



روانشناسی کار و سازمانی

فهرست مطالب

روانشناسی کار و سازمانی	۶
مقدمه سری کتاب‌های «متون روانشناسی کاربردی»	۹
مقدمه	۱۱
مقدمه مترجمین	۱۳
فصل ۱. مقدمه‌ای بر روانشناسی کار و سازمانی	۱۵
بخش اول: روانشناسی سازمانی	۴۱
فصل ۲. تفاوت‌های فردی و مدیریت تنوع	۴۲
فصل ۳. انگیزش و رضایت	۶۴
فصل ۴. رفتار گروهی	۹۳
فصل ۵. ارتباطات	۱۱۵
فصل ۶. رهبری	۱۳۸
بخش دوم: روانشناسی کار	۱۵۸
فصل ۷. برنامه‌ریزی منابع انسانی و تحلیل شغل	۱۵۹
فصل ۸. استخدام و گزینش	۱۷۷
فصل ۹. جامعه‌پذیری، آموزش و توسعه	۲۰۶
فصل ۱۰. مدیریت جبران خدمت	۲۲۵
فصل ۱۱. ارزیابی عملکرد	۲۴۰
فصل ۱۲. توسعه کارراهه شغلی	۲۶۱
بخش سوم: جوانب بیشتری از روانشناسی سازمانی	۲۷۹
فصل ۱۳. بهزیستی و رفتار ناکارآمد در محیط کار	۲۸۰
فصل ۱۴. طراحی، توسعه و فرهنگ سازمانی	۳۱۰
منابع	۳۳۵

روانشناسی کار و سازمانی

روانشناسان از آغاز انقلاب صنعتی، مجذوب دنیای کار، تغییر روابط بین افراد، فناوری و محل کار شده‌اند و در راستای ارائه یک دیدگاه کامل و معاصر از این حیطه در حال تکامل و جذاب، ویرایش جدید کتاب روانشناسی کار و سازمانی کتاب درسی کاملی است که نه تنها ایده‌های نظری کلیدی را بیان می‌کند بلکه نحوه ارتباط آنها با نقش روانشناسان مشاور سازمان‌های امروزی را مشخص می‌کند. تنها کتاب درسی برای ادغام حوزه‌های مدیریت منابع انسانی (HRM) و رفتار سازمانی، این نسخه جدید می‌باشد که به‌طور کامل مورد تجدید نظر قرار گرفته تا پیشرفت‌های فناوری جدید همچون محل کار مجازی و کارکنان مجازی را دربرگیرد. در عصر تغییرات سریع اجتماعی-اقتصادی، به‌طور گسترده‌ای به نقش تنوع محل کار، کارمند، تعهد و جهانی شدن همچنین مباحث (فصول) به‌روز شده‌ای در مورد مفاهیم کلیدی چون انگیزش، رهبری، رفتار گروهی و بهزیستی در محل کار پرداخته می‌شود. همچنین شامل یک فصل در مورد توسعه شغلی است، کتاب توسط طیف وسیعی از ویژگی‌های آموزشی، توجه به مسائل نظری، علایق امروزی یا اخلاقی پشتیبانی می‌شود درحالی‌که همچنان دانشجویان را قادر می‌سازد تا درگیر یادگیری فعال شوند. به‌طور شفاف و جامع، ویرایش دوم روانشناسی کار و سازمانی سنگ بنایی برای هر دانشجوی این رشته پویا خواهد بود.

ایان راثمن، استاد روانشناسی صنعتی و مدیر مرکز تحقیقی متمرکز Optentia در دانشگاه North-West، Potchefstroom، آفریقای جنوبی می‌باشد. هدف تحقیق ایان، ارزیابی و توسعه پتانسیل‌های انسانی و رشد و شکوفایی در مؤسسات است. او نویسنده/نویسنده همکار ۱۵۶ مقاله مجلات داوری شده و فصول کتاب‌های مرجع می‌باشد.

کری آل کوپر، استاد برجسته روانشناسی سازمانی و بهداشت در دانشکده مدیریت دانشگاه لنکستر انگلستان است. او نویسنده و ویراستار بیش از ۱۲۵ کتاب و یکی از معتبرترین متخصصان کسب‌وکار در بریتانیا می‌باشد. در سال ۲۰۰۱ به دلیل مشارکت در ایمنی و سلامت سازمانی توسط ملکه جایزه CBE به او اهدا شد و در سال ۲۰۱۴ به خاطر مشارکت در علوم اجتماعی نشان شوالیه دریافت کرد.

مباحث روان‌شناسی کاربردی

سردبیر مجموعه: گراهام دیوی، استاد روان‌شناسی در دانشگاه ساسکس انگلستان و nt از انجمن روان‌شناسی بریتانیا.

