

روانشناسی کار

فاطمه پورشهسواری

رئیس مرکز آموزش علمی کاربردی نوبنیاد سیرجان



قابل توجه دانشجویان دانشگاه جامع علمی کاربردی
مطالب ستاره‌دار صرفاً برای مطالعه تکمیلی است.



روان‌شناسی کار

فاطمه پورشهسواری

ویراستار و نسخه‌پرداز: زهره رهیده
حروفچین و صفحه‌آرا: محمدحسین غفاری
طراح جلد: علیرضا دریانی
دانشگاه جامع علمی کاربردی؛ مرکز نشر دانشگاهی
چاپ اول ۱۳۹۸
تعداد ۳۰۰۰
چاپ و صحافی: شرکت چاپ و انتشارات سازمان اوقاف و امور خیریه
۲۷۰۰۰ تومان

نشانی فروشگاه مرکزی: خیابان انقلاب، روبه‌روی سینما سپیده، پاساژ خیبری، تلفن: ۶۶۴۱۰۶۸۶، ۶۶۴۰۸۸۹۱



فروش اینترنتی: www.iup.ac.ir

17168164541000011111

حق چاپ برای دانشگاه جامع علمی کاربردی و مرکز نشر دانشگاهی محفوظ است
فهرست‌نویسی پیش از انتشار کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه: پورشهسواری، فاطمه، ۱۳۴۳ -

عنوان و نام پدیدآور: روان‌شناسی کار / فاطمه پورشهسواری

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه جامع علمی کاربردی؛ مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۹۸

مشخصات ظاهری: چهارده، ۲۵۰ ص: مصور (بخش رنگی)، جدول، نمودار (بخش رنگی).

فروست: مرکز نشر دانشگاهی، ۱۵۵۵، مدیریت: ۱۷.

شابک: 978-600-5607-95-6 978-964-01-1555-8

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت: کتابنامه

موضوع: کار و اشتغال - جنبه‌های روان‌شناسی

موضوع: Work-Psychological aspects

موضوع: مدیریت - جنبه‌های روان‌شناسی

موضوع: Management-Psychological aspects

شناسه افزوده: دانشگاه جامع علمی کاربردی

شناسه افزوده: مرکز نشر دانشگاهی

شناسه افزوده: Iran University Press

رده‌بندی کنگره: BF ۴۸۱

رده‌بندی دیویی: ۱۵۸/۷

شماره کتابشناسی ملی: ۵۷۱۱۰۵۳

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرست

صفحه	عنوان
سیزده	پیشگفتار ناشر
۱	مقدمه
۵	فصل ۱
۵	تعاریف کلیات و مفاهیم روان‌شناسی
۶	تعریف روان‌شناسی
۷	رفتار چیست؟
۷	فرایندهای ذهنی چیست؟
۸	حوزه‌های روان‌شناسی و کاربرد آنها
۱۰	رشته‌های روان‌شناسی
۱۰	رشته‌های روان‌شناسی بنیادی و کاربردی
۱۴	کاربردهای روان‌شناسی
۱۷	روان‌شناسی کار
۱۸	هدف روان‌شناسی کار
۱۸	کار و اهمیت آن

صفحه	عنوان
۲۲	ابعاد محیط کار
۲۵	سایر زمینه‌های خدمات روان‌شناسی کار
۲۶	تاریخچه روان‌شناسی کار
۲۶	عوامل مؤثر در شکل‌گیری روان‌شناسی کار
۲۹	خلاصه فصل
۳۱	سؤالات چهارگزینه‌ای
۳۲	سؤالات تشریحی
۳۲	منابع
۳۳	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر



صفحه	عنوان
۳۵	فصل ۲
۳۵	تفاوت‌های فردی
۳۵	هدف‌های یادگیری
۳۷	تاریخچه توجه به تفاوت‌های فردی
۴۱	طبقه‌بندی تفاوت‌های فردی
۴۲	اندازه‌گیری و سنجش تفاوت‌های فردی
۴۳	مقیاس‌های اندازه‌گیری
۴۳	مقیاس اسمی
۴۴	مقیاس ترتیبی
۴۴	مقیاس فاصله‌ای
۴۵	مقیاس نسبی
۴۶	آزمون و انواع آن
۴۹	هوش و اندازه‌گیری آن
۵۰	آزمون هوش و کسب
۵۱	مقیاس‌های هوشی و کسب
۵۲	محاسن آزمون‌های هوش و کسب

صفحه	عنوان
۵۳	آزمون هوش بینه
۵۹	عوامل مؤثر بر تفاوت‌های فردی
۶۰	کاربرد مفاهیم مربوط به تفاوت‌های فردی
۶۱	کاربرد تفاوت‌های فردی در کار
۶۴	نتایج به‌کارگیری کارکنان براساس تفاوت‌های فردی
۶۴	خلاصه فصل
۶۶	سؤالات چهارگزینه‌ای
۶۸	سؤالات تشریحی
۶۸	منابع



صفحه	عنوان
۷۰	فصل ۳
۷۰	کار و شخصیت
۷۰	تعریف و مفهوم شخصیت
۷۲	تعریف شخصیت
۷۲	رشد شخصیت
۷۴	سؤالات اساسی در خصوص ماهیت انسان
۷۵	نظریه‌های شخصیت
۷۶	نظریه روان‌کاوی
۷۷	نظریه‌های شناختی شخصیت
۷۷	نظریه‌های تیپ‌شناختی شخصیت
۷۹	نظریه ویژگی‌ها و صفات شخصیت
۸۰	مکتب انسان‌گرایی کارل راجرز
۸۰	نظریه‌های رفتارگرایی
۸۱	آزمون پنج عامل بزرگ شخصیت
۸۴	رابطه شخصیت با کار و شغل
۸۵	نتایج فردی عدم تطابق شغل با ویژگی‌های شخصیتی

صفحه	عنوان
۸۵	پيامدهای سازمانی عدم تطابق شغل با ویژگی‌های شخصیتی
۸۶	نظریه جان‌هالند: تناسب شغل با فرد
۸۷	نکات اصلی نظریه هالند
۸۹	خلاصه فصل
۹۲	سؤالات چهارگزینه‌ای
۹۳	سؤالات مفهومی
۹۳	منابع
۹۴	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

فصل ۴

۹۵	انگیزش و پیشرفت شغلی
۹۵	تعریف و مفهوم انگیزه
۹۶	انواع انگیزه‌ها
۹۷	انگیزه‌های درونی و بیرونی
۹۸	انگیزه‌های فیزیولوژیک
۹۹	انگیزه‌های اجتماعی
۱۰۰	کاربرد انگیزه در محیط کار
۱۰۰	اهمیت انگیزش کارکنان
۱۰۱	نظریه‌های انگیزش
۱۰۳	نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو
۱۰۴	نیازهای زیستی
۱۰۵	نیازهای امنیتی
۱۰۵	نیازهای اجتماعی
۱۰۶	نیاز به عزت نفس
۱۰۶	نیاز به خودشکوفایی
۱۰۶	نظریه مک گرگور



صفحه	عنوان
۱۰۸	نظریه مک کللند
۱۰۹	نظریه انتظار
۱۱۱	تقویت‌کننده‌ها و پیشرفت شغلی
۱۱۵	تقویت‌کننده‌های غیرمادی سازمانی
۱۱۵	روش‌های افزایش انگیزه در نیروی کار
۱۱۸	خلاصه فصل
۱۱۹	سؤالات چهارگزینه‌ای
۱۲۱	سؤالات تشریحی
۱۲۱	منابع
۱۲۲	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر
۱۲۳	فصل ۵
۱۲۳	یادگیری و آموزش کارکنان
۱۲۳	هدف‌های یادگیری
۱۲۴	مفهوم یادگیری و انواع آن
۱۲۴	آموزش در محیط کار و اهمیت آن
۱۲۶	اهداف آموزش کارکنان
۱۲۶	رویکردهای آموزشی
۱۲۷	دیدگاه سنتی و جدید به آموزش
۱۲۸	اهمیت آموزش کارکنان در سازمان
۱۳۱	فرایند آموزش
۱۳۱	تعیین نیازهای آموزشی
۱۳۲	تدوین برنامه اجرایی
۱۳۲	انواع آموزش در محیط کار
۱۳۵	مدل آموزشی گرابنر
۱۳۷	شناخت استعدادها و توانمندی‌ها



صفحه	عنوان
۱۳۸	سنجش استعدادها
۱۳۹	آزمون‌های توانایی
۱۳۹	آزمون استعداد مکانیکی مینه‌سوتا
۱۳۹	آزمون استعداد تجسم فضایی سوله
۱۴۰	آزمون سنجش هماهنگی دودست
۱۴۰	روش‌های ترغیب کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزش
۱۴۱	شیوه‌های افزایش اثربخشی آموزش
۱۴۳	خلاصه فصل
۱۴۴	سؤالات چهارگزینه‌ای
۱۴۶	سؤالات تشریحی
۱۴۶	منابع
۱۴۷	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر
۱۴۸	فصل ۶
۱۴۸	مفهوم استرس و منابع آن
۱۴۸	هدف‌های یادگیری
۱۴۹	استرس و منابع آن
۱۵۰	عوامل محیطی استرس‌زا
۱۵۲	علائم و نشانه‌های استرس
۱۵۲	نشانه‌های جسمی استرس
۱۵۳	نشانه‌های روانی استرس
۱۵۳	نشانه‌های رفتاری استرس
۱۵۴	عوامل مؤثر بر شدت استرس
۱۵۵	استرس شغلی
۱۵۷	نتایج استرس‌های شغلی
۱۵۹	نشانه‌های فرسودگی شغلی



صفحه	عنوان
۱۶۰	عوامل به وجودآورنده فرسودگی شغلی
۱۶۰	عوامل شغلی و سازمانی فرسودگی شغلی
۱۶۱	مراحل فرسودگی شغلی
۱۶۲	نقش مدیران در پیش‌گیری از فرسودگی شغلی کارکنان
۱۶۴	کنترل محرک‌های موجود در سازمان
۱۶۵	روش‌های کنار آمدن با استرس
۱۶۶	مدیریت استرس
۱۶۶	شناسایی عوامل استرس‌زا و پیش‌گیری از آنها
۱۶۸	مهارت‌های مقابله‌ای
۱۶۹	سبک‌های مقابله‌ای
۱۷۰	روش‌های رفتاری برای مدیریت استرس
۱۷۱	خلاصه فصل
۱۷۴	سؤالات چهارگزینه‌ای
۱۷۵	سؤالات تشریحی
۱۷۵	منابع
۱۷۶	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر
۱۷۷	فصل ۷
۱۷۷	رضایت شغلی
۱۷۷	هدف‌های یادگیری
۱۷۸	رضایت شغلی
۱۸۰	اهمیت رضایت شغلی
۱۸۲	رضایت شغلی و موفقیت شغلی
۱۸۳	مفهوم رضایت شغلی در مشاوره شغلی
۱۸۳	نقش هوش هیجانی در موفقیت شغلی
۱۸۴	ویژگی‌های هوش هیجانی



صفحه	عنوان
۱۸۵	نقش هوش هیجانی در موفقیت شغلی
۱۸۶	ویژگی‌های افراد دارای هوش هیجانی بالا
۱۸۷	شادکامی و موفقیت شغلی
۱۸۹	اندازه‌گیری شادکامی
۱۹۰	اهمیت شادکامی
۱۹۰	شادکامی و شغل
۱۹۱	موفقیت شغلی و احساس شادکامی
۱۹۳	عوامل مؤثر در رضایت شغلی
۱۹۴	عوامل سازمانی مؤثر در رضایت شغلی
۱۹۵	عوامل فردی مؤثر در رضایت شغلی
۱۹۵	نظریه هرزبرگ
۱۹۷	روش‌های ارزیابی رضایت شغلی
۲۰۰	خلاصه فصل
۲۰۳	سؤالات چهارگزینه‌ای
۲۰۴	سؤالات تشریحی
۲۰۵	منابع
۲۰۶	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر
۲۰۷	* فصل ۸
۲۰۷	چشم‌انداز مشاغل در دنیای امروز
۲۰۷	هدف‌های یادگیری
۲۰۷	مقدمه
۲۰۹	سیر تحول جامعه بشری
۲۱۱	انقلاب صنعتی اول
۲۱۱	انقلاب صنعتی دوم
۲۱۱	انقلاب صنعتی سوم



صفحه	عنوان
۲۱۲	انقلاب صنعتی چهارم
۲۱۳	ویژگی های انقلاب صنعتی چهارم
۲۱۹	تأثیر موج چهارم برحوزه کسب و کار و مشاغل
۲۲۴	فضای انجام کار
۲۲۴	شرح وظایف و ماهیت کار
۲۲۶	شیوه انجام کار
۲۲۶	اقتصاد مبتنی بر نوآوری
۲۲۷	تغییر در شکل انجام کارها
۲۲۷	بروز فرهنگ و ارزش های جدید کار
۲۲۸	نمونه ای از مشاغل آینده
۲۲۸	مشاغل آینده در زمینه پزشکی و فناوری زیستی
۲۲۹	مشاغل آینده در زمینه مهندسی پزشکی
۲۲۹	مشاغل آینده در زمینه هوا و فضا
۲۲۹	مشاغل آینده در زمینه فناوری اطلاعات
۲۳۰	توانایی های مورد نیاز نیروی کار
۲۳۴	خلاصه فصل
۲۳۵	سؤالات چهارگزینه ای
۲۳۶	سؤالات تشریحی
۲۳۶	منابع
۲۳۷	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر
۲۳۹	پیوست ها
۲۳۹	کلید سؤالات
۲۴۱	شیوه اجرا
۲۴۲	تست شخصیت شناسی هالند
۲۴۲	شیوه اجرا
۲۴۵	نمره گذاری تست
۲۴۸	پرسش نامه رضایت شغلی مینه سوتا





پیشگفتار ناشر

جهان معاصر عرصه رقابت در زمینه کیفیت بخشی و ارائه خدمات مطلوب است. اصلی ترین عامل موفقیت در این رقابت، مطلوبیت نهایی محصولات و خدمات است که جز با تحقیق و پژوهش علمی کاربردی و توجه خاص به مؤلفه های استانداردسازی، کیفیت بخشی، نیازهای بازار کار و پاسخگویی به مطالبات عمومی میسر نمی شود.

