

نکات و مطالب مهم درس

روان شناسی کار



فصل اول

مطالعه علمی رفتار

و

فرایند های ذهنی موجود زنده

تعريف روان شناسي

روان شناسي علمي است كه به مطالعه رفتار و فرآيند هاي ذهني

موجود زنده مي پردازد.

رشته های روان شناسی

رشته های روان شناسی را می توان به دو گروه بزرگ تقسیم کرد:

۱- رشته های بنیادی

۲- رشته های کاربردی

رشته های بنیادی روان شناسی

برخی رشته های بنیادی روان شناسی عبارتند از:

روان شناسی یادگیری

روان شناسی شخصیت

روان شناسی آزمایشی

روان شناسی شناختی

روان شناسي يادگيري

روان شناسي يادگيري شاخه اي از روان شناسي است که به مطالعه

چگونگي و چرایی يادگيري مي پردازد.

روان شناسي شخصيت

روان شناسي شخصيت شاخه اي از روان شناسي است كه به مطالعه صفات و پويائيهاي شخصيتي، تهيه و تدوين نظريه هاي شخصيت و آزمون ها براي ارزيابي صفات شخصيتي مي پردازد.

رشته هاي کاربردي روان شناسي

برخي رشته هاي کاربردي روان شناسي عبارتند از:

روان شناسي كار

روان شناسي بهره وري

روان شناسي صنعتي- سازماني

روان شناسي مصرف كننده/ مشتري

روان شناسي صنعتي- سازماني

روان شناسي صنعتي- سازماني شاخه اي از روان شناسي است که به کاربرد نظريه ها و روشهاي روانشناختي براي حل مشکلات مربوط به تعامل فرد با سازمان مي پردازد.

روان شناسي بهره وري

روان شناسي بهره وري شاخه اي از روان شناسي است که چگونگي به کارگيري اصول و يافته هاي روانشناسي را به منظور شناخت عوامل انساني موثر بر دستيابي به بهره وري بهينه شغلي و سازماني ارائه مي دهد.

هدفهاي روان شناسي

هدفهاي روان شناسي عبارتند از:

توصيف،

فهم و درك،

پيش بيني،

و كنترل رفتار موجود زنده

سابقه تاریخی روان شناسی

ویلهلم وونت با تشکیل اولین آزمایشگاه روان شناسی
در دانشگاه

لایپزیک آلمان زمینه استقلال علمی روان شناسی از فلسفه را فراهم
کرد.

مکاتب بزرگ روان شناسي

در جريان رشد روان شناسي چندين مکتب و نظام روان شناسي شکل گرفتند:

روان کاوي

ساخت گرایی

کنش گرایی

رفتارگرایی

گشتالت

انسانی

روش تحقیق در روان شناسی

در تحقیقات روان شناسی، همانند سایر علوم دیگر، عوامل اصلی و مهم تحقیق عبارتند از:

مشاهده

تعریف مشکل

ارائه فرضیه

جمع آوری مدارك و شواهد

آزمون فرضیه

انتشار نتایج تحقیق

شکل دهی يك نظري

فصل دوم

تاریخچه، تعریف و قلمرو روان شناسی کار

تعریف روان شناسی کار

روان شناسی کار رشته ای از روان شناسی است که رفتار آدمی در رابطه با کار را مورد مطالعه قرار می دهد.

هدف اصلی روانشناسی کار

هدف اصلي روانشناس کار

هدف اصلي روان شناس کار، مطالعه و کاربرد آن دسته از اصول و یافته هاي علم روان شناسي است که در رابطه بين انسان و کار او اثر مي گذارد.

