

ҰЙЫМДЫҚ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

Байланыстар





Дәрістің мақсаты:

1. Байланыстардың үш құрамдас бөлігін нақтылау;
2. Қатынастар мен мінез-құлық арасындағы байланысты жалпылау;
3. Жұмыстың негізгі жағдайларын салыстыру;
4. Жұмысымен қанағаттанудың екі өлшемді анықтау;
5. Жұмысқа қанағаттанудың себебі жалпылау;
6. Жұмысқа қанағаттанудың негізгі үш себебін анықтау;
7. Қызметкерлердің жұмысқа қанағаттанбауының төрт жауабын айқындау.

Қарым-қатынастар

Қарым-қатынас – бұл объектілерге, адамдарға немесе оқиғаларға қатысты жағымды немесе қолайсыз бағалар туралы мәлімдеме. Олар бір нәрсеге қалай қарайтынымызды көрсетеді. Сіз «Менің жұмысымды ұнатамын» деп айтқан кезде сіз өз жұмысыңызға деген көзқарасыңызды білдіресіз. Қатынастар күрделі.

Зерттеушілердің болжамы бойынша қарым-қатынас үш: таным, эмоция және мінез-құлық компоненттерінен тұрады. «Менің жалақым төмен» нақтылауы – жағдайы туралы қарым-қатынасты сипаттау немесе нандыру когнитивті компоненті. Бұл өзара қарым-қатынастың маңызды бөлігінің негізін, эмоциялық құрылымын құрайды. Өзара қарым-қатынастың эмоционалдық немесе сезімтал сегментіне «Мен қанша ақша төлейтіміне байланысты ашуланамын» деген сөзге әсер етеді. Әсер ету мінез-құлықтағы өзгерістерге әкелуі мүмкін. Үш құрамдас бөлік көріністерді таным, эмоция және мінез-құлық ретінде көру, олардың күрделілігін және қарым-қатынас пен мінез-құлық арасындағы қатынастарды түсінуге көмектеседі.

Таным мен эмоциялар бір-бірімен тығыз байланысты. Қызметкердің пікірінше, оған лайықты болатын ынталандыруды алған жоқ деп ойлайды. Оның басшысына деген көзқарасы келесідей көрінеді: қызметкер оны көтермелеуге лайық деп санайды; ол өзінің көшбасшысына ұнатпайды (эмоцияны); ол шағымданып, әрекет жасады (мінез). Сондықтан ұйымдарда қарым-қатынас олардың мінез-құлықты компоненті үшін маңызды.

Қарым-қатынас және мінез-құлық

Алғашқы зерттеулер, қарым-қатынас мінез-құлықтың себептері, яғни адамдардың арасында не істеп жатқанын анықтайтын ұстанымдар деп болжаған. Алайда, зерттеуші Леон Фестингер қарым-қатынас мінез-құлықтан кейін жүреді деп мәлімдеді. Ал басқа зерттеушілер қарым-қатынас болашақтағы мінез-құлықты алдын ала анықтайды деген пікірмен келіскен.

Адамдар өздерінің қарым-қатынастарының, сондай-ақ олардың көзқарастары мен мінез-құлықтарының арасындағы келісімділікке ұмтылады. Келісімділікке келмеудің кез келген түрі қолайсыздық туғызады.

Адамдар ең кіші диссонанс, яғни бірқалыпты жағдайды іздейді. Диссонанс кезінде адамдар не қарым-қатынасты, не мінез-құлықты өзгертеді немесе олар келіспеушіліктің сызбасын әзірлейді. Жақында жүргізілген зерттеулер эмоциялық жағынан күрделі жағдайларды басынан кешірген қызметкерлер, өздерінің тәжірибелерін әріптестеріне айтып бергеннен кейін қарым-қатынастары жақсарғанын көрсетті.

Қатынас осы қызметкерлерге күтілетін қарым-қатынас пен мінез-құлықты үйлестіруге көмектесті. Диссонансты төмендетуге деген ұмтылыс үш факторға байланысты: диссонансты тудыру, элементтердің маңыздылығы, осы элементтерге әсер ету дәрежесі. Үшінші фактор – диссонанс сыйлығы; диссонансқа тән шиеленісті төмендетуге бейім жоғары марапаттар (диссонанс жақсы нәрсемен бірге жүрсе, неғұрлым алаңдатпайды, мысалы, күтілетіннен жоғары жалақы өсімі). Адамдар қарым-қатынас маңызды болғанда немесе олар басқара алатын нәрселерден туындағанды сезінгенде диссонансты азайтады.