از آنجا که ارتقای کمی و کیفی نظام آموزش های علمی کاربردی و اعتلای امر آموزش و پژوهش مهارتی، یکی از اهداف اساسی نظام آموزش عالی در توسعه علمی کشور به شمار می رود، دانشگاه جامع علمی کاربردی با هدف اصلاح هرم شغلی و تربیت نیروی انسانی ماهر در بخش های مختلف تأسیس و مشغول فعالیت شد. با توجه به رسالت این دانشگاه، مبنی بر آموزش و پژوهش در مرزهای فناوری و ایجاد اشتغال، با به کارگیری استانداردهای لازم دانش آموختگانی تربیت می شوند که علاوه بر تأمین نیاز بازار کار، در کارآفرینی نیز خلاق و توانمند باشند.

گستره مخاطبان دروس مهارت های مشترک، فقر منابع درسی در این زمینه و نیز تأکید رئیس محترم دانشگاه جامع علمی کاربردی مبنی بر اجرای برنامه های ارتقای کیفیت آموزش های عالی علمی کاربردی، انتشارات دانشگاه را بر آن داشت تا با همکاری مرکز نشر دانشگاهی، به عنوان یکی از مراکز مهم در عرصه نشر علم و تأمین محتوای علمی، به تولید و نشر منابع مورد نیاز این دروس اقدام کند. حاصل این تعامل، مجموعه کتاب هایی است که با یاری خداوند متعال و همت استادان، مدرسان، مؤلفان، و دست اندرکاران این

دو مجموعه مطابق با سرفصل‌های دروس مهارت‌های مشترک آماده شود و در دسترس دانشجویان قرار گیرد. بی‌تردید، انتقادات و پیشنهادهای صاحب‌نظران و مدرسان در راستای توسعه نظام آموزش‌های علمی کاربردی در ارتقای کیفیت این کتاب‌ها تأثیرگذار خواهد بود. به همین منظور می‌توانید نظرات خود را از طریق ایمیل daftaretamin1397@gmail.com با ما در میان بگذارید.

در پایان، مراتب قدردانی خود را از مؤلفان محترم کتاب و دیگر عزیزانی که زحمات بی‌دریغ آنها نقش مهم و اساسی در شکل‌گیری و چاپ این مجموعه داشته‌اند، اعلام می‌کنیم.

مرکز اسناد و انتشارات دانشگاه جامع علمی کاربردی
و مرکز نشر دانشگاهی
زمستان ۱۳۹۷



مقدمه

کار کردن صفت مشترک تمام انسان‌ها و فراگیرترین رفتاری است که انسان انجام می‌دهد. حتی حیات انسان در چهارمین هفته بارداری با شروع کار قلب آغاز می‌شود و با توقف، کار آن پایان می‌یابد.

در جهان امروز کار بیش از پیش اهمیت دارد چرا که نه تنها نیازهای مادی زندگی انسان را تأمین می‌کند، بلکه بر سلامت جسمی، روانی، وضعیت خانوادگی و اجتماعی او نیز تأثیرگذار است. کار در تمام شئون زندگی انسان از رفتارهای خرد و کوچک نظیر نحوه لباس پوشیدن، نوع صحبت کردن انتخاب محل زندگی و دوستان تا تصمیم‌گیری‌های عمده و اهداف درازمدت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. درواقع می‌توانیم ادعا کنیم که کار هویت‌ساز است.

شرایط کار کردن در هر عصری مقتضیات خاص خود را دارد. امروزه در قرن بیست‌ویکم با رشد فناوری و پیچیده شدن جامعه به‌ویژه گسترش شبکه‌های ارتباطی مجازی، اقتصاد و روابط اجتماعی کشورها در هم تنیده شده؛ به طوری که دیگر صحبت از یک جهان پهناور نیست، بلکه مفهوم «دهکده جهانی» این شرایط را توصیف می‌کند. افزایش رقابت یکی از نتایج این شرایط نوین است. رشد و بقای یک سازمان نه تنها تحت تأثیر شرایط اقتصاد ملی، که حتی فراتر از مرزهای جغرافیایی یک کشور است. بسیاری از واحدهای شغلی و صنایع در مراحل آغازین شروع به کار خود از دور خارج شده و بعضی دیگر آن‌چنان رشد می‌کنند که می‌توانند در گستره جهانی فعالیت کنند. در این فرایند بسیاری از مشاغل موجود از بین رفته و مشاغل جدیدی جایگزین آنها می‌شوند. در جهان پیچیده امروز دیگر نمی‌توان با آزمایش و خطا و یا تکیه بر تجربه‌های محدود فردی و سازمانی در عرصه اقتصاد پا برجا ماند.

نتایج پژوهش‌های حوزه منابع انسانی مؤید آن است که متغیر اصلی که سازمان‌ها را با یکدیگر متفاوت می‌کند و رقابت‌پذیری آنها را بالا می‌برد، کیفیت منابع انسانی است.

سازمان زمانی توان رقابت دارد که از منابع انسانی ماهر، سالم، راضی و با انگیزه برخوردار باشد. از این رو بهره‌گیری از دستاوردهای روان‌شناسی کار به عنوان رشته علمی جدید یک ضرورت به شمار می‌رود. هدف این رشته کشف عوامل و متغیرهای فردی و سازمانی است که در اثر آنها شرایط بهینه رشد و رضایت فردی و پیشرفت سازمانی فراهم می‌شود.

کشف و تبیین اصول علمی حاکم بر رفتار افراد و گروه‌های کاری، تعیین شرایط مناسب انجام کار در سازمان‌ها که موجب انگیزش، رضایت و بروز توانایی و خلاقیت افراد می‌شود از موضوعات مورد مطالعه این رشته است.

دستاوردهای علمی این رشته از یک سو به کارکنان و افراد شاغل در سازمان‌ها کمک می‌کند تا انگیزه‌ها، باورها، ارزش‌ها و نگرش‌های خود را به‌درستی شناسایی کرده، به خودشناسی برسند و شغل متناسب با توان، علاقه و استعداد خود را انتخاب کنند و از سوی دیگر به مدیران و کارفرمایان کمک می‌کند تا با شناخت ویژگی‌های گروه‌های انسانی، شرایط مناسب انجام کار را فراهم و با اتخاذ روش‌های مناسب رضایت و امنیت شغلی را در کارکنان افزایش دهند. در این حالت نیروی کار و سازمان با یکدیگر هماهنگ می‌شوند. این هماهنگی تحقق اهداف سازمان را ممکن می‌کند.

آشنایی با این رشته علمی و دستاوردهای آن برای دانشجویان دانشگاه علمی کاربردی اهمیت ویژه‌ای دارد. دانشگاه علمی کاربردی با رویکرد کارآفرینی دانشگاه نسل سوم به شمار می‌رود و هدف خود را تربیت نیروی انسانی آگاه، ماهر، خلاق و کارآفرین تعریف کرده است.

در این دانشگاه آموزش و پژوهش به خودی خود هدف نیستند، بلکه در خدمت هدف بالاتری که اشتغال، کارآفرینی، نوآوری و خلاقیت است قرار می‌گیرند. با تکیه بر این اصل دانشجویان این دانشگاه افراد ماهر، توانمند و مبتکری هستند که علاوه بر برخورداری از دانش، مهارت و تسلط در انجام کار از ویژگی‌ها و صفات فردی لازم برای انجام موفقیت‌آمیز کارها نظیر مسئولیت‌پذیری، نظم، دقت و پشتکار نیز برخوردارند. قرار است دانش‌آموختگان این دانشگاه به قول حافظ شیرازی: «فلک را سقف بشکافند و طرحی نو در اندازند».

از آنجایی که روان‌شناسی کار به صورت مهارت مشترک در نظر گرفته شده است، آشنایی دانشجویان با دستاوردهای آن علاوه بر سودمندی برای آنها در طولانی‌مدت

تأثیر فرهنگی خود را نیز بر جای خواهد گذاشت. این عمل موجب گسترش مفاهیم روان‌شناسی کار در بین کارکنان سازمان‌های مختلف شده و نگرش مثبت و خلاقانه به کار را در فرهنگ عمومی ایجاد می‌کند.

این کتاب در جهت تحقق هدف مذکور در هشت فصل تألیف شده است. فصل اول به بیان کلیات و مفاهیم روان‌شناسی کار پرداخته؛ فصل دوم روان‌شناسی تفاوت‌های فردی تشریح شده و فصل سوم به ویژگی‌های شخصیتی و ارتباط آنها با محیط کار اختصاص یافته است. در فصل چهارم انگیزش و پیشرفت شغلی ارائه شده؛ فصل پنجم به یادگیری و آموزش کارکنان و فصل ششم به استرس‌های شغلی و روش‌های کنترل آن پرداخته است. در فصل هفتم رضایت شغلی و موفقیت شغلی مطرح شده و فصل هشتم به تأثیر انقلاب صنعتی در کار و چشم‌انداز مشاغل در دنیای امروز اختصاص یافته است. امید است این کتاب مورد استفاده دانشجویان، مدرسان، مدیران و برنامه‌ریزان حوزه‌های شغلی قرار گیرد.

اگرچه سعی شده است کتاب براساس سرفصل‌های مصوب دانشگاه جامع علمی کاربردی تألیف و از دانش و منابع موجود در این زمینه همراه با تجارب مؤلف بهره‌گیری شود، بدون شک کاستی‌ها و نواقصی نیز دارد. از این رو از تمامی اساتید و خوانندگان بزرگوار درخواست می‌شود تا نظرات و پیشنهادات سازنده خود را به نشانی این جانب یا دفتر برنامه‌ریزی درسی دانشگاه جامع علمی کاربردی ارسال کنند تا در بازنگری‌های بعدی از آنها استفاده شود.

فاطمه پورشهسواری

رئیس مرکز آموزش علمی کاربردی نوین‌باد سیرجان

تابستان ۱۳۹۷



فصل ۱

تعاریف کلیات و مفاهیم روان‌شناسی

هدف‌های یادگیری

از دانشجو انتظار می‌رود پس از مطالعه این فصل بتواند:

- روان‌شناسی را تعریف کند.
- ویژگی‌های رفتار را توضیح دهد.
- فرایندهای ذهنی را تعریف کرده و نمونه‌ای از آنها را مثال بزند.
- دلایل پویا بودن علم روان‌شناسی را تشریح کند.
- روان‌شناسی بنیادی و روان‌شناسی کاربردی را تعریف و سه رشته از هر کدام را معرفی کند.
- سه کاربرد اصلی علم روان‌شناسی در زندگی انسان را تشریح کند.
- ارتباط بین پیش‌گیری و مهارت‌های زندگی را توضیح دهد.
- روان‌شناسی کار را تعریف کند.
- تأثیر کار در زندگی انسان را تشریح کند.
- سه نمونه از موضوعاتی که روان‌شناسی کار در زندگی فردی مطالعه می‌کند را بیان کند.
- سه نمونه از موضوعاتی که روان‌شناسی کار در سازمان مطالعه می‌کند را توضیح دهد.
- سه نمونه از موضوعاتی که روان‌شناسی کار در رابطه با نوع کار مطالعه می‌کند، شرح دهد.

تعریف روان‌شناسی

روان‌شناسی چیست؟ و چه موضوعاتی را مطالعه می‌کند؟ این‌ها پرسش‌هایی هستند که ابتدا در خصوص این علم مطرح می‌شوند. بسیاری از مردم تصور درستی از روان‌شناسی و زمینه‌های فعالیت آن ندارند. اطلاعات ناقص و نادرست رسانه‌ها نیز بر این ابهام می‌افزاید. برای فهم بهتر موضوع ابتدا باید روان‌شناسی را تعریف کنیم تا پس از آن به موضوع مورد مطالعه روان‌شناسی بپردازیم. ابتدا لازم است به این مهم اشاره کنیم که تعریف هر علم کار آسانی نیست. زیرا برای این کار ابتدا نیاز است که تعریفی جامع و مانع از آن علم ارائه کنیم؛ به طوری که همه جنبه‌های مورد مطالعه آن را در بر گیرد. البته این کار در خصوص علم روان‌شناسی دشوارتر می‌شود. زیرا موضوع این علم مربوط به انسان است و انسان هم موجود بسیار پیچیده‌ای است. از این رو قلمرو علم روان‌شناسی گسترده است. با این وصف بر آنیم که این علم به نحو ساده‌تری تعریف شود. کلمه روان‌شناسی ترجمه اصطلاح «پسیکولوژی» فرانسوی است. ریشه این واژه از لغت پسیکه یا سایک (Psyche) به معنی نفس یا روان (Logos) به معنی دانش یا مطالعه مشتق شده است (ساعتچی، ۱۳۹۲). در زبان فارسی نیز روان‌شناسی از دو واژه روان و شناسی تشکیل شده است. معنی تحت‌اللفظی این واژه در زبان فارسی شناختن روان یا ذهن است. شرح و تبیین این واژه‌ها معنای روان‌شناسی را بهتر بیان می‌کند.

اکنون باید ببینیم که روان چیست و چه معنایی دارد. روان در فرهنگ لغت به معنای رونده و جاری تعریف شده است. بعضی نیز روان را روح تعریف می‌کنند. اما منظور از روان در اینجا، روح نیست. زیرا روح یک مفهوم غیرمادی و متافیزیکی است ولی روان یک مفهوم مادی و قابل شناخت است که علم روان‌شناسی به آن می‌پردازد. در تعریف روان‌شناسی منظور از روان، تفکر و باورها، عواطف و احساسات و رفتارها است. این سه حوزه مجموعه‌ای به عنوان روان را تشکیل می‌دهند. پس می‌توانیم روان‌شناسی را به صورت علم مطالعه روان یا به عبارت دقیق‌تر به صورت علم مطالعه افکار، باورها، اعتقادات، عواطف و رفتارهای انسان تعریف کنیم. هر موضوعی که به یکی از این سه مقوله مربوط شود در قلمرو علم روان‌شناسی قرار می‌گیرد.

1. Psychology

با توجه به این تعریف متوجه می‌شویم که روان‌شناسی حوزه وسیعی را در بر می‌گیرد. این علم به صورت مستقیم یا بین‌رشته‌ای حوزه‌های گسترده‌ای از مطالعات علمی اخیر را تشکیل داده است. برای درک بهتر موضوع به تعریفی کلاسیک از روان‌شناسی به نقل از اتکینسون (۱۳۶۸) می‌پردازیم:

تعریف روان‌شناسی: روان‌شناسی علم مطالعه رفتار و فرایندهای ذهنی است.

در این تعریف دو مفهوم اصلی شامل «رفتار» و «فرایندهای ذهنی» وجود دارد.

