

مقدمه ای بر روانشناسی صنعتی - سازمانی

مؤلفین :

دکتر الهام ضرقامی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا

دکتر محمد بیدگلی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا

سرشناسه	: ضرقامی، الهام، ۱۳۴۱-
عنوان و نام پدیدآور	: مقدمه‌ای بر روانشناسی صنعتی - سازمانی / مولفین الهام ضرقامی، محمد بیدگلی.
مشخصات نشر	: تهران: مهر وطن، ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری	: ۲۰۵ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۴۸۲۱-۲۲-۵
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: روان‌شناسی صنعتی
	Psychology, Industrial
	رفتار سازمانی
	Organizational behavior
	سازمان -- مدیریت
	Organization -- Management
	کارکنان -- روان‌شناسی
	Employees-- Psychology
شناسه افزوده	: بیدگلی، محمد، ۱۳۵۳-
رده بندی کنگره	: ۸/HF۵۵۴۸
رده بندی دیویی	: ۷/۱۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۹۵۹۸۰۷
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیبا

مقدمه ای بر روانشناسی صنعتی - سازمانی

مؤلف:	دکتر الهام ضرقامی - دکتر محمد بیدگلی
ناشر:	انتشارات مهر وطن
طراح جلد:	علیرضا متین فر
نوبت چاپ:	اول/ ۱۴۰۳
تیراژ:	۱۰۰۰ نسخه
حروفچینی:	موسسه مهراد
لیتوگرافی:	باختر
چاپخانه:	فرشیوه
مصافی:	روشنک
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۴۸۲۱-۲۲-۵
قیمت:	۲۸۴۰۰۰ تومان

کلیه حقوق این اثر برای انتشارات مهروطن محفوظ است.

انتشارات مهروطن: خیابان انقلاب - خیابان فخررازی - خیابان وحیدنظری
پلاک ۸۲ - تلفن: ۶۶۴۸۹۵۶۰

تقديم به

دانشجویان شهيد دانشگاه آزاد اسلامی

فهرست مطالب

فصل اول: قلمرو ، تاریخچه و روش های تحقیق در روان شناسی صنعتی - سازمانی.....	۷
فصل دوم: بهداشت روانی در محیط کار	۲۳
فصل سوم: نظام حقوق و دستمزد و ارزشیابی مشاغل کارکنان	۳۵
فصل چهارم: جذب ، آزمایش، انتخاب و به کار گماری کارکنان	۴۷
فصل پنجم: آموزش و توسعه مهارت های شغلی کارکنان	۵۹
فصل ششم: اقدام پژوهی ، ایمنی و طراحی محیط کار	۷۵
فصل هفتم: فرهنگ و جو سازمانی	۹۱
فصل هشتم: ارتباط بین فردی و اصول و فنون مذاکره	۱۰۳
فصل نهم: انگیزش شغلی ، خشنودی از شغل و تعهد سازمانی	۱۱۹
فصل دهم: نگرش ارزیابی کارکنان در سازمان های دولتی	۱۴۵
فصل یازدهم: نظریه های رهبری و مدیریت در سازمان	۱۶۳
فصل دوازدهم: بالندگی سازمانی	۱۷۹
منابع و ماخذ	۱۹۹

مقدمه

هر فرد بزرگسال به طور معمول حداقل نیمی از زمان بیداری خود را در کار سپری میکند. کار نه تنها بخش زیادی از زندگی روزانه ما را پر می‌کند، بلکه تاثیر بسیار زیادی بر سبک زندگی ما، هویت و اعتماد به نفس ما و یا به عبارت دیگر؛ تعریف و احساس ما نسبت به خودمان، نوع افرادی که با آن‌ها رابطه داریم، حتی محل سکونت ما و عوامل بسیار دیگری دارد. بنابراین خیلی طبیعی و پر معناست که بخواهیم درباره دنیای کار و رفتار کاری بیشتر بدانیم. روانشناسی علم مطالعه رفتار و فرآیندهای روانی از طریق روش تحقیق علمی است و روانشناسی صنعتی و سازمانی علم مطالعه رفتار و فرآیندهای روانی در محل کار از طریق روش تحقیق علمی است. به این شاخه از روانشناسی، گاه روانشناسی کار و روانشناسی شغلی هم گفته می‌شود. این رشته هم به دلیل ماهیت پیچیده انسان و هم به دلیل پیچیدگی و چند وجهی بودن مسائل مربوط به کار، علمی میان رشته‌ای است و علاوه بر روانشناسی از تحقیقات رشته‌های مختلفی مثل اقتصاد، مدیریت، علوم سیاسی، علوم اجتماعی، هوش مصنوعی، حتی پزشکی و ... بهره می‌برد و بر آن‌ها اثر می‌گذارد. روانشناسی صنعتی و سازمانی با پیاده‌سازی اصول و نظریه‌های روانشناسی، سلامت روان و عملکرد کارکنان در محیط کار را ارتقا می‌دهد. روانشناسی صنعتی به استخدام، توسعه و عملکرد کارکنان مربوط می‌شود و روانشناسی سازمانی بیشتر بر روی رضایت شغلی، انگیزه و سلامت کارکنان تمرکز دارد. روانشناسی صنعتی - سازمانی، رشته‌ای است که رفتار کلیه افراد شاغل را به لحاظ علمی مورد مطالعه قرار می‌دهد و به عوامل روان‌شناختی تأثیرگذار در محیط‌های کار توجه می‌کند. آشنایی با مفاهیم مطرح‌شده در حوزه روانشناسی صنعتی - سازمانی قطعاً می‌تواند برای کارکنان و سازمان‌ها مزایای بسیار زیادی را به همراه داشته باشد. با عنایت به اینکه کشور نیز در آستانه توسعه اقتصادی و صنعتی است، لذا استفاده از خدمات مشاوره روانشناسی صنعتی و سازمانی یکی از ضروریات دنیای تولید و کار است و بدون این گونه خدمات تولید با کیفیت در دنیای پر رقابت فعلی با مشکل روبروست. خدمات مشاوره‌ای با حل و فصل مشکلات کارکنان در ابعاد مختلف می‌تواند تخصص، انرژی و توان کارکنان را در اختیار اهداف و مأموریت سازمان قرار دهد.

