

مقدمه‌ای بر روان‌شناسی
صنعتی - سازمانی
(با رویکرد عملی)

تألیف

دکتر علی افشاری

دکترای روان‌شناسی

عضو هیئت علمی دانشگاه مراغه

www.ketab.ir

دکتر علی افشاری

مقدمه‌ای بر روان‌شناسی صنعتی - سازمانی

(با رویکرد عملی)

فروست: ۱۴۸۵

ناشر: کتاب ارجمند

صفحه‌آرا: آیدا روستا

مدیر هنری: احسان ارجمند

سرپرست تولید: مرضیه شکی

ناظر چاپ: سعید خانکشلو

چاپ: سامان صافی: روشنگر

چاپ اول، اردیبهشت ۱۳۹۸، ۱۱۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۰۰-۸۳۳-۶

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کس نام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف، ناشر، سرپرست یا عرضه‌کننده مورد پیگرد قانونی قرار دهد مجرم است.

www.arjomand.com

سرشناسه: افشاری، علی، ۱۳۵۷

عنوان و نام پدیدآور: مقدمه‌ای بر روان‌شناسی صنعتی - سازمانی (با رویکرد عملی) / تألیف علی افشاری.

مشخصات نشر: تهران: کتاب ارجمند، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۳۶۸ ص. قطع: وزیری

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۰۰-۸۳۳-۶

موضوع: روان‌شناسی صنعتی، Psychology, Industrial

کارکنان - مدیریت - جنبه‌های روان‌شناسی، Personnel

Management—Psychological Aspects، عملکرد -

مدیریت، Performance—Management، رفتار سازمانی -

جنبه‌های روان‌شناسی، Organizational Behavior—

Psychological Aspects، انگیزش در کار -- جنبه‌های

روان‌شناسی، Employee Motivation—Psychological

Aspects، محیط کار - جنبه‌های روان‌شناسی، Work

Environment—Psychological Aspects

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۷ م ۷ الف / HF ۵۵۴۸/۸

رده‌بندی دیویی: ۱۵۸/۷

شماره کتابشناسی ملی: ۵۴۶۶۰۷۵

مرکز پخش و نشریات ارجمند

دفتر مرکزی: تهران بلوار کشاورز، بین خ کدرگر و خ آزادی، لاک ۲۹۲، تلفن: ۸۸۹۸۲۰۴۰

شعبه مشهد: ابتدای احمدآباد، پاساژ امیر، انتشارات مجادانش، تلفن: ۰۵۱-۳۸۴۴۱۰۱۶

شعبه رشت: خ نامجو، روبروی ورزشگاه عضدی، تلفن: ۰۱۳-۳۳۳۳۲۸۱

شعبه بابل: خ گنج افروز، پاساژ گنج افروز، تلفن: ۰۱۱-۲۱۱۱۱۱۱

شعبه ساری: بیمارستان امام، روبروی ریاست تلفن: ۰۱۱-۲۱۱۱۱۱۱

شعبه کرمانشاه: خ مدرس، پشت پاساژ سعید، کتابفروشی دانشمند تلفن: ۰۸۳-۲۱۱۱۱۱۱

بها: ۵۳۰۰۰ تومان

با ارسال پیامک به شماره ۰۲۱۸۸۹۸۲۰۴۰ در جریان تازه‌های نشر ما قرار بگیرید:

ارسال عدد ۱: دریافت تازه‌های نشر پزشکی به صورت پیامک

ارسال عدد ۲: دریافت تازه‌های نشر روان‌شناسی به صورت پیامک

ارسال ایمیل: دریافت خبرنامه الکترونیکی انتشارات ارجمند به صورت ایمیل

پیشگفتار..... ۱۳

فصل ۱: روان شناسی صنعتی - سازمانی چیست و چگونه می تواند به سازمان ها و صنایع کمک

کند؟..... ۱۵

۱۵..... اهمیت کار در زندگی انسان ها

۱۹..... پیامدهای از دست دادن شغل

۲۳..... آشنایی با ماهیت روان شناسی صنعتی - سازمانی و خدمات ارائه شده در این حوزه

۳۱..... نگاهی گذرا بر تاریخچه روان شناسی صنعتی - سازمانی

فصل ۲: ویژگی هایی که باعث تمایز افراد شاغل از یکدیگر می شود (چرا برخی کارکنان بهتر از

بقیه هستند؟)..... ۴۵

۴۵..... تفاوت های فردی

۴۹..... روان شناسان صنعتی - سازمانی، کدام تفاوت های فردی را مورد بررسی قرار می دهند؟