رفتار چیست؟

منظور از رفتار تمامی فعالیت‌های آشکار و پنهان، قابل مشاهده و قابل اندازه‌گیری موجود زنده است (کنجی، ۱۳۸۰). به عبارت ساده‌تر هر فعالیتی که انسان انجام می‌دهد با دارا بودن دو شرط رفتار نامیده می‌شود:

الف- این عمل باید قابل مشاهده باشد، نظیر نوشتن، غذا خوردن و دیدن و...

ب- در صورتی که پنهان و غیرقابل مشاهده باشد باید قابل اندازه‌گیری باشد. یعنی با استفاده از روش‌های اندازه‌گیری علمی بتوان آن رفتار را اندازه‌گیری کرد. برای مثال ویژگی‌هایی نظیر تنفر، حسادت، بی‌انگیزگی را می‌توانیم با نشانه‌های بیرونی و ظاهری آنها نظیر حالت چهره، وضعیت بدنی به صورت غیرمستقیم اندازه‌گیری کنیم.

فرایندهای ذهنی چیست؟

فرایندهای ذهنی^۲ اصطلاحی جهت توصیف عملکردهای شناختی است و به کارکردهای ذهن اشاره دارد. ادراک، حل مسئله، هوش، استدلال، تخیل، یادگیری و زبان برخی از موارد مهم فرایندهای ذهنی هستند.

منظور از روان این مجموع رفتارها و فرایندهای ذهنی است. روان‌شناسی به عنوان یک علم این مجموعه را مطالعه می‌کند. شکل ۱-۱ این مجموعه را نشان می‌دهد.

1. Atkinson

2. Mental processes



شکل ۱-۱: موضوعات مورد مطالعه در روان‌شناسی

حوزه‌های روان‌شناسی و کاربرد آنها

روان‌شناسی، شاخه علمی نسبتاً جدیدی است که هنوز^۲ مراحل تکاملی خود را می‌گذراند. روان‌شناسی به عنوان یک علم در سال ۱۸۷۹ پا به عرصه وجود گذاشت. در این سال ویلهلم وونت^۱ اولین آزمایشگاه روان‌شناسی را در شهر لایپزیک آلمان تأسیس کرد (گنجی، ۱۳۸۰). وونت معتقد بود که زمانی که روان‌شناسی بتواند موضوع مشخص و عینی را برای مطالعه خود انتخاب کند، می‌تواند در راه تبدیل شدن به یک علم گام بردارد. زیرا علم باید موضوع مشخصی داشته باشد و به جای محدود شدن به بحث‌های فلسفی و نظری باید با دقت و صحت (مشابه علوم دیگر) آن موضوع را اندازه‌گیری و بررسی کند. بنابراین اگر روان‌شناسی از این ویژگی‌ها برخوردار نباشد نمی‌تواند در زمره علوم قرار گیرد. با این دیدگاه وونت تلاش کرد که فرایندهای ذهنی را به عناصر تشکیل‌دهنده آنها تجزیه کند و نظیر فیزیکی‌دان‌ها و شیمی‌دان‌ها آنها را در آزمایشگاه بررسی کند. نیوگ وونت در شناسایی حواس پنج‌گانه به عنوان آغاز این دسته از مطالعات بود. وونت و همکارانش در آزمایشگاه به اندازه‌گیری سرعت و دقت محرک‌های حسی در آزمودنی‌ها می‌پرداختند. برای مثال چند ثانیه طول می‌کشد تا فرد یک محرک بینایی را شناسایی کند؟ و از این قبیل آزمایش‌ها در خصوص حواس مختلف انجام می‌دادند.

1. W. Wundt

امروزه روان‌شناسی با اینکه جزء جوان‌ترین رشته‌های علمی است و مدت کوتاهی از زمان قبول آن به عنوان یک علم می‌گذرد رشد بسیار زیادی داشته است. هنوز هم این رشته به پیشرفت و گسترش خود ادامه می‌دهد. به همین دلیل است که گفته می‌شود روان‌شناسی علمی پویاست.

انجمن روان‌شناسی آمریکا^۱ (APA) تا کنون ۵۳ حوزه مختلف روان‌شناسی را شناسایی کرده است. این حوزه‌ها رشته‌های علمی را ایجاد کرده‌اند که در مقاطع مختلف کارشناسی تا دکتری در دانشگاه‌های معتبر جهان تدریس می‌شوند. در کشور ما هم تعدادی از این رشته‌ها فعال بوده و در دانشگاه‌های مختلف تدریس می‌شوند؛ اما به یک نکته باید توجه کرد که روان‌شناسی ماهیت کاملاً پویایی^۲ دارد و به طور مستمر در حال تکامل بوده و حوزه‌های جدیدی در آن شکل می‌گیرند، به طوری که سابقه بعضی از این رشته‌ها به یک دهه می‌رسد. این پویایی دو دلیل عمده دارد:

۱- تنوع رفتار انسان

همان‌گونه که در تعریف علم روان‌شناسی بیان شد، این علم رفتار انسان را مطالعه می‌کند. رفتارهای انسان بسیار متنوع‌اند. با گسترش علم و پدید آمدن فناوری‌های جدید رفتارهای جدیدی نیز نمایان می‌شوند. در نتیجه حوزه‌ها یا رشته‌های جدیدی در روان‌شناسی ایجاد می‌شود که به بررسی این بخش از رفتارهای جدید می‌پردازد. به عنوان مثال گسترش شبکه‌های ارتباطی جدید و استفاده فراگیر از فناوری‌های برآمده از آنها نظیر اینترنت، موبایل و شبکه‌های مجازی رفتارهای جدیدی را ایجاد کرده یا رفتارهای گذشته را تغییر داده‌اند. در نتیجه امروز با حوزه رفتارهای جدید انسان در ارتباط با فضای مجازی و ارتباطی روبه‌رو هستیم. در همین حوزه اختلالات جدیدی نیز نظیر اعتیاد به اینترنت تعریف شده است.

۲- ارتباط با سایر علوم

روان‌شناسی علمی مجزا و بدون ارتباط با سایر رشته‌های علمی نیست. این علم با دستاوردهای علوم دیگر از جمله زیست‌شناسی، عصب‌شناسی، علوم ارتباطات، حقوق

1. American Psychological Association

2. Dynamic

و ارتباط دارد. در نتیجه حوزه‌های مطالعه مشترک در قالب شاخه‌های بین‌رشته‌ای در آن ایجاد می‌شود. برای مثال روان‌شناسی اجتماعی ترکیب حوزه‌های روان‌شناسی و جامعه‌شناسی است؛ همچنین رشته‌های زیست‌روان‌شناسی و روان‌شناسی قانونی یا جنایی.

رشته‌های روان‌شناسی

با توجه به تنوع و گستردگی رشته‌های روان‌شناسی برای سهولت شناخت حوزه‌ها و رشته‌های متعدد آن می‌توان آن را به دو شاخه اصلی روان‌شناسی بنیادی^۱ و روان‌شناسی کاربردی^۲ تقسیم و سپس در درون هر کدام از این شاخه‌های اصلی رشته‌های مختلف را شناسایی کرد.

الف- روان‌شناسی بنیادی: بخشی از علم روان‌شناسی است که تلاش می‌کند اصول حاکم بر رفتار، ذهن و شناخت انسان را بررسی کند. هدف این بخش کشف علل و انگیزه‌های رفتار انسان و نحوه کارکرد ذهن و شناخت انسان است. انگیزه اصلی پژوهشگران در این حوزه کنجکاوی و علاقه‌مندی به شناسایی و کشف چرایی رفتار انسان و عوامل مؤثر بر آن بدون توجه به کاربردها و فواید فعلی آنهاست.

ب- روان‌شناسی کاربردی: روان‌شناسی کاربردی یافته‌های علمی حاصل از پژوهش‌های بنیادی را در عمل به کار می‌گیرد. این شاخه از یافته‌های علم روان‌شناسی در جهت حل و فصل مسائل زندگی انسان در بخش‌های مختلف تحصیل، خانواده، ازدواج و شغل کمک می‌گیرد.

به طور اختصار روان‌شناسی کاربردی به معنای کاربرد یافته‌های علم روان‌شناسی در زندگی انسان و کمک برای یافتن راه‌ها و روش‌های نوین برای بهبود شرایط زندگی انسان است.

رشته‌های روان‌شناسی بنیادی و کاربردی

از جمله رشته‌های روان‌شناسی بنیادی می‌توان از روان‌شناسی شناختی، زیستی، جنسیت، یادگیری و شخصیت نام برد.

1. Foundational

2. Functional

در خصوص رشته‌های روان‌شناسی کاربردی می‌توان رشته‌های تربیتی، مشاوره، بالینی، سلامت، قانونی، اجتماعی، رشد و روان‌شناسی کار را نام برد. که در اینجا به تعریف مختصری از آنها و حوزه کاربردهای آنها می‌پردازیم.

روان‌شناسی شناختی: روان‌شناسی شناختی^۱ شاخه‌ای از علم روان‌شناسی است که در آن به بررسی ماهیت شناخت و نحوه شکل‌گیری آن در انسان می‌پردازد. این رشته به مطالعه تفکر و توانایی‌های موجود زنده در زمینه پردازش اطلاعات می‌پردازد. موضوعاتی از قبیل حافظه، ادراک، و هوش از جمله مفاهیم مورد مطالعه در روان‌شناسی شناختی هستند. این رشته مهم‌ترین ویژگی انسان را دریافت اطلاعات از محیط و پردازش اطلاعات در درون خود می‌داند. پرسش اصلی روان‌شناسی شناختی این است که ذهن چیست و چگونه کار می‌کند؟ ادراک چیست و عوامل مؤثر بر آن کدامند؟ حافظه چیست و چگونه کار می‌کند؟ تصمیم‌گیری و انتخاب چگونه انجام می‌شود؟ فرایند حل مسئله چیست؟ خطاهای شناختی شامل چه مواردی هستند؟

روان‌شناسی زیستی: روان‌شناسی زیستی^۲ با عناوینی از قبیل روان‌شناسی اعصاب و روان‌شناسی زیست‌شناختی، معرفی می‌شود. زیست‌روان‌شناسان به مطالعه رابطه بین مغز، سیستم اعصاب و دیگر ریشه‌های جسمانی رفتار می‌پردازند. سؤال بنیادین در این رشته این است که رفتار و دنیای روانی انسان چه ارتباطی با مغز و سیستم عصبی او دارد؟ آنها تلاش می‌کنند تا کشف کنند که چگونه مغز و سیستم اعصاب بر روی تفکرات، احساسات، عواطف و رفتارها تأثیر می‌گذارد. این شاخه ترکیبی از روان‌شناسی پایه و علم اعصاب است.

روان‌شناسی جنسیت: روان‌شناسی جنسیت^۳ یکی از جدیدترین رشته‌های روان‌شناسی است که تحت تأثیر جنبش‌های طرفدار حقوق زنان شکل گرفته است و در آن موضوعات مربوط به جنسیت مطالعه می‌شوند. جنسیت مفهومی متفاوت با جنس است. جنسیت به معنای هویت فرهنگی و اجتماعی فرد است. منظور از جنس مؤنث یا مذکر بودن است. اما جنسیت کسب هویت متناسب با تعریفی است که در هر فرهنگ و

1. Cognitive Psychology
2. Biopsychology
3. Genderpsychology

جامعه از خصوصیات، ویژگی‌ها و رفتارهای قابل قبول و مورد انتظار برای زنان و مردان می‌شود. جنسیت یک مفهوم کاملاً آموخته شده است. رشته روان‌شناسی جنسیت نحوه کسب هویت جنسیتی و علل تفاوت‌های موجود بین زنان و مردان را بررسی می‌کند.

روان‌شناسی یادگیری: روان‌شناسی یادگیری^۱ به مطالعه نحوه یادگیری و شرایط مؤثر بر آن می‌پردازد. این رشته به دنبال پاسخ به این پرسش‌های اساسی است که یادگیری چگونه اتفاق می‌افتد و چه عواملی بر آن تأثیر می‌گذارند؟ فراموشی چیست؟ و چگونه اتفاق می‌افتد؟

روان‌شناسی شخصیت: روان‌شناسان در این رشته، شخصیت انسان را مطالعه می‌کنند. آنها به نحوه شکل‌گیری الگوهای مختلف شخصیت (به معنای الگوهای خاص تفکر، احساسات و رفتار که هر فرد را از دیگری متمایز می‌کند) می‌پردازند. شناسایی تیپ‌های شخصیتی مختلف و خصوصیات هر تیپ شخصیتی بخش دیگری از موضوعات مورد مطالعه در این رشته است. این روان‌شناسان همچنین به مطالعه اختلالات شخصیتی و روش‌های رشد شخصیت نیز می‌پردازند. تدوین نظریه‌های شخصیت از دیگر حوزه‌های فعالیت در این رشته است.

روان‌شناسی تربیتی: روان‌شناسی تربیتی با تکیه بر یافته‌های دیگر رشته‌های روان‌شناسی نظیر روان‌شناسی یادگیری، رشد و شخصیت برای حل مشکلات ناشی از نظام تربیت و به‌ویژه تعلیم و تربیت رسمی در آموزش و پرورش تلاش می‌کند. شناسایی بهترین شیوه‌های تدریس متناسب با ویژگی‌ها و توان یادگیرندگان، کشف روش‌های ارتباطی بین عناصر و اجزای آموزش در کلاس درس و محیط یادگیری، پیشرفت تحصیلی و متغیرهای مرتبط با آن از حوزه‌های مورد توجه این رشته است.

روان‌شناسی مشاوره: مشاوره رابطه حرفه‌ای بین مشاور و مراجع است. در این رابطه به مراجعان کمک می‌شود تا نظرات خود را درباره زندگی درک کنند و از طریق

-
1. Learning Psychology
 2. Personality Psychology
 3. Educational Psychology
 4. Counseling Psychology

انتخاب راه‌های سنجيده و مناسب به اهداف فردی خود برسند و توانایی حل مشکلات هیجانی و میان‌فردی خود را پیدا کنند (جورج و کریستانی،^۱ ۱۳۸۱).

روان‌شناسی بالینی^۲: روان‌شناسی بالینی، بزرگترین بخش تخصصی در رشته روان‌شناسی است. روان‌شناسان بالینی، اصول و پژوهش‌های روان‌شناختی را برای تشخیص و روان‌درمانی افرادی که دچار اختلالات روانی هستند به کار می‌گیرند. روان‌شناسان بالینی معمولاً در کلینیک‌های درمانی و مطب‌های خصوصی و برخی از آنها در بیمارستان‌های عمومی و دانشگاه‌ها فعالیت می‌کنند.