کتاب **روانشناسی صنعتی - سازمانی** دارای دوازده فصل می‌باشد. از مهم‌ترین موضوعاتی که در کتاب به آنها پرداخته شده، می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد. در فصل اول: قلمرو، تاریخچه و روش‌های تحقیق در روان‌شناسی صنعتی / سازمانی، در فصل دوم: بهداشت روانی در محیط کار، در فصل سوم: نظام حقوق و دستمزد و ارزشیابی مشاغل کارکنان، در فصل چهارم: جذب، آزمایش، انتخاب و به کار گماری کارکنان

در فصل پنجم: آموزش و توسعه مهارت‌های شغلی کارکنان، در فصل ششم: اقدام پژوهی، ایمنی و طراحی محیط کار، در فصل هفتم: فرهنگ و جو سازمانی، در فصل هشتم: ارتباط بین فردی و اصول و فنون مذاکره، در فصل نهم: انگیزش شغلی، خشنودی از شغل و تعهد سازمانی، در فصل دهم: نگرش ارزیابی کارکنان در سازمان‌های دولتی، در فصل یازدهم: نظریه‌های رهبری و مدیریت در سازمان و در فصل دوازدهم بالندگی سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

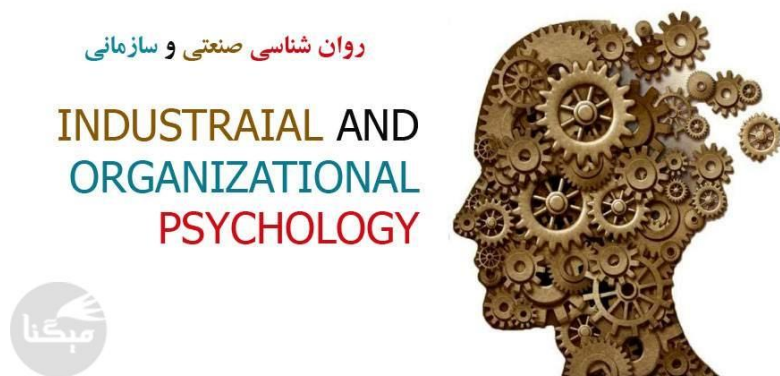
این کتاب حاصل چندین سال تجربه تدریس نویسندگان کتاب در دانشگاه‌های مختلف از جمله دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا و قرچک، دانشگاه فرهنگیان زینبیه پیشوا، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی، دانشگاه آزاد واحد بین الملل کیش، دانشگاه پیام نور پیشوا و قرچک، دانشگاه علمی و کاربردی پیشوا، ورامین، قرچک و پاکدشت در رشته‌های مختلف آموزشی است. کتاب **روانشناسی صنعتی - سازمانی** برای دانشجویان رشته‌های روانشناسی، مشاوره و راهنمایی، علوم تربیتی، ارتباطات، مدیریت امور اداری، مدیریت امور فرهنگی، آموزش ابتدایی و کلیه علاقه‌مندان و پژوهشگران توصیه می‌شود. نیک می‌دانیم نقد، به معنای عیب جویی و نشان دادن کاستی و کژی، ارمغانی نیکو و هدیه‌ای ارجمند است. از سوی دیگر گرامی داشتن نقدها وظیفه اخلاقی نویسندگان در برابر حق بی‌چون و چرای خوانندگان است. از همه کسانی که ما را در آماده سازی کتاب یاری رسانده اند علی‌الخصوص آقای **علیرضا متین فر** که در طراحی جلد کتاب که با حساسیت، دقت و درایت بسیار زیادی انجام پذیرفت بی نهایت سپاسگزاریم. امید است این نوشتار، برای همه خوانندگان آن مفید باشد و نگارندگان بتوانند با بهره گیری از راهنمایی‌ها و ارشادات صاحب نظران، پژوهشگران و دانشجویان، غنای محتوایی آن را در چاپ‌های بعدی ارتقا بخشند.