قلمرو روانشناسي کار

قلمرو روان شناسي کار

قلمرو روان شناسي کار به دو زمینه مربوط مي شود:

۱- کار و ارتباطي که با رفتار آدمي دارد را مطالعه و بررسي مي کند

۲- قوانين و يافته هاي روانشناسي را براي به حداقل رساندن مشکلات انسان در جريان کار، به کار مي بندد

کوشش اصلي روانشناس کار

کوشش اصلي روانشناس کار

کوشش اصلي روانشناس کار در شش بند خلاصه مي شود:

- ۱- هر سازماني توليدي يا خدماتي به توليد آن دسته از کالاها و خدمات بپردازد که اولاً نيازهاي معقول آدمي را تأمين کند
ثانياً، رفاه جسمي و ارزشهاي شخصي و انساني مردم را مورد توجه قرار مي دهد

کوشش اصلي روانشناس کار

۲- کارآيي و اثر بخشي فعاليت کارکنان سازمان ها در توليد و توزيع کالاها و خدمات، افزايش يابد

کوشش اصلي روانشناس کار

۳- شرايطي فراهم شود تا کارکنان سازمان ها با اعتقاد و علاقه به
فعالیت پردازند

کوشش اصلي روانشناس کار

۴- ارزشهای شخصي و انساني کارکنان محفوظ بماند و ایمني کارکنان در زمینه سلامت جسمي و رواني تامین شود

کوشش اصلي روانشناس کار

۵- بهداشت رواني کارکنان سازمانها تامین شود و رشد و بالندگی شخصیت آنان همراه با افزایش کارآیی و اثر بخشی فعالیتشان، مورد نظر قرار گیرد

کوشش اصلي روانشناس کار

۶- مسائل انساني در محیط کار حل شود و یا به حداقل برسد

رابطه روانشناسي کار و روانشناسي صنعتي- سازماني

روانشناسي کار و روانشناسي صنعتي- سازماني از لحاظ موضوع
و تعريف شبیه هم هستند، اما روانشناسان اروپايي، عنوان
روانشناسي کار را ترجیح می دهند.

زمینه کاربرد روانشناسی در محیط کار

یافته های روانشناسی در زمینه های زیر در محیط کار به کار می روند:

- ۱- تجزیه و تحلیل شغل
- ۲- تهیه و میزان کردن آزمونهای استخدامی
- ۳- اجرای آزمونها
- ۴- اجرای جلسات مصاحبه استخدامی
- ۵- طراحی برنامه های آموزش قبل و ضمن خدمت

زمینه کاربرد روانشناسی در محیط کار

- ۶- ارزشیابی رفتار شغلی کارکنان
- ۷- تعیین الگوهای انگیزشی و برانگیختن کارکنان
- ۸- بررسی اثر عوامل مختلف سازمانی بر رفتار کارکنان
- ۹- طراحی ماشین آلات و ابزار
- ۱۰- شناسایی عوامل موثر در حوادث سازمانی

زمینه کاربرد روانشناسی در محیط کار

- ۱۱- طراحی برنامه های آموزش مدیران
- ۱۲- انجام پروژه های تحقیقاتی سازمانی
- ۱۳- تامین بهداشت روانی محیط کار
- ۱۴- ارائه خدمات مشاوره رواندرمانی به کارکنان