روان‌شناسی سلامت^۳: منظور از سلامت، صرفاً نداشتن بیماری جسمی نیست بلکه در معنی صحیح، سلامت دارای ابعاد جسمی، روانی و اجتماعی است. براساس این تعريف روان‌شناسی سلامت، رابطه بین رفتار، شرایط روانی و محیطی و سلامت جسمی را بررسی می‌کند و بر آن است تا با استفاده از دستاوردهای علم روان‌شناسی به ارتقای سلامت افراد، پیش‌گیری و کنترل بیماریها دست یابد.

روان‌شناسی قانونی^۴: روان‌شناسانی که در این حوزه فعالیت می‌کنند، اصول روان‌شناختی را در جنبه‌های قانونی به کار می‌بندند. روان‌شناسان قانونی به مطالعه علل ایجاد رفتارهای مجرمانه و پیش‌گیری از آنها می‌پردازند. همچنین مطالعه عواملی که بر ادراک شاهدان از وقایع مجرمانه اثر می‌گذارد از دیگر موضوعات مورد مطالعه این رشته است. این روان‌شناسان معمولاً در دادگاه‌ها و زندان‌ها فعالیت می‌کنند. تدوین برنامه‌های بازپروری و کمک به انتخاب داوطلبان مناسب برای پیوستن به نیروهای پلیس بخش دیگری از فعالیت آنها را تشکیل می‌دهد.

روان‌شناسی اجتماعی^۵: به اعتقاد گوردون^۶ (۱۹۶۸) روان‌شناسی اجتماعی علم درک و تبیین چگونگی نفوذپذیری افکار، احساسات و رفتارهای افراد از حضور واقعی، خیالی

1. George/ Krystyany

2. Clinical Psycholog

3. Health Psychology.

4. Forensic Psychology

5. Social Psychology

6. Gordon

یا ضمنی دیگران است (کریمی، ۱۳۹۵). روان‌شناسان اجتماعی به مطالعه رفتار فرد در گروه می‌پردازند. براساس فرضیه‌های موجود در این رشته، انسان به صورت فرد و جدای از دیگران وجود ندارد و همیشه عضوی از یک گروه نظیر خانواده، همسالان، گروه‌های شغلی و ... است. بنابراین با توجه به این فرض بنیادی برای شناخت دقیق انسان باید رفتارهای فرد در گروه تحلیل و بررسی شوند. این رشته چگونگی تأثیر تعامل با دیگران در رفتار و نگرش فرد را بررسی می‌کند. روان‌شناسان اجتماعی معمولاً در محیط‌های علمی و همچنین به عنوان مشاور در سازمان‌های تبلیغاتی و ادارات دولتی و خصوصی کار می‌کنند.

روان‌شناسی رشد: رشد انسان از زمان لقاح و تشکیل جنین آغاز می‌شود و پس از تولد در ابعاد مختلف جسمی، شناختی، عاطفی، روانی و اخلاقی ادامه می‌یابد. روان‌شناسی رشد به بررسی مراحل رشد انسان و همچنین تأثیرات تأخیر رشد می‌پردازد. روان‌شناسان رشد، ویژگی‌های رشد و عوامل مؤثر بر آن را بررسی می‌کنند. روان‌شناسان معروفی بخش‌های مختلف این حوزه را بررسی کرده‌اند. از جمله آرنولد گزل رشد جسمی، ژان پیاژه^۲ رشد شناختی و ذهنی و کلبِرگ رشد اخلاقی را مطالعه و بررسی کرده‌اند. نتایج یافته‌های این محققان به طور مداوم در حال پیشرفت است.

کاربردهای روان‌شناسی

علم به معنای شناخت و کشف رابطه بین پدیده‌هاست و به طور کلی سه هدف تبیین و شناخت پدیده‌ها، پیش‌بینی و کنترل آنها را دنبال می‌کند (دلاور، ۱۳۹۳). براساس این موضوع یافته‌های علم روان‌شناسی کاربردهای متعددی در زندگی انسان دارند. این کاربردها عبارت‌اند از:

(الف) پیش‌گیری^۳؛

(ب) رشد؛

(ج) اصلاح و تغییر رفتار.

-
1. Developmental Psychology
 2. Jean Piaget
 3. prevention

الف- پيش گيري: در فرهنگ معين، صفحه ۹۳۳ پيش گيري به معنای جلوگیری، دفع، منع سرایت مرض از پيش، حفظ صحت، جلوی مرض را گرفتن آمده است (معين، ۱۳۸۳).

از نظر ريشه شناسي، کلمه پيش گيري دارای دو بعد است:

۱- پيش دستي کردن، پيشي گرفتن و به جلوی چیزی رفتن،

۲- آگاه کردن، خبر و هشدار دادن.

اما در روان شناسي پيش گيري به معنای آموختن مهارت‌ها و شيوه‌های تفکر و رفتاری است که با تکیه بر آنها از ایجاد مشکلات یا اختلالات در آینده پيش گيري می‌شود. در این زمينه می‌توان آموزش شيوه‌های علمی فرزندپروری (اگر کودکان با شیوه درست تربیت شوند و والدین این مهارت را بیاموزند از بسیاری از مشکلات در آینده پيش گيري می‌شود)، آموزش مهارت‌های تشکیل خانواده، زندگی مشترک، رفتارهای سازگارانه و شغلی را نام برد. با توجه به اهمیت پيش گيري، سازمان بهداشت جهانی (۱۹۹۴) معتقد است که ده مهارت اساسی برای زندگی سالم ضروری است. یادگیری و اکتساب این مهارت‌ها برای تمامی افراد و در تمام کشورها ضروری است. هدف این مهارت‌ها پيش گيري و همچنین کمک به رشد و ارتقای فردی است. این سازمان مهارت‌های زندگی^۱ را «توانایی انجام رفتار سازگارانه و مثبت به گونه‌ای که فرد بتواند با چالش‌ها و ضروریات زندگی روزمره کنار بیاید» را تعريف کرده است. مهارت‌های زندگی مجموعه‌ای از مهارت‌ها و شایستگی‌های فردی و گروهی‌اند که افراد برای زندگی کردن در جهان به‌شدت متغیر امروز به آن نیازمندند. به عقیده مک گراو (۱۳۹۵) مهارت‌های زندگی رویکردی مبتنی بر تغییر یا شکل‌دهی رفتار هستند که برقراری توازن میان سه حوزه دانش، نگرش و مهارت‌ها را مد نظر قرار می‌دهند. توانایی سازگاری با چالش‌ها و ضروریات زندگی محور اصلی این تعريف را تشکیل می‌دهد.

آموزش مهارت‌های زندگی برنامه‌ای پيش‌گیرانه و ارتقایی است که سعی دارد سطح بهداشت روانی جامعه را ارتقا بخشد و با آسیب‌های روانی و اجتماعی‌ای که افراد را تهدید می‌کند مقابله کند. سازمان بهداشت جهانی کلی‌ترین مهارت‌هایی را که کسب آنها برای همه مردم دنیا در هر سن و موقعیت تحصیلی و اجتماعی لازم است را در ده مورد طبقه‌بندی کرده است. جدول شماره ۱-۱ این مهارت‌ها را نشان می‌دهد.

1. Life skills

جدول ۱.۱ مهارت‌های زندگی و تعریف آنها

ردیف	نام مهارت	تعریف مهارت
	خودآگاهی	توانایی شناخت خود و آگاهی از خصوصیات و ویژگی‌های منحصر به فرد شخص، پی بردن به تفاوت‌ها و شباهت‌های خود با دیگران، شناخت نقاط قوت و ضعف خود، استعدادها، و آگاهی نسبت به چگونگی و دلایل انجام اعمال، افکار و عواطف خود
	همدلی	توانایی درک موقعیت، حالات، افکار و احساسات دیگران، خود را به جای دیگری گذاشتن و از دید او به مسائل نگاه کردن، شناخت تفاوت‌های خود با دیگران و احترام به آنها
	مدیریت هیجانی	توانایی شناخت عواطف و هیجان‌های خود و دیگران، پذیرش و مدیریت آنها
	حل مسئله	فرایند شناختی-رفتاری که فرد سعی می‌کند با کمک آن راه حل‌های مؤثر یا سازگارانه‌ای برای مسائل زندگی روزمره خویش بیابد. مسئله از یک مشکل بیرونی یا از درون فرد نشأت می‌گیرد (نظیر اهداف، نیازها یا تعهدات شخصی)
	تصمیم‌گیری	توانایی اتخاذ تصمیم مناسب و پذیرش مسئولیت پیامدهای آنها
	مقابله با استرس	توانایی شناخت علائم و نشانه‌های استرس و مدیریت آنها
	ارتباط مؤثر	توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد با دیگران
	روابط بین‌فردی	توانایی شناختن فرد مقابل و اعتماد کردن به یکدیگر، پذیرش، همدلی و حل تعارض‌ها
	تفکر خلاق	توانایی به وجود آوردن موضوعی بدیع یا توانایی فرد برای تولید ایده‌ها، نظریه‌ها، بینش‌ها یا اشیای جدید با ارزش
	تفکر نقاد	توانایی واریسی دقیق موقعیت‌ها و تفکیک واقعیت از غیر واقعیت و عقیده؛ همچنین بررسی دقیق منابع اصلی افکار، عقاید و ارزیابی اعتبار آنها، نگاه کردن به موقعیت از زوایای گوناگون، توانایی بحث و بررسی ایده به شیوه‌ای سازمان‌یافته و منظم و نیز دقت در نتیجه‌گیری

ب- رشد: هدف زندگی، صرفاً پیش‌گیری از مشکلات و آسیب‌ها و اختلالات نیست بلکه قرار گرفتن در مسیر رشد و تکامل جنبه مهمی از زندگی انسان را تشکیل می‌دهد. انسان باید به گونه‌ای زندگی کند که همواره در مسیر رشد و تکامل باشد. سکون و رکود آفت سلامت و پیشرفت انسان است. از این رو بخشی از یافته‌های روان‌شناسی به رشد و تکامل انسان کمک می‌کند. بسیاری از روان‌شناسان معروف، رشد و تکامل را لازمه زندگی سالم انسان معرفی کرده‌اند. از جمله آبراهام مازلو^۱ صحبت از خودشکوفایی^۲ می‌کند. منظور از خودشکوفایی بروز و ظهور استعدادها و توانایی‌های بالقوه در انسان است. اگر این قابلیت‌های درونی شکوفا نشوند انسان از پیشرفت بازمی‌ماند. به نظر مازلو تحقق خودشکوفایی اوج مرحله کمال انسان است.

ج- کنترل و اصلاح و تغییر: در شرایطی که انسان دچار مشکل یا اختلالی می‌شود نیاز دارد که این اختلال را برطرف کند تا بتواند به زندگی معمولی خود ادامه دهد. برای مثال شخصی که دچار افسردگی یا اضطراب است یا از اختلالات دیگری رنج می‌برد، نیاز به مداخله روان‌شناختی دارد. در ادبیات روان‌شناسی معمولاً از واژه درمان صحبت نمی‌شود. زیرا وجود بیمار، لازمه درمان است. منظور از بیماری هم داشتن مشکل یا نقصی جسمی است. اما افرادی که دچار اختلالات روانی هستند مشکل جسمی ندارند. در نتیجه این افراد بیمار نیستند بلکه نیاز دارند تا حوزه زندگی روانی خود را اصلاح کرده یا تغییر دهند.

روان‌شناسی کار

روان‌شناسی کار^۳ به معنای چگونگی تفکر و رفتار افراد در محیط کار تعریف شده است. روان‌شناسی کار، رشته‌ای از روان‌شناسی کاربردی است که رفتار و فرایندهای ذهنی انسان و تمامی عواملی را که در رابطه بین انسان و کار او اثر می‌گذارند را مطالعه می‌کند. این رشته طیف گسترده‌ای از مسائل محیط کار از استخدام تا حل و فصل مسائل محیط کار را پوشش می‌دهد (اتکینسون، تامپسون، ۲۰۱۲).

1. Maslow
2. Self actualization
3. Work psychology
4. Thompson

تعامل بین ویژگی‌های انسان و محیط کار، علاقه‌های شغلی، نحوه انجام کار، رضایت و نارضایتی شغلی، انگیزش و سازگاری شغلی موضوعاتی هستند که در این رشته مطالعه و بررسی می‌شوند.

هدف روان‌شناسی کار

مطالعه و کشف متغیرها و عوامل مؤثر بر دنیای کار و استفاده از یافته‌های علم روان‌شناسی برای شناسایی مشکلات و معضلات محیط کار از هدف‌های اصلی روان‌شناسی کار است. روان‌شناسی کار به دنبال شناسایی شرایط فردی و سازمانی است که در آن شرایط افراد بهتر و سودمندتر به کار می‌پردازند (مقدمی پور، ۱۳۶۸). خدمات مشاوره روان‌شناسی کار، با حل و فصل مشکلات کارکنان در ابعاد مختلف تخصص اثری و توان کارکنان را در اختیار اهداف و مأموریت سازمان قرار می‌دهد.

کار و اهمیت آن

همان طور که از تعاریف روان‌شناسی کار مشخص می‌شود، کار و کار کردن مفهومی محوری در این رشته دارند. پیش از شروع بحث درباره کار و اهمیت آن لازم است که مفهوم کار تعریف شود. در گفت‌وگوهای روزمره معمولاً واژه‌های کار، شغل^۱ و حرفه^۲ به صورت مترادف یا معادل یکدیگر به کار می‌روند. اما این مفاهیم تفاوت‌های ظریفی با یکدیگر دارند. از نظر لغوی کار به معنای عمل و کردار آدمی است. به هرگونه تلاش یا فعالیت فرد کار می‌گویند. شغل به معنای انجام مجموعه‌ای از فعالیت‌های مشخص و تعریف‌شده با درآمد مشخص است؛ در حالی که حرفه به معنای انجام یک کار به صورت ماهرانه و حرفه‌ای است (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۴).

انسان از آغاز خلقت برای رفع نیازهای خود مجبور به کار کردن بوده است. اما شرایط کار در طول زمان تغییرات فاحشی کرده است. انسان اولیه با ابزارهای ابتدایی و با تکیه بر نیروی بدنی خود به‌سختی و دشواری کار می‌کرده اما امروزه با پیشرفت علم و دستیابی به فناوری‌های جدید، شرایط کار کاملاً تغییر کرده است. صرف‌نظر از محیط کار، نحوه کار کردن افراد نیز با یکدیگر متفاوت است.

