

بازکاوی مفاهیم روانشناسی مدیریت و تاثیر آن در بهره وری سازمان

حسین عزیزی نژاد^۱

^۱ دکتری مدیریت و مدرس دانشگاه

چکیده

امروزه سازمان های موجود در هر جامعه با استفاده از منابع محدودی که در اختیار دارند، به گونه ای به رفع نیازهای فردی و گروهی افراد جامعه می پردازند و از آنجا که منابع تولید همواره با یک ویژگی یعنی کمیابی مواجه هستند، اغلب اصلی ترین هدف سازمان ها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثربخشی است. از طرفی، کار در سازمان معمولاً کار پرجنبال 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 احساس 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. از این رو در تحقیق حاضر، به لحاظ اهمیت موضوع به بررسی و بازکاوی مفاهیم روانشناسی مدیریت و تاثیر آن در بهره وری سازمان پرداخته شده است.

واژه های کلیدی: مدیریت، روانشناسی، بهره وری، کارایی، سازمان

۱. مقدمه

امروزه 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. واقعا باید گفت؛ که در ابتدا انسان ها درباره مدیریت چقدر می دانند؟ دانش مدیریت تا چه حد 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».

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 بر داریم. از طریق ترویج یک چنین مدیریت مبتنی بر روانشناسی به ویژه در زمینه مدیریت آموزشی و تحقیقاتی است که باروری نسل های آینده امکان پذیر خواهد شد و خلاقیت آنان به عنوان بزرگترین سرمایه ملی به کار گرفته خواهد شد.

سازمانهای موجود در هر جامعه با استفاده از منابع محدودی که در اختیار دارند، به گونه ای به رفع نیازهای فردی و گروهی افراد جامعه می پردازند و از آنجا که منابع تولید همواره با یک ویژگی یعنی کمیابی مواجه هستند، اغلب اصلی ترین هدف سازمانها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثربخشی است. این عوامل شامل زمین، سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت است. در این بین نیروی انسانی ارزشمندترین دارایی سازمانهای و از حساسی برخوردار است. عملکرد انسان در درون سازمان انعکاسی از دانش، مهارت و ارزشهای او است. به همین منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان یکی از اهداف بهسازی نیروی انسانی در مدیریت بخش های دولتی است که برای سنجش دانش، توانایی، انگیزش، رفتار شغلی و عملکردی کارکنان پایه ریزی می شود. لذا هدف این مقاله بررسی و بازکاوی مفاهیم روانشناسی مدیریت و تاثیر آن در بهره وری سازمان است، که در این مقاله به این موضوعات پرداخته شده است.

۲. مبانی نظری

۲-۱- روانشناسی مدیریت

امروزه بطوری کلی در مورد روانشناسی مدیریت تعاریف مختلف و حتی برداشت هایی تا حدودی 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 شاخه ای کاربردی از دانش روانشناسی تلقی می کنند.

از لحاظ موضوع روانشناسی قسمتی از علوم اجتماعی است و بسیاری از مسایل 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. 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 حیات او با زیست حیوانات پست تفکیک ناپذیر می شود. به هر حال زندگی در اجتماع، آدمی را به موجود سازمانی تبدیل کرده است؛ و او برای ادامه حیات 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 معاصر 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.

روح و روان انسانها سرچشمه‌ای است از انرژی که انگیزه، اشتیاق، پیشرفت و افتخارات از آن برمی‌خیزد و افراد را قادر می‌سازد کارهای ارزنده‌ای به ثمر برسانند. این انرژی 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 به‌عنوان 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 حوزه مدیریت آمده است. امروزه روانشناسی سازمانی (Organizational Psychology) یکی از رشته‌های مهم، کارآمد و مورد علاقه است.

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 روحی و روانی ناشی از زندگی ماشینی روابط همه افراد را تحت‌الشعاع خود قرار داده است که برای کاهش اینگونه فشارها و اضطراب‌ها، تکنیک‌های علوم رفتاری در روانشناسی می‌تواند مدد رسان 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، بااستعداد، توانمند، توانا، باانگیزه، کوشا، متعهد، و با علاقه دارد.