فصل سوم

تفاوت‌های فردی و شخصیت در کار

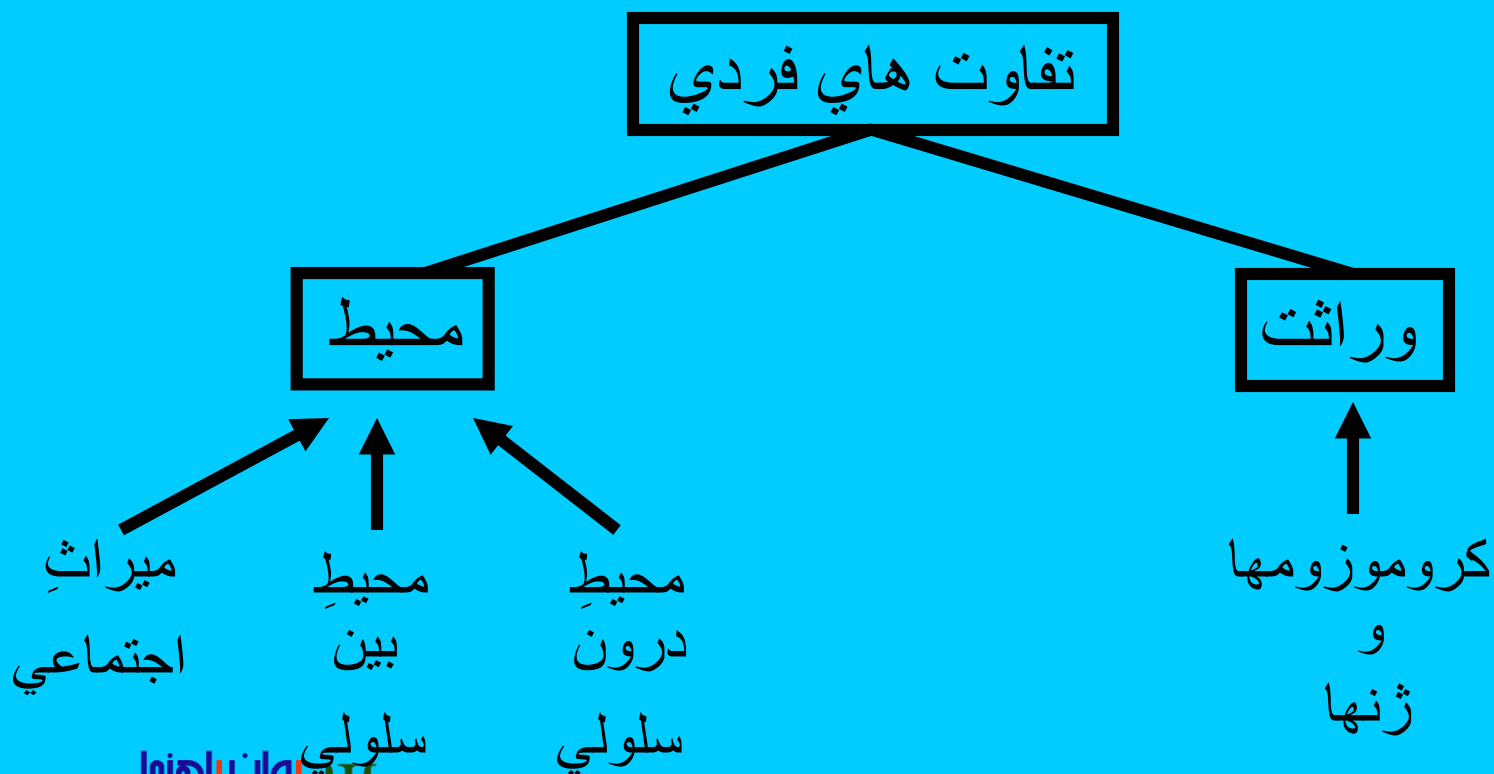
تفاوت های فردی

انسانها از جنبه های مختلف جسمانی ، روانی ، زیستی و مهارت ها تفاوت دارند.

وظیفه روانشناس کار در ارتباط با تفاوت‌های فردی

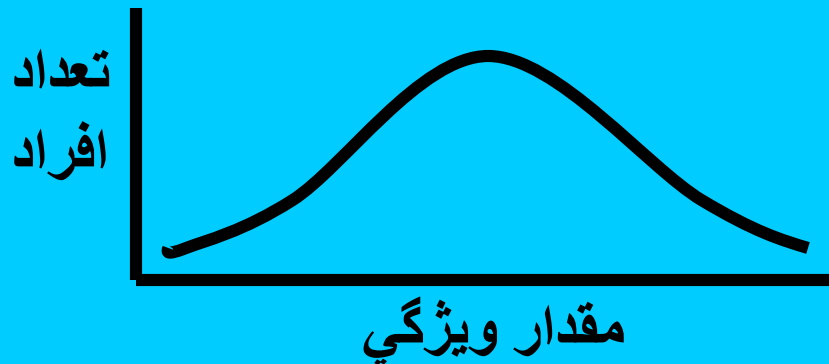
یکی از وظایف روان‌شناس کار آن است که مشخص کند هر یک از
داوطلبان ورود به سازمان تا چه اندازه خصوصیات مورد نظر
را دارا هستند.

منشا تفاوت هاي فردي



توزیع ویژگیها

توزیع ویژگیهای افراد منطبق بر منحنی توزیع بهنجار است. مانند توزیع قد، وزن، پرخاشگری، افسردگی، اضطراب و...