-
1. Job
 2. Career

همه افراد به يك شكل و با روشي يكسان كار نمي‌كنند. به نحوه كار كردن افراد دقت و روش‌هاي كار كردن آنها را مشاهده كنيد. دقت كنيد كه آنها چگونه كار مي‌كنند؟ عده‌اي با علاقه و شور و شوق ولي بعضي با ناراحتي و از روي اجبار و اكراه كار مي‌كنند. بعضي به صورت مسئولانه و با دقت و بعضي ديگر باري به هر جهت و براي رفع تكليف كار مي‌كنند. عده‌اي به كار خود وفادار هستند و عده ديگري در اولين فرصت كار خود را ترك کرده به دنبال كار ديگري مي‌روند. اين مجموعه تفاوت‌ها در كار قابل مشاهده هستند. روان‌شناسي كار به دنبال مطالعه نحوه رفتار و حضور افراد در رابطه با كار است. اين رشته همه موضوعاتي را كه بين انسان و محيط كار او اتفاق مي‌افتد را مطالعه مي‌كند.

كار در بخش‌هاي مختلف زندگي فردي، خانوادگي و اجتماعي تأثير مي‌گذارد و بخش مهمي از زندگي انسان را در بر مي‌گيرد. ساعت كار رسمي معمولاً هشت ساعت در نظر است. بنابراین دست‌كم يك‌سوم اوقات روزانه انسان به كار كردن مي‌گذرد. كار تأثيرات مهم فردي، خانوادگي و اجتماعي بر جاي مي‌گذارد. براساس نتايج بسياري از پژوهش‌ها بين بي‌كاري و بسياري از آسيب‌هاي اجتماعي همبستگي وجود دارد. كار كردن علاوه بر رفع نيازهاي مادي و اقتصادي انسان، نقش زيادي نيز در برآورده كردن نيازهاي رواني دارد. رابطه همبستگي بالايي بين كار كردن و سلامت رواني وجود دارد.

الف. تأثير كار در زندگي فردي

كار كردن تأثير زيادي در زندگي فردي انسان بر جاي مي‌گذارد. كار ميزان درآمد، طبقه اجتماعي فرد، محل زندگي او، طرز لباس پوشيدن، صحبت كردن و نوع ارتباطات او را تعيين مي‌كند و در وضعيت رواني، طرز تفكر، هدف‌ها، ارزش‌ها و دورنماي زندگي مؤثر است؛ حتي سلامت و بيماري فرد را تحت تأثير قرار مي‌دهد (پورشه‌سواري، 1390). اين موارد در چهار حوزه تقسيم‌بندي مي‌شود:

- 1- برآورده كردن نيازها،
- 2- خودشكوفايي و رشد،
- 3- پيش‌گيري از اختلالات،
- 4- تأثير بر شخصيت.

۱- برآورده کردن نیازها

انسان نیازهای متنوع و گوناگونی دارد. این نیازها به دو دسته: مادی و روانی تقسیم می‌شوند. با کار کردن بخش وسیعی از نیازهای انسان برآورده می‌شود. با کسب درآمد می‌تواند نیازهای اقتصادی و مادی و همچنین طیف وسیعی از نیازهای روانی خود را تأمین کند. احساس امنیت، احترام، توجه و محبت، احساس تعلق به گروه، حرمت و عزت، و موفقیت از جمله نیازهای روانی هستند. احساس امنیت، حرمت و محبت جزء نیازهای پایه انسان به شمار می‌روند. برای رشد متعادل انسان برآورده کردن این نیازها ضروری است. کار کردن موجب ارضای این نیازها می‌شود. در جریان کار، فرد این فرصت را به دست می‌آورد که عضوی از یک گروه باشد و به آن گروه احساس تعلق کند. گروه احساس امنیت، حرمت، عزت و موفقیت را در فرد ایجاد می‌کند و فرد حتی مورد محبت واقع می‌شود. از این رو کار طیف وسیعی از نیازهای مادی و روانی انسان را برآورده می‌کند. به نظر آدلر روان‌شناس معروف، تنها با عضویت در گروه و ارتباط اجتماعی انسان می‌تواند به احساس کمبود ذاتی خود غلبه کند و به خودشکوفایی برسد (شفیع آبادی، ۱۳۸۴). تأکید زیاد دین مبین اسلام نیز بر روابط اجتماعی، خدمت به مردم و ارتباط با هم‌نوعان نیز حاکی از آن است که در ارتباط با دیگران و احساس تعلق اجتماعی انسان فرصت رشد و کمال پیدا می‌کند. کار کردن در صورتی که در شرایط مناسب و با توانایی‌ها و علاقه‌های فرد هماهنگ باشد منبع مهم برآورده کردن نیازهای انسان است. درواقع کار کردن صرفاً به دلیل نیازهای مادی و اقتصادی نیست.

۲- تحقق خودشکوفایی و رشد

شناسایی و شکوفایی استعدادها و قابلیت‌های درونی از ضروریات رسیدن به رشد و بالندگی است. انسان با مجموعه‌ای از توانایی‌های درونی زاده می‌شود. در روند زندگی است که این قابلیت‌ها شکوفا شده و به ظهور می‌رسند. تکامل و تعالی فردی به معنای شکوفایی و بالفعل کردن این قابلیت‌هاست. کار و شغل بستری مناسبی برای خودشناسی و رشد قابلیت‌های درونی انسان است.

۳- پیش‌گیری از اختلالات

زندگی بدون تحرک و فعالیت فاقد معنی و هدف است. فردی را تصور کنید که اصلاً کار نمی‌کند، این فرد چگونه می‌تواند احساس رضایت و خوشحالی داشته باشد؟

درواقع بي‌كاري عامل و ريشه بسياري از اختلالات است. زيرا انسان نمي‌تواند بدون تلاش و فعاليت زندگي كند. ثمره اين نوع زندگي رسيدن به پوچي است.

۴- تأثير بر شخصيت

شخصيت را صفات و ويژگي‌هاي نسبتاً پايدار تعريف مي‌كنند. اين صفات موجب شناسايي و هويت فرد مي‌شوند. براي مثال مي‌شنويم كه مي‌گويند فلاني فرد منظمي است، يا راستگو و پرتلاش است؛ البته در خصوص صفات منفي هم اين تعريف صدق مي‌كند؛ براي مثال فردي با عنوان دروغگو، تنبل و خودخواه شناخته مي‌شود. كار كردن صفات شخصيتي فرد را شكل مي‌دهد. براي مثال نوع لباس پوشيدن، شيوه سخن گفتن و سبك زندگي افراد تحت تأثير كار و شغل آنها قرار دارد.

فعاليت عملي

با ۳ فرد شاغل صحبت كنيد و از آنها دلايل كار كردنشان را بپرسيد. همچنين از آنها بپرسيد كه اگر به صورت فرضي هيچ نياز مادي به كار كردن نداشته باشند آيا به كار خود ادامه مي‌دهند يا ترجيح مي‌دهند اصلاً كار نكنند. نتايج تحقيق خود را در كلاس به بحث بگذاريد.

ب. تأثير كار در خانواده

خانواده اصلي‌ترين هسته زندگي اجتماعي است. ريشه سلامت، موفقيت، شكست يا ناکامي در خانواده پايه‌ريزي مي‌شود. خانواده سالم و متعادل فضاي مناسبی برای زندگی و رشد اعضا فراهم می‌کند؛ این خانواده محل آرامش و احساس شادمانی افراد است. به‌عكس خانواده‌هاي نامتعادل و ناسازگار نه تنها محل مناسبی برای زندگی و رشد اعضا نيستند بلکه موجب آسیب و درد و رنج اعضا را نيز می‌شوند. در اين ميان كار كردن و شاغل بودن همبستگي بالايی با ميزان مشكلات و اختلافات درون خانواده دارد. عوامل بسياري از اختلافات و ناسازگاري‌هاي درون خانواده بي‌كاري و به تبع آن فقر در خانواده است. مشكلات مالي و فقر يك روي سكه تأثير كار بر خانواده است. روي ديگر سكه نوع كار، ميزان درآمد و دوري و نزديكي به خانواده است كه در خانواده اثر می‌گذارند. براي مثال تأثير كار در شيفت شب يا كار پرخاطر (كه ريسك آسيب سلامتي آن بالاست) بر خانواده و رابطه والدين و فرزندان انكارناپذير است؛ به همين منوال دوشغله بودن، يا كار كردن در شهر و كشوري ديگر.

جنبه مهم و قابل توجه کار که تأثیرات جدی در خانواده برجای می‌گذارد، اشتغال زنان است. امروزه با رشد میزان تحصیلات و آگاهی زنان نسبت به حقوق خود و افزایش انتظارات اجتماعی آنها، میزان اشتغال زنان افزایش یافته است. هنگامی که زن و شوهر هر دو شاغل هستند به‌ویژه در زمان خردسالی فرزندان تأثیر جدی در فضای خانواده برجای می‌گذارد که به سامان‌دهی جدید روابط و بازتعریف نقش‌های درون خانواده نیاز دارد.

ج- تأثیر اجتماعی کار

میزان توسعه‌یافتگی یک جامعه بستگی به نحوه کار کردن و بازده کاری مردم آن جامعه دارد. ساعت کار مفید در کشورهای توسعه‌یافته و توسعه‌نیافته تفاوت فاحشی دارد. گفته می‌شود که میزان ساعت کار مفید در آلمان تقریباً روزی ۸ ساعت است. برای توسعه جامعه به نیروی انسانی فعال و توانمند نیاز است. انسان عامل توسعه است. برخورداری از نیروی انسانی توانمند شرط اصلی تحقق اهداف توسعه هر کشور است. از این رو کشورها برای پیشرفت و تحقق برنامه‌های توسعه اقتصادی-اجتماعی خود بر روی نیروی کار و منابع انسانی سرمایه‌گذاری می‌کنند.

در نگاه دین اسلام نیز کار کردن به عنوان یک ارزش ذکر شده است. به طوری که ارزش کار کردن و کسب روزی حلال هم‌تراز با جهاد در راه خداوند ذکر شده است. چنان‌که ذکر شد کار آثاری مهم در جنبه‌های مختلف زندگی برجای می‌گذارد. این موضوع اهمیت توجه به کار و روان‌شناسی کار را به‌خوبی نمایان می‌کند.

ابعاد محیط کار

به یک محیط کار دقت کنید. برای مثال یک کارخانه تولید لوازم خانگی یا یک کارگاه کوچک تولید مصالح ساختمانی را در نظر بگیرید. در تمامی این محیط‌های کاری حداقل سه عنصر زیر وجود دارند (اکینسون، تامپسون، ۲۰۱۰):

- ۱- فردی که کار انجام می‌دهد.
- ۲- محیطی که در آن کار انجام می‌شود.
- ۳- موضوع کار و فعالیت.

این سه عنصر ابعاد محیط کار را تشکیل می‌دهند. روان‌شناسی کار موضوع‌های مربوط به هریک از این سه عنصر و تعامل آنها با یکدیگر را مطالعه می‌کند. برای درک بهتر موضوع به شرح جنبه‌های مربوط به هر یک از این ابعاد می‌پردازیم.

۱- فرد

اولین و مهم‌ترین بخش تشکیل‌دهنده محیط کار نیروی انسانی یا فردی است که در آن محیط کار می‌کند.

هر فرد دارای ویژگی‌ها و خصوصیات خاص خود نظیر هوش، استعداد، حافظه، وضعیت جسمی (بینایی، شنوایی، قدرت هماهنگی اندام‌ها)، نوع شخصیت، علاقه‌ها، انگیزش، مهارت‌ها، سطح تجربه، رضایت شغلی، وضعیت سلامت روانی است.

۲- محیط کار

محیط کار نیز نظیر افراد شرایط و ویژگی‌های خاص خود را دارد. از قبیل وضعیت سازمان، نوع رهبری، سبک مدیریت، سازمان‌های غیررسمی، نوع ارتباطات سازمانی، وضعیت حقوق و دستمزد کارکنان، اهداف سازمان، امکان رشد فردی برای کارکنان، و تعارض‌های سازمانی.

۳- موضوع کار و فعالیت

در هر محیط کاری افراد وظیفه یا شغلی بر عهده دارند. این شغل دارای مشخصاتی خاص نظیر شرح وظیفه، پیچیدگی یا ساده بودن کار، فضای انجام کار از لحاظ نور، صدا، سرما و گرما، شیفتی و نوبتی بودن کار، ساعات کار، امکان ترقی و پیشرفت در کار است.

این سه بخش در محیط کار با یکدیگر تعامل دارند. برای مثال شیوه مدیریت بر نوع و چگونگی سازمان‌های غیررسمی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. روان‌شناسی کار ابعاد مختلف این سه وجه اصلی کار و تعامل آنها با یکدیگر را مطالعه می‌کند.

روان‌شناسی کار در خصوص هریک از جنبه‌های سه‌گانه کار مسائل مختلفی را پی‌گیری و مطالعه می‌کند. برای مثال:

مسائل مربوط به فرد

- شرایطی فراهم شود تا کارکنان سازمان‌ها با رضایت و علاقه به فعالیت بپردازند،
- ارزش‌های شخصی و انسانی کارکنان محفوظ بماند،
- ایمنی کارکنان در زمینه سلامت جسمی آنها تأمین شود،
- بهداشت روانی کارکنان با تمام ابعاد آن تأمین شود،
- شرایطی فراهم شود که کارآیی و اثربخشی فعالیت کارکنان افزایش یابد،
- امکان رشد و بالندگی در کار برای کارکنان فراهم شود.

مسائل مربوط به سازمان

- مسائلی که هر سازمان ملزم به رعایت آنهاست عبارت‌اند از:
- هر سازمان تولیدی یا خدماتی موظف است به تولید آن دسته از کالاها و خدمات بپردازد که نیازهای معقول آدمی را تأمین کند و در عین حال به رفاه جسمی و ارزش‌های شخصی و انسانی مردم نیز توجه کند.
 - سازمان باید فرایندها و روش‌های کاری خود را به گونه‌ای طراحی کند که مانع خلاقیت و ابتکار کارکنان نشود و کارایی و اثربخشی آنها را در تولید و توزیع کالاها و خدمات، افزایش دهد.
 - شیوه‌های مدیریت بر مبنای احترام به حقوق انسانی اتخاذ شوند،
 - ارتباطات درون‌سازمانی بر مبنای هماهنگی و کار گروهی و تیمی تعریف شوند،
 - تعارضات درون سازمان به حداقل رسیده و به شیوه برنده - برنده حل و فصل شوند،
 - سلامت و امنیت جسمی و روانی کارکنان در اولویت تصمیم‌ها قرار گیرند.

