

فصل V

روانشناسی صنعتی و ارزیابی مکاتب کلاسیک

به دلیل به کارگیری اصول و نظریه‌های روانشناسی در صنعت به تدریج رشته جدیدی به نام روانشناسی صنعتی در دهه ۱۸۹۰ و اوایل دهه ۱۹۰۰ به علوم اضافه شد. در ابتدا توجه روانشناسی صنعتی به یافتن فنونی برای افزایش فروش بود که در آثار والتر دیل اسکات^۱، دانشیار روانشناسی دانشگاه نرسی و ستر تحت عنوان "اثر روانشناسی در تبلیغ" قابل مشاهده است، اما به تدریج گروهی از محققان مانند هوگو مانستربرگ^۲ (۱۹۱۶-۱۸۶۳) و والتر بینگهام^۳ در این حوزه به تحقیق و بررسی پرداختند.

انتشار کتاب مشهور مانستربرگ تحت عنوان "روانشناسی و کارآیی صنعتی"^۴ در سال ۱۹۱۳، روانشناسی صنعتی را به عنوان یک رشته مطرح نمود. وی در این کتاب به مطالعه علمی رفتار، شناسایی الگوهای کلی و نیز توجیه تفاوت‌های فردی پرداخت. هر دو حوزه روانشناسی صنعتی و مدیریت علمی درصدد افزایش کارآیی بودند، اما در روانشناسی صنعتی تاکید بر بکارگیری آزمونهای روانشناسی، همانند نمودن مهارتها و تواناییهای افراد با نیازهای مشاغل در مدیریت علمی است.

1. Walter D.Scott

2. Hugo Munsterberg

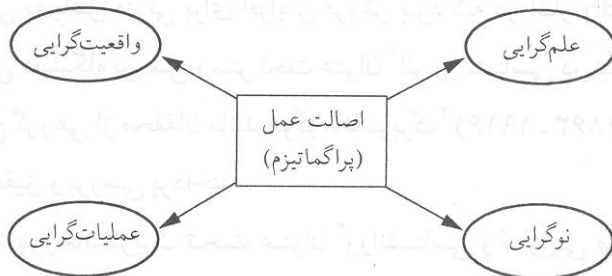
3. Walter . Bingham

4. Psychology and Industrial Efficiency

در واقع روانشناسی صنعتی با طراحی آزمونها به پرسش زیر پاسخ داد. "چگونه می توان بهترین فرد را برای کار پیدا کرد که بهترین عملکرد را داشته و بهترین نتیجه را به دست آورد." روانشناسان صنعتی اولین کسانی بودند که علاوه بر طراحی آزمونها از مفاهیم پویایی و روایی آماری در سنجش آزمونها استفاده می کردند، ضمن آنکه برخلاف تیلور، به ساختار و روابط اجتماعی کار در تولید اشاره داشته و کارگروهی و وجود روابط اجتماعی را در محیط کار مفید و در کارایی مؤثر می دانند.

* دیدگاههای کلاسیک در مقایسه با یکدیگر

اواخر قرن نوزدهم و دو دهه قرن بیستم به دوره دیدگاههای تجویزی مدیریت - که به طور عمده توسط مدیران اجرایی بناگذارد شده بود - اختصاص یافت. زمینه های فکری مدیریتی آنها مبتنی بر اصالت عمل بوده که در آغاز قرن بیستم در اوج حاکمیت قرار داشت و دارای چهار ویژگی واقعیت گرایی، علم گرایی، نوگرایی، و عملیات گرایی بود (نمودار ۱-۷).



نمودار ۱-۷ - ویژگیهای پراگماتیسم

این مفاهیم فکری در مدیریت، با ارائه افزایش کارایی، حذف کارهای زائد، استفاده بهینه از زمان و ابداع روشهای نو عینیت یافت و با زمینه اجتماعی در آن دوران که مبتنی بر تولیدگرایی یا تولید انبوه، تشکیل واحدهای عظیم اقتصادی و بازرگانی، اهمیت نیروی کار متخصص به ویژه مهندسان، بازار داغ مدیریت و جنبشهای اصلاح طلبانه بود، پیوند یافت؛ و از یک سو سه جریان

سازگار (مدیریت علمی، مدیریت اداری و یا اصول‌گرایی و مدیریت بوروکراسی) و از سوی دیگر جریان مکمل درباره طبیعت افراد و سازمانها را موجب گردید.

هر سه جریان بر تخصص، ساخت سازمان براساس سلسله مراتب و وظیفه استوار هستند، اما مبنای تجزیه و تحلیل مدیریت علمی، بعد فیزیکی کار است در حالی که در بوروکراسی و نظریه اداری بر ساخت و فرآیند سازمان تاکید می‌شود.

مدیریت علمی به عنوان یک نظریه خرد تحلیل می‌گردد در حالی که دو نظر دیگر نظریه کلان تلقی می‌شوند. مدیریت علمی بر زمان سنجی، حرکت سنجی، روابط کارگری و ارتباط انسان با ماشین تاکید دارد، در حالی که دو نظریه دیگر بر ساخت سازمان، روابط و فرآیندهای کار، فرد با فرد و سطوح بالای سازمان تاکید دارد.