منحنی توزیع بهنجار

کاربرد منحنی بهنجار

منحنی توزیع بهنجار به روان شناس کار کمک می کند در اندازه گیری ویژگیهای داوطلبان شغل، و یا عملکرد کارکنان بتواند ویژگی خاص فرد مورد نظر را با گروه بزرگی از همگنان او در سازمان و خارج از سازمان مقایسه کند.

کاربرد مفاهیم مربوط به تفاوت های فردی

روان شناس کار از مفاهیم مربوط به تفاوت های فردی در محیط کار در زمینه های زیر استفاده می کند:

انتخاب کارکنان

آموزش کارکنان

ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان

روش اعمال رهبری و مدیریت

ایجاد انگیزه شغلی

تفاوت در شخصیت

انسانها همان گونه که از جنبه هاي مختلف تفاوت دارند ، در نظام شخصيتي نيز متفاوت اند و هر يك شخصیت خاص خود را دارد.

تعریف شخصیت

شخصیت عبارت از مجموع صفات جسمانی، عقلانی، هیجانی و ارادی فرد و تعامل با این عوامل است که به وسیله ظاهر، رفتار، عادات و روابط با دیگران آشکار می شود. این ویژگیها باعث می شوند شخص به عنوان موجودی کاملاً متمایز، شناخته شود.

و یا

تعریف شخصیت

شخصیت، الگوهای معینی از رفتار و شیوه های تفکر است که نحوه سازگاری شخص را با محیط تعیین می کنند.

رابطه شخصیت و موفقیت در شغل

در بسیاری از موارد، دلیل شکست افراد در انجام وظایف شغلی ناشی از همسو نبودن ویژگی های شخصیت شاغل و ویژگیهای شغلی است که به عهده دارند.

صفات شخصیتی مهم

روانشناسان معتقدند که ساخت اصلی شخصیت به وسیله پنج صفت کلی نشان داده می شود:

- ۱- برون گرایی
- ۲- خویشاوندی
- ۳- وظیفه شناسی
- ۴- ثبات هیجانی
- ۵- صداقت برای تجربه کردن

صفات وابسته به برون گرایی

اجتماعی بودن

داشتن جرأت

سرو زبان دار بودن

فعال بودن

خونگرم

صفات وابسته به خویشاوندی

داشتن رفتار دوستانه و همکارانه

با نزاکت بودن

قابل انعطاف بودن

قابل اعتماد

خوش فطرت

بخشنده

رقیق القلب

صفات وابسته به وظیفه شناسی

با وجدان بودن

احساس مسئولیت کردن

منظم بودن

با برنامه بودن

پرکار بودن

علاقه مند بودن به پیشرفت

پشتکار داشتن

صفات وابسته به ثبات هیجانی

عاری بودن از اضطراب

عاری بودن از خشم و پرخاشگری

آرام بودن

شاد بودن

خوش برخورد بودن

صفات وابسته به صداقت برای تجربه کردن

برخورداری از نیروی عقلانی

خردمند بودن

تخیلی و خلاق بودن

با فرهنگ بودن

کنجکاو بودن

فهمیده و روشنفکر

با هوش

دیدگاه روانشناسان کار

پنج صفت اصلی شخصیت از آن جهت در روانشناسی کسب و کار اهمیت دارد که این صفات در عملکرد شغلی افراد موثرند.

سایر صفات مهم شخصیتی

علاوه بر پنج صفت مهم شخصیتی، چهار صفت نسبتاً مهم دیگر هم مطرح هستند:

۱- تحت کنترل بودن سرنوشت توسط فرد (مرجع کنترل)

۲- صداقت و درستکاری

۳- هیجان خواهی

۴- حال و هوای خلقی یا عاطفی

مرجع کنترل

برخي افراد مرجع کنترلشان درونی است، و برخي ديگر مرجع کنترلشان بیرونی است.

مرجع کنترل درونی

افرادی که مرجع کنترلشان درونی است معتقدند که سرنوشت را در کنترل و اختیار خود دارند.