مسائل مربوط به نوع کار

- این مسائل عبارت‌اند از:
- شرح وظایف هر شغل به صورت شفاف و مشخص تعریف شود،
 - کارکنان برای انجام بهتر و دقیق‌تر کار آموزش ببینند،
 - تقسیم وظایف به صورت علمی و براساس توانایی کارکنان انجام گیرد،
 - امکانات و ابزار مورد نیاز برای انجام کار در اختیار کارکنان قرار گیرد،
 - به رضایت و انگیزه کارکنان توجه شود،
 - به نیازهای روانی کارکنان توجه شود،
 - به مباحث ارگونومی در انجام کار توجه شود.

سایر زمینه‌های خدمات روان‌شناسی کار

بخشی از فعالیت‌هایی که روان‌شناسی کار در ابعاد مختلف دنیای کار ارائه می‌دهد در بالا مطرح شدند. اما خدمات دیگری نیز وجود دارند که روان‌شناسی کار در محیط کار آنها را پی‌گیری می‌کند.

این خدمات عبارت‌اند از:

- ۱- **تجزیه و تحلیل مشاغل:** تعیین وظایف هر شغل، و توانایی، استعداد، نگرش، ویژگی خلقی و شخصیتی و مهارت‌های عقلی و کلامی مورد نیاز برای کارکنان در هر شغل،
- ۲- **اجرای آزمون‌ها:** تهیه و اجرای آزمون‌های استخدامی و روانی نظیر آزمون‌های هوش، استعداد، شخصیت، رغبت به منظور انتخاب، استخدام، انتصاب و ارتقای کارکنان،
- ۳- **مصاحبه‌های استخدامی:** اجرای جلسات مصاحبه استخدامی، ارزشیابی و مشاوره‌ای به منظور ارزیابی صلاحیت‌های شغلی، ارتقای سطح مهارت و توانایی و تشخیص اختلال‌های رفتاری و روانی کارکنان،
- ۴- **آموزش کارکنان:** مشارکت در تهیه برنامه‌های آموزش کارکنان قبل از شروع به کار و هنگام کار با توجه به وظایف شغلی آنها،
- ۵- **ارزشیابی کارکنان:** ارزشیابی رفتار شغلی کارکنان، به منظور تشخیص مشکلات آنها و محدودیت‌های محیط کار،
- ۶- **شناسایی و معرفی الگوهای انگیزشی کارکنان به مدیران:** با هدف افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان،
- ۷- **بررسی اثر عوامل مختلف سازمانی** نظیر عوامل ارگونومیک، وسایل کار، مواد شیمیایی، ساعات کار، استراحت، نوع تغذیه، سبک سرپرستی بر رفتار و کارایی کارکنان،
- ۸- **شناسایی عوامل مؤثر در حوادث سازمانی** به منظور افزایش امنیت جسمی-روانی کارکنان،
- ۹- **انجام پروژه‌های تحقیقاتی** در زمینه رفتار کارکنان در تمام مراحل تولید، توزیع، و مصرف کالا و خدمات،
- ۱۰- **ارائه خدمات مشاوره، و روان‌درمانی** به کارکنان.

تاریخچه روان‌شناسی کار

حوزه مورد مطالعه روان‌شناسی کار ابتدا با روان‌شناسی صنعتی و سازمانی آغاز و سپس از درون آن، رشته جدید روان‌شناسی کار جدا شد. اصطلاح روان‌شناسی صنعتی را نخستین‌بار به صورت اشتباه برایان^۱ در سال ۱۹۰۴ به کار برد. او در هنگام نوشتن یک مقاله به جای روان‌شناسی فردی، روان‌شناسی صنعتی نوشت (ساعتچی، ۱۳۹۲). از آن زمان به بعد این اصطلاح برای نامیده شدن یک رشته جدید به کار رفت.

از سه نفر به عنوان پیشگامان رشته روان‌شناسی صنعتی نام برده می‌شود. این سه نفر که مستقل از یکدیگر کار می‌کردند (و پژوهش‌های آنها نیز با یکدیگر هم‌پوشانی یکدیگر نداشت) به عنوان پدر روان‌شناسی صنعتی-سازمانی شناخته می‌شوند:

- ۱- والتر دیل اسکات که در موضوع روان‌شناسی تبلیغات کار می‌کرد،
- ۲- مک کین کتل بر روی ساخت آزمون‌ها کار می‌کرد،
- ۳- هوگو مونستربرگ که به بهره‌گیری از دستاوردهای روان‌شناسی برای حل مشکلات محیط‌های صنعتی علاقه داشت.

مطالعات این سه نفر در کنار پژوهش‌های فردریک تایلور که در زمینه اصول مدیریت علمی کار می‌کرد موجب تولد رشته جدیدی از بطن روان‌شناسی تجربی به نام روان‌شناسی صنعتی شد.

عوامل مؤثر در شکل‌گیری روان‌شناسی کار

همان‌گونه که ذکر شد محیط روان‌شناسی کار ابتدا با عنوان روان‌شناسی صنعتی و سازمانی مطرح شد، از این‌رو تاریخچه آن با روان‌شناسی صنعتی و سازمانی مشترک است. عوامل چندی در ایجاد و گسترش روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دخیل‌اند که مهم‌ترین آنها به شرح زیر معرفی می‌شوند:

۱- جنگ جهانی اول و دوم:

جنگ‌های جهانی اول و دوم از مهم‌ترین عوامل شکل‌گیری و رشد رشته روان‌شناسی صنعتی به حساب می‌آیند (ساعتچی، ۱۳۹۲). جنگ به نیروی انسانی نیاز و انتخاب افراد در موقعیت‌های مناسب اهمیت زیادی داشت. از طرفی نظامیان درگیر جنگ، قبلاً

1. Brayon

شناسایی نشده بودند و بنابراین نیاز به روشی بود که به صورت سریع و درست نیروهای داوطلب را شناسایی و آنها را در حوزه مناسب با توانایی خود به کار گیرد. وقتی ایالات متحده وارد جنگ جهانی اول شد، این موضوع شدت گرفت. فرماندهان ارتش از روان‌شناسان خواستند تا روش‌هایی برای انتخاب مناسب نیروها ارائه کنند.

گروه روان‌شناسی به رهبری رابرت یرکس^۱ که در آن زمان رئیس انجمن روان‌شناسی آمریکا بود دو آزمون برای شناسایی و انتخاب سریع نیروهای ارتش آماده کردند. ابتدا آزمون آلفا^۲ برای سنجش توانایی ذهنی طراحی شد. این آزمون مورد استقبال قرار گرفت؛ اما محدودیت این آزمون موجب شد آزمون دیگری هم به نام بتا^۳ ساخته شود. آزمون آلفا ویژه افراد باسواد بود و قابلیت کاربرد برای بی‌سوادان را نداشت. از آنجایی که تعداد زیادی از ارتشیان بی‌سواد بودند نسخه دوم این آزمون به نام بتا برای افراد بی‌سواد ساخته شد. این آزمون‌ها با استفاده از روش غربال‌گری داوطلبانی را که دارای نقایص هوشی و روانی بودند را شناسایی می‌کردند.

سودمندی و سهولت استفاده از آزمون‌های آلفا و بتا موجب شد که روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بین جنگ جهانی اول و دوم به سرعت گسترش یابد. در همین زمان والتر دیل اسکات^۴ به ارزیابی عملکرد شغلی سربازان و افسران پرداخت و ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام ۵۰۰ شغل را در ارتش مشخص کرد. این شرایط موجب تقویت نهضت آزمون‌سازی شد. هرچند این آزمون‌ها ابتدا برای شناسایی نیروهای نظامی به کار گرفته شدند، اما کم‌کم برای کمک به انتخاب مناسب کارکنان با توجه به تفاوت‌های فردی در سایر حوزه‌های شغلی نیز استفاده شدند. در این زمان آزمون‌های زیادی از جمله آزمون‌های هوش و شخصیت ابداع و هنجاریابی شدند.

۲- انجام پژوهش‌های علمی در محیط واقعی کار

در شروع سالهای ۱۹۰۰ و تکوین رشته روان‌شناسی به عنوان رشته علمی جدید، روان‌شناسان با استفاده از روش‌های علمی و پژوهش به شیوه سایر علوم، رفتار انسان را بررسی و مطالعه می‌کردند. این مطالعات در محیط‌های آزمایشی انجام می‌شد. در این

-
1. Robert Yerks
 2. Army Alpha test
 3. Army Beta test
 4. Walter Dill Scott

میان روان‌شناسی به نام برایان مطالعه علمی را با روش جدیدی برای بررسی مهارت‌های مورد نیاز مشاغل گوناگون انجام داد. او نتایج پژوهش خود را در مقاله‌ای با عنوان چگونگی کسب مهارت در کارکنان نوشت. اصطلاح روان‌شناسی صنعتی به صورت سهوی برای اولین بار در این مقاله به کار برده شد.^۱ اهمیت این واقعه پذیرش مطالعه به روش علمی ولی در دنیای واقعی کار بود. این مطالعه سرآغازی برای علاقه‌مندی سایر روان‌شناسان به مطالعات عینی بود و به شکل‌گیری رشته روان‌شناسی صنعتی کمک شایانی کرد (ساعتچی، ۱۳۹۲).

۳- فعالیت مهندسان صنعتی برای بهبود ابزار کار

در شروع فعالیت‌های صنعتی مهندسان به نتایج اقتصادی تولید کالاها توجه داشتند و تلاش می‌کردند تا از راه افزایش میزان کار کارکنان، بهره‌وری در صنعت را افزایش دهند. در این زمان روان‌شناسان به مطالعه نقش «زمان» و «حرکت» در تولید صنعتی پرداختند. نتیجه مطالعه آنها شناسایی عوامل مؤثر بر فعالیت کارکنان، افزایش علاقه به ابعاد کاربردی روان‌شناسی و توجه به افزایش کارایی صنعتی و بهبود ابزار و روش‌های کار بود (اسپکتور^۲، ۲۰۰۳، ساعتچی، ۱۳۹۲).

۴- مطالعات هائورن

با پیشرفت اولیه روان‌شناسی صنعتی، شناسایی شیوه‌هایی که بازدهی کار کارکنان را افزایش دهد مورد توجه قرار گرفت. هدف این پژوهش‌ها شناسایی متغیرهای تأثیرگذار در محیط کار برای افزایش بازدهی کمی و کیفی کار بود. نمونه معروف این مطالعات پژوهشی است که به مطالعه هائورن^۳ معروف شده است. این مطالعه را التون مایو در کارخانه وسترن الکتریک در کارخانه هائورن شیکاگو انجام داد. اساس این تحقیقات بر این موضوع استوار بود که آیا میزان نور تغییری در عملکرد و بهره‌وری کارکنان ایجاد می‌کند؟ نتیجه این پژوهش جنبش روابط انسانی (یا نظریه نئو کلاسیک) را شکل داد.

۱. برای کسب اطلاعات بیشتر به منبع زیر مراجعه نمایید.

Bryan, L. L. K., & Vinchur, A.J. (2012). A history of industrial and organizational psychology. S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford handbook of organizational psychology* (pp. 22-75). New York: Oxford University Press

2. Spector

3. Hawthorne

این نظریه بر سه عنصر یعنی تفاوت‌های فردی، تأثیرات گروه‌های کاری، و مدیریت مشارکتی تأکید داشت. اهمیت روابط انسانی و نقش آن در افزایش عملکرد کارکنان دستاورد این پژوهش بود (کار و همکاران، ۲۰۱۲).

۵- گسترش اتحادیه‌های کارگری

پایان جنگ جهانی اول و ظهور و گسترش اتحادیه‌های کارگری نقطه عطف دیگری در گسترش روان‌شناسی صنعتی بود. گسترش اتحادیه‌های کارگری، پی‌گیری حقوق کارگران، رفع تبعیض‌های اجتماعی و گسترش مفاهیم عدالت‌طلبانه تأثیرات عمیقی بر گسترش روان‌شناسی کار برجای گذاشت. در این شرایط بحث خشنودی و رضایت شغلی به منزله موضوع جدیدی در روان‌شناسی صنعتی مطرح و این رشته با عنوان روان‌شناسی کار مطرح شد؛ زیرا کار فقط ویژه محیط‌های صنعتی نیست، بلکه در محیط‌ها و شرایط مختلفی انجام می‌شود.

در حال حاضر موضوع روان‌شناسی کار به عنوان رشته‌ای سودمند و تثبیت‌شده به سازگاری شغلی می‌پردازد. منظور از سازگاری شغلی تطابق بین فرد و شغل است. به این معنا که انتخاب فرد مناسب برای انجام شغل مورد نظر، متناسب با توانایی‌ها و علاقه‌های فرد انجام گیرد. رشته مهندسی ارگونومی که روابط متقابل انسان و ماشین را مطالعه می‌کند دستاورد این دسته از مطالعات است.

خلاصه فصل

کلمه روان‌شناسی ترجمه اصطلاح «پسیکولوژی» فرانسوی است. ریشه این واژه از لغت پسیکه یا سایک (Psyche) به معنی نفس یا روان (Logos) به معنی دانش یا مطالعه مشتق شده است. اتکینسون روان‌شناسی را علم مطالعه رفتار و فرایندهای ذهنی تعریف کرده است. منظور از رفتار تمامی فعالیت‌های آشکار و پنهان، قابل مشاهده و قابل اندازه‌گیری موجود زنده است. فرایندهای ذهنی به مجموعه گسترده‌ای از کنش‌های ذهنی نظیر احساس، ادراک، تفکر، حل مسئله، هوش، استدلال، تخیل و عواطف گفته می‌شود. این مجموعه کنش‌ها در ذهن انسان انجام می‌شوند.