۲-۲- روانشناسی بهره‌وری

امروزه از جمله عوارض نامطلوب کم توجهی نسبت به ابعاد کاربردی روانشناسی در حیات سازمان‌ها در ایران آن بوده است که تعداد کتاب‌های تألیفی یا ترجمه شده در این زمینه‌ها به زبان فارسی اندک و محتوای بعضی از این کتاب‌ها نیز کم‌تر می‌تواند پاسخگوی نیاز رو به افزایش مدیران کشور نسبت به شناخت ابعاد انسانی بهره‌وری، در سازمان‌ها باشد. اکنون در دانشکده‌های مدیریت و روانشناسی دانشگاه‌های کشور ابعاد گوناگون روانشناسی کاربردی تحت عنوان روانشناسی صنعتی، روانشناسی سازمانی، روانشناسی کار، روانشناسی مدیریت، روابط انسانی در محیط کار، رفتار سازمانی یا روانشناسی صنعتی - سازمانی تدریس می‌شود و غالباً انتخاب این دروس و گنجاندن آن در برنامه‌های درسی اغلب دانشکده‌ها و همچنین انتخاب این عناوین جهت تدریس در دوره‌های آموزشی سازمان‌های گوناگون، نه به دلیل تجزیه و تحلیل مشاغل دانشجویان در آینده یا بر پایه سنجش نیازهای آموزشی مدیران سازمان‌ها، انجام گرفته است؛ بلکه به آن دلیل این دروس تدریس می‌شوند که در کشورهای دیگر، این نوع عناوین درسی در دانشگاه‌ها ارائه می‌گردند. تدریس این دروس در دانشکده‌های کشورهای صنعتی پیشرفته، تاریخچه ای طولانی دارد، براساس نیازهای صنعتی، فرهنگی و اجتماعی آن کشورها شکل گرفته اند و با سایر دروس دانشگاهی در آن کشورها، همخوانی و همسویی نشان می‌دهند.

۲-۳- بهره‌وری

برای شناخت بهتر و جامع مفهوم بهره‌وری تعاریف متعددی از آن ارائه می‌شود:

- ۱- فرهنگ آکسفورد بهره‌وری را نسبت کالاهای تولید شده به منابع مصرف شده، تعریف می‌نماید.
- ۲- بسیاری از فرهنگ‌های تخصصی سازمان و مدیریت بهره‌وری را به صورت «نسبت ستاده‌ها به داده‌ها تعریف نموده‌اند».
- ۳- استیفن پی. رابینز بهره‌وری را مجموعه‌ای از کارایی و اثربخشی می‌داند. بنابراین برای رسیدن به بهره‌وری باید بطور کارا و موثر عمل کرد. اگر سازمان بتواند به اهدافی که در مورد میزان دستیابی به رضایت ارباب رجوعان است دست یابد، سازمانی

اثربخش است. اما اگر سازمان با کاهش تعداد کارکنان خود به همین هدف (رضایت ارباب رجوعان) دست یابد، کارایی بالاتری از قبل خواهد داشت. همان طور که در مثال بالا شاهد هستیم بهره‌وری تلفیقی از اثربخش و کارآبودن است.

۴- «بهره‌وری در اقتصاد عبارت است: استفاده موثر و کارآتر از منابع اقتصادی در فرایند تولید بطوریکه اقتصاد یک جامعه به حداکثر بالقوه قابلیت‌های خود دست یابد، گویند».

۵- «بهره‌وری، یک بینش فکری است که سعی دارد بطور پیوسته آنچه را که بوده و آنچه را که هست بهبود بخشد و با این بینش و ذهنیت کارهای امروز را بهتر از دیروز و کارهای فردا را بهتر از امروز انجام دهد».

۶- تعریف مرکز بهره‌وری ژاپن «بهره‌وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و غیره و به طریقه علمی و کاهش هزینه‌های تولید (هزینه‌های ارائه خدمات)، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی، آنگونه که به سود کارگر، مدیریت و عموم مصرف کنندگان (ارباب رجوعان سازمانهای اداری) باشد»

۷- تعریف آژانس بهره‌وری اروپا «بهره‌وری درجه (میزان) استفاده موثر از هریک از عوامل تولید است»

۸- تعریف سازمان بهره‌وری ملی ایران «بهره‌وری، یک فرهنگ، یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر است».

۹- «بهره‌وری، نسبت تولید کالا و خدمات یا مجموعه‌ای از کالاها و خدمات (خروجی)، به یک یا چند داده (ورودی) موثر در تولید آن کالاها و خدمات را گویند». اگر در مخرج کسر فقط یک داده مثلاً نیروی انسانی قرار گیرد، به آن «بهره‌وری جزئی» گویند. اما اگر در مخرج کسر مجموعه‌ای از داده‌هایی که در تولید کالاها و یا ارائه خدمات بکار گرفته شده‌اند، قرار گیرند به آن «بهره‌وری کل» گویند.

