

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

موضوع:

روانشناسی مدیریت

چکیده

کار اداری معمولاً کار پرمهال و پردردسر و وقت گیر است. با بالا گرفتن گزارشها و موضوعات مرتبط به ناکارآمدی سیستم اداری مهم است به این موضوع پرداخته شود که چگونه میتوان اساس امنیت را در محیط کاری ایجاد کرد، صداقت را قدرت بیشتر بخشید، ظرفیت کارمندان و مامورین را افزایش داد، و یک رابطه مفید و قدرتمند میان رئیس، مدیر و کارمندان دیگر ایجاد کرد. این مقاله از منظر روانشناسی به بررسی این موضوع می پردازد .

مقدمه

مدیریت فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی سازماندهی بسیج منابع و امکانات هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می گیرد.

واقعاً باید گفت ؛ که در ابتدا انسان ها درباره مدیریت چقدر می دانند؟ دانش مدیریت تا چه مد علمی است و آیا مدیریت علم است یا هنر؟ بخشی از مدیریت را می توان از طریق مدیریت آموزش فرا گرفت و بخشی دیگر را ضمن کار باید آموخت در واقع بخشی را که با

آموزش فرا گرفته می شود علم مدیریت است . و بخشی را که موجب به کار بستن اندوخته ها در شرایط گوناگون می شود هنر مدیریت می نامند. «به عبارتی دیگر سخن علم دانستن است و هنر توانستن.»

تعریف روانشناسی مدیریت

در مورد روانشناسی مدیریت تعاریف مختلف و متی برداشت هایی تا مدودی متفاوت ارائه داده اند از مجموعه اشاراتی که از آنها سخن رفت می توان نتیجه گرفت که : (روانشناسی مدیریت عبارت است از زمینه مطالعاتی معینی که در چهارچوب آن ، رفتار مدیر و فرآیند رهبری از دیدگاه روانشناسی مورد بحث و بررسی قرار می گیرد. به یقین یک چنین مطالعه ای به ما امکان می دهد تا در حل مشکلات مدیریت از یافته- های روانشناسی مدد بگیریم و با استفاده از نظریه های آن ، به تجزیه و تحلیل مسائل مدیریت بپردازیم و گره های آن را باز کنیم.

باید در نظر داشت که مطالعات مربوط به روانشناسی مدیریت نه تنها موجب می- گردد که مدیر در اداره امور سازمان توانایی بیشتری پیدا کند ، بلکه استفاده از یافته- های علمی نیازهای مربوط به آن را امکان پذیر می سازد و با در نظر گرفتن یک چنین استفاده ملموس از روانشناسی مدیریت است که آن را شافه ای کاربردی از دانش روانشناسی تلقی می کنند.

از لحاظ موضوع روانشناسی قسمتی از علوم اجتماعی است و بسیاری از مسائل که جامعه شناسان در آن تحقیق می کنند ، مورد علاقه روانشناسان نیز هست و از طرف دیگر تحقیقات روانشناسان مورد استفاده کلیه شعبه های علوم اجتماعی قرار می گیرد.

اهمیت مطالعات روانشناسی مدیریت

انسان موجودی اجتماعی است ، بطوری که بدون ارتباط با اجتماع (اعم از اجتماعات حاضر و یا اجتماعات تاریخی و گذشته که با استفاده از تجربیات آن زندگی انسانی نمود پیدا می کند) مفهوم زندگی بشر از بین می رود و میات او با زیست میوانات پست تفکیک ناپذیر می شود . به هر حال زندگی در اجتماع ، آدمی را به موجود سازمانی تبدیل کرده است ؛ و او برای ادامه میات بشری ناگزیر است در اجتماعات متعددی عضویت و شرکت داشته باشد و با توجه به تاثیر مطالعات مربوط به دانش مدیریت در شکل گیری و دوام سازمانهای اجتماعی ، اقتصادی و می توان نتیجه گرفت که انسان محاصر در طول زندگی خود به دانش مدیریت متکی است و برای بهتر زیستن (اداره صحیح سازمان ها) گریزی جز رویکرد به مدیریت و مطالعه آن نمی باشد.