روان‌شناسی، شاخه علمی نسبتاً جدیدی است که هنوز مراحل تکاملی خود را می‌گذراند. روان‌شناسی به عنوان یک علم در سال ۱۸۷۹ پا به عرصه وجود گذاشت. در

این سال ویلهلم وونت اولین آزمایشگاه روان‌شناسی را در شهر لایپزیک آلمان تأسیس کرد. انجمن روان‌شناسی امریکا تا کنون ۵۳ حوزهٔ مختلف روان‌شناسی را شناسایی کرده است. این حوزه‌ها رشته‌هایی علمی ایجاد کرده‌اند که در مقاطع مختلف کارشناسی تا دکتری در دانشگاه‌های معتبر جهان تدریس می‌شوند. در کشور ما نیز تعدادی از این رشته‌ها فعال‌اند و در دانشگاه‌های مختلف تدریس می‌شوند.

روان‌شناسی ماهیتی کاملاً پویاست و به دلیل تنوع رفتار انسان و ارتباط این علم با سایر علوم به طور مستمر در حال تکامل بوده و حوزه‌های جدیدی در آن شکل می‌گیرند، به طوری که سابقهٔ بعضی از این رشته‌ها به یک دهه می‌رسد. با توجه به تنوع و گستردگی رشته‌های روان‌شناسی برای سهولت شناخت حوزه‌ها و رشته‌های متعدد آن به دو شاخهٔ اصلی روان‌شناسی بنیادی و روان‌شناسی کاربردی تقسیم می‌شود. روان‌شناسی بنیادی اصول حاکم بر رفتار، ذهن و شناخت انسان را بررسی می‌کند و هدف آن کشف علل و انگیزه‌های رفتار انسان و نحوهٔ کارکرد ذهن و شناخت انسان است. روان‌شناسی کاربردی به دنبال یافتن راه‌ها و روش‌های نوین برای بهبود شرایط زندگی انسان است. هریک از این شاخه‌ها شامل رشته‌های متعددی هستند. روان‌شناسی شناختی، زیستی، جنسیت، یادگیری و شخصیت جزء رشته‌های روان‌شناسی بنیادی و رشته‌های روان‌شناسی تربیتی، مشاوره، بالینی، سلامت، قانونی، اجتماعی، رشد و روان‌شناسی کار از رشته‌های روان‌شناسی کاربردی به شمار می‌آیند. یافته‌های علم روان‌شناسی در سه بخش پیش‌گیری، رشد و اصلاح و تغییر رفتار در زندگی انسان کاربرد دارند.

نظر به اهمیت پیش‌گیری، سازمان بهداشت جهانی ده مهارت اساسی برای زندگی سالم را به منزلهٔ مهارت‌های زندگی معرفی کرده است. یادگیری و اکتساب این مهارت‌ها برای تمامی افراد و در همهٔ کشورها ضروری است. هدف این مهارت‌ها پیش‌گیری و همچنین کمک به رشد و ارتقای فردی است.

روان‌شناسی کار، رشته‌ای از روان‌شناسی کاربردی است که رفتار و فرایندهای ذهنی انسان و تمامی عواملی که بر انسان و کار او تأثیر می‌گذارند را مطالعه می‌کند. این رشته طیف گسترده‌ای از مسائل از استخدام تا حل‌وفصل مسائل محیط کار را پوشش می‌دهد. هدف روان‌شناسی کار مطالعه و کشف متغیرها و عوامل مؤثر بر دنیای کار و استفاده از یافته‌های علم روان‌شناسی برای شناسایی مشکلات و معضلات محیط کار است.

کار موضوع مطالعه در رشته روان‌شناسي کار است. از نظر لغوي کار به معنای عمل و کردار آدمي است و به هر تلاش یا فعاليتي که شخص انجام می‌دهد کار می‌گویند. کار بر فرد، خانواده و اجتماع آثاری مهم برجای می‌گذارد. تأثیر کار در زندگي فردی شامل برآورده کردن نیازها، فراهم کردن زمینه خودشکوفایی و رشد، پیش‌گیری از اختلالات و تأثیر بر شخصیت می‌شود. روان‌شناسي کار همه ابعاد محیط کار که شامل شرایط فرد، وضعیت سازمان و محیط کار و همچنین موضوع کار و فعالیت است را مطالعه می‌کند.

روان‌شناسي کار ابتدا با روان‌شناسي صنعتی و سازمانی آغاز شد. عوامل مختلفی در شکل‌گیری روان‌شناسي کار مؤثر بودند که عبارت‌اند از: جنگ جهانی اول و دوم که به نهضت آزمون‌سازی دامن زد، مطالعات برابان در خصوص مهارت‌های کارکنان مشاغل، فعالیت مهندسان صنعتی برای بهبود ابزار کار، مطالعه التون مایو در کارخانه هائورن شیکاگو و گسترش اتحادیه‌های کارگری.

در حال حاضر موضوع روان‌شناسي کار به عنوان یک رشته سودمند و تثبیت‌شده به بررسی سازگاری شغلی می‌پردازد. منظور از سازگاری شغلی تطابق بین فرد و شغل است؛ تا برای هر شغل فرد مناسب انتخاب شود و وظایف محول به او متناسب با توانایی‌ها و علاقه‌های وی باشد.

سوالات چهارگزینه‌ای

۱- کدام یک از گزینه‌های زیر علم روان‌شناسي را تعريف می‌کند؟

الف- روان‌شناسي رفتار انسان را مطالعه می‌کند.

ب- روان‌شناسي رفتار و فرایندهای ذهنی را مطالعه می‌کند.

ج- روان‌شناسي روح و روان را مطالعه می‌کند.

د- روان‌شناسي علل ایجاد اختلالات را بررسی می‌کند.

۲- تفاوت اصلی شاخه روان‌شناسي بنيادی و کاربردی در چیست؟

الف- روان‌شناسي کاربردی به دنبال شناخت علل موضوعات است.

ب- روان‌شناسي بنيادی بر کشف روش‌های جدید برای حل مشکلات انسان تأکید می‌کند.

ج- اساس مطالعات روان‌شناسي کاربردی کنجکاوی محققان این حوزه است.

د- روان‌شناسي کاربردی به دنبال کشف راه حل مشکلات زندگي انسان است.

۳- سه نیاز روانی پایه در انسان چیست؟

- الف- امنیت، حرمت و محبت
ب- امنیت، موفقیت و رضایت
ج- حرمت، موفقیت و احترام
د- حرمت، محبت و تعلق

۴- تفاوت تعریف کار و حرفه در چیست؟

- الف- در کسب درآمد
ب- در میزان مهارت
ج- در میزان علاقه
د- در رفع نیازها

۵- مطالعه شرح وظایف شغل مربوط به کدام بخش از عناصر محیط کار می‌شود؟

- الف- فرد
ب- نوع سازمان
ج- نوع کار
د- گروه‌های کاری

۶- جنگ‌های جهانی به چه دلیلی موجب گسترش رشته روان‌شناسی شدند؟

- الف- نیاز به نیروی داوطلب در جنگ
ب- نیاز به ساخت سلاح‌های جدید
ج- تلاش برای پیروزی در جنگ
د- نیاز به شناسایی نیروها

۷- روان‌شناسی کار در حال حاضر به کدام موضوع توجه دارد؟

- الف- آزمون‌سازی
ب- سازگاری شغلی
ج- بهبود شرایط محیط کار
د- بهبود ابزار کار

سؤالات تشریحی

- ۱- ضرورت رشته روان‌شناسی کار را توضیح دهید.
- ۲- نقش کار را در برآورده کردن نیازهای روانی انسان را تشریح کنید.
- ۳- روان‌شناسی کار چه کمکی به بهبود شرایط کار می‌کند؟ توضیح دهید.
- ۴- ابعاد محیط کار را معرفی کنید.
- ۵- مهندسی ارگونومی چه موضوعی را مطالعه می‌کند؟

منابع

- اتکینسون، آر. ال. هیلگارد، آر. ای. (۱۳۹۵)، *زمینه روان‌شناسی*، ترجمه مهدی گنجی. انتشارات ساوالان.

تعاريف كليات و مفاهيم روان شناسي ۳۳

- پورشهسواری، فاطمه. (۱۳۹۰). *راهنمایی تحصیلی و شغلی*. انتشارات دانشگاه پیام نور.
- جورج، ریکی ال. کریستیانی، ترز اس. (۱۳۸۱). *مشاوره، نظریه‌ها و کاربردها اهداف، فرایندهای مشاوره و روان‌درمانگری، ترجمه رضا فلاحي و محسن حاجیلو، تهران، انتشارات رشد.*
- دلآور، علی. (۱۳۹۳). *روش‌های تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی*. انتشارات ویرایش.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۹۲). *روان‌شناسی کار*. نشر ویرایش.
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۴). *راهنمایی و مشاوره تحصیلی و شغلی (مفاهیم و کاربردها)*. انتشارات سمت.
- کریمی، یوسف. (۱۳۹۵). *روان‌شناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم و کاربردها)*. نشر ارسباران.
- گنجی، حمزه. (۱۳۸۰). *روان‌شناسی کار*. نشر ساوالان.
- معین، محمد. (۱۳۸۳). *فرهنگ معین*. انتشارات زرین، چاپ سوم.
- مک گراو، جی. (۱۳۹۵). *مهارت‌های زندگی برای جوانان*. ترجمه توراندخت تمدن، انتشارات نقش‌ونگار.
- مقدمی‌پور، مرتضی. (۱۳۸۶). *روان‌شناسی کار*. انتشارات مهربان نشر، چاپ پنجم.
- Atkins, S. G., & Thompson, L. F. (2012). Online volunteers and SmartAid. In S. C. Carr, M. MacLachlan, & A. Furnham (Eds.), *Humanitarian work psychology* (pp. 266-292). New York, NY: Palgrave_Macmillan.
- Carr, S. C., MacLachlan, M., & Furnham, A. (Eds.) (2012). *Humanitarian work psychology*. New York, NY: Palgrave_Macmillan.
- World health organization Report (2011) *Mental health New understanding, new hope*. Geneva, Switzerland: World health organization.

منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

- آبراهام. ک. کورمن. (۱۳۷۰). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*. ترجمه حسین شکرکن، تهران، انتشارات سروش.

- سازمان بهداشت جهانی. (۱۳۸۵). *برنامه آموزش مهارت‌های زندگی*. ترجمه لادن فتحی، فرشته موتابی و مهرداد کاظم‌زاده. تهران، انتشارات دانژه.

- مک گراو، جی. (۱۳۹۴). *مهارت‌های زندگی برای جوانان*. ترجمه توراندخت تمدن، انتشارات ذهن‌آویز، انتشارات نقش و نگار.

Carr, S. C., MacLachlan, M., & Furnham, A. (Eds.) (2012). *Humanitarian work psychology*. New York, NY: Palgrave_Macmillan.



فصل ۲



تفاوت‌های فردی

هدف‌های یادگیری

از دانشجو انتظار می‌رود پس از مطالعه این فصل بتواند:

- تفاوت‌های فردی را تعریف کند.
- تاریخچه توجه به تفاوت‌های فردی را توضیح دهد.
- نمونه‌ای از تفاوت‌های فردی بین افراد را مثال بزند.
- مقیاس‌های اندازه‌گیری اسمی، رتبه‌ای، فاصله‌ای و نسبی را با یکدیگر مقایسه کند.
- ویژگی‌هایی که آزمون‌ها براساس آنها طبقه‌بندی می‌شوند را تشریح کند.
- چهار مورد از مفاهیم مشترک در تمامی تعاریف هوش را بیان کند.
- رده‌های سنی مربوط به هرکدام از مقیاس‌های هوش و کسلر را معرفی کند.
- پنج زمینه‌ای که آزمون هوش بینه اندازه‌گیری می‌کند را تعریف کند.
- اجزای نگرش‌ها را تشریح کند.
- مقیاس‌های اندازه‌گیری نگرش‌ها را توضیح دهد.
- عوامل مؤثر بر ایجاد تفاوت‌های فردی را تشریح کند.
- کاربرد تفاوت‌های فردی در محیط کار را توضیح دهد.

تفاوت‌های فردی

به چهره و قیافه افرادی که اطراف خود می‌بینید دقت کنید. چه ویژگی‌ها و خصوصیات از نظر قد و قامت، رنگ پوست، وضعیت اسکلت‌بندی و قامتی، حالت چهره و ... دارند؟ چه ویژگی‌هایی شبیه به یکدیگر دارند؟ آیا دو فرد کاملاً شبیه به هم را که هیچ تفاوتی از نظر ظاهری با یکدیگر نداشته باشند دیده‌اید؟ بدون شک پاسخ شما منفی است و شما شاهد تفاوت‌های زیادی بین افراد هستید. جالب است بدانیم که این تفاوت فقط در چهره و قیافه خلاصه نمی‌شود. حال اگر به نوع رفتارها، شیوه سخن گفتن، افکار، باورها، علاقه‌ها، شیوه زندگی افراد دور و برتان نگاه کنید تفاوت‌های بیشتری می‌بینید. در واقع تفاوت انسان‌ها با هم امری رایج و اساسی است. حتی در بین دوقلوهای همسان نیز که منشأ ژنتیکی یکسانی دارند تفاوت‌هایی وجود دارد. به طوری که هر انسان موجودی منحصر به فرد و برخوردار از ویژگی‌ها و صفات خاص خود است. از این گوناگونی‌ها با عنوان تفاوت‌های فردی^۱ نام برده می‌شود. تفاوت‌های فردی موضوع مهمی در روان‌شناسی و به‌ویژه روان‌شناسی کار هستند. تفاوت در ویژگی‌های جسمی، علاقه‌های شغلی، میزان مهارت‌ها و انگیزش شغلی نمونه‌ای از موضوعات مطرح در روان‌شناسی کار هستند. زیربنای این موضوعات را بحث تفاوت‌های فردی تشکیل می‌دهد. در همین رابطه سؤالات زیادی نیز مطرح می‌شود. به‌راستی چرا در بین انسان‌ها این همه تفاوت وجود دارد؟ چرا افراد در شرایط مشابه، به شیوه‌ای متفاوت عمل می‌کنند؟ چرا انگیزه افراد برای انجام کاری مشخص، با هم تفاوت دارد؟ چرا یک فرد در یادگیری مهارتی زمان اندکی را صرف می‌کند اما فردی دیگری برای کسب همان مهارت به زمان زیادی نیاز دارد؟ چرا بعضی از افراد سریع یک مطلب را یاد می‌گیرند و بعضی دیگر قادر به یادگیری به آن سرعت نیستند؟ چرا بعضی از افراد کارهای پرچالش و دشوار را دوست دارند و بعضی دیگر به دنبال انتخاب کارهای آسان و دارای روال منظم هستند؟ چرا بعضی از افراد در هنگام کار استرس دارند و بعضی دیگر در آرامش کار خود را انجام می‌دهند؟ در زمینه خصوصیات جسمی هم این قبیل سؤالات وجود دارند. چرا بعضی آسان‌تر بیمار می‌شوند؟ چرا بدن بعضی از افراد به درمان و بهبودی به‌خوبی پاسخ نمی‌دهد؟ چرا در بعضی از افراد دقت حواس

1. Individual differences

تفاوت‌های فردی ۳۷

بینایی، شنوایی، بویایی و لامسه قوی‌تر از دیگران است؟ ولی در بعضی دیگر میزان دقت این حواس بسیار پائین‌تر است. سؤالات زیادی از این قبیل در رفتار انسان مطرح است. روان‌شناسی تفاوت‌های فردی به عنوان رشته‌ای از علم روان‌شناسی این سؤالات پاسخ داده است.

