

mgr Julita Majczyk

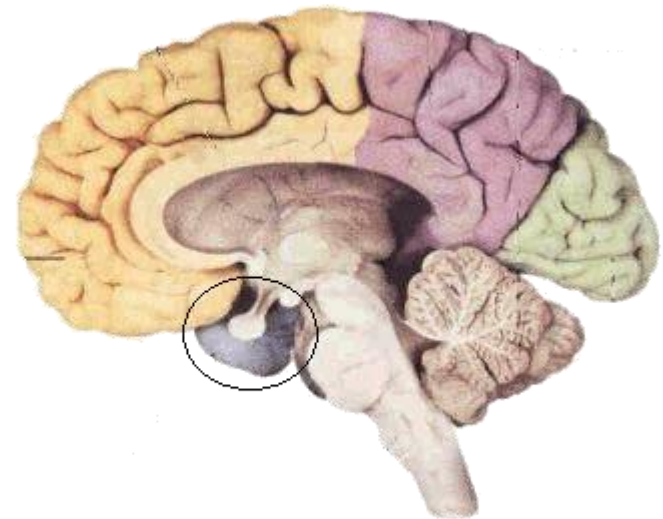
Nowe idee: Inżynieria emocjonalna

Emocje

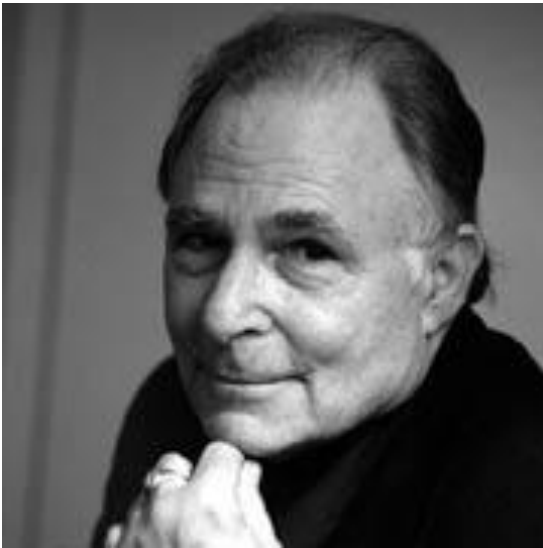
Są to procesy psychiczne, które nadają
wrażeniom subiektywne wartości.

Można wyróżnić m.in.:

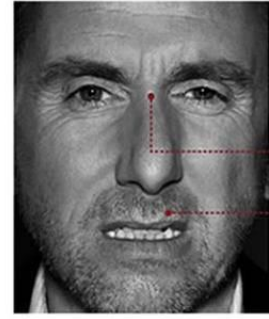
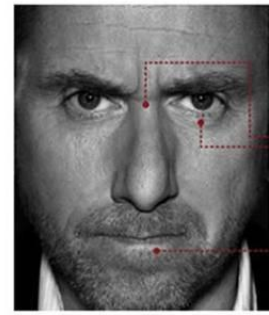
strach,
złość,
radość,
smutek.



Ekspresja emociji



Paul Ekman



Stan lękowy – fobia



Jan Matejko



Hans Christian Andersen



Michael Jackson



Pablo Picasso

STAR TREK™



Spock

Umiejętność podejmowania decyzji



Inżynieria emocjonalna

Nurt w ramach zarządzania personelem (HRM).
Bada stosunek jednostki do otoczenia i
kierowanie emocjami w miejscu pracy.

Zaangażowanie organizacyjne

John P. Meyer i Natalie J. Allen (1991)

Zasoby organizacji:

Właściwi ludzie
Emocje pracowników

Praca emocjonalna

Arlie Hochschild (2003)



Zaangażowany pracownik

Aaron Cohen (2007)

- silne pragnienie pozostania członkiem organizacji
- podejmowanie wysiłku na rzecz organizacji
- wiara w cele i wartości organizacji

Składniki zaangażowania organizacyjnego

- zaangażowanie afektywne – chęć
- zaangażowanie trwania – potrzeba
- zaangażowanie normatywne – powinność

Skala zaangażowania

John P. Meyer i Natalie J. Allen (1990)

- zaangażowanie afektywne
 - I do not feel like 'part of the family' at my organization.
 - I think that I could easily become as attached to another organization as I am to this one.
- zaangażowanie trwania
 - It wouldn't be too costly for me to leave my organization now.
- zaangażowanie normatywne
 - Jumping from organization to organization does not seem at all unethical to me.
 - I was taught to believe in the value of remaining loyal to one organization.

Wpływ zaangażowania organizacyjnego na zachowania

- Rotacja pracowników
- Absencja
- Wyniki pracownika
 - w tym kwestia interakcji z klientem
- Etyka
- Zachowania obywatelskie

Bibliografia

- Allen, N.J. i J.P. Meyer (1990) „The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization” *Journal of Occupational Psychology*, 63/1, s. 1-18.
- Kostera, M. i M. Śliwa (2012) *Zarządzanie w XXI wieku: Jakość, twórczość, kultura*. Warszawa: Wolters Kluwer, s. 263-273.
- Spik, A. i K. Klincewicz (2012) "Nowe kierunki w zarządzaniu ludźmi – zaangażowanie organizacyjne", w: w: B.Glinka i M.Kostera (red.) *Nowe kierunki w organizacji i zarządzaniu*. Warszawa: Wolters Kluwer, s. 409-428.