فصل اول:

قلمرو ، تاریخچه و روش‌های

تحقیق در روان‌شناسی

صنعتی - سازمانی

تاریخچه روان شناسی صنعتی و سازمانی^۱

شاید بتوان گفت در میان زیرمجموعه‌ها و گرایش‌های رشته روانشناسی، گرایش روانشناسی صنعتی و سازمانی کمتر شنیده شده و شناخته شده است. ما اصطلاحاتی مانند روانشناسی بالینی، روانشناسی اجتماعی، روانشناسی کودک، روانشناسی رشد و روانشناسی شناختی را نسبتاً زیاد می‌شنویم. اما روانشناسی و صنعتی سازمانی کمی ناآشنا تر به نظر می‌رسد و حتی اگر این اصطلاح را شنیده باشیم، احتمالاً نمی‌توانیم به سادگی آن را تعریف کنیم. در میان انواع تعریف‌هایی که برای روانشناسی صنعتی و سازمانی ارائه شده، تعریف زیر نسبتاً ساده و قابل فهم است:

روانشناسی صنعتی و سازمانی شاخه‌ای از رشته روانشناسی است که به بررسی رفتارها در محیط کار می‌پردازد و نیز می‌کوشد با استفاده از اصول روانشناسی، رفتارهای کاری انسان‌ها را تغییر داده و محیط کار را بهبود دهد. این بهبود می‌تواند در زمینه‌های مختلف، از جمله عملکرد، ارتباطات، رضایت حرفه‌ای و ایمنی به وجود بیاید.

بنابراین همه موضوعات زیر به نوعی در قلمرو روانشناسی صنعتی و سازمانی قرار می‌گیرند:

انتخاب مناسب‌ترین افراد برای محیط کار

ارزیابی رفتارها و ویژگی‌ها و توانمندی‌های کارکنان

اندازه‌گیری عملکرد شغلی

میزان رفاه و کیفیت زندگی کارکنان سازمان

انگیزش کارکنان و رضایت شغلی

رفتارهای شهروندی سازمانی

استرس شغلی

ارتباطات در محیط کار

رفتارهای سیاسی در محیط کار

تجزیه و تحلیل شغل

فرهنگ سازمانی

روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانش مورد نیاز را برای «شناخت بهتر انسان‌ها در محیط کار» خلق و عرضه می‌کند. البته اصطلاح روانشناسی صنعتی و سازمانی بیشتر یک تعبیر آمریکایی است و در اروپا غالباً از اصطلاح روانشناسی کار و سازمان^۱ استفاده می‌شود. ما در ایران از همان اصطلاح روانشناسی صنعتی و سازمانی استفاده می‌کنیم و دانشجویان می‌توانند این گرایش را در مقطع کارشناسی ارشد دنبال کنند.

این روزها، سازمان‌ها نقش و جایگاه برجسته‌ای در بستر فرهنگی و اجتماعیِ جوامع پیدا کرده‌اند. بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی مردم، در سازمان‌ها انجام می‌گیرند، و زندگی، بدون وجود سازمان‌های گوناگون آموزشی، صنعتی، بازرگانی، خدماتی، سیاسی، نظامی و غیره تقریباً، مقدور نیست، با وجود این، دستیابی به موفقیت و پیشرفت همه جانبه هم راستا با تأمین رفاه و آسایش افراد، به

صرف وجود سازمان ها تحقق نمی یابد، بلکه، این امر مستلزم کارآمدی و اثر بخشی سازمان ها خواهد بود. برای اینکه یک سازمان به طور اثربخشی عمل کند باید کار کلی خود را به مشاغل گوناگون تقسیم نماید. مشاغل در الزامات خود با هم تفاوت دارند و مردم نیز (که عهده دار این مشاغل می شوند) در استعدادها، توانایی ها و رغبت های خود و چه بسا، ابعاد بسیار دیگری، با هم متفاوتند. با توجه به چنین تنوعی در مردم و مشاغل، برنامه هایی برای استفاده کارآمد از سرمایه انسانی ضرورت پیدا می کند. در حقیقت این تفاوت، به چالش برانگیز بودن ماهیت کار مدیران اشاره می کند و از سوی دیگر، کارکنان را با فشار زیادی برای رقابت با یکدیگر در اکتساب و نگهداری توانمندی های متناسب با شغلشان مواجه هستند.

روان شناسی صنعتی و سازمانی چگونه شکل گرفت؟

در سال ۱۹۱۰، روان شناسی صنعتی به عنوان یکی از گرایش های تخصصی علم روان شناسی درآمد. والتر دیل اسکات^۱، فردریک تیلور^۲ و هوگومونستربرگ^۳ سه نفر از کسانی بودند که در شکل گیری این جنبش به عنوان مؤسس تاثیرگذار بودند. فعالیت پژوهشی آن ها مستقل از یکدیگر بود.

والتر دیل اسکات، استاد دانشگاه نورث وسترن^۴ نظریه روان شناسی تبلیغات را گسترش داد.

فردریک تیلور چهار اصل را معرفی کرد که عبارتند از:

- ۱- طراحی علمی روش های کار در جهت افزایش کارایی
 - ۲- انتخاب بهترین کارگران و آموزش روش های جدید به آنان
 - ۳- ایجاد روحیه تعاون بین مدیران و کارگران
 - ۴- تقسیم مسئولیت طراحی و اجرای کار بین مدیریت و کارگران
- هوگومونستربرگ، روان شناس آلمانی معتقد بود که در صنعت می توان از روان شناسی برای شناخت و اندازه گیری ویژگی ها و تفاوت های فردی کمک گرفت.