تاریخچه توجه به تفاوت‌های فردی

بشر همیشه از اختلافات موجود بین افراد آگاه بوده است. آگاهی از وجود تفاوت‌های فردی بین انسان‌ها، شاید به قدمت خلقت بشر باشد. انسان‌های نخستین نیز که در غارها و جنگل‌ها زندگی می‌کردند از پدیده تفاوت‌های فردی بین انسان‌ها آگاه بودند و براساس تفاوت‌های فردی، تقسیم کار می‌کردند. برای مثال، دسته‌ای از افراد، شکارچی و عده‌ای دیگر تهیه‌کنندهٔ هیزم و خوراک بودند.

تقسیم‌بندی کارها براساس جنسیت جزء اولین تقسیم‌بندی‌ها در تاریخ زندگی بشر است. براساس این تقسیم‌بندی، مردان که از توان بدنی بالاتری برخوردار بودند، کارهای سخت و سنگین نظیر شکار و دفاع از قلمرو خانواده را انجام می‌دادند و زنان هم به امور نگهداری فرزندان و خانه‌داری می‌پرداختند. در این راستا زنان نخستین کسانی بودند که با کشاورزی و رمز کاشت و تکثیر گیاهان آشنا شدند. امروزه هم در مشاغل کشاورزی زنان روستایی نقشی پررنگ برعهده دارند.

در بعضی از نوشته‌های اندیشمندان قدیمی به تفاوت‌های فردی توجه جدی شده است. حتی براساس این تفاوت‌ها نظریه‌های اولیه‌ای نیز درخصوص نحوهٔ ادارهٔ امور جامعه تدوین شده است. افلاطون^۱ فیلسوف معروف یونان باستان جزو نخستین اندیشمندان این حوزه است. افلاطون اعتقاد داشت که انسان‌ها با یکدیگر تفاوت دارند، از این رو معتقد بود که گماردن افراد به مشاغل باید براساس قابلیت و شایستگی آنها صورت گیرد. در آرمان‌شهر خود نیز که به نام مدینهٔ فاضله معروف است نحوهٔ حکمرانی در جامعه را براساس اختلاف‌های فردی طراحی کرده است. مدینهٔ فاضله یا آرمان‌شهر افلاطون جامعه‌ای است که در آن فساد، فقر، ظلم و بی‌عدالتی وجود ندارد (دورانت، ۱۳۹۵). ... افلاطون افراد جامعه را به سه قسمت مشابه بدن انسان تشبیه می‌کند:

1. Plato

۱- سر: افراد این طبقه ممتازترین افراد جامعه بوده و شامل اداره‌کنندگان و زمامداران می‌شوند.

۲- قلب یا سینه: این طبقه نیروی میانی جامعه هستند که سپاهیان و قوای نظامی را تشکیل می‌دهند و مسئول حفظ نظم و امنیت جامعه هستند.

۳- شکم: افراد این طبقه اعضای پایین جامعه هستند و مسئولیت فراهم کردن اسباب حیات و زندگی سایر اعضا جامعه را بر عهده دارند. کشاورزان و پیشه‌وران در این طبقه قرار می‌گیرند.

به نظر افلاطون تعادل بین این سه طبقه از ضروریات جامعه بوده و برقراری عدالت را ممکن می‌کند. براساس این تقسیم‌بندی هرگروه نمی‌تواند هرشغل و فعالیتی را انجام دهد. در این خصوص او معتقد است که حکمرانان باید از خردمندترین افراد باشند در غیر این صورت جامعه را به تباهی می‌کشانند. از نظر افلاطون فیلسوفان، خردمندترین افرادند. چرا که شیوه تفکر درست را آموخته‌اند. جمله معروف او هم که می‌گوید «برای اصلاح جامعه فیلسوفان باید حاکم شوند، یا حکمرانان فیلسوف شوند» نیز بر همین اساس است

افلاطون با را از توجه صرف به اختلاف‌های فردی فراتر گذاشته و پیشنهاد می‌کند که انتخاب افراد برای پست‌های ارتشی و نظامی براساس آزمایش انجام شود و نظامیان براساس نتایج این آزمایشها انتخاب شوند. ارسطو دیگر فیلسوف معروف یونان باستان و شاگرد افلاطون نیز درباره اختلافات موجود در افراد و جوامع مطالبی نوشته و برای تفاوت‌های نژادی، جنسی و اجتماعی اهمیت قایل بوده. به نظر ارسطو (برخلاف افلاطون) نوع استعداد‌های زنان و مردان متفاوت است و از این رو برای هر یک از آنها حقوق و و وظایف متفاوتی قائل است (مرتضی مطهری، ۱۳۶۹). در بین اندیشمندان ایرانی نیز تفاوت‌های فردی امری پذیرفته‌شده بوده است. در آثار سعدی، مولانا، خواجه نصیرالدین طوسی توجه به تفاوت‌های فردی مشاهده می‌شود. سعدی تربیت را براساس ذات و فطرت انسان توصیه می‌کند. از جمله می‌گوید: تربیت ناهل را چون گردکان بر گنبد است/ ذات بد نیکو نگردد چون که بنیادش بد است. مولانا می‌فرماید: هر دو گر یک نام دارد در سخن؛ لیک فرق است این حسن تا آن حسن / هر کسی را بهر

تفاوت‌های فردی ۳۹

کاری ساختند؛ میل آن را در دلش انداختند/ همچنان که سهل شد ما را حضر؛ سهل باشد قوم دیگر را سفر/ آن چنان که عاشقی بر سروری؛ عاشق است آن خواجه بر آهنگری.

از این دست مثال‌ها و توصیه‌ها در ادبیات فارسی به وفور دیده می‌شود. این موضوع میزان توجه و آگاهی اقوام از اختلاف‌های فردی را در بین انسان‌ها به خوبی نشان می‌دهد. البته لازم به ذکر است که پذیرش فرض وجود تفاوت‌های فردی در دنیای کهن، باعث تبعیض‌های قومی، نژادی و جنسیتی می‌شد. اعتقاد به برتر بودن بعضی از طبقات و کم‌اهمیت فرض کردن طبقات دیگر نمونه‌ای از این موارد است.

سؤالی برای تفکر بیشتر

به نظر شما به چه دلیل قبول تفاوت‌های فردی در دنیای گذشته منجر به تبعیض‌های مختلف و زیر سؤال بردن حقوق انسانی و اجتماعی بعضی از افراد، نژادها و گروه‌ها می‌شد؟ آیا در عصر حاضر هم که پذیرش تفاوت‌های فردی به صورت علمی درآمده این تبعیض‌ها می‌توانند ایجاد می‌شوند؟

توجه به تفاوت‌های فردی در طول تاریخ با فراز و فرودهای مختلف ادامه داشته است. قرون وسطی^۱ نقطه عطفی در تغییر نگاه به اختلاف‌های فردی به شمار می‌رود. در این دوران که از آن با عنوان دوران تاریک زندگی بشریاد می‌شود، توجه به تفاوت‌های فردی کاملاً کنار گذاشته شد و به جای آن کلیسا قوانین فلسفی کلی وضع کرد که به همه انسان‌ها تعمیم داده می‌شد. با گسترش آگاهی بشر و توجه به روش‌های شناخت نوین از جهان نظیر روش استدلال استقرایی^۲ و پس از آن روش علمی، قرون وسطی کم‌کم پایان یافت و جای خود را به عصر روشنگری داد. در این زمان شناخت قوانین علمی حاکم بر طبیعت و رفتار انسان‌ها، توجه به تفاوت‌های فردی را دوباره رونق داد. با استفاده از روش‌های علمی شناسایی و اندازه‌گیری تفاوت‌های فردی

۱. سال‌های بین پایان امپراتوری روم در قرن پنجم میلادی تا سقوط قسطنطنیه و پایان امپراتوری روم شرقی (یا بیزانس) در ۱۴۵۳ میلادی را قرون وسطی می‌گویند. قرون وسطی در اروپا با حاکمیت کلیسا بر اداره امور جامعه همراه بود و نزدیک به ۵۰۰ سال طول کشید.

2. Inductive reasoning

موضوع فعالیت اندیشمندان زیادی در این عصر شد. در قرن هجدهم دانشمندانی نظیر ژان‌ژاک روسو^۱، یوهان فریدریش هربرت^۲ توجه زیادی به تفاوت‌های فردی داشتند؛ ولی با وجود این، حتی در قرن نوزدهم نیز هنوز توجه واقعی به این امر نمی‌شد (دیناروند، ۱۳۹۴).

در خصوص تاریخ شروع توجه علمی به تفاوت‌های فردی چند روایت متفاوت وجود دارد. اولین روایت شاید عجیب به نظر بیاید که بگوییم توجه به تفاوت‌های فردی و اهمیت آن در این دوران مدیون علم ستاره‌شناسی است. در سال ۱۷۹۶ ستاره‌شناسی به نام ماسلکین همکار خود را به این دلیل که مشاهدات او از حرکات ستارگان یک ثانیه اختلاف داشت، اخراج کرد. در سال ۱۸۱۶ میلادی بیس، ستاره‌شناس آلمانی پس از خواندن این داستان و مطالعه موارد مشابه به این نتیجه رسید که افراد ادراک ثابتی از یک پدیده ندارند بلکه ادراک آنها در اثر حالات روانی و نگرش‌های فردی، در زمان‌های مختلف تغییر می‌کند.

از این تاریخ به بعد، مطالعه علمی تفاوت‌های فردی به صورت جدی آغاز شد. اما عده‌ای معتقدند که مطالعه علمی تفاوت‌های فردی، توسط نظریه تکاملی داروین شروع شده و برخی دیگر نیز فیلسوف معروف فرانسوی ژان‌ژاک روسو را آغازگر این مطالعه می‌دانند. و به همین دلیل او را پدر تعلیم و تربیت نوین نامیده‌اند. روسو، معتقد بود که کودکان دارای استعدادها و ویژگی‌های متفاوتی هستند؛ از این رو با روش تربیتی یکسان نمی‌توان با همه آنها برخورد کرد و لازم است انتخاب روش تربیتی متناسب با خصوصیات خاص هر کودک صورت گیرد.

علاوه بر موارد ذکر شده صاحب‌نظران دیگری نیز موجب گسترش علم تفاوت‌های فردی شدند. فرانسیس گالتون^۳، (که امروزه وی را پدر روان‌شناسی تفاوت‌های فردی می‌دانند) مک لین کتل^۴، آلفرد بینه^۵ (که اولین آزمون هوش را تهیه کرد) را می‌توان در زمره این افراد معرفی کرد. در جدول شماره ۱-۲ برخی از اندیشمندان حوزه مطالعه تفاوت‌های فردی معرفی شده‌اند.

-
1. Jean - Jacques Rousseau
 2. Johann Friedrich Herbart
 3. Francis Galton.
 4. MacLean Ketele
 5. Binet

تفاوت‌های فردی ۴۱

جدول ۱-۲ برخی از نخستین اندیشمندان حوزه مطالعه تفاوت‌های فردی

ردیف	اندیشمند	موضوع مورد مطالعه
۱	چارلز داروین	تکامل و انقراض گونه‌های مختلف جانداران
۲	فرانسس گالتن	تفاوت‌های فردی در هوش، مطالعه و نبوغ
۳	مک کین کتل	هوش و ساخت و هنجاریابی آزمون هوشی نوابسته به فرهنگ
۴	آلفرد بینه	شناخت و هنجاریابی اولین آزمون شنجش هوش
۵	ژان پیاژه	مطالعه نحوه رشد هوش و شناخت در کودکان
۶	چارلز اسپیرمن	مطالعه هوش کلی و اختصاصی
۷	دیوید وکسلر	ساخت و هنجاریابی آزمون اندازه‌گیری هوش کودکان و بزرگسالان
۸	ژان ژاک روسو	تفاوت‌های فردی کودکان در تعلیم و تربیت
۹	ماریا مونتسوری	ابداغ روش‌های تربیتی بازی‌محور براساس ویژگی‌های فردی کودکان
۱۰	مک گرگور	مطالعه انگیزش کارکنان براساس نظریه X و Y
۱۱	استرانگ و کودر	مطالعه علاقه‌ها و رغبت‌های شغلی
۱۲	بورودون	مطالعه دقت متمرکز و پراکنده در کار
۱۳	بورگادوس	مطالعه نگرش‌ها و تدوین نخستین نگرش‌سنج

طبقه‌بندی تفاوت‌های فردی

طبقه‌بندی کردن یکی از روش‌های سودمند است که کمک می‌کند پدیده مورد مطالعه قابل فهم‌تر شود. تفاوت‌های فردی هم به شکل‌های مختلفی طبقه‌بندی شده است. برخی از این طبقه‌بندی‌ها دقیق، عینی و علمی نبوده‌اند، از این رو برای شناسایی دقیق افراد چاره‌ای جز این نبود که توانایی‌های فردی به صورت علمی اندازه‌گیری شوند و برای انجام هر کار، فرد مناسبی انتخاب شود. رایج‌ترین طبقه‌بندی، تفاوت‌های فردی آنها را به سه بخش تقسیم می‌کند:

- ۱- تفاوت‌های جسمی و فیزیکی،
- ۲- تفاوت‌های روانی-حرکتی،
- ۳- تفاوت‌های روان شناختی.

تفاوت‌های جسمی و فیزیکی: این تفاوت‌ها شامل تفاوت در قد، وزن، نسبت قد به وزن^۱ (توده بدنی)، وضعیت اسکلتی و قامتی، رنگ پوست و چشم و حالت صورت، وضعیت انگشتان دست و از این قبیل ویژگی‌هاست.

تفاوت‌های روانی-حرکتی: شامل میزان مهارت‌های حرکتی نظیر توانایