет особого к себе отношения.
12. Жаждет внимания окружающих.



Чтобы результат получился точнее, каждый ответ нужно оценить по шкале от 1 до 7, где один – это абсолютно не согласна, а 7 – полностью согласна. Средний результат для обычного человека – около 36 баллов. С 45 баллов уже стоит задуматься над своим поведением и обращением к специалисту.

Новый подход включает в себя пять дополнительных аномальных составных черт, основанных на «Большой пятерке». Во-первых, асоциальные люди безразличные и бессердечные к другим. Они используют свою экстраверсию, чтобы очаровать людей, но они могут быть склонны к жестокости и рискованным решениям. Во-вторых, у пограничных людей низкая самооценка и высокая неопределенность. Они непредсказуемы в своих взаимодействиях на работе, неэффективны и могут иметь низкую удовлетворенность работой. В-третьих, шизотипические люди эксцентричны и дезорганизованы. На рабочем месте они могут быть очень креативными, хотя они восприимчивы к стрессу на работе. В-четвертых, обсессивно-компульсивные люди являются перфекционистами и могут быть упрямыми, но они внимательны к деталям, четко следуют трудовой этике и могут быть мотивированы к достижениям. В-пятых, избегающие люди чувствуют себя неадекватными и критикуют ненависть. Они могут функционировать только в средах, где требуется малое взаимодействие.

Давайте поведем итог нашей лекции. Понимание того, как люди принимают решения, может помочь нам объяснить и предсказать поведение. Поведение следует за восприятием, поэтому, чтобы влиять на поведение на работе, оценивайте, как люди относятся к своей работе. Часто поведение, которое мы находим озадачивающим, может быть объяснено пониманием иницирующих восприятий. Оценка поведения и типа личности работников положительно влияет на соответствие должности.

В лекции использованы материалы из ниже перечисленных источников:

1. Essentials of Organizational Behavior, Global Edition, 14th edition, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge;
2. <https://www.wattpad.com/227258236-темная-триада-глава-5-макиавеллизм>;
3. https://ru.wikiquote.org/wiki/%D0%9D%D0%B8%D0%BA%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%BE_%D0%9C%D0%B0%D0%BA%D0%B8%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B8;
4. <http://kholina.ru/?p=1081>.