۱۰- «بهره‌وری عبارت است از: کار درست، باید به شیوه صحیح در همه اوقات انجام شود». بهره‌وری چیزی غیر از انجام کارهای درست و درست انجام دادن کارها بطور دائم نمی‌باشد. به عبارت دیگر بهره‌وری را می‌توان به صورت معادله زیر نوشت: استمرار در انجام کار + اثربخشی + کارایی = بهره‌وری

۴-۲- بهره‌وری و مدیریت نوین

در دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ نگرش جدیدی در مدیریت دولتی پا به عرصه وجود نهاد. این نگرش برای پاسخگویی و مقابله با نارسائی‌هایی که نگرش سنتی و کلاسیک مدیریت دولتی با آن روبرو بود، ایجاد شد. این نگرش با عناوین مختلفی همچون: «مدیریت گرایی»، «مدیریت دولتی نوین»، «اداره امور دولتی براساس بازار»، و یا «دولت کارآفرین» یاد می‌شود. مدل سنتی اداره در دهه‌های اخیر کارایی مناسب خود را از دست داده است. بطوریکه بکارگیری آن موجب افزایش روزافزون هزینه‌ها، نارضایتی ارباب رجوعان، سردرگمی در انجام کارها، افزایش ضایعات کاری، ریخت و پاش‌ها و... شده است. مدیریت گرایی یا مدیریت دولتی نوین روشی است که در جستجوی بکارگیری روش‌ها، فنون و ابزارهای مدیریتی در بخش دولتی است. بطوریکه سازمان‌های دولتی نیز مانند بخش غیردولتی با کارایی و بهره‌وری مناسب به ارباب رجوعان ارائه خدمت نمایند. این نگرش تاکید بر: برنامه‌ریزی منابع انسانی، سنجش عملکرد کارکنان بر اساس استانداردها و شاخص‌های تعیین شده، تاکید بر نتایج، کاهش تصدی‌گری دولت، ترویج نظم و انضباط در سازمان و... در بخش دولتی دارد. مدیریت دولتی نوین برای افزایش بهره‌وری در بخش دولتی به دنبال دستیابی به اهداف زیر است:

۱- این مدل دستیابی به نتایج را به جای توجه به فرایند که در الگوهای سنتی اداره امروز عمومی مرسوم بود، مورد عنایت قرار می‌دهد. این امر مستلزم ایجاد استانداردهای مشخص عملکردی می‌باشد که بتوان سازمانها را براساس آن مورد قضاوت و ارزیابی قرار داد.

۲- ایجاد انعطاف در قوانین و مقررات و کاهش آنها و بطور کلی ایجاد انعطاف در شرایط کاری برای انجام بهتر کارها در دولت باید مقررات زدایی را بکار بگیریم. اگر مقررات‌زدایی در بخش خصوصی به این دلیل که انرژی‌های کاری اعضای خود را آزاد

می‌کند، دارای معنا می‌باشد در این صورت امکان دارد مقررات زدایی بخش عمومی به نیروبخشیدن آن کمک نماید. کارکنان بخش دولتی باید در انجام امور احساس آزادی عمل بیشتری نمایند. بیشتر افراد، کارکردن در محیطی که در آنجا هر ابتکاری با تردید نگریسته می‌شود و هر تصمیم بحث‌انگیزی محکوم می‌شود را دوست ندارند. در سالهای زیادی مشاهده می‌شود، دولت در گسترش سیستم‌های کنترل مدیریت و افزایش فزاینده فرایندهای مشروح اداری درگیر شده است. این فرایندهای مدیریت برتری را ایجاد نکرده است، بلکه بجای آن بامدیریتی را ایجاد کرده است. این حرکت‌ها محتوی را در هم می‌شکند، سازمانها و کارمندان آن بی‌اعتبار می‌شوند، عناصر اصلی هدایت سازمان دچار مشغله فکری بی‌ثمر می‌شوند و مشاهده می‌شود سیستم‌های مدیریتی، کمکی به مدیریت نمی‌کنند. باید از نگرش کنترلی به سوی این نگرش معطوف شد که «چگونه می‌توانم به انجام ماموریت این سازمان، کمک کنم؟» ترویج شعاری که هربروکرات را به «رفتن به وسیله کتاب(مقررات)» تشویق می‌کند باید کم‌رنگ شود.