مباحث روان‌شناسی کاربردی یک مجموعه‌ای از کتاب‌های درسی یکپارچه و قابل دسترسی است که برای دوره‌های روان‌شناسی کاربردی (به‌کار بسته) ایده‌آل می‌باشد. این کتاب‌ها که توسط شخصیت‌های برجسته در زمینه خود نوشته شده‌اند، مرور دانشگاهی و حرفه‌ای به‌طور جامع در زمینه موضوع ارائه می‌دهند، موضوعات را از طریق طیف وسیعی از ویژگی‌ها به زندگی وارد می‌کنند که شامل داستان‌های شخصی، مطالعات موردی و بحث‌های اخلاقی و فعالیت‌های یادگیرنده است. هر کتاب طیف وسیعی از موضوعات پیشرفته و پیش‌تاز را پوشش می‌دهد که هم مبانی نظری و هم برنامه‌های کاربردی در زندگی واقعی را برای دانشجویان فراهم می‌کند.

روان‌شناسی بالینی

چاپ دوم

گراهام دیوی

روان‌شناسی ورزشی و تمرین

چاپ دوم

اندی لین

روان‌شناسی آموزشی (تربیتی)

چاپ دوم

تونی کلاین، آنتیا گالیفورد و سوزان برچ

روان‌شناسی بهداشت

چاپ دوم

چارلز آبراهام

روان‌شناسی کار و سازمانی

چاپ دوم

ایان راثمن و کری کوپر

روان‌شناسی جنایی

چاپ دوم

دیوید کانتر

مقدمه سری کتاب‌های «متون روان‌شناسی کاربردی»

روانشناسی هنوز یکی از محبوب‌ترین موضوعات برای مطالعه و تحصیل در مقطع کارشناسی است. با توجه به ارائه طیف وسیعی از مهارت‌های دانشگاهی و کاربردی به دانشجویان که برای کارفرمایان حائز اهمیت هستند، می‌توان گفت داشتن مدرک روانشناسی به مثابه پایه و اساسی برای آموزش‌های حرفه‌ای و شغلی در جامعه عمل می‌کند. بخش قابل‌توجهی از دانشجویان که وارد دوره کارشناسی روانشناسی می‌شوند باید انتخاب خود را براساس کار راه شغلی بعدی در روانشناسی کاربردی انجام دهند و در نتیجه تعداد دروس مقطع کارشناسی طی سال‌های اخیر به میزان قابل توجهی افزایش یافته است تا به دانشجویان کمک شود که انتخاب بهتری داشته باشند.

در برخی موارد این دروس مکمل حوزه‌های اصلی دانشگاهی است و در برخی دیگر آنها طعم آنچه را که ممکن است در مقام روانشناسی حرفه‌ای تجربه کند به دانشجو می‌چشانند.

سری اصلی متون روان‌شناسی کاربردی شامل شش کتاب درسی است که برای ارائه یک بینش جامع دانشگاهی و حرفه‌ای نسبت به زمینه‌های خاص روان‌شناسی حرفه‌ای طراحی شده بود.

این متون شامل حوزه‌هایی از روان‌شناسی بالینی، روان‌شناسی جنایی و تحقیقی، روان‌شناسی تربیتی، روان‌شناسی سلامت، روان‌شناسی ورزش و تمرین و روان‌شناسی کار و سازمانی بود و هریک از متون توسط مهم‌ترین چهره‌های حرفه‌ای و دانشگاهی در هریک از این زمینه‌ها نوشته و ویرایش شده است.

این متون به قدری موفق بودند که اکنون می‌توانیم ویرایش (چاپ) دوم این مجموعه را در اختیار شما قرار دهیم. تمام متون همراه با جزئیات پیشرفت‌های حرفه‌ای اخیر و همچنین تحقیقات مربوطه، به‌روز شده‌اند و ما به درخواست مدرسان و ارزیابان برای درج مطالب جدید و رویکردهای جدید به این موارد جامه عمل پوشانیدیم. شاید مهم‌تر از همه این باشد که اکنون همه متون این مجموعه از پشتیبانی منابع وب برخوردار هستند.

درست مانند سری اول، هر کتاب درسی بر اساس یک فرمول دانشگاهی مشابه است که ترکیبی از یک بررسی جامع از تحقیقات پیشرفته و دانش حرفه‌ای با ویژگی‌های آموزشی و یادگیری در دسترس است. کتاب‌ها همچنین دارای ساختار هستند. بنابراین می‌توانند همچون پشتیبانی آموزشی یکپارچه‌ای

برای یک دوره یا ترم در هر یک از حوزه‌های مربوط به روان‌شناسی کاربردی مورد استفاده قرار گیرند. با توجه به اهمیت روزافزون استفاده از دانش روان‌شناسی در طیف وسیعی از زمینه‌های عملی، احساس می‌کنیم این مجموعه به موقع و جامع است.