۵۲..... توانایی ها

۵۲..... توانایی های شناختی

۵۸..... توانایی های جسمی، حسی، و حسی - حرکتی

۶۴..... ویژگی های شخصیتی

۶۳..... مدل پنج عاملی

۷۰..... علاقه های شغلی

۷۲..... سایر ویژگی ها

۷۳..... مهارت ها

۷۳..... دانش

۷۵..... تجربه

۷۷..... هوش هیجانی

فصل ۳: آنچه مدیران سازمان ها باید درباره عملکرد شغلی بدانند..... ۷۹

۷۹..... ضرورت توجه بر عملکرد شغلی

- ۸۵..... عوامل اصلی و فرعی تأثیرگذار در عملکرد شغلی
- ۹۰..... عملکرد انطباقی
- ۹۲..... چگونه برخی افراد در کار خود متخصص می‌شوند و همواره عملکرد شغلی متمایز از خود نشان می‌دهند؟
- ۹۵..... آرزوی تمام مدیران: داشتن کارکنانی که فراتر از وظایف شغلی خود عمل می‌کنند
- ۱۰۱..... کارکنانی که عملکرد شغلی نامطلوب دارند
- ۱۰۸..... ارزیابی عملکرد شغلی

فصل ۴: فرآیند گزینش و استخدام کارکنان..... ۱۱۵

- ۱۱۵..... شیوه‌های استخدامی و نقش آنها در افزایش بازدهی سازمان
- ۱۱۷..... تحلیل شغلی
- ۱۲۴..... حفظ و توسعه سازمان از طریق گزینش هدفمند و عادلانه متقاضیان استخدام
- ۱۲۶..... مرجع تصمیم‌گیرنده در خصوص گزینش کارکنان
- ۱۲۷..... معیارهای گزینش
- ۱۲۹..... مال‌های استخدامی و نحوه بررسی یا ترکیب اطلاعات متقاضیان
- ۱۳۴..... تناسب‌یابی بین شغل‌ها و متقاضیان
- ۱۳۵..... استفاده از اصول هدفمند در تمام جنبه‌ها - بوط به مدیریت منابع انسانی

فصل ۵: اهمیت آموزش و یادگیری در سازمان‌ها..... ۱۳۹

- ۱۴۱..... آموزش و یادگیری، کلید موفقیت سازمانی
- ۱۴۷..... فرآیند آموزش و متغیرهای وابسته به آن
- ۱۵۰..... تحلیل نیازهای آموزشی
- ۱۵۴..... ویژگی‌های فردی تأثیرگذار در فرآیند یادگیری
- ۱۵۶..... اصول یادگیری در محیط‌های کار
- ۱۶۱..... برای آموزش کارکنان، از کدام روش‌ها می‌توان استفاده کرد؟
- ۱۶۲..... روش‌های آموزشی در محیط‌های کار
- ۱۶۴..... روش‌های آموزشی خارج از محیط‌های کار
- ۱۶۸..... آموزش غیرحضورى یا آموزش از طریق رسانه‌ها

فصل ۶: انگیزش در کار..... ۱۷۳

- ۱۷۳..... اهمیت انگیزه در محیط‌های کار
- ۱۷۸..... رابطه انگیزه با سایر متغیرها

۱۸۰ نقش مدیران ارشد سازمان در ایجاد انگیزه در کارکنان
۱۸۱ انگیزه‌های درونی و بیرونی
۱۸۴ نظریه‌های انگیزشی
۱۸۹ نظریه نیاز مزلو
۱۹۳ نظریه تقویت
۱۹۶ نظریه برابری
۲۰۱ نظریه هدف‌گذاری
۲۰۷ فنون انگیزشی
۲۰۸ پاداش‌های مسروط
۲۰۹ غنی‌سازی شغلی

فصل ۷: ضرورت توجه به رضایت شغلی کارکنان ۲۱۳

۲۱۳ رضایت شغلی چیست؟
۲۱۷ رابطه رضایت شغلی با سایر متغیر
۲۲۲ تاریخچه مختصری از تحقیقات انجام گرفته در باره رضایت شغلی
۲۲۷ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان
۲۲۸ ویژگی‌های شغلی
۲۲۸ ویژگی‌های فردی
۲۲۹ ویژگی‌های سازمانی
۲۳۱ انواع مختلف رضایت شغلی
۲۳۴ ارزیابی رضایت شغلی

فصل ۸: استرس شغلی و راه‌های کاهش یا مدیریت آن ۲۳۵

۲۳۵ ضرورت توجه به بحث استرس کارکنان
۲۳۹ پیامدهای استرس شغلی
۲۴۰ پیامدهای فیزیولوژیک
۲۴۱ پیامدهای رفتاری
۲۴۳ پیامدهای روان‌شناختی
۲۴۵ عواملی که باعث ایجاد استرس در کارکنان می‌شود
۲۴۶ محرک‌های استرس‌زای فیزیکی
۲۴۷ محرک‌های استرس‌زای روان‌شناختی
۲۵۳ متغیرهای تأثیرگذار در فرآیند استرس

- ۲۵۷..... کدام کارکنان آسیب‌پذیری بیشتری در برابر محرک‌های استرس‌زا دارند؟
- ۲۶۱..... کمک به کارکنان برای غلبه بر استرس شغلی.....
- ۲۶۳..... راهبردهای مبتنی بر محرک‌های استرس‌زا.....
- ۲۶۴..... راهبردهای مبتنی بر واکنش‌های فرد.....
- ۲۷۰..... راهبردهای مبتنی بر نشانه‌های استرس.....