نارسایی های مربوط به مدیریت نه تنها کارکرد سازمان ها را مختل و در سازمان زندگی محاصر بشر افتلال ایجاد می کند ، بلکه هم چنین موجب می شود بر اثر عدم کارایی سازمانها و یا متی پاشیدگی آن ها تلاش های افراد بشر بطور صحیح و اصولی پیوند نفوذ و کوشش های آدمی در سازندگی جوامع به هدر رود و نیروی انسانی به عنوان گرانبهاترین سرمایه پایمال گردد .

مطالعه در زمینه روانشناسی مدیریت به ما این امکان را می دهد که تا با اصول، قواعد و تکنولوژی بهره برداری صحیح از نیروی انسانی ، فعال کردن خلاقیت ها و ایجاد جریان فکری در جامعه آشنا شویم و از طریق کاربرد یافته های روانشناسی موانع توسعه در زمینه ایجاد سیستم های فعال اجتماعی ، اقتصادی ، سیاسی ، آموزشی و فرهنگی را از میان برداریم . از طریق ترویج یک چنین مدیریت مبتنی بر روانشناسی به ویژه در زمینه مدیریت

آموزشی و تحقیقاتی است که باورهای نسل‌های آینده امکان‌پذیر خواهد شد و فلاحیت آنان به عنوان بزرگترین سرمایه ملی به کار گرفته خواهد شد.

روح و روان انسان‌ها سرچشمه‌ای است از انرژی که انگیزه، اشتیاق، پیشرفت و افتخارات از آن برمی‌آید و افراد را قادر می‌سازد کارهای ارزنده‌ای به ثمر برسانند. این آرزوی هر مدیر است که با ایجاد انگیزه در مامورین و کارکنان اداره اش، نیروی درونی و نهفته آنان را از قوه به فعل درآورد و محیطی پرتحرک و بانشاط برای تجلی بهترین استعدادها فراهم کند. نقش فرد و ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری او به عنوان یک انسان در سازمان در چند دهه اخیر مورد توجه خاصی قرار گرفته است و برای توفیق در این زمینه، علم روانشناسی با تمام ظرافت و توانمندی خود به یاری موزه مدیریت آمده است. امروزه روانشناسی سازمانی (Organizational Psychology) یکی از رشته‌های مهم، کارآمد و مورد علاقه است.

ورود روانشناسی به عرصه پرفراز و نشیب مدیریت سبب شد تا با استفاده از نظریه‌ها و مکتب‌های گوناگون روانشناسی و با استناد و برقراری روابط انسانی به تبیین شخصیت و رفتار فرد در سازمان پرداخته شود و مفاهیمی مانند انگیزش، تشویق، و رفتار سازمانی مورد تاکید و دقت قرار گیرد. انسان گرامی‌ترین گوهر آفرینش ولی در عین زمان ناشناخته‌ترین آن است. رفتار آدمی تابع اندیشه‌ها، احساسات، انگیزه‌ها، خواست‌های درونی و عوامل عاطفی و تربیتی اوست که در موقعیت‌های مختلف به صورت‌های گوناگون ظاهر می‌شود. به همین دلیل، برای آشنایی با ابعاد مختلف وجود آدمی و ایجاد یک ارتباط بهتر و ایجاد انگیزش و حفظ و تامین صحت روانی در افراد، آشنایی با علم روانشناسی و علوم رفتاری امری لازم و ضروری است.

فوشبختانه در قرون جدید، علم روانشناسی در موزه کار مدیریت به فعالیت‌های چشمگیری پرداخته است و از اواسط دهه ۱۹۲۰ روابط انسانی به صورت یکی از ارکان و راهبردهای مهم کاری در مدیریت تبدیل شده است. در مدیریت (Management)، راهبردهای روانشناسی از قبیل: شناخت تفاوت‌های فردی، استعدادها، عوامل انگیزشی، برقراری روابط انسانی، چگونگی تشویق و تنبیه و ... مدیران را در پیوند بیشتر با کارمندان و هم‌تایان آنان یاری می‌دهد. موضوع این است که پی‌بردن به شیوه‌های نفوذ و برقراری ارتباط سازنده و سبک‌های رهبری، مدیران و رؤسا را از حالت خشک و بی‌روح مدیریت بیرون آورده، به سمت مدیریت بانشاط و پرتحرک سوق داده، شور و اشتیاق، انگیزش، آرامش، پویایی، نوآوری و تغییر و تحول در کل سازمان تمت پوشش را افزایش داده و در نهایت به بالابردن کیفیت و بهره‌وری بیشتر رهنمون می‌سازد.