مهم ترین دستاوردهای وی عبارت بودند از:

- ۱- طراحی آزمون ها جهت سنجش تفاوت استعدادها و توانایی های افراد و همچنین گزینش مناسب ترین

افراد

1 Walter Dale Scott
2 Frederick Taylor
3 Hugo Münsterberg
4 Northwestern

۲- علمی تر کردن مدیریت

۳- چگونگی تعیین شرایط جسمی، فکری و عاطفی مورد نیاز برای انجام دادن یک کار

دو واقعه‌ی تاریخی که در گسترش و رشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی تاثیر بسزایی داشتند جنگ جهانی اول و دوم بود. در جنگ جهانی اول، رابرت یرکز^۱ رئیس انجمن روان‌شناسی امریکا به ارتش پیشنهاد کرد که از آزمون‌های روان‌شناختی برای سنجش توانایی‌های ذهنی سربازان جدید استفاده کنند و در نتیجه با تعیین ملاک‌هایی مشخص شود که افراد در چه شغل نظامی مناسبی گمارده شوند. در این روند، آزمون آلفای ارتش^۲ ساخته شد. بعد از آن آزمون بتای ارتش^۳ برای سربازان بی‌سواد، که یک آزمون هوش غیرکلامی بود تنظیم شد. پس از پایان جنگ جهانی اول، برای اولین بار بخش منابع انسانی در شرکت‌ها و سازمان‌ها گنجانده شد و بیشتر تحقیقات سازمانی بر ساخت آزمون‌ها تاکید داشتند و کارکنان در محیط کارشان مورد مطالعه و آزمون قرار می‌گرفتند.

مطالعات هانورن



در این تحقیق محققان، نور محیطی کارکنان را تغییر می‌دادند، سپس عملکرد آن‌ها را اندازه‌گیری می‌کردند. نتایج نشان داد که کاهش یا افزایش نور در میزان عملکرد گروه آزمایش و کنترل تاثیری نداشت. و با هرگونه تغییر در میزان نور، عملکرد کارکنان همچنان افزایش یافت. در اثر این نتایج برخی محققان چنین پنداشتند که رمز افزایش تولید، تلقی کارکنان به عنوان انسان می‌باشد. این پژوهش، افزایش

1 Robert Yerkes
2 Army Alpha
3 Army Beta

تمایل پژوهشگران به مطالعه ابعاد رفتار کارکنان در سازمان ها را منجر شد. از جمله خدمات روان شناسی صنعتی و سازمانی در جنگ جهانی دوم، تنظیم آزمون طبقه بندی عمومی ارتش می باشد. بر این اساس نیروهای نظامی بر اساس توانایی هایشان برای یادگیری وظایف تقسیم بندی می شدند. همچنین روان شناسان سازمانی آزمون های استرس موقعیتی را به منظور انتخاب و آموزش افراد برای کار در واحدهای جاسوسی ارتش طراحی کردند.

قبل از جنگ جهانی دوم، انجمن روان شناسی آمریکا توجه خود را به روان شناسی کاربردی محدود کرده بود و تلاش های روان شناسی صنعتی و سازمانی را برای اجرای بخشی از رسالت رشته ای که غیر عملی تلقی می شد، رد کردند. با وجود این، در نتیجه جنگ، انجمن روان شناسی آمریکا درهای خود را به روی روان شناسی کاربردی گشود و در سال ۱۹۶۴، شعبه ی چهاردهم آن با نام شعبه روان صنعتی شکل گرفت. هر دو جنگ جهانی با راهی متفاوت تاثیرات به سزایی در رشد و شکوفایی روان شناسی صنعتی داشته اند. جنگ جهانی اول کمک کرد به عنوان یک حرفه شکل بگیرد و مقبولیت اجتماعی بیابد. جنگ جهانی دوم به آن کمک کرد تا گسترش یابد و خود را تصحیح کند. در پایان در سال ۱۹۷۰ روان شناسی صنعتی، شعبه چهاردهم انجمن روان شناسی آمریکا، نامش را به روان شناسی صنعتی و سازمانی تغییر داد.

از آغاز شکل گیری و استقلال علم روان شناسی مدت زمان زیادی نمی گذرد، چیزی حدود ۱۲۵ سال یا کمی بیشتر. تاریخ آغاز روان شناسی صنعتی و سازمانی از آن هم کوتاه تر است. روان شناسی صنعتی و سازمانی تحت تأثیر و با ترکیب دو رویداد، که پیش از سال ۱۹۰۰ به وقوع پیوستند، شکل گرفت. یکی از این رویدادها، ماهیت عملی یا واقعیت گرای بعضی از تحقیقات پایه ای روان شناسی در غرب بوده است. در آن دوران، بیشتر روان شناسان غربی از تفکر علمی پشتیبانی می کردند و به طور عمد از مطالعه پدیده هایی که خارج از مرزهای کاملاً پژوهشی بودند، پرهیز می کردند. در آن دوران، یکی از روان شناسان علاقمند به شناخت ماهیت عملی تحقیقات، که برایان^۱ نام داشت، به جای دفاع از مطالعه در زمینه مشکلات کارگاه های صنعتی، پیشنهاد می کند که در زمینه مهارت های واقعی متصدیان مشاغل گوناگون در سازمان ها، مطالعات علمی انجام گیرد. برایان، معتقد می شود که براساس یافته های حاصل از این نوع تحقیقات، می توان روان شناسی عملی را شکل داد. هرچند در غرب، برایان را به عنوان پدر روان شناسی صنعتی و سازمانی معرفی نکرده اند؛ اما معتقدند که او منادی یا پیشرو این رشته از روان شناسی کاربردی