[رابطه مرجع کنترل و موفقیت شغلی](#)

مرجع کنترل بیرونی

افرادی که مرجع کنترلشان بیرونی است معتقدند که سرنوشتشان

تحت کنترل نیروهای خارجی (خارج از وجود آنان) است.

رابطه مرجع کنترل و موفقیت شغلی

به طور کلی، افرادی که مرجع کنترلشان درونی است، در حرفه

های فنی و مشاغل مدیریتی بهتر عمل میکنند.

صداقت و درستکاري

يکي از ابعاد مهم شخصيت براي بعضي از مشاغل ميزان درجه

درستي، صداقت، درستکاري يا راستگويي است.

هیجان خواهی

برخی کارکنان دائم در پی هیجان هستند. بنابراین برای بعضی

مشاغل مانند مشاغلی که با مواد منفجره، و یا مشاغلی که به

کنترل اشعه (مثلاً" در نیروگاه های اتمی) سروکار دارند،
مناسب اند.

حال و هوای عاطفی

حال و هوای عاطفی به وضعیت عاطفی یا آمادگی شخص برای

مثبت یا منفی بودن اشاره دارد.

وضعیت عاطفی مثبت

شخصی که وضعیت عاطفی او مثبت است، در بیشتر موقعیتهای
خوشایند و مطبوع است.

وضعیت عاطفی منفی

شخصی که وضعیت عاطفی او منفی است در بیشتر موقعیتهای

دیدگاهش منفی است.

فصل چهارم

رابطه افراد با سازمانها و شخصیتهای دشوار

رابطه ارضاي نیاز کارکنان و بقاي سازمان

ادامه حیات مؤسسات نه به دلیل سودآوری آنان بلکه به دلیل ارضاي
برخي از نیازهاي اساسي کارکنان است.

شخصیتهای دشوار یا مشکل ساز در سازمان

در سازمان کار معمولاً کارکنانی با شخصیت دشوار یافت می شوند. نمونه ای از این شخصیتها عبارتند از:

شخصیتهای همه چیزدان

شخصیتهای منفعل

شخصیتهای مستبد

شخصیتهای بله گو

شخصیتهای شاکی

شخصیتهای حسود

ویژگیهای شخصیت‌های همه چیزدان

- فکر می‌کنند در همه زمینه‌ها متخصص هستند
- متکبر هستند
- در هر موضوعی اظهار نظر می‌کنند
- اگر اشتباه کنند، حالت تدافعی به خود می‌گیرند

ویژگیهای شخصیت‌های منفعل

- چهره‌ای سرد و بی‌احساس دارند
- نگاه‌های خیره و بی‌تفاوت دارند
- از هر نوع مناقشه و چالش اجتناب می‌کنند
- اظهار نظر نمی‌کنند

ویژگیهای شخصیت‌های مستبد

- عملکرد استبدادی دارند
- دائماً به دنبال منافع شخصی خود هستند
- به دیگران توهین می‌کنند
- بی‌رحمانه از دیگران انتقاد می‌کنند

ویژگیهای شخصیت‌های بله‌گو

- با هر پیشنهادی موافق هستند
- قول انجام هر کاری را می‌دهند
- به ندرت به وعده‌های خود عمل می‌کنند

ویژگیهای شخصیت‌های نه گو

- منفی باف و بدبین هستند
- کمتر از خود انعطاف پذیری نشان می دهند
- معمولاً مشکل ساز هستند

ویژگیهای شخصیت‌های شاکی

- معمولاً از هر کاری انتقاد می‌کنند
- دائماً از روزگار شکایت دارند
- از دیگران و عملکرد آنان دائماً انتقاد می‌کنند

ویژگیهای شخصیت‌های حسود

- تاب تحمل پیشرفت همکاران خود را ندارند
- سعی می‌کنند افراد مورد توجه دیگران را، حقیر و ناتوان جلوه دهند
- به اشکال مختلف سعی می‌کنند حسد و کینه توزی خود را بپوشانند