Жұмысқа деген қарым-қатынас

Көптеген зерттеулерде жұмысқа деген қарым-қатынасты үш тәсілмен қарастырады: жұмысқа қанағаттану, ұйым алдында адалдық пен міндеттер.

Қарым-қатынас ұйымдық қолдауды және қызметкерлердің қатысуын қажет етеді. Жоғары деңгейде қанағаттанған адамның жұмысқа деген көзқарасы жағымды болса, ал төменгі деңгейде қанағаттанған адам жағымсыз сезімдерді бастан кешіреді.

Жұмыспен қамтылуда жоғары деңгейлі қызметкерлер өздері жасаған жұмыстарына шын мәнінде қамқорлық жасайды. Тағы бір тығыз байланысты тұжырымдама – бұл қызметкерлердің жұмыс ортасына қаншалықты әсер ететінін, олардың құзыреттілігіне, олардың жұмысының маңыздылығына және автономиясына сендіру.

Ұйымға жоғары сенімділік танытқан қызметкер нақты ұйыммен және оның мақсаттарын айқындап, мүше болуды қалайды. «Алтын стандарт» бұл – қызметкерлердің ұйымға деген эмоционалдық байланысы және оның құндылықтарына сену.

Ұйымдардан күтілетін қолдау (POS) – бұл деңгейде қызметкерлердің ұйым тарапынан әлауқатына қамқорлық жасап, олардың үлесін жоғары бағалайды.

Адамдар сыйықыны әділ деп санап, қызметкерлердің шешім қабылдауда дауыс құқығы мен басшылардан қолдау көрсететін болса, онда өз ұйымдарын қолдаушы ретінде санайды.

Жұмысқа қанағаттанудың өлшемі

Жұмысқа қанағаттану деген не? Бұл өз жұмысына деген жақсы сезімі, оның сипаттамаларын кең бағалаумен байланысты. Жұмысқа тек қана құжаттарды араластыру, бағдарламау кодын жазу, клиенттерді күту немесе жүк көлігін жүргізу сияқты көп нәрсе деп қарауға болмайды. Жұмыс орны басқарушылар мен әріптестердің өзара қарым-қатынасын ұйымдық ережелер мен саясатты сақтауды, билік құрылымын анықтай отырып, өнімділік стандарттарын сақтауды, жаңа технологияларға бейімделуді талап етеді. Осылайша қызметкердің жұмысқа қанағаттануын бағалауы көптеген дискретті элементтердің күрделі жиынтығы болып табылады. Оны қалай өлшеуге болады?

Өлшеудің тәсілдері

Жұмысқа қанағаттануды өлшеудің екі танымал тәсілі бар. Біріншісі – саралау, яғни бір сұраққа жауап, мысалы: «Сіздің жұмысыңыз қаншалықты қанағаттанған?» Респонденттер 1-ден 5-ке дейінгі шәкілде «өте риза» – дан «өте ренжіген» ауқымда белгілейді. Екінші әдіс – жұмыс компоненттерінің жиынтығы. Бұл өте күрделі әдіс. Ол жұмыс түрінің, дағдылардың, бақылаудың, ағымдағы төлемнің, жарнамалық мүмкіндіктердің, мәдениет пен әріптестермен қарым-қатынас сияқты негізгі элементтерін анықтайды. Респонденттер оларды стандартталған шәкіл бойынша бағалайды, ал зерттеушілер жұмысқа қанағаттанудың жалпы бағасын жасау үшін бағалауды қосады.

Осы тәсілдердің бірі неғұрлым жетілдірілген болып табыла ма?

Интуитивті түрде, жұмыс компоненттерін жинақтау әдісі жұмысқа қанағаттануды неғұрлым нақты бағалауға әкелуі керек. Алайда бұл анық емес. Бұндай сирек жағдайлардың бірі қарапайымдылықтың неғұрлым объективті суретті бере алып, ал жиынтық қорытынды суретті қиындатып, анық жауап бермейтіндігі болып табылады. Сондықтан жақсы зерттеуші немесе менеджерге екі әдіс те пайдалы болуы мүмкін. Саралау арқылы бағалау әдісі қиын емес, ал жұмыстың қорытынды жиынтығы менеджерлерге мәселелерді тезірек және дәлірек шешуге көмектеседі.



Жұмысқа қанағаттану деңгейін өлшеу

Көп адамдардың өз жұмыстарына көңілдері тола ма? Әдетте, бүкіл әлем бойынша қызметкерлердің 49-69 пайыз деңгейінде жұмыстарына көңілдері толады. Жұмысты қанағаттандыру деңгейлері уақыт өте келе бір қалыпта сақталуы мүмкін. Сонымен қатар, жұмысқа қанағаттандырудың шектеулері әртүрлі болуы мүмкін.