بوده است. رویداد دیگری که باعث شد در آغاز کاربردهای گوناگون روان‌شناسی در صنعت، تحت عنوان روان‌شناسی صنعتی و بعداً تحت عنوان روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در آمریکا و روان‌شناسی کار در اروپا شکل بگیرد، تمایل مهندسان صنعتی برای بهبود کارآیی ابزار و وسایل کار بوده است. در اصل، مهندسان صنعتی به ابعاد اقتصادی تولید کالاها توجه داشتند و به همین دلیل تلاش می‌کردند بهره‌وری کارگران، افزایش یابد. بدین طریق، دو عامل مهم یعنی؛ علاقه به ابعاد کاربردی روان‌شناسی و توجه نسبت به افزایش کارآیی صنعتی، مهمترین دلایل پیدایش، ابتدا روان‌شناسی صنعتی و سپس روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در آمریکا، بوده است. در سال ۱۹۱۰، روان‌شناسی صنعتی به عنوان یکی از رشته‌های تخصصی رسمی علم روان‌شناسی درآمد. در غرب، سه نفر به عنوان مؤسس و پدر روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، شناخته شده‌اند. این سه نفر مستقل از یکدیگر کار می‌کردند و فعالیت‌های پژوهشی آنان نیز کمتر با هم شباهت یا همپوشی داشته است (ساعتچی، ۱۳۹۸: ۷).

والتر دیل اسکات^۱

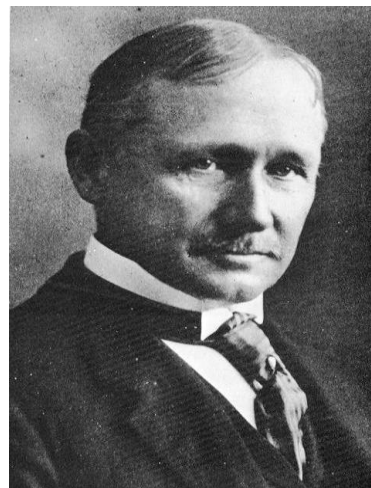


در سال ۱۹۰۱، والتر دیل اسکات یکی از استادان روان‌شناسی دانشگاه نورث وسترن برای گروهی از متخصصان تبلیغات سخنرانی کرد. در این سخنرانی وی پیشنهاد کرد که از اصول روان‌شناسی در حوزه تبلیغات استفاده شود. چند سال بعد اسکات نظریه روان‌شناسی تبلیغات و روش‌های کاربرد آن را در دنیای

1 Walter Dale Scott

تجارت گسترش داد. در واقع او گفت به جای این که فقط یک محصول را نمایش دهیم و امیدوار باشیم که مشتری‌ها بفهمند که به آن احتیاج دارند، آگهی‌دهندگان محصول می‌توانند به شکل جسورانه‌ای مشتری‌ها را تحت تأثیر قرار دهند و به آنها تلقین کنند که آن محصول را بخرند. در دوران جنگ جهانی اول نیز اسکات در جذب و انتخاب افراد برای انجام دادن وظایف خاص، از ابزار و وسایل سنجش، بهره گرفت (هافمن و همکاران، ۱۳۸۶: ۳۲۳).

فردریک تیلور^۱



حرفه تیلور در رشته مهندسی بوده است. هرچند دوران تحصیل رسمی او کوتاه بود اما به دلیل تجربه و خودآموزی در رشته مهندسی، موفقیت‌های بزرگی را کسب می‌کند. تیلور، ارزش طراحی مجدد شرایط کاری را جهت دستیابی به بازدهی بالاتر برای شرکت و دستمزد بیشتر برای کارگران، تشخیص می‌دهد. او به درستی فرض کرد که هرگاه کارکنان کارشان را با کارآیی بیشتری انجام دهند، سود شرکت بیشتر می‌شود و دستمزد کارکنان نیز بیشتر خواهد شد. او چهار اصل را معرفی می‌کند که عبارتند از: طراحی علمی روش‌های کار در جهت افزایش کارآیی، انتخاب بهترین کارگران و آموزش روش‌های جدید به آنان، ایجاد روحیه تعاون و همکاری بین مدیران و کارگران و تقسیم مسئولیت طراحی و اجرای کار بین مدیریت و کارگران (ساعتچی، ۱۳۹۸: ۹).

1 Frederick Taylor

هوگو مونستربرگ^۱



مونستربرگ، یک روان‌شناس آلمانی بود. وی روان‌شناس برجسته‌ای بود که اصرار داشت در صنعت از روش‌های مورد استفاده در روان‌شناسی برای شناخت و اندازه‌گیری تفاوت‌های فردی استفاده شود. مونستربرگ آزمون‌هایی طراحی کرد که به وسیله آن توانستند تفاوت میان استعدادها و توانایی‌های افراد را اندازه بگیرند. وی خواهان علمی‌تر کردن مدیریت بود. چگونگی مطالعه و تجزیه و تحلیل یک کار به منظور تعیین شرایط جسمی، فکری و عاطفی مورد نیاز برای انجام دادن آن، همچنین طراحی آزمون‌هایی که به وسیله آن مسئولان سازمان بتوانند مناسب‌ترین افراد را شناسایی و انتخاب کنند، از جمله مهمترین کارهای مونستربرگ به‌شمار می‌آیند. بعضی از روان‌شناسان، مونستربرگ را پدر روان‌شناسی صنعتی می‌دانند. لندی و ترومبو^۲ معتقدند که می‌توان ریشه‌های نظری و حرفه‌ای بسیاری از روان‌شناسان صنعتی و سازمانی شاخص در قرن بیستم را در کارهای مونستربرگ، جستجو کرد. پس از مرگ وی نوعی خلأ علمی در حیطه روان‌شناسی صنعتی به وجود آمد و یکی از دلایل این خلأ نیز آن بود که هیچ‌یک از همکاران مونستربرگ کارهای او را ادامه ندادند. در این دوره تاریخچه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، درگیر شدن آمریکا در جنگ، باعث ایجاد نوعی اتحاد بین روان‌شناسان علاقمند به این حیطه از روان‌شناسی شد. در آن زمان تأکید اولیه روان‌شناسان صنعتی و سازمانی، سود اقتصادی ناشی از به‌کارگیری نظریه‌ها و روش‌های روان‌شناسی برای حل مسائل و مشکلات تجارت و صنعت بود (ساعتچی، ۱۳۹۸: ۱۱).

1 Hugo Münsterberg

2 Landy and Trumbo

جنگ جهانی اول

جنگ جهانی اول کمک بزرگی به رشد این علم نمود. زیرا همزمان با آغاز آن، ارتش آمریکا جستجوی روش‌هایی را که بتواند براساس آنها بهترین استفاده را از میلیون‌ها سرباز در جنگ بنماید، شروع نمود. کاربرد روان‌شناسی در شیوه‌های گزینش افسران و تشخیص افراد مناسب جهت مشاغل پیچیده و مهم، پیروزی بزرگی نصیب روان‌شناسی صنعتی نمود. در آغاز جنگ، انجمن روان‌شناسی آمریکا که به وسیله رابرت یرکز^۱ رهبری می‌شد به ارتش پیشنهاد کرد که از آزمون‌های روان‌شناختی می‌توان برای ارزشیابی توانایی‌های ذهنی نیروهای جدید استفاده و بعد ملاک‌هایی را تعیین کرد که براساس آنها افراد را در شغل‌های نظامی مناسبی به کار گمارد. بدین ترتیب، یرکز و گروهی از روان‌شناسان، اولین مجموعه از آزمون‌های گروهی هوش یعنی، آزمون آلفای ارتش را ساختند. وقتی آنها دریافتند که حدود ۳۰ درصد سربازان جنگ بی‌سواد هستند، اولین آزمون هوش غیر کلامی را به نام آزمون بتای ارتش تنظیم کردند. والتر اسکات^۲، برای طبقه‌بندی و به کار گماردن سربازان در کارهایی متناسب با توانایی‌های آنها کوشش‌هایی را به عمل آورد. او برای بیش از ۵۰۰ شغل نظامی شرح وظایف نوشت.

در فاصله بین جنگ جهانی اول و دوم، رشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی ادامه یافت. بسیاری از شرکت‌ها برای اولین بار بخش منابع انسانی را به مجموعه خود اضافه کردند و تعدادی از دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها رشته روان‌شناسی صنعتی و سازمانی را تأسیس کردند. بدین ترتیب پژوهش‌های بیشتری در رابطه با تبلیغات، گزینش کارکنان و آموزش کارگران انجام گرفت.

در طی این دوره، اکثر پژوهش‌های صنعتی و سازمانی بر آزمون‌سازی تمرکز یافته بود. با وجود این، به جای آزمون فردی در آزمایشگاه، کارکنان آن زمان در محیط شغلی آزمون می‌شدند. مشهورترین این طرح‌ها که در کارخانه وسترن الکتریک هاثورن^۳ انجام گرفت، مطالعات هاثورن است. در اولین آزمایش، محققین به شکلی اصولی، نور محیطی را که گروهی از کارکنان زن در آن کار می‌کردند، تغییر می‌دادند. بهره‌وری گروه اندازه‌گیری می‌شد و سپس با بهره‌وری گروه کنترل که نور محیط آنها ثابت نگهداشته شده بود، مقایسه می‌شد. هنگامی که نور محل کار گروه آزمایش افزایش پیدا کرد، بهره‌وری آنها افزایش نشان داد و بهره‌وری گروه کنترل نیز همین افزایش را نشان می‌داد. حتی هنگامی که نور محیط کاهش داده شد، بهره‌وری هر دو گروه افزایش یافت و تا زمانی که نور محیط به حد نور ماه نرسید، تولید کاهش پیدا نکرد. نتایج مطالعات آغازین