نحوه مواجهه و مقابله با شخصیت‌های دشوار

- ۱- به هنگام مواجهه و رویارویی حالت آرامش خود را حفظ کنید
- ۲- مقصود خود را صریح و فوری بیان کنید
- ۳- برخورد با فرد باید غیر خصومت آمیز باشد
- ۴- مواجهه یا برخورد شما باید مرتبط با رفتار شغلی باشد (احساسات، نگرش‌ها یا ارزش‌های فرد را ارزشیابی نکنید)
- ۵- نشان دهید که موضوع از چه جنبه‌ای اهمیت دارد

ارزیابی برنامه آموزشی کارکنان

پس از انجام آموزش، لازم است که نسبت به بررسی نتایج برنامه، اقدام شود. به این منظور لازم است از برنامه آموزشی، ارزیابی شود.

مراحل ارزیابی برنامه آموزشی

مراحل ارزیابی برنامه آموزشی

- ۱- ارزیابی واکنش یادگیرندگان
- ۲- ارزیابی یادگیری
- ۳- ارزیابی رفتار یادگیرندگان
- ۴- ارزیابی نتیجه

نظريه سه وجهي آدرفر نيازهاي وابستگي

طبق نظريه سه وجهي آدرفر، نيازهاي وابستگي همان نيازهاي
مربوط به روابط بين افراد است.

نظریه سه وجهی آدرفر نیازهای رشد

طبق نظریه سه وجهی آدرفر، نیازهای رشد مربوط به احتیاج فرد به رشد، پیشرفت و وصول به کمال است.

نظریه های موازنه

اصول نظریه های موازنه عبارتند از:

- ۱- افراد دارای اعتقادات معینی هستند
- ۲- اعتقادات افراد با یکدیگر ارتباط دارند
- ۳- اعتقادات ممکن است با یکدیگر سازگار یا ناسازگار باشند

پرسش:

طبق نظریه موازنه، نتیجه ناسازگاری اعتقادات چیست؟

پاسخ:

اصول نظریه های موازنه ناسازگاری اعتقادات

طبق نظریه موازنه:

ناسازگاری اعتقادات باعث نارضایتی و نارضایتی موجب
تنش می شود.

نتیجه این تنش چیست؟

پاسخ:

اصول نظریه های موازنه تنش ناسازگاری

طبق نظریه موازنه، تنش ناشی از ناسازگاری اعتقادات، نیروزا
است، و فرد را برای ایجاد سازگاری برمی انگیزد.

بنابر این

اصول نظریه های موازنه نیروزایی تنش

طبق نظریه های موازنه، نیروی حاصل از ناسازگاری اعتقادات،
برانگیزاننده است.

به طور خلاصه

خلاصه نظریه موازنه

ناسازگاري اعتقادات ← تنش ← توليد نيرو ←
بر انگيختن فرد ← فعاليت (كوشش) ←
سازگاري

نظریه های موازنه

نظریه برابری آدامز

دو اصطلاح در نظریه برابری آدامز به کار می رود که عبارتند از:

۱- ستاده

۲- داده

تعریف داده

طبق نظریه برابری، آنچه که فرد با انجام دادن وظایف شغلی خود در سازمان کار به دست می آورد، ستاده نامیده می شود.

مثال:

داده. مثال

طبق نظریه برابری، حقوق، پاداش، مقام و خانه سازمانی در مجموعه ای از امکانات قرار می گیرد که در قبال فعالیت های حرفه ای کارکنان به آنان تعلق می گیرد داده نامیده می شود

تعریف ستاده

طبق نظریه برابری، آنچه که فرد برای به انجام رساندن وظایف
شغلی خود به کار می بندد، داده نامیده می شود.

مثال:

داده. مثال

طبق نظریه برابری، تجربه، مهارت ها، نیروی جسمانی، نیروی فکر و استعدادها در مجموعه ای از داده های فرد برای انجام وظایف شغلی قرار می گیرد.