گراهام دیوی

دانشگاه ساسکس، برایتون، انگلستان

آگوست ۲۰۱۴

روان‌شناسی کار و سازمانی یک موضوع دانشگاهی و یک حرفه‌ای است که بر رفتارهای انسانی مرتبط با سازمان‌ها، کار و بهره‌وری متمرکز است و اصول روان‌شناسی را در محل کار اعمال می‌کند. هدف این کتاب آشنا کردن دانشجویان روان‌شناسی در مقطع کارشناسی با جنبه‌های علمی و حرفه‌ای روان‌شناسی کار و سازمانی است.

این کتاب با فصلی آغاز می‌شود که به خواننده بینشی درباره‌ی حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی، توسعه زمینه روان‌شناسی کار و سازمانی، وظایف و شایستگی‌های روان‌شناسان کار و سازمانی و کارراه‌های موجود در روان‌شناسی کار و سازمانی ارائه می‌دهد. بقیه کتاب به سیزده فصل تقسیم شده است که به حوزه‌های روان‌شناسی کار و سازمانی می‌پردازد. روان‌شناسی سازمانی شامل تفاوت‌های فردی و تنوع (فصل دو)، انگیزش (فصل سه)، رفتار گروهی (فصل چهار)، ارتباطات (فصل پنج)، رهبری (فصل شش)، بهزیستی و رفتار ناکارآمد در محل کار (فصل ۱۳) و طراحی، توسعه و فرهنگ سازمانی (فصل ۱۴) است. روان‌شناسی کار شامل برنامه‌ریزی منابع انسانی و تجزیه تحلیل شغل (فصل ۷)، استخدام و گزینش (فصل ۸)، جامعه‌پذیری، آموزش و توسعه (فصل ۹)، مدیریت جبران خدمت (فصل ۱۰)، ارزیابی عملکرد (فصل ۱۱) و توسعه کارراهه شغلی (فصل ۱۲) است.

مانند همه کتاب‌های مجموعه مباحث روان‌شناسی کاربردی (به‌کار بسته) این متون نیز به‌عنوان پشتیبانی (کمک) از یک دوره یا یک‌ترم در روان‌شناسی کار و سازمانی نوشته شده است و شامل تمام ویژگی‌های آموزشی و یادگیری مناسب مجموعه از جمله کادرهای مربوط به تمرکز درباره‌ی روش‌های تحقیق در روان‌شناسی کار و سازمانی و موضوعات موردعلاقه نظری، اخلاقی یا معاصر و کادرهای فعالیت است که به دانشجویان فرصت مشارکت و درگیری در یادگیری فعال را می‌دهد. هر فصل نیز با ارائه منابعی برای خواندن بیشتر، از جمله مقالات مجلات مربوطه، کتاب‌ها، وب‌سایت‌ها و فیلم‌های مرتبط به پایان می‌رسد. این امر باید دانشجوی علاقه‌مند را قادر سازد تا با موضوع عمیقاً درگیر شود.

ایان راثمن، کری کوپر

ژوئن ۲۰۱۴

فصل ۱. مقدمه‌ای بر روان‌شناسی کار و سازمانی

فصل اول خواننده را با زمینه و تاریخچه روان‌شناسی کار و سازمانی و وظایف و شایستگی‌های روانشناسان کار و سازمانی آشنا می‌کند. در اولین بخش این فصل به حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی از منظر دو زیر حوزه اصلی آن، یعنی روان‌شناسی کار (به‌عنوان مدیریت منابع انسانی نیز شناخته می‌شود) و روان‌شناسی سازمانی (به‌عنوان رفتار سازمانی نیز شناخته می‌شود) پرداخته می‌شود. سپس، اینکه چطور مکاتب فکری مختلف در مورد رفتار انسان - از جمله مدیریت علمی، نظریه سازمانی کلاسیک، مطالعات هاثورن، رویکرد روابط انسانی، رویکرد نظام‌های اجتماعی-فنی، نظریه‌های اقتضایی، نظریه‌های تحول سازمانی، فرهنگ سازمانی، سازمان یادگیرنده، کار گروهی، مدیریت کیفیت جامع و روان‌شناسی مثبت (مثبت‌نگر) - در زمینه کار و سازمانی از اوایل دهه ۱۹۰۰ توسعه یافته‌اند، مورد بررسی قرار می‌گیرد. بعد از آن، به وظایف روانشناسان کار و سازمانی اشاره می‌شود. در آخر، چالش‌های پیش روی روانشناسان کار و سازمانی و شایستگی‌های این افراد تشریح می‌گردد.