Жұмысқа қанағаттандырудағы мәдени айырмашылықтарға байланысты 15 елден жұмысқа қанағаттану бойынша алынған жаһандық сауалнама нәтижелері Мексика мен Швейцарияда ең жоғары көрсеткішін көрсетті. Осы елдердің қызметкерлері еңбек жағдайлары жақсы ма? Немесе олар жұмысқа әлдеқайда позитивті қарай ма? Ал, Оңтүстік Кореяда зерттеудің ең төменгі деңгейі көрсетті. Оңтүстік Кореядағы автономия мәдениеті төмен болғандықтан, кәсіпорындардың құрылымы қатаң иерархиялық жағдайда болып табылады.

Жұмысқа қанағаттану сезімін тудыратын себептер

Өзіңіздің ең жақсы жұмысыңызды еске алыңыз? Оның ең жақсы болу себебі неде? Себептер айқын ерекшеленуі мүмкін. Еңбек шартынан бастап жұмысқа қанағаттандыруға әсер ететін кейбір сипаттамаларды қарастырайық.

Жұмыс шарты

Әдетте, оқыту, әртүрлілік, тәуелсіздік және бақылауды қамтамасыз ететін қызықты жұмыс орындары көптеген қызметкерлерді қанағаттандырады. Жұмыстың өзіндік ерекшеліктерін ескере отырып, оларды жұмыстан тыс уақытта әріптестердің өзара тәуелділік, кері байланыс, әлеуметтік қолдауы да жұмыспен қанағаттануға тығыз байланысты.

Жұмыс жағдайы, әсіресе еңбектің өзіндік сипаты және әлеуметтік өзара қарым-қатынас пен бағалау жұмыспен қанағаттанудың маңызды көрсеткіштері болып табылады.

Жеке тұлға

Қызметкердің жұмысын қанағаттандыруда жеке тұлға маңызды рөл атқарады. Өздерінің ішкі құндылықтарына және негізгі құзыреттеріне сенетін, оң көзқарастары бар адамдар теріс ниетті адамдарға қарағанда өз жұмысына қанағаттанатын болады.

Адамдар жұмысына қанағаттанғанда, көбінесе оның төлемі орынды деп санайды. Көптеген адамдар үшін еңбек жалақысына қанағаттану мен жалпы бақытпен байланысты. Ал егер адам қалыпты өмір сүру деңгейінен асса, онда оның әсері аз болуы мүмкін. Бірақ кез келген бізді ынталандыратын нәрсені, бізді бақытты ететін нәрсе деп есептеуге келмейді.

Жұмыс нәтижелеріне қанағаттану

Жұмысқа қанағаттандырудың кейбір себептерін талқылап, біз нақты нәтижелерге жүгінеміз.

Жұмыс

Әдетте, өзін бақытты сезінетін қызметкерлердің көбінде еңбекке тиімділігі жоғары болады. Кейбір зерттеушілердің айтуынша, жұмысқа қанағаттану мен жұмыстың арасындағы өзара байланыс жалған. Бірақ 300-ге жуық зерттеулердің нәтижелері олардың арасы жеткілікті тұрақты екенін көрсетті.



Жұмысына қанағаттану деңгейі жоғары адамдардың және жұмыс істейтін ұйымдардың әдеттегіден пайдасы, қанағаттанушылығы аз адамдар мен ұйымға қарағанда, тиімдірек болады.

Ұйымдағы азаматтық мінез-құлық

Жұмыстарына қанағаттану ұйымдағы қызметкерлердің азаматтық мінез-құлқын анықтайтын негізгі фактор болып табылады (GAP немесе азаматтық мінез-құлық деп аталады). Оған өз ұйымдары туралы оң көзқарастағы, басқаларға көмектесетін және әдеттегі функционалды міндеттерінен тыс үміт беретін адамдар кіреді.

Тұтынушының қанағаттануы

Тұтынушыға қызмет көрсететін ұйымдарының менеджерлерінің тұтынушыларға қанағаттануы үшін қамқорлық көрсетуі керек болғандықтан, олардан тұтынушылардың қанағаттануы қызметкерлердің оң нәтижелеріне байланысты екенін сұрастыру орынды. Тұтынушылармен үнемі байланыста болатын бірінші желі қызметкерлерінің жауаптары «иә» делінді. Жұмысына қанағаттанған қызметкерлер, әлбетте, тұтынушылардың да қанағаттануы мен түсіністігін арттырады.