از روانشناسی چند تعریف میتوان بیان کرد، ولی دو تعریف عمده از آن درینجا ارایه شده که هر یک جنبه ویژه‌ای را نمایان می‌کند: بنابر تعریف اول، روانشناسی علم رفتار است. این تعریف که از سوی روانشناسان رفتارگرا ارائه شده است، انسان و سایر جانداران را از دیدگاه رفتاری آنان مورد مطالعه قرار می‌دهد. علوم رفتاری که به این جنبه روانشناسی بستگی دارد، رفتار را بیشتر مطالعه می‌کند تا ذهن و اندیشه و یا احساسات را، زیرا رفتار قابل مشاهده، ثبت‌کردنی، قابل اندازه‌گیری، و درخور مطالعه است. در این نوع روانشناسی اندیشه‌ها، احساس‌ها و درک افراد را از راه مطالعه رویدادهایی که به‌صورت رفتار آشکار می‌شوند، مورد قضاوت قرار می‌دهد.

تعریف دیگری که از روانشناسی شده است، موضوع علم روانشناسی را مطالعه درباره ماهیت رفتار، استعدادها، عواطف و محصولات ذهنی می‌داند، یا در واقع روانشناسی را

مطالعه ذهنیت‌ها و احساس‌ها و عواطف، و حالت‌های روانی تعریف می‌کند و مکتب آنان به نام روانکاوی (تجزیه و تحلیل روان) و شافیه‌های مربوط به آن شناخته شده است.

برای چنین مطالعه‌ای تنها مشاهده رفتار کافی نیست، زیرا هنگامی که دو نفر با یکدیگر جنجال می‌کنند و یا یک بیمار روانی رفتاری را از خود نشان می‌دهد، در پشت آن رفتار انگیزه‌ها و دلایلی در کار است که ما از آن آگاه نیستیم. آنچه قابل مشاهده است رفتار است، نه انگیزه‌های رفتار و از این رو برای شناخت انسان نیاز به شناخت جنبه‌های ذهنی و احساسی او وجود دارد.

امروزه در مدیریت از هر دو تعریف استفاده می‌شود و برای شناخت روانی مامورین یک سازمان، عواطف، انگیزه‌ها، استعدادها، شخصیت، و ذهنیت‌های افراد مورد توجه و بررسی قرار می‌گیرد.

مدیریت را هم به گونه‌های متفاوت تعریف کرده‌اند. یکی از صامب‌نظران این موزه مدیریت را افزایش نفوذ در پذیرش عملی دستورات با راهنمایی‌های مشخص سازمانی می‌داند. جورج تری نیز رهبری و مدیریت را کوشش برای نفوذ در مردم که با علاقه و مشتاقانه برای رسیدن به اهداف گروه کوشش می‌کند، می‌داند. بنابراین مدیریت فرآیندی (پروسه) است اجتماعی که با به‌کارگیری مهارت‌های علمی، فنی و هنری کلیه نیروهای انسانی و مادی را تنظیم و هماهنگ کرده و با استفاده از راهبردهای روانشناسی و برقراری روابط انسانی و فراهم آوردن زمینه‌های انگیزش و رشد از طریق نیازهای منطقی فردی و گروهی به اهداف سازمان کمک می‌کند.

موضوعات روانشناسی و به‌ویژه رفتار سازمانی و تاثیر آن در سال‌های اخیر بیش از پیش مورد توجه دانشمندان قرار گرفته است. شاید یکی از دلایل آن میزان دشواری‌هایی است که مدیران سازمان‌ها در سلسله مراتب مختلف کاری خود با آن مواجه هستند.