۳- پاسخگو و مسئول نمودن کارکنان و سازمان‌ها. ابتدا لازم است مفاهیم مسئولیت و پاسخگویی مورد بررسی قرار گیرد. در فرهنگ‌های لغات مسئولیت به صورت موظف بودن، مورد سوال بودن در مورد انجام کاری، تعریف شده است و پاسخگویی این‌گونه تعریف شده است: «فرایندی که ضمن آن همه اعضاء سازمان در برابر اختیارات و وظایف محوله باید جوابگو باشند». از نظر اداره امور عمومی، پاسخگویی یعنی «کارکنان سازمان در هر رتبه و مقامی باید سرزنش و یا ستایش ناشی از اخذ یک تصمیم یا انجام یک اقدام را بپذیرند». بنابراین کارکنان در هررده سازمانی در برابر یک مقام ارشدتر از خود در برابر اقداماتشان پاسخگو می‌باشند. اما مسئولیت: «هر شخصی که دارای زبردست می‌باشد در برابر اقدامات آنها مسئول است». به عبارت دیگر پاسخگویی فردی است، اما مسئولیت جمعی است، در پاسخگویی، کارکنان در برابر اقدامات خود مسئول می‌باشند اما در مسئولیت مدیر برای اقدامات زیردستان مسئول شناخته می‌شود. بطور مثال: وزیر، مسئول اقدامات و کارهای انجام شده توسط کارکنان وزارتخانه خود می‌باشد. لازمه یک جامعه مردم‌سالار، پاسخگوبودن مشخص و مناسب سازمان‌های دولتی در برابر مردم است. مردمی که دولتمردان را به عنوان نمایندگان خود برای اداره امور عمومی جامعه برگزیده‌اند. الگوی مدیریت گرایی یکی از جهت‌های خود را حرکت به سوی «پاسخگویی فعال» قرار داده است. پاسخگویی در برابر نتایج کار و روشن بودن مسئولیت مدیران، کارکنان، مدیران و سازمانها را هوشیار می‌کند تا در انجام کارهای خود دقت لازم را مبذول دارند. افراد و سازمان‌هایی که دچار ابهام در مسئولیت و پاسخگویی هستند عدم کارایی و اثربخشی در انجام امور آنها بخوبی مشاهده می‌شود. چه بسیار کشورهای جهان سوم بدلیل مبتلا بودن به این نقیصه، سازمان‌های دولتی آنها از بهره‌وری مطلوب به دور است.

۴- واگذاری بخش‌های زیادی از وظایف دولت بصورت قرارداد به پیمانکاران بخش خصوصی بطوریکه دولت امور تصدی‌گری خود را کاهش دهد و حاکمیت خود را تقویت نماید. برخی از دانشمندان اداره در راستای حمایت از این مفهوم بیان می‌کنند: «هدایت کردن قایق به جای پارو زدن»

۵- مورد توجه قراردادن ارباب رجوعان. اغلب ادارات دولتی با پیروی از الگوی سنتی اداره در ارائه خدمات کیفیت مطلوب را رعایت نمی‌کنند. ارباب رجوعان، چه بسیار با کارکنانی مواجه می‌شوند که نسبت به انجام کار آنها بی‌تفاوت هستند. اما الگوی مدیریت دولتی نوین یکی از عوامل رسیدن به بهره‌وری سازمانی را عنایت و توجه به ارباب رجوع می‌داند. یکی از عوامل سنجش اثربخشی سازمان‌های دولتی سنجش کیفیت خدمات دولتی به ارباب رجوعان است. برای سنجش رضایت یا عدم رضایت آنها می‌توان از طریق صندوق‌های پیشنهادات، ایجاد نظام پیگیری شکایات، اختصاص خطوط تلفن آزاد، مصاحبه با ارباب رجوعان و یا نظرسنجی از ایشان رضایت یا عدم رضایت آنها را دریافت کرد.

۶- تفویض بیشتر اختیارات در واگذاری اختیارات به نکات زیر توجه شود:

الف- به کسانی که نزدیک به امور و فعالیت‌های سازمان هستند، قدرت تصمیم‌گیری را بدهید. سطوح مدیریت را کاهش دهید. زیرا هم موجب افزایش هزینه‌های سازمان می‌شود و هم در حصول به اهداف اختلال ایجاد می‌نماید.