نظريه برابري آدامز

طبق نظريه برابري آدامز، کارکنان داده هاي خود را با داده هاي ديگران مقايسه مي کند. بنابر اين دو حالت اتفاق مي افتد:

۱- بين داده هاي خود و داده هاي ديگران برابري وجود دارد

۲- بين داده هاي خود و ديگران نابرابري است

۱- برابري داده ها

بر اساس نظريه برابري، در صورتي كه بين داده هاي خود و داده هاي ديگري برابري وجود داشته باشد، رضايت حاصل مي شود (تنش وجود ندارد)

اما

۲- نا برابري داده ها

بر اساس نظريه برابري، در صورتي كه بين داده هاي خود و داده هاي ديگري نابرابري احساس شود، تنش پديد مي آيد.

پرسش: نتيجه اين تنش چيست؟

پاسخ:

تنش ناشی از نابرابری داده ها

تنش حاصل از نابرابری داده های خود و دیگری، فرد را برای کاهش داده های خود، و در مواردی، افزایش داده های خود به سازمان فعال می کند.

نظریه های انگیزشی

۴- نظریه دو عاملی هرزبرگ

بر اساس نظریه دو عاملی هرزبرگ، رفتار کارکنان در سازمان تحت تاثیر دو دسته عوامل قرار دارد:

۱- عوامل انگیزشی

۲- عوامل ابقا (یا بهداشت)

نظریه دو عاملی هرزبرگ

عوامل انگیزشی

بر اساس نظریه دو عاملی، عوامل انگیزشی، عواملی هستند که به احساس رضایت کارکنان منجر می شود.

نظریه دو عاملی هرزبرگ

۲- عوامل ابقا

بر اساس نظریه دو عاملی، عوامل ابقا، عواملی هستند که منجر به نارضایتی کارکنان می شود. در صورت مناسب بودن عوامل ابقا، فرد در شغل خود باقی می ماند و از ترك سازمان خود خودداری می کند.

نظریه های انگیزشی

۵- نظریه انتظار

در نظریه انتظار پنج مفهوم اصلی وجود دارد:

۱- نتایج شغلی

۲- بردار

۳- وسیله

۴- انتظار

۵- نیرو

مفاهیم نظریه انتظار

۱ - نتایج شغلی

طبق نظریه انتظار، منظور از نتایج شغلی، همه آن پاداشهایی است که سازمان می تواند برای کارکنان فراهم آورد.

بردار

مفاهيم نظريه انتظار

۲- بردار

در نظريه انتظار، بردار به احساسات يا جهتگيري عاطفي فرد نسبت به نتيجه اي خاص، گفته مي شود.

به عبارت ديگر

مفاهیم نظریه انتظار

۲- بردار

در نظریه انتظار، منظور از بردار، آرزوی فرد برای نتیجه ای خاص است.

وسیله

مفاهیم نظریه انتظار

۳- وسیله

در نظریه انتظار، منظور از **وسیله**، میزان یا درجه ادراک شده همبستگی بین عملکرد شغلی و نتایج حاصل از آن یا همراهی عملکرد با نتیجه است.

انتظار

مفاهیم نظریه انتظار

۴- انتظار

در نظریه انتظار، به همبستگی یا رابطه ادراک شده بین تلاش و کوشش فرد و نتیجه حاصل از آن انتظار گفته می شود.

جاذبه

مفاهیم نظریه انتظار

۵- جاذبه

در نظریه انتظار، نیرو یعنی میزان تلاش یا فشاری که در درون فرد وجود دارد و در صورت انگیخته شدن آزاد خواهد شد.

بنابراین

جاذبه

طبق نظریه انتظار:

هرچه نیرو بیشتر باشد، انگیزش نیز زیاده‌تر خواهد بود.

انگیزه پیشرفت

انگیزه پیشرفت نشان دهنده:
تمایل برای انجام کار،
سازمان دادن به محیط،
فائق آمدن بر موانع،
سبقت جستن از دیگران و
رقابت کردن از طریق صرف کوشش بسیار است.

عوامل برانگیزاننده رفتار در کارکنان

- ۱- هدفهای سازمان تعیین شوند و به آگاهی کارکنان برسد
- ۲- با ارزشیابی مداوم رفتار، کارکنان را از میزان وصول به هدف آگاه کنیم
- ۳- شرکت دادن کارکنان در تصمیم گیری ها
- ۴- پاداش دادن به رفتارهای مطلوب و پیشرونده کارکنان