اهداف یادگیری

پس از مطالعه این فصل شما باید بتوانید:

۱. روان‌شناسی کار و سازمانی را تعریف کنید
۲. وظایف روانشناسان کار و سازمانی را برشمارید
۳. مروری بر توسعه حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی داشته باشید
۴. فعالیت‌های یک روانشناس کار و سازمانی را فهرست کنید
۵. چالش‌های پیش روی روانشناسان کار و سازمانی را شرح دهید
۶. در مورد شایستگی‌های یک روانشناس کار و سازمانی بحث کنید
۷. جذابیت‌ها و اشکالات و موانع کارراه‌های روانشناسان کار و سازمانی را شناسایی نمایید

تعریف روان‌شناسی کار و سازمانی

روان‌شناسی کار و سازمانی به‌عنوان یک بخش کاربردی از روان‌شناسی که با مطالعه رفتار انسانی مرتبط با کار، سازمان‌ها و بهره‌وری سروکار دارد، تعریف می‌شود (کاسیو، ۲۰۰۱). روان‌شناسان کار و سازمانی درگیر تحقیق روی کارکنان و کاربرد اصول روان‌شناختی آن تحقیق در محل کار می‌شوند تا به بهینه‌سازی موفقیت یک سازمان کمک کنند (شولز، ۲۰۱۴).

روانشناسان کار و سازمانی به افراد و سازمان‌ها کمک می‌کنند تا پتانسیل خود را تحقق بخشند و خروجی‌ها را به‌طور مؤثر و با سطح بالایی از کیفیت به روش‌های زیر تولید کنند:

- توسعه، اعتباریابی و کاربرد روش‌هایی برای استخدام و گزینش/افرادی که حداکثر تناسب را با مشاغل مربوطه دارند؛ جهت‌دهی، آموزش و توسعه آنها و تجهیزشان به دانش، مهارت و نگرش‌هایی که مشاغل بدان نیاز دارند؛ نظارت و ارزیابی عملکرد آنها؛ ایجاد انگیزه، هدایت و دادن پاداش به آن‌ها؛ حفظ و ارتقاء سلامت، ایمنی و بهزیستی آنها؛ و کمک به توسعه کارراهه شغلی‌شان.
- اعمال دانش روان‌شناسی کار و سازمانی به نفع سازمان‌ها از طریق ارتقاء کارایی، بالا بردن روحیه و افزایش سود سازمان. برای نمونه، روان‌شناسان کار و سازمانی در هزینه‌های سازمان‌ها با کاهش غیبت از کار، جابه‌جایی شغلی داوطلبانه، کم‌کاری، محصولات معیوب، خدمات ضعیف و حوادث صرفه‌جویی می‌کنند.

روان‌شناسی کار و سازمانی متشکل از دو شاخه است، یعنی روان‌شناسی کار (به‌عنوان مدیریت منابع انسانی نیز شناخته می‌شود) و روان‌شناسی سازمانی (به‌عنوان رفتار سازمانی نیز شناخته می‌شود). مدیریت منابع انسانی، فلسفه نحوه مدیریت افراد است. یک رویکرد استراتژیک، یکپارچه و منسجم است که به استخدام، توسعه و بهزیستی افراد شاغل در سازمان‌ها می‌پردازد (آرمسترانگ و تیلور، ۲۰۱۴). رفتار سازمانی به‌عنوان مطالعه آنچه افراد در سازمان‌ها انجام می‌دهند و اینکه چگونه رفتار آنها بر کارکرد و عملکرد سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد، تعریف می‌شود (رابینز و جاج، ۲۰۱۳).

روان‌شناسی سازمانی در رفتار افراد، گروه‌ها و سازمان‌های درگیر در موقعیت کاری سوق داده می‌شود. تمرکز آن روی موضوعات زیر است (به تصویر ۱ رجوع کنید):

- تفاوت‌های فردی و مدیریت تنوع: تفاوت‌های فردی به تفاوت‌های بین افراد راجع به هر خصوصیتی، همچون صفت شخصیت، که از طریق آن می‌توان فرد را از سایرین تمیز داد، اشاره دارد. تنوع شامل ترکیبی از ابعاد زیادی است که افراد را نسبت به یکدیگر منحصر به فرد و متفاوت می‌سازد.