امروزه بروز مشکلات و فشارهای رومی و روانی ناشی از زندگی ماشینی روابط همه افراد را تحت الشعاع خود قرار داده است که برای کاهش اینگونه فشارها و اضطراب‌ها، تکنیک‌های علوم رفتاری در روانشناسی می‌تواند مدد‌رسان و یاری‌دهنده همه افراد در سازمان‌ها و خصوصاً مدیران باشد. هر سازمانی علاوه بر لزوم در دست‌داشتن منابع مادی و مالی نیاز به نیروی انسانی ماهر، با استعداد، توانمند، توانا، با انگیزه، کوشا، متعهد، و با علاقه دارد.

به نظر دانشمندان مدیریت (کنز و کان) مدیران نباید فقط در پی جذب نیروی انسانی (قوای بشری) برای ادارات خود باشند، بلکه باید در حفظ و نگهداری این منابع نیز کوشش فراوان به‌کار برند و باید کاری کنند تا مامورین در حالی که کار و وظیفه خود را انجام می‌دهند، نوعی وابستگی و دلبستگی نیز به کار و سازمان پیدا کنند و به عبارت دیگر سازمان را همچون خانه خود دوست داشته و در آن احساس امنیت و آسایش که از نیازهای اساسی هر انسانی به‌شمار می‌آید، داشته باشند.

بنابراین برای آنکه سازمان و اداره ای موثر باشد، مدیر باید جنبه‌های انگیزشی و تشویقی کار، مشارکت در کار و استفاده از عوامل روانی و رفتاری را در مناسب‌ترین بخش‌های برنامه کاری خود جای دهد. شناخت و تامین درست نیاز مامورین یکی از مهارت‌های ارزنده مدیریت به‌شمار می‌آید.

روابط انسانی به معنای برقراری رابطه مثبت، هدف‌دار و سازنده با پذیرش شخصیت، تفاوت‌های فردی و نیازهای افراد سازمان و علاقه‌مند بودن به نیازها، علایق، استعدادها و توانایی‌های آنان است که توجه به این موارد استفاده از تکنیک‌های مهم در علم روانشناسی است. رابطه انسانی با دلسوزی و احساس مسوولیت نسبت به مامورین درون سازمان و ایجاد جو اجتماعی در شرایط مطبوع و فوشایند و همراه با محیط تفاهم و درک متقابل به‌وجود می‌آید.

روابط انسانی در دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. از نظر دیدگاه جامعه‌شناسی، ارتباط‌های انسانی و شیوه مشترک زندگی و آگاهی از هدف، سه عامل سازنده جامعه به حساب می‌آید. از دیدگاه روانشناسی اجتماعی مساله عمده انسان، بقا نیست؛ بلکه یادگرفتن نحوه زیستن بافودش است، انسان حاصل روابط و پیوندهایش با دیگران است و اگر قرار باشد شناختی از وی به دست آوریم، باید او را در این چارچوب بشناسیم.

در تاریخ تحول مدیریت، نظریه روابط انسانی جایگاه ویژه‌ای دارد. این نظریه در دهه ۳۰ میلادی نضج گرفت و در دهه بعد تکامل یافت. در نظریه روابط انسانی، موثرترین عامل در ارتقای تولید و کارایی سازمان، نحوه تشکل افراد در قالب گروه‌ها (گروه‌ها، دسته‌ها) و نوع روابط بین آنها است. از دیدگاه مدیریت، روابط انسانی عبارت است از برانگیختن افراد در سازمان به منظور ایجاد همکاری از نوعی که نیازمندی‌های افراد را برطرف سازد و موجبات تحقق اهداف سازمان را فراهم آورد. در مدیریت آموزشی نیز روابط انسانی یعنی، توان برقراری ارتباط انسانی با معلمان و مامورین از طریق پذیرفتن وجوه شخصیت، ویژگی‌های فردی و همه تفاوت‌هایی که احتمالا با شخص مدیر دارند (و با وجود آوردن این اساس که مدیر یا رئیس به آنها توجه کرده، وضعیت شان را درک نموده، از مشکلات و دغدغه‌های شان آگاه بوده و برای حل آنها جدی است). نقش روابط انسانی در مدیریت و خصوصا در مدیریت آموزشی بسیار جدی و اساسی است، به طوری که روابط انسانی در این نوع مدیریت، عاملی اثرگذار محسوب می‌شود که از دو بعد بر کیفیت عملکردهای مدیر موثر خواهد بود.