1 Robert Yerkes

2 Walter Scott

3 Western Electric Hawthorne

هاثورن، منتهی به طراحی و اجرای چهار مطالعه اساسی شد که مدت ۱۲ سال به طول انجامید. نتایج مطالعات هاثورن نقش گروه‌های غیر رسمی را بر تولید سازمان‌ها و لزوم کنترل این گروه‌ها در محیط کار، اهمیت نگرش کارگران بر کارآیی آنان، ارزش حضور یک سرپرست فهیم و همدل و بالاخره نیاز به تلقی کارگران به عنوان انسان (نه تنها به عنوان سرمایه انسانی) را نشان می‌دهد (گریفین، ۱۴۰۲: ۱۶).

از آغاز جنگ جهانی دوم، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی رو به رشد گذاشت. اکنون اغلب شرکت‌ها، بخش‌هایی دارند که به‌طور معمول کارکنان را آزمون می‌کنند و در مسندهای مختلف به کار می‌گمارند. آنها همچنین به منظور افزایش تولید و بهره‌وری، آموزش‌هایی را که به شیوه علمی طراحی می‌شوند، تحقق می‌بخشند. پژوهشگران به تدریج به موازات پیچیده‌تر شدن ماشین‌آلات و ابزار در محیط کار، بررسی‌هایی را در زمینه روان‌شناسی عوامل انسانی آغاز کردند. البته بسیاری از این پیشرفت‌ها در عملیات جنگی به کار گرفته شدند. نخستین سهم روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در کوشش‌های مربوط به جنگ، تنظیم آزمون طبقه‌بندی عمومی ارتش بود. این آزمون نیروهای جدید را بر اساس توانایی آنها برای یادگیری وظایف و مسئولیت‌های یک سرباز در چند مقوله وسیع طبقه‌بندی می‌کرد. روان‌شناسان همچنین در تنظیم آزمون‌های استرس موقعیتی به منظور انتخاب و آموزش داوطلبان برای واحدهای جاسوسی ارتش کمک‌های شایانی کردند. علاوه بر این، آنها برای انتخاب خلبان‌ها و آموزش سریع‌تر و مطمئن‌تر این عده آزمون‌هایی را طراحی کردند. روان‌شناسی صنعتی و سازمانی اولیه در واقع، بخشی از روان‌شناسی بود که بر کارآیی کارکنان و تولید تأکید داشت. با وجود این، در طول جنگ جهانی دوم روان‌شناسی استخدامی به عنوان یک شاخه فرعی تخصصی عمده پدیدار شد و بسیاری از پژوهشگران توجه خود را از سطح تولید به بخش‌های مدیریت اجرایی تغییر دادند. در نتیجه، آنها روان‌شناسی سازمانی را به وجود آوردند و روان‌شناسی صنعتی تبدیل شد به روان‌شناسی صنعتی و سازمانی.

ورود روان‌شناسی صنعتی و سازمانی به ایران



به نظر می‌رسد در مقایسه با بسیاری از دستاوردهای حوزه مدیریت و روانشناسی، روانشناسی صنعتی و

سازمانی به بومی سازی بیشتری نیاز دارد. فرهنگ ما، ساختار و شرایط اقتصادی ما، ارتباطات میان شرکت هایمان و رابطه ی دولت با کسب و کارها، در کشور ما با بسیاری از نقاط جهان تفاوت دارد. مثلاً در کشورهای توسعه کمتر می بینید که بخش بزرگی از کارکنان یک شرکت، در همان ساعات کار درگیر ارز و خرید و فروش سهام در بورس و استخراج رمزارز باشند. یا دائماً وادار شوند افزایش حقوق خود را با افزایش هزینه های زندگی مقایسه کنند. عدم شفافیت، وجود رانت، تکیه مدیران به ارتباط و همین طور کم توجهی به شایسته سالاری در برخی از شرکت ها، همگی باعث می شوند که بخشی از دستاوردهای روانشناسی صنعتی و سازمانی به کارمان نیاید یا کمتر به کار بیاید. برخلاف مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی که بیشتر مجموعه ای از توصیه ها و ابزارها را در اختیار ما قرار می دهند، روانشناسی صنعتی و سازمانی یک رشته ی موگد است. متخصصان این رشته به انواع ابزارهای مطالعاتی مجهز می شوند و روش های کمی و کیفی و شیوه اجرای تحقیقات میدانی را می آموزند. به همین علت، می توانند به شکلی علمی، مستدل و مستند، سازمان های ایرانی را مطالعه کرده و توصیه هایی متناسب با نیازهای ما (و نه نسخه هایی از قبل پیچیده شده) ارائه کنند. حتی برای شرکت های بزرگ تر، کاملاً توجیه دارد که این نوع روانشناسان را استخدام کرده و مطالعات مربوط به افزایش رضایت و بهبود عملکرد را در قالب پروژه هایی روانشناسان صنعتی و سازمانی بسپارند. بر این اساس، شاید ما هنوز ظرفیت های این رشته را آن قدر که شایسته است درک نکرده ایم و جایگاه آن، با چیزی که می تواند باشد، فاصله ی زیادی دارد.