- انگیزش: اصطلاح انگیزش به عوامل تعیین‌کننده یا تنظیم‌کننده رفتار اشاره دارد.
- برقراری ارتباط: برقراری ارتباط به‌عنوان فرایندی تعریف می‌شود که به‌واسطه آن یک فرد، گروه یا سازمان اطلاعات را به فرد دیگر منتقل می‌کند.
- رهبری: فرایندی است که به‌موجب آن فرد بر سایر اعضای گروه در جهت دستیابی به اهداف معین گروهی یا سازمانی، تأثیر می‌گذارد.
- پویایی گروه: به پویایی‌های تعامل که در گروه‌های اجتماعی صورت می‌گیرد، اشاره دارد.
- سلامت و بهزیستی: یک محیط کاری سالم محیطی است که در آن هیچ بیماری‌ای شیوع پیدا نمی‌کند. بهزیستی وضعیتی است که در آن افراد از هر نظر، در ابعاد مختلف زندگی، احساس و عملکرد خوبی دارند.
- طراحی، توسعه و فرهنگ سازمانی: طراحی سازمانی به‌عنوان سیستم رسمی برقراری ارتباط، اقتدار و مسئولیت سازگار با یک سازمان که ساختار داخلی‌اش را تشکیل می‌دهد، تعریف می‌شود. توسعه سازمانی به منزله اقدامات درازمدت برای بهبود توانایی یک سازمان برای مقابله با تغییر و فرایندهای حل مسئله و بازسازی آن از طریق مدیریت اثربخش فرهنگ سازمانی تعریف می‌شود.

روان‌شناسی

- تفاوت‌های فردی و تنوع (فصل ۲)
- انگیزش (فصل ۳)
- پویایی گروه (فصل ۴)
- برقراری ارتباط (فصل ۵)
- رهبری (فصل ۶)
- بهزیستی در کار (فصل ۱۳)
- طراحی و توسعه سازمانی (فصل ۱۴)

روان‌شناسی کار

- برنامه‌ریزی منابع انسانی (فصل ۷)
- تحلیل شغل، شرح شغل و مشخصات شغل (فصل ۷)
- استخدام و گزینش (فصل ۸)
- ورود، آموزش و توسعه (فصل ۹)
- ارزشیابی شغلی و حقوق و مزایا (فصل ۱۰)
- ارزشیابی عملکرد (فصل ۱۱)
- توسعه کارراهه (فصل ۱۲)

- تصویر ۱-۱ نشان می‌دهد که روان‌شناسی کار روی موضوعاتی تمرکز دارد که به‌طور معمول در کتب مدیریت منابع انسانی به آنها پرداخته شده است، از جمله:
۱. برنامه‌ریزی منابع انسانی: برنامه‌ریزی منابع انسانی یک تحلیل برنامه‌ریزی شده از نیازهای کنونی و آتی منابع انسانی یک سازمان و پیاده‌سازی برنامه‌های اقدام عملی برای اطمینان از تأمین کافی منابع انسانی است.
 ۲. تحلیل شغل، شرح شغل و مشخصات شغل: تحلیل شغل به‌عنوان روند جمع‌آوری اطلاعات شغل، آن‌هم از طریق تفکیک شغل مربوطه به اجزای تشکیل‌دهنده آن، تعریف می‌شود. شرح شغل شامل خلاصه‌مکتوب از حوزه‌های عملکردی کلیدی یک شغل خاص است. مشخصات شغل، شرحی مکتوب از حداقل الزامات موردنیاز برای داشتن عملکرد اثربخش در یک شغل معین است.
 ۳. استخدام و گزینش: استخدام به‌عنوان روند جذب داوطلبان مناسب برای گماشتن در پست‌های خالی موجود در یک سازمان است. گزینش شامل انتصاب متقاضیان در پست‌های خالی و حذف آن دسته متقاضیانی است که با الزامات شغلی و/یا سازمانی تناسب ندارند.
 ۴. ورود، آموزش و توسعه: ورود یعنی آشنا کردن کارکنان جدید با سازمان، بخشی که قرار است در آن کار کنند و نیز شغل مربوطه. آموزش، استفاده نظام‌مند از فرایندهای رسمی برای کمک به افراد در کسب و توسعه دانش، مهارت‌ها، رفتارها و نگرش‌ها. توسعه عبارت است از رشد توانایی و پتانسیل یک فرد از طریق فراهم‌سازی تجارب یادگیری و آموزشی.
 ۵. توسعه کارراهه شغلی: توسعه کارراهه شغلی عبارت است از روند هدایت کارگماری، حرکت و رشد کارکنان از طریق سنجش، فعالیت‌های آموزشی برنامه‌ریزی شده و تکالیف شغلی برنامه‌ریزی شده. این امر شامل برنامه‌ریزی کارراهه شغلی فردی و مدیریت کارراهه شغلی سازمانی است.
 ۶. ارزشیابی شغل و حقوق و مزایا: ارزشیابی شغل شامل رتبه‌بندی مشاغل از طریق استفاده از یک برنامه ارزشیابی شغلی و تبدیل ارزش‌های شغلی نسبی به نرخ دستمزد قطعی می‌شود. کلیه حقوق و مزایایی که کارکنان از کار دریافت می‌کنند، حقوق و مزایا گفته می‌شود. حقوق و مزایا به معنای ارائه یک بازگشت مناسب برای خدمات است.
 ۷. ارزیابی عملکرد: فرایندی است که طی آن سازمان تعیین می‌کند که کدام کارمندش چگونه به‌طور مؤثر شغل را انجام می‌دهد.