از یک سو عوامل تولید سیستمی در نظام‌های آموزشی نیازمند برقراری، مفض و تکوین رفتارهای مناسب انسانی است و معلمان، مشاوران، سرپرستان، مامورین دفتری و اداری

جز این دسته از عوامل قرار می‌گیرند. از سوی دیگر مواد خام که تولید روی آنان صورت می‌پذیرد نیز متمرصد دریافت و جذب انسانی‌ترین و اصیل‌ترین رفتارهایی است که مدیریت اعمال می‌کند. رفتار سازمانی مناسب برگرفته از روانشناسی روابط انسانی و مدیریت آموزشی، نه تنها موجب آثار آنی فواید بود، بلکه به دلیل خاصیت فوق‌العاده پذیرندگی مواد خام (درون داده‌ها)، تاثیر عمیق و پایداری در درازمدت بر جای فواید گذاشت. به نظر روانشناسان امتیاجات روانی افراد به اندازه امتیاجات جسمی در صحت رومی و جسمی آنان تاثیر دارند و به همان اندازه اساسی و ضروری هستند.

موضوع صحت روانی به سالم و متعادل بار آوردن شخصیت انسان‌ها از طریق فراهم آوردن محیط مناسب برای تامین نیازها و شکوفایی استعدادها برمی‌گردد. به همین دلیل، در تعریف صحت روانی آمده است که صحت روانی عبارت است از پیشگیری از پیدایش بیماری روانی و سالم‌سازی محیط روانی تا افراد جامعه (سازمان) بتوانند با برقراری از شخصیت و روان متعادل با عوامل محیط خود رابطه برقرار کرده و در راه تامین نیازها، شکوفایی استعدادها و رسیدن به اهداف متعالی فردی و اجتماعی خود بکوشند. چنانچه سازمانی بتواند زمینه‌های تامین صحت روانی را فراهم آورد، شخصیت و روان افراد متعادل می‌شود و می‌توانند با یکدیگر و همچنین با عوامل محیطی، روابطی مطلوب برقرار سازند. بدین ترتیب اگر مدیر در درون سازمان خود مانند مکتب، صحت روانی را تامین کند شاگردان، معلمان و مامورین اداری روابطی مطلوب و منطقی و بر پایه روابط انسانی سازنده با هم خواهند داشت.

این سبب بهبود کیفیت در تعلیم و تربیه (آموزش و پرورش) و فضایی آکنده از شور و نشاط، تمرک و پویایی و امنیت، عشق و علاقه به مضور در محیط سازمان که در نتیجه

منجر به سلامت رومی و روانی کلیه نیروهای اصلی می‌شود و مسلم است که این روند تفکر خلاق، پیشرفت و توسعه را به همراه خواهد داشت.

نتیجه گیری

روانشناسی مدیریت بطور کلی به بررسی مسائل و جنبه های روانشناختی مدیریت می پردازد. یک مدیریت موفق و خوب با استفاده از تکنیکها و روشهایی که نتیجه یافته های روانشناسی در حوزه مدیریت است می تواند به اثر بخشی برسد. (روانشناسی مدیریت نهایتاً در موارد ذیل نتیجه گیری میگردد:

• شناسایی سبکهای رهبری و مدیریت

یکی از حوزه های مهم که در روانشناسی مدیریت مطرح است شناسایی انواع روشهای مدیریتی است. (روشن است مدیران مختلف سبکهای مختلفی از رهبری و مدیریت را دارا هستند. بنابراین در روانشناسی مدیریت این سوال اصلی مطرح است که چه سبکهای مدیریتی وجود دارد؟ کدام روشهای مدیریتی موفق هستند؟ چه سبکهایی برای چه گروههای کاری مناسب هستند؟ و افراد زیر دست معمولاً از چه مدیرانی رضایت دارند و بر این اساس روانشناسی مدیریت سبکهای مختلفی از مدیریت را شناسایی کرده و با توجه به اهداف مورد نظر و اینکه چه شرایط و ویژگیهای گروهی وجود دارد سبکهایی را به عنوان سبکهای موفق معرفی کرده اند.