ب- کارکنان را آموزش دهید تا آنها بتوانند با استفاده از تکنولوژی به روز کارها را به بهترین شکل ممکن و در سرعت کمتری انجام دهند.

پ- مدیریت رده بالای سازمان باید پشتیبان تصمیمات کارکنان رده پایین سازمان باشد.

۷- توجه به کارایی در بخش دولتی، کارایی منحصر به بخش خصوصی و صنعت نمی‌باشد بلکه بخش اداره امور دولتی و خدمات نیز باید کارایی را مدنظر قرار دهند. هرچند ممکن است در خیلی مواقع بدلائل: سیاسی و استراتژیک اثربخشی اولویت خود را بر کارایی در امور دولتی تحمیل نماید. تحقق کارایی در دولت با رعایت موارد زیر تسهیل می‌شود:

الف- حذف برنامه‌های تکراری بدون ثمره و نتیجه، همچنین حذف برنامه‌هایی که بخش زیادی از درآمد عموم مردم به آنها تعلق می‌گیرد اما حاصل و سود آن نصیب بخش خیلی از افراد جامعه می‌شود.

ب- کاهش هزینه‌های مربوط به دریافت مالیات و سایر درآمدهای دولتی از طریق استفاده از ابزارها و روش‌های مناسب و فرهنگ سازی.

پ- استفاده از روش‌های نوین در ارائه خدمات

ت- حذف مقررات زائد اداری که موجب بیشتر شدن گردش کارها و سردرگمی ارباب رجوع می‌شود.

ث- تشویق روش‌های بازرگانی و رقابتی در بخش دولت.

ج- تاکید بر ارائه فراورده‌های «مطلوب‌تر و باارزش‌تر»

چ- ایجاد زمینه‌هایی که موجب خلاقیت و نوآوری در کارکنان می‌شود.

ح- واگذاری قدرت تصمیم‌گیری در پایین بودن سطوح ممکن سازمان.

۸- حرکت به سوی جداسازی واحدها در بخش دولتی، تقسیم واحدهای بزرگ دولتی به واحدهایی کوچک موجب استفاده از مزیت فرانشیز، مدیریت بهتر واحدها و افزایش کارایی در بخش دولتی می‌شود.

۹- تاکید بیشتر بر نظم و انضباط و جلوگیری از اسراف منابع انضباط کارکنان و دقت در استفاده منابع و جلوگیری از ریخت و پاش‌های اضافی می‌تواند موجب بازده بیشتر با منابع کمتر در بخش دولتی شود.

۵-۲- نقش روانشناسی مدیریت در بهره‌وری

روابط انسانی به معنای برقراری رابطه مثبت، هدف‌دار و سازنده با پذیرش شخصیت، تفاوت‌های فردی و نیازهای افراد سازمان و علاقه‌مندبودن 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 خوشایند و همراه با محیط تفاهم و درک متقابل به وجود 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 باخودش 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 (گروپها، 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 احساس 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، حفظ 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 مترصد 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 موجد آثار آنی خواهد بود، بلکه به دلیل خاصیت فوق‌العاده پذیرندگی مواد خام (درون داده‌ها)، تاثیر عمیق و پایداری در درازمدت برجای خواهد گذاشت. به نظر روانشناسان احتیاجات روانی افراد به اندازه احتیاجات جسمی در صحت روحی و جسمی آنان تاثیر دارند و به همان اندازه اساسی و ضروری هستند.

موضوع صحت روانی به سالم و متعادل بارآوردن شخصیت انسان‌ها از طریق فراهم‌آوردن 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 برخورداری 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، تحرک و پویایی و امنیت، عشق و علاقه به حضور در محیط سازمان که در نتیجه منجر به سلامت روحی و روانی کلیه نیروهای اصلی می‌شود و مسلم است که این روند تفکر خلاق، پیشرفت و توسعه را به همراه خواهد داشت.

۳. نتیجه گیری

این مقاله با هدف بررسی و بازکاوی مفاهیم روانشناسی مدیریت و تاثیر آن در بهره‌وری سازمان انجام شده است. روانشناسی مدیریت بطور کلی به بررسی مسائل و جنبه‌های روانشناختی مدیریت می‌پردازد. یک مدیریت موفق و خوب با استفاده از تکنیکها و روشهایی که نتیجه یافته‌های روانشناسی در حوزه مدیریت است می‌تواند به اثر بخشی برسد. یکی از حوزه‌های 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 کرده‌اند. 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 چندانی ندارند. این افراد طبیعتاً نفوذ و تاثیر گذاری عمیقی روی کارکنان خود نخواهند داشت و از اینرو مسیر رسیدن سازمان را به اهداف مورد نظر با مانع روبرو خواهند کرد.