توسعه حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی

رویکردها و نظریه‌های مختلفی در شکل‌گیری حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی و نیز هویت آن نقش داشته‌اند. نقش‌های (مشارکت‌های) اولیه (شامل رویکرد مدیریت علمی) بر عملکرد کارآمد با توجه به اصول اقتصادی تأکید داشتند. نظریه کلاسیک سازمانی با تشکیلاتی اثربخش از افراد سروکار داشت. در عوض، مطالعات هاثورن بر ماهیت اجتماعی انسان تأکید کرد. پس‌از آن، جنبش روابط انسانی روی کارآمد که به جنبه‌هایی مانند نیازهای انسانی، نگرش‌ها، انگیزه‌ها و روابط توجه داشت. برخلاف تأکید اصلی روی ساختار یا بخش انسانی سازمان‌ها، تفکر سازمانی در چند دهه گذشته بر ادغام این دو دیدگاه تأکید کرده است. تحولات اخیر در حوزه توسعه سازمان (مانند رویکرد نظام‌نگر و نظریه اقتضایی) نیز در حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی سهم داشته‌اند. در نهایت، پیشرفت‌های صورت گرفته در روان‌شناسی مثبت‌نگر و دانش پژوهی مثبت سازمانی نیز بر حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی تأثیر گذاشته‌اند. در ادامه به این تحولات با جزئیات بیشتری پرداخته می‌شود.

شکل‌گیری

از زمان انقلاب صنعتی در قرن نوزدهم، افراد به نسبت زیادی به صورت داوطلبانه روی روابط بین مدیر-زیر دست کار کرده‌اند. انقلاب صنعتی تغییرات فناورانه زیادی را برای محل کار به ارمغان آورده است. در طول این دوره، تأکید روی کاری که انجام می‌شود، بود و نه فردی که کار را انجام می‌دهد. مهندسان روی توسعه ماشین‌آلات کارآمد تمرکز داشتند. استدلال آنها بر این بود که اگر ماشین‌آلات مورد استفاده در تولید کالا ارتقاء یابند، کارایی نیز بیشتر خواهد شد. مشکلات مربوط به کارایی مهندسان را بر آن داشت تا به افرادی که در حال کار با ماشین‌آلات بودند، توجه کنند. این امر منجر به اجرای تحقیقات در حوزه زمان و حرکت شد. به موجب این تحقیقات، تلاش‌هایی صورت گرفت تا مشاغل طراحی شوند که بتوان با کارآمدی حداکثری آنها را انجام داد.

مدیریت علمی

مدیریت علمی نام رویکردی در روان‌شناسی کار و سازمانی است که فردریک وینزلو تیلور برای اولین بار آن را مطرح کرد. مدیریت علمی با به حداکثر رساندن کارایی و دستیابی به بالاترین حد ممکن تولید توسط کارکنان مرتبط است (آرمسترانگ و تیلور، ۲۰۱۴). تیلور به عنوان یک مهندس صنعتی، روی ناکارایی‌های مشاغل یدی تمرکز داشت و باور داشت که با مطالعه علمی روی حرکات خاصی که کل کار را تشکیل می‌دادند، می‌توان یک روش منطقی، عینی و اثربخش‌تر در انجام کار را می‌توان تعیین کرد. این رویکرد روی طراحی مشاغل متمرکز بود تا اطمینان حاصل شود که وظایف کاری

به گونه‌ای سامانمند برنامه‌ریزی شدند. کارکنان با وسواس زیاد برای مشاغلی که قرار است انجام دهند گزینش شدند و آموزش دیدند. تیلور همچنین متوجه شد که انگیزه در محیط‌های کاری بسیار مهم است. در طول این دوره، مدیران مشاغل خود را تنها در چارچوب افزایش کارآیی می‌دیدند و توجهی به بهزیستی کارگران نداشتند (شولز، ۲۰۱۴).

ایده‌های تیلور در آن زمان تأثیر عمیقی روی کارهای مدیریت و تفکر تجاری داشتند، چراکه تخصصی شدن شغل و تولید انبوه را تسهیل کردند. باین‌حال، اتحادیه‌های کارگری مخالف این ایده‌ها بودند، زیرا هدف مدیریت علمی کسب حداکثر خروجی از کارکنان بود. برخی اعضای دولت تصور کردند که پیاده‌سازی این ایده‌ها منجر به غیرانسانی کردن محل کار و تبدیل شدن کارگران به ربات می‌شود.