نظریه اصول‌گرایی و مدیریت علمی توسط مهندسان و مدیران اجرایی به طور عمده مطرح شده‌اند، اما دو نظریه اداری و بوروکراسی برخلاف مدیریت علمی، هر دو قیاسی می‌باشند و ساختار سازمان را با نگرش تجویزی و دستوری تصویر می‌کنند. هر دو مدافع سازمان رسمی بوده و تخصص به عنوان یک اصل زیربنایی در طراحی سازمان دارای وجه مشخصی می‌باشد. هر دو بر وظیفه‌مداری رفتار عقلایی، برخورد اصولی، رعایت سلسله مراتب و حرفه‌گرایی تاکید دارند. بوروکراسی توسط جامعه‌شناسان گسترش یافت و با دیدگاهی منطقی به طرح مسأله سازمان پرداخت.

نظریه پردازان اداری، افرادی حرفه‌ای و با تجربه در مقاطع گوناگون مدیریت بودند که با هدف علمی کردن اصول و مفاهیم سازمان به بیان عقاید خود اهتمام ورزیدند و مدیریت را به عنوان جزء ترکیب شده در سازمان مورد توجه قرار دادند در حالی که در بوروکراسی فقط به سازمان تاکید شد. سرانجام اینکه بوروکراسی بسیاری از مشخصات سازمان رسمی را تشریح می‌کند، در حالی که نظریه اداری چگونگی دستیابی به آن سازمان را طرح می‌نماید.

هر چند فکر عمل‌گرای تیلور، اصول‌گرای فایول و ایده آل‌گرای وبر، مجموعه‌ای از افکار مرتبط به هم درباره شیوه انجام کار، نحوه مدیریت و تشریح سازمان را به وجود می‌آورد که به نظریات کلاسیک موصوف شدند، ولی سه نقص اساسی زیر، مانع وحدت نظری و عملی تئوریا در این مکتب شده‌اند:

۱- نتایج استنتاجی از تجارب فردی و کارگاهی تیلور و فایول به دلیل جزئی بودن نمی‌توانند

- از بعد نظری قابل تعمیم در سطوح بالاتر تحلیل، یعنی سازمان و جامعه قرار گیرند.
- ۲- نمی‌توان مفهوم اصول را به اصول مدیریت علمی و اداری اطلاق کرد، چون اصول علمی جهان شمول و ثابت می‌باشند.
- ۳- مهمترین نقص مدیریت کلاسیک، ناتوانی در ارائه تصویر مناسب از انسان سازمانی، شأن، توانایی و روح او می‌باشد که همه این مفاهیم عالی را به ارائه مدل انسان اقتصادی تنزل داده است.

ارزیابی مکاتب کلاسیک

- در ارزیابی مکاتب کلاسیک توجه به نکات زیر دارای اهمیت است که عبارتند از:
- (الف) بی‌آنکه تابع اصولی باشیم قادر به اداره سازمان نخواهیم شد، اما پذیرش ثبات و تغییرناپذیری و جامع بودن اصول نکته‌ای است که نمی‌توان با توجه به اینکه ایده‌های گوناگون متأثر از زمان و مکان خویش هستند، آن را پذیرفت.
- (ب) پذیرش اصول تخصصی، هماهنگی و حیطة نظارت گرچه دارای کارکردهایی هستند، اما از یک اندازه و یا یک نوع عملکرد در همه سازمانها تبعیت نمی‌کند، بلکه متأثر از اهداف و فن‌آوری و اندازه سازمان متفاوت است (برای مثال کلاسیکها "اورویک و بریچ" ۵ الی ۷ نفر را برای حیطة نظارت موثر مشخص کردند که عمومیت ندارد).
- (ج) در نظریات کلاسیک، به طور غالب هماهنگی را از طریق سلسله مراتب میسر می‌دانند که امروزه گسترش کارهای گروهی، تیمی و شبکه‌ای پذیرش این نظر را زیر سؤال برده است.
- (د) تضاد بین اصول: برای مثال محدود بودن حیطة نظارت (۵ الی ۷ نفر) منجر به بلند شدن زنجیره فرماندهی می‌گردد که این نکته با اصل کوتاه بودن خط فرماندهی متضاد است. یا اصل تخصص نیازمند یک سرپرستی تخصصی نیز هست که با وحدت فرماندهی همخوانی ندارد در سازمانهای ماتریسی این تضاد مشاهده می‌شود.
- (ه) محدود ساختن انسان به نیاز اقتصادی با توجه به تنوع نیازهای انسانی، از دیگر نارساییها و کاستیهای این نظریه است.
- (و) تلقی ابزاری داشتن از انسان و اینکه صرفاً باید مجری باشد، پدیده از خود بیگانگی را در محیط کار گسترش می‌دهد.