● بررسی ویژگیهای شخصیتی مدیران

بررسی ویژگیهای فردی و شخصیتی مدیران نیز مورد توجه بوده است. اینکه چه افرادی مناسب برای سمتهای مدیریت هستند و چه افرادی از عهده انجام وظایف و امور مدیریتی ناتوان هستند. طبیعی است همه افراد توان انجام امور مدیریتی را دارا نیستند و بطور کلی افرادی هستند که قدرت رهبری پندانی ندارند. این افراد طبیعتاً نفوذ و تأثیر گذاری عمیقی روی کارکنان خود نخواهند داشت و از اینرو مسیر رسیدن سازمان را به اهداف مورد نظر با مانع روبرو خواهند کرد.

یافته های روانشناسی مدیریت در این موزه نشان می دهد که افرادی که در کودکی ، نوجوانی و جوانی نفوذ بیشتری روی همسالان خود داشته اند، در بازیها نقش محوری گروه را بازی کرده اند و اغلب بازیها را رهبری می کنند در بزرگسالی نیز توان رهبری بالایی از خود نشان می دهند. این افراد با ویژگیهایی که دارند اغلب گروهها را تحت نفوذ و تسلط خود قرار می دهند. این اعمال تسلط به شیوه های تظاهر می کند. برخی افراد این اعمال نفوذ را با اعمال قدرت و زور انجام می دهند و برخی با ویژگیهایی دیگر مثل نشان دادن قدرت منطق و تصمیم گیری عالی.

● انجام پژوهش و تحقیقات در موزه عوامل موثر بر مدیریت

روانشناسی مدیریت سعی بر آن دارد به شناسایی تمامی عواملی بپردازد که در یک موقعیت کاری یا سازمان یا هر موقعیتی که با یک گروه دارای مدیر و رهبر سروکار دارد موثر هستند. برخی عوامل می توانند از بیرون شیوه مدیریت را تحت تأثیر قرار دهند. این تأثیرات می توانند در جهت مثبت و منفی موثر باشند. از اینرو لازم است همواره چنین

عواملی شناسایی شوند و کوششها و روشهای لازم برای پررنگ کردن عوامل تاثیر گذار مثبت و کمرنگ کردن عوامل تاثیر گذار منفی صورت بگیرد. این عوامل ممکن است به اهداف گروه ، شرایط محیطی کار گروهی ، بافت گروه و ... مربوط شود.

● ارتباط روانشناسی مدیریت با سایر علوم

روانشناسی مدیریت به عنوان یکی از موزه های روانشناسی با تمامی موزه های دیگر روانشناسی ارتباط دارد و از یافته های آنها در موضوعات مورد بحث خود استفاده می کند. از این راستا با روانشناسی سازمانی و روانشناسی صنعتی ، روانشناسی کار ، روانشناسی اجتماعی ، ارتباط تنگاتنگی دارد. از سوی دیگر با علوم دیگری چون مدیریت ، علوم اجتماعی و جامعه شناسی ، علوم سیاسی می تواند مرتبط باشد. البته روانشناسی مدیریت به عنوان یک موزه مجزا ، به عبارتی یک رشته مجزا مداخل در کشور ما وجود ندارد.

به عبارتی شاید در برخی ممالک رشته دانشگاهی مجزایی با عنوان روانشناسی مدیریت وجود داشته باشد. اما در کشور ما این بحث به عنوان زیر گروهی از بحث روانشناسی سازمانی و صنعتی قرار می گیرد و زمانیکه هدف از مدیریت رهبری یک گروه در رسیدن به اهداف اجتماعی باشد نه اهداف سازمانی زیر گروه روانشناسی اجتماعی قرار می گیرد و روانشناسی اجتماعی و روانشناسی سازمانی نیز اغلب به عنوان واحد درسی در گرایشهای مختلف روانشناسی تدریس می شود.