روان شناسی صنعتی و سازمانی که یکی از گرایش های رشته روان شناسی می باشد از سال ۱۳۸۳، برای اولین بار پس از پیروزی انقلاب اسلامی ایران، در دانشگاه های کشور و در مقطع تحصیلات تکمیلی کارشناسی ارشد شروع به گسترش دانشگاهی کرده است. این رشته به همت دکتر حسین شکرکن - پدر روان شناسی صنعتی و سازمانی ایران - بسط و توسعه یافته و امروز، تنها، در دو دانشگاه شهید چمران اهواز و اصفهان، دوره های آکادمیک تربیت و پرورش کارشناسان ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی دایر می باشند. در نتیجه، دیری نگذشته است که این امکان برای سازمان ها و شرکت های کشورمان فراهم شده است، تا همسو با کشورهای توسعه یافته، ضمن به کار گرفتن این روان شناسان آموزش دیده در دانشگاه های معتبر کشور، با تخصص روان شناسی صنعتی و سازمانی، در راستای هر چه کارآمدتر ساختن وضعیت نیروی کار خود اقدام نموده و مسیر رشد و ترقی سازمان خود را، هرچه هموارتر ببینند.

روندهای جدید در حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی

طی دو دهه‌ی اخیر، تغییرات متعددی در مشاغل و نیز فضای کار به وجود آمده که باعث شده دنیای تازه‌ای پیش روی روانشناسان صنعتی و سازمانی باز شود. به همین علت، کسانی که به این رشته علاقه‌مندند، مجموعه متنوعی از فرصت‌ها را برای تحقیق، مطالعه و تدریس پیش روی خود می‌بینند. به عنوان چند نمونه از تغییرات سال‌های اخیر می‌توانیم به موارد زیر اشاره کنیم:

تغییر در ماهیت مشاغل

طی دهه‌های اخیر، بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها، مسطح‌تر از گذشته شده‌اند. قبلاً یک کارمند ساده در حلقه‌ی آخر از زنجیره‌ی طولانی قرار می‌گرفت که نهایتاً به مدیرعامل شرکت یا سازمان ختم می‌شد. الان هم هنوز بعضی از شرکت‌ها همین ساختار بلند را دارند. اما در موارد بسیاری، تعداد لایه‌های مدیریتی کمتر شده است. مثلاً در بسیاری از شرکت‌های پروژه‌محور و شرکتهای استارت‌آپی اساساً لایه‌های متعدد مدیریتی را مانع چابکی می‌بینند و می‌دانند. رونق کارآفرینی و افزایش تعداد شرکتهای کوچک هم، این نوع ساختار مسطح را بیشتر رواج داده است. لایه‌های کمتر روی تعریف شغل، طراحی شغل، میزان اختیارات و مسئولیت‌ها، انتظارات کارکنان و بسیاری دیگر از پارامترهای سازمانی تأثیر می‌گذارد.

دورکاری



البته این صرفاً یکی از تغییرهایی است که در ماهیت مشاغل به وجود آمده است. افزایش حجم و تنوع مشاغل دانش‌محور هم در سال‌های اخیر بسیار زیاد بوده است. بخش بزرگی از دانش روانشناسی صنعتی و

سازمانی در زمانی شکل گرفت که بخش عمده صنعت، ساختار سنتی داشت و کارگران سهم بزرگی از تولید و ایجاد ارزش اقتصادی را به خود اختصاص می دادند. هنوز هم بسیاری از توصیه ها و راهکارها و نکاتی که در درس های رفتار سازمانی و خصوصاً منابع انسانی می خوانیم و می شنویم، برای چنان مشاغلی مناسب تر به نظر می رسند.

دورکاری^۱ را هم نباید فراموش کنیم. اگر چه دورکاری از زمان توسعه ی تکنولوژی و ابزارهای ارتباطی شروع شد، اما کرونا بیش از هر زمان دیگری آن را رواج داد و اکنون که کارکنان و مدیران این شبکه از کار را تجربه کرده اند، احتمالاً بعد از دوران کرونا هم دورکاری بیش از گذشته مورد توجه سازمان ها قرار خواهد گرفت. ایجاد انگیزه در کارکنان دورکار، تقویت حس تعلق شغلی، روش برقراری ارتباط موثر و مدیریت در شرایطی که مرزهای قدیمی سازمان دیگر وجود ندارند، چالش های تازه ای است که روانشناسی صنعتی و سازمانی باید به آن بپردازد.

برونسپاری^۲



یکی از روندهایی که در سال های اخیر شاهد آن بوده ایم، افزایش برونسپاری در سازمان ها و کسب و کارهاست و بسیاری از شرکت ها و کسب و کارها علاقه دارند فعالیت های خود را برونسپاری کنند. چرا باید مسئولیت نگهداری انبار با ما باشد؟ چرا باید حمل و نقل و تحویل محصول را خودمان انجام دهیم؟ آیا

1 Remote Working

2 Outsourcing