نظریه کلاسیک سازمانی

نظریه کلاسیک سازمانی با این پرسش سروکار داشت که تا چه میزان یک جامعه بزرگ از کارگران و مدیران می‌تواند به‌طور مؤثر در داخل یک ساختار کلی سازمانی سازمان‌دهی شوند. مکس وبر یکی از برجسته‌ترین کسانی بود که به نظریه کلاسیک سازمانی پرداخت. او بر این باور بود که یک شکل دیوان‌سالاری از ساختار سازمان برای تمام انواع سازمان‌ها کار می‌کند (آرمسترانگ و تیلور، ۲۰۱۴).

در اوایل دهه ۱۹۰۰، هوگو مونستربرگ، یک روانشناس آلمانی که بعدها به آمریکا مهاجرت کرد و به‌عنوان یکی از بنیان‌گذاران روان‌شناسی کار و سازمانی شناخته می‌شود، استدلال کرد که حوزه روان‌شناسی می‌تواند بینش‌های مهمی را به حوزه‌هایی مانند گزینش و انگیزش کارکنان تزریق کند. درعین حال، یک متخصص راهنمای شغلی به نام ماری پارکر فالت استدلال کرد که سازمان‌ها باید نسبت به برآورده کردن نیازهای کارکنان خود سخت‌تر تلاش کنند و اینکه مدیریت باید در برخورد با کارکنان دموکراتیک‌تر باشند (شولز، ۲۰۱۴).

مطالعات هاثورن

مطالعات هاثورن بین سال‌های ۱۹۲۴ و ۱۹۳۲ در کارخانه وسترن الکتریک هاثورن، واقع در شیکاگو، انجام شده است. دو تن از کارکنان دانشگاه هاروارد به نام‌های التون مایو و فریتز روثلیزبرگر از سال ۱۹۲۷ درگیر مطالعات هاثورن شدند. مطالعات هاثورن روان‌شناسی کار و سازمانی را فراتر از گزینش و به‌کارگیری در نظر گرفت و آن را به مسائل پیچیده انگیزش، روابط بین فردی و پویایی سازمانی بسط داد (سوهه، ۲۰۰۲). یافته‌های این پژوهش محققان را به‌تازگی زده کرد: عوامل اجتماعی و روان‌شناختی به‌طور بالقوه در محیط کار مهم‌تر از روشنایی، دما و یا رطوبت محیط کار بودند. مطالعات هاثورن

حوزه‌های پژوهشی جدیدی مانند انگیزش و رهبری را به روی محققین گشوده است. بااینکه به این تحقیقات به دلیل فقدان دقت علمی انتقادهایی شده است، اما شکی وجود ندارد که آنها تأثیر بسزایی روی حوزه روان‌شناسی کار و سازمانی گذاشته‌اند.

جنبش روابط انسانی

جنبش روابط انسانی به جنبه‌هایی مانند نیازها، انگیزه‌ها، نگرش‌ها و روابط انسانی پرداخته است. بر اساس این رویکرد، افراد در درجه اول به محیط اجتماعی خود واکنش نشان می‌دهند، انگیزش بیشتر به نیازهای اجتماعی وابسته است تا به نیازهای اقتصادی و کارکنان راضی سخت‌تر از کارکنان ناراضی کار می‌کنند (شولتز، ۲۰۱۴). ارزش‌های جنبش روابط انسانی تا حدی به بهترین شکل در نظریه Y داگلاس مک‌گریگور (۱۹۶۰) که در کتاب خود «بعد انسانی سازمان» به آن اشاره کرده است، منعکس شده است. در این کتاب او دو دیدگاه متضاد را شناسایی کرد که به اعتقاد وی دیدگاه‌های مدیریتی کارکنان را مشخص می‌کند. نظریه Y یک دید مثبت و خوش‌بینانه از ماهیت انسان را نشان می‌دهد. مک‌گریگور به نظریه X نیز اشاره می‌کند؛ این نظریه یک دید منفی و بدبینانه از ماهیت انسان را بیان می‌کند.

جنبش روابط انسانی نیز موردانتقاد قرار گرفته است. برای نمونه، یک کارگر شاد(راضی) ضرورتاً یک کارگر بهره‌ور نیست. در برخی موارد ممکن است روشن شود که چون یک کارگر قادر است بهره‌ور باشد، ممکن است راضی نیز باشد. جنبش روابط انسانی در برخی مواقع مدیران را به این سمت سوق می‌دهد که باور کنند کارگران از آنها می‌خواستند رفتار پدرانه/مادرانه داشته باشند. این عمل به عنوان پدرسالاری شناخته می‌شود. کارگران اغلب از یک مدیر پدرسالار آزاده می‌شوند. بسیاری از فرضیه‌های جنبش روابط انسانی نسبتاً ساده و مختص موقعیت‌اند.