فصل ۹: خشونت در محیط‌های کار..... ۲۷۳

- ۲۷۳..... تعریف خشونت شغلی.....
- ۲۷۸..... پیامدهای خشونت شغلی.....
- ۲۸۱..... سطوح خشونت.....
- ۲۸۳..... خشونت علیه زنان شاغل.....
- ۲۸۵..... ویژگی‌های کارکنانی که مرتکب خشونت شغلی می‌شوند.....
- ۲۸۹..... نظریه‌های ارائه‌شده دربارهٔ خشونت‌های شغلی.....
- ۲۸۹..... فرضیهٔ ناکامی - پرخطر.....
- ۲۹۲..... فرضیهٔ عدالت.....

فصل ۱۰: برقراری تعادل بین کار و زندگی..... ۲۹۵

- ۲۹۵..... چرا باید بین کار و زندگی تعادل برقرار باشد؟.....
- ۳۰۱..... آیا سازمان‌ها می‌توانند به برقراری تعادل بین کار و زندگی کمک کنند؟.....
- ۳۰۴..... تعدد نقش‌ها.....
- ۳۰۶..... توصیه‌هایی برای ایجاد تعادل بین کار و زندگی.....

فصل ۱۱: مهارت‌های ارتباطی در محیط کار..... ۳۱۵

- ۳۱۵..... اهمیت برقراری ارتباط مؤثر بین اعضای سازمان.....
- ۳۲۰..... برخورد مناسب.....
- ۳۲۱..... اجزاء ارتباط.....
- ۳۲۲..... مهارت انتقال پیام.....
- ۳۲۶..... مهارت دریافت پیام.....
- ۳۳۱..... سایر مهارت‌های تأثیرگذار در برقراری ارتباط مؤثر و سازنده.....
- ۳۳۵..... موانع ارتباطی.....

فصل ۱۲: نوبت کاری..... ۳۳۹

۳۳۹..... نوبت کاری چیست؟

۳۴۲..... نوبت کاری چگونه می‌تواند روی کارکنان اثر بگذارد؟

۳۴۵..... خطرات یا مشکلات مرتبط با نوبت کاری.....

۳۴۵..... خطرات بهداشتی.....

۳۴۸..... مشکلات خانوادگی و اجتماعی.....

۳۴۹..... پیامدهای ایمنی و شغلی.....

۳۵۰..... راهکارهای مقابله با اثر یا پیامدهای منفی نوبت کاری.....

۳۵۰..... روش‌های پیش‌گیرانه فردی در جهت انطباق با نوبت کاری.....

۳۵۳..... روش‌های مدیریتی - سازمانی.....

۳۵۹..... منابع.....

www.ketaboo.ir

اگر روان‌شناسی را علم مطالعه رفتارها و حالت‌های روانی انسان‌ها تعریف کنیم، روان‌شناسی صنعتی - سازمانی را می‌توانیم علم مطالعه رفتارها و حالت‌های روانی افراد شاغل در محیط‌های کار تعریف کنیم. روان‌شناسی صنعتی - سازمانی سعی دارد اصول و نظریه‌های ارائه‌شده در علم روان‌شناسی را در محیط‌های کار به کار بگیرد و یافته‌های حاصل از تحقیقات روان‌شناختی را به کارکنان تعمیم بدهد. این شاخه از علم روان‌شناسی، مسائل و مشکلات مختلف افراد شاغل را مورد بررسی قرار می‌دهد و می‌کوشد به آنها کمک کند تا در مواجهه با شرایط یا موقعیت‌های کاری مختلف، رفتارهای منطقی‌تری به نمایش بگذارند. 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. تمام کارشناسان معتقدند که روان‌شناسی صنعتی - سازمانی در دهه‌های اخیر با سرعت اعجاب‌آوری رشد و توسعه یافته است. این رشته در بین کشورهای صنعتی و پیشرفته، از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است.