یافته‌های روانشناسی مدیریت در این حوزه نشان می‌دهد که افرادی که در کودکی، نوجوانی و جوانی نفوذ بیشتری روی همسالان خود داشته‌اند، در بازیها نقش محوری گروه را بازی کرده‌اند و اغلب بازیها را رهبری می‌کنند در بزرگسالی نیز توان رهبری بالایی از خود نشان می‌دهند. این افراد با ویژگیهایی که دارند اغلب گروهها را تحت نفوذ و تسلط خود قرار می‌دهند. این اعمال تسلط به شیوه‌های تظاهر می‌کند. برخی افراد این اعمال نفوذ را با اعمال قدرت و زور انجام می‌دهند و برخی با ویژگیهایی دیگر مثل نشان دادن قدرت منطق و تصمیم‌گیری عالی.

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 تاثیر قرار دهند. این تاثیرات 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.

لذا با توجه به موارد ذکر شده می توان نتیجه گرفت که، میتوان نتیجه گرفت که توجه به عوامل انگیزشی کارکنان و نیازهای آنها و توجه به تفاوت های فردی هر یک از کارکنان یکی از مهم ترین عواملی است که در بهره وری نیروی انسانی می توان به آن دست یافت و یکی از شرایط مهم و اساسی برای رسیدن به هدف در هر کاری برانگیختن و ایجاد انگیزه در افرادی است که آن کار را انجام می دهند. عوامل متعددی در انگیزه کاری پایین در سازمانها وجود دارند و به همین دلیل مدیریت بدنبال راه ها و تکنیک هایی باید باشد که بتواند انگیزه های کارکنان خود را افزایش دهد. این کار با پرداختهای تشویق قدردانی کتبی و یا گردش شغلی صورت می گیرد. با توجه به اینکه ما انسان ها از تاثیرات و عوارض ضعیف کننده استرس در امان نیستیم لذا جهت بهره وری و عملکرد مثبت کارکنان در سازمان که مستلزم کاهش عوامل خطر آفرین مثل استرس وجود دارد می باشد، بایستی در جهت بهسازی و ارتقای بهداشت روانی محیط کار به عنوان مهمترین ابعاد توسعه منابع انسانی هرگونه اقدام لازم را انجام داده تا ضمن تبدیل شدن محیط کار به عنوان یک فضای آرام و قابل قبول زمینه را جهت رشد و شکوفایی و عملکرد مثبت کارکنان فراهم آوریم.

منابع و مراجع

۱. سازمان بهره وری ملی ایران، راهنمای اندازه گیری بهره وری در واحدهای صنعتی، بصیر، اول، ۱۳۷۶
۲. سید عباس موسوی، «دوایر کیفیت و افزایش بهره وری»، مرکز آموزش مدیریت دولتی، مجله مدیریت دولتی، شماره ۳۹، بهار ۱۳۷۷
۳. فرهاد نژاد حاج علی ایرانی، «بهره وری، عامل کلیدی در پیشرفت و توسعه اقتصادی». نشریه آموزش کاربردی مدیران، وزارت جهاد سازندگی، سال اول، شماره چهارم، تیرماه ۱۳۷۸
۴. دکتر شمس السادات زاهدی، دکتر سیدمهدی الوانی و دکتر ابوالحسن فقیهی، فرهنگ جامع مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، اول، ۱۳۷۶
۵. استیفن پی رابینز، مدیریت رفتار سازمانی، جلد اول، مترجمان: دکتر علی پارسائیان و دکتر سید محمد اعرابی، موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، اول، تهران، ۱۳۷۴، ص: ۴۴.
۶. سیدعباس موسوی، «دوایر کیفیت و افزایش بهره وری»، مرکز آموزش مدیریت دولتی، مجله مدیریت دولتی، شماره ۳۹، بهار ۱۳۷۷
۷. استاذزاده، مریم، ۱۳۸۷، عوامل مؤثر در افزایش یا کاهش بهره وری نیروی انسانی
۸. محمد علی نایلی. انگیزش در سازمان ها. اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران، ۱۳۷۳
۹. کتاب روانشناسی مدیریت، دکتر احمد بیانی