Өмірге қанағаттанушылық

Біз әзірге жұмыспен қанағаттану мәселесін өмірлік қанағаттанудан айырықша қарастырдық, ал олардың арасындағы байланыс сіз ойлағанан гөрі тығыз болуы мүмкін.

Еуропадағы зерттеулер жұмыспен қанағаттануының өмір сүру қанағаттануына оң әсері бар және керісінше екенін көрсетеді. Сонымен қатар, Германиядағы зерттеулерге сәйкес адамдар жұмыссыз болған кезде өмірге қанағаттану азаяды және ол табыс тапшылығына ғана байланысты емес. Адамдардың көпшілігі үшін жұмыс – өмірдің маңызды бөлігі, сондықтан біздің ортақ бақытымыз біздің жұмысымыздағы бақытқа (біздің жұмысымыздың қанағаттануына) байланысты.

Жұмысқа қанағаттанбауға әсер ету

Жұмысшылар жұмысын жақсы көрмегенде не болады?

- Жұмыстан кетеді. Тікелей жұмыстан босату немесе жаңа позицияны іздеу.
- Дауыс беру құқығы. Басқарушылармен мәселелерді талқылау арқылы жағдайды жақсарту бойынша белсенді және конструктивті әрекеттер жасау.
- Түсіністік. Түсіністік реакциясы пассивті дегенді білдіреді, бірақ жақсы оптимистік жағдайларды туындатуы мүмкін.
- Елеусіздік. Елеусіздік қателердің жиілігін арттыру мүмкін.

Болашақ жұмыстары жайлы әркімнің белгілі бір үміті бар. Адам жұмыс іздеген кезде, оның жұмыс және мансапқа деген үміттері әріптестерден, жалдаушылардан және еңбек нарығындағы қазіргі жағдай туралы жеке білімдерден алынған ақпараттың әсерінен қалыптасады. Бұл «жұмысқа дейінгі» әсерлер толыққанды жұмыс басталғанға дейін өзгеріссіз қалуы мүмкін; ЖОО бітіргеннен кейін бірден сәтке дейін болуы мүмкін. Жаңа қызметкер өзінің бірінші жұмысына бара жатқанда, күтілетін жайт ең драмалық түрде өзгереді.

Егер жұмыс осы үміттерге сай болса немесе асып кетсе, қызметкер жоғарыда сипатталған барлық қанағаттанудың елеулі және пайдалы жақтарын бастан кешіреді. Егер жұмыс



қызметкердің күтуіне сай келмесе, онда оны мына сұрақтар мазалайды: «Мен не істедім? Бұл жағымсыз жағдайдан қалай тезірек шығуға болады?» Мұндай ойлар мансапты ерте үзу үшін итермелеуші күш болып табылады. Жұмысшының басынан бастап қанағаттандырудың төмендеуі басшылар үшін алаңдаушылық туғызуы керек.

Ұйымнан көптеген жаңа және әрі қарай жұмыс істеуге ниетсіз қызметкерлерді бір мезгілде шығуы ұйымға көптеген зиян келтіреді, себебі жұмысқа қабылдау, жаңа қызметкерлерді оқыту қымбат тұрады және корпоративтік беделге нұқсан келтіреді.

Түйін

Менеджерлер өз қызметкерлерімен қарым-қатынасты дамытуға мүдделі болуы керек, себебі қарым-қатынас мінез-құлқына әсер етеді және әлеуетті мәселелерді көрсетеді. Қызметкерлердің кәсіби қызметімен қанағаттану атмосферасын құру – бұл ұйымның табысты жұмысының кепілі. Зерттеу деректері менеджерлердің жұмысшылармен қарым-қатынасты жақсарту жөніндегі күш-жігері тұтынушылардың қанағаттану деңгейін жоғарылату және пайдасын арттыру сияқты оң нәтижелерге әкелуі мүмкін екенін көрсетеді.

Менеджерлерге арналған нұсқаулар

Негізгі еңбек жағдайлары: жұмысқа қанағаттандыру, жұмысқа қатысу, ұйымдастырушылық міндеттеме. Естеріңізде болсын, күтілетін ұйымдастырушылық қолдау және қызметкерлердің қатысуы – қызметкердің қанағаттануы мінез-құлықтың ең мықты болжаушысы ретінде танылады.

Қызметкерлердің жұмысына қаншалықты жауап беретінін анықтау үшін оның жұмысына объективті түрде және белгілі бір уақыт аралығы бойынша көзқарастарын бағалаңыз.

- Жоғары еңбекақы арқылы жағымды жұмыс ортасын құру мүмкін еместігін ескеріңіз.

Дәрісте қолданылған материалдар

Essentials of Organizational Behavior, Global Edition, 14th edition, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge кітабынан алынды.