در کشور عزیزمان متأسفانه خلاء زیادی در این حوزه وجود دارد. البته در سال‌های اخیر، تلاش‌های بسیاری انجام شده است، اما کماکان نیاز به تدوین کتاب‌های جدید در حوزه روان‌شناسی صنعتی - سازمانی احساس می‌شود. مهمترین انگیزه از تدوین کتاب حاضر، پر کردن بخشی از خلاءهایی است که در سازمان‌ها و صنایع کشور احساس می‌شود. اکثر کتاب‌های منتشر شده در حوزه روان‌شناسی صنعتی - سازمانی، جزو کتاب‌های آکادمیک محسوب می‌شوند و عمدتاً با هدف استفاده در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی کشور تدوین شده‌اند. تدوین کتابی که براساس اهمیت خدمات ارائه‌شده در حوزه روان‌شناسی صنعتی - سازمانی را به مدیران سازمان‌ها و صنایع خاطر نشان کند، یکی از دغدغه‌های همیشگی مؤلف این اثر بوده است. در اثر حاضر، علاوه بر اهداف آکادمیک، عمدتاً بر روی جنبه‌های کاربردی روان‌شناسی صنعتی - سازمانی تأکید شده است. به عبارت دیگر، کتاب حاضر به گونه‌ای تدوین شده است که هم به اهداف آکادمیک بپردازد و هم به عنوان یک کتاب عملی یا کاربردی، در اختیار کلیه افراد شاغل (اعم از کارکنان، مسئولان اجرایی، مدیران ارشد و ...) قرار بگیرد. خداوند بزرگ را بسیار شاکرم که توفیق داد با تدوین کتاب حاضر، گامی کوچک برای خدمت به جامعه روان‌شناسی صنعتی - سازمانی کشورم بردارم.

کتابی که پیش روی شما عزیزان قرار دارد، به‌عنوان یک کتاب کاربردی، "اهمیت روان‌شناسی در حوزه کار" را توضیح می‌دهد و بسیاری از مباحث روز مرتبط با این حوزه را تحت پوشش قرار می‌دهد. از مهم‌ترین موضوعاتی که در کتاب به آنها پرداخته شده، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: اهمیت خدمات ارائه‌شده از سوی روان‌شناسان صنعتی - سازمانی و نقش این خدمات در ارتقاء بازدهی کارکنان، اهمیت توجه بر تفاوت‌های فردی و تأثیر این تفاوت‌ها بر عملکرد شغلی، رابطه بین عملکرد شغلی و موفقیت سازمانی، نقش شیوه‌های استخدامی در افزایش بهره‌وری سازمان، اهمیت آموزش و یادگیری در سازمان‌ها و نحوه افزایش سودآوری سازمان‌ها از طریق اجرای برنامه‌های آموزشی، علت بروز رفتارهای شغلی مخرب یا ناپه‌نجا و راه‌های مقابله با این رفتارها، اهمیت انگیزه در محیط‌های کار و رابطه بین انگیزه و عملکرد شغلی، متغیرهای تأثیرگذار در کسب رضایت شغلی، ضرورت ایجاد تعادل بین کار، زندگی، رابطه بین استرس و عملکرد شغلی و استفاده از راهکارهای هدفمند برای کاهش و مدیریت استرس، نحوه برقراری ارتباط سازنده بین کارکنان و مدیران سازمان، و دهها موضوع اصلی و فرعی دیگر. در واقع، کتاب حاضر سعی دارد با ارائه شواهد مستند، نحوه تأثیرگذاری عوامل روان‌شناختی بر عملکرد شغلی افراد را توضیح دهد و راهکارهای هدفمندی را به کارکنان و مدیران سازمان‌ها جهت غلبه بر مشکلات مرتبط با محیط‌های کار معرفی کند.

در خاتمه، از کلیه افرادی که به طریقی مستقیم یا غیرمستقیم به بنده در گردآوری اثر حاضر کمک کرده‌اند، نهایت تقدیر و تشکر را دارم. همچنین، بر خود لازم می‌دانم از آقای مسعود بابازاده که خودشان در حوزه روان‌شناسی صنعتی - سازمانی مساجد اثر هستند، بابت تمام کمک‌های ارزنده‌ای که به بنده در تدوین این اثر ارائه کرده‌اند، تشکر ویژه داشته باشم. امیدوارم کتاب حاضر بتواند به نوبه خود، سهم کوچکی در معرفی و اعتلای رشته نوپای روان‌شناسی صنعتی - سازمانی در کشور عزیزمان بر عهده داشته باشد. در کمال احترام، از کلیه بزرگواریانی که برای مطالعه کتاب حاضر وقت می‌گذارند، تقاضا دارم نظرات ارزنده خود را از این اثر دریغ نورزند و با پیشنهادهای خود، اینجانب را در اصلاح این کتاب و تدوین دیگر آثار مورد نیاز برای جامعه روان‌شناسی کشور یاری دهند.

دکتر علی افشاری

دکترای روان‌شناسی

عضو هیأت عملی دانشگاه مراغه