دیدگاه‌های یکپارچه

برخلاف تأکید اصلی روی ساختار یا بعد انسانی سازمان‌ها، تفکر سازمانی در چند دهه گذشته بر ادغام این دو دیدگاه تأکید کرده است.

رویکرد نظام‌های اجتماعی-فنی

تری است و بمفورد (۱۹۵۱) یک تغییر در فناوری در یکی از معادن زغال سنگ بریتانیا را تشریح کردند. در این معدن، از کارگران برای کار مستقل در واحدهای کوچک و خودکفا که خودشان سازمان‌دهی کرده بودند، استفاده شد. بااین‌حال، فناوری در حوزه استخراج زغال‌سنگ به گونه‌ای ارتقاء

پیدا کرد که مدیریت مجبور به بالا بردن تخصص شغل و کاستن از مشارکت کارگران در تکالیف شغل شد. معدنچیان از تخصصی سازی متنفر بودند، زیرا ترجیح می‌دادند نزدیک هم کار کنند و انواع مختلفی از وظایف را انجام دهند. محققان عملکرد گروه‌های کاری، مشاغلی که به واسطه فناوری جدید تخصصی شده بودند، را با گروه‌های کاری‌ای که ساختار اجتماعی قبلی خود را حفظ کرده بودند، مقایسه کردند. آن‌ها دریافتند که غیبت از کار در گروه تخصصی چند برابر بیشتر بود و بهره‌وری نسبت به گروه‌هایی که سازمان گروهی‌شان را حفظ کرده بودند بسیار پایین‌تر بود. محققان نظام‌های اجتماعی - فنی نتیجه گرفتند که نه فناوری و نه روابط انسانی را نمی‌توان در هنگام درک یک نظام کاری نادیده گرفت (آرمسترانگ و تیلور، ۲۰۱۴).

روش تحقیق ۱.۱

مطالعات هاثورن

در ابتدا مطالعات هاثورن را مهندسان صنعتی که می‌خواستند اثرات سطوح مختلف روشنایی، دما و رطوبت بر روی بهره‌وری را بررسی کنند، طراحی کردند. برای نمونه، در آزمایش روشنایی، آن‌ها از یک گروه آزمایش و یک گروه کنترل از زنان کارگر استفاده کردند. گروه کنترل در یک اتاق کنترل که در آن روشنایی ثابت نگه داشته شد، کار کرد. گروه آزمایش در یک اتاق آزمایش که در آن سطح روشنایی به صورت سامانمند دست‌کاری شد، کار کرد. در ابتدا، روشنایی در اتاق آزمایش به صورت سامانمند افزایش یافت. همان‌طور که انتظار می‌رفت، بهره‌وری در اتاق آزمایش بالا رفت. باین‌حال، انتظار نمی‌رفت که بهره‌وری در اتاق کنترل نیز افزایش یابد. آنچه باعث شگفتی شد این واقعیت بود که وقتی روشنایی در اتاق آزمایش متعاقباً کاهش یافت، بهره‌وری همچنان در هر دو اتاق رو به بالا بود. مشخص بود که چیزی در کنار سطوح روشنایی (به‌عنوان مثال، عامل انسانی) نقش ایفا کرده است.

التون مایو شروع به انجام یک سری تحقیقات کرد که لقب مطالعات اتاق اتصال ادوات را دریافت کرد. افراد شرکت‌کننده در این آزمایش‌ها بازمه زنان کارمندی بودند که در یک اتاق آزمایشی خاص کار کردند. در این تحقیقات، تأثیر ۱۳ عامل مختلف بر بهره‌وری بررسی شد. این عوامل شامل دوره‌های وقفه، مدت‌زمان روز کاری، مدت‌زمان هفته کاری، روش پرداخت دستمزد، محل کار و یک میان‌وعده مجانی می‌شود. نتایج نشان داد که بهره‌وری با هر تغییر در شرایط کاری افزایش یافت. حتی زمانی که شرایط استاندارد اولیه دوباره برقرار شدند، بهره‌وری همچنان رو به افزایش بود.

سؤال: منظور از تأثیر هاثورن در این تحقیق چیست؟ قبل از پاسخ دادن مقاله زیر را بخوانید

Wickström G. and Bendix, T. (2000) 'The "Hawthorne effect" – what did the original Hawthorne studies actually show?' *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 26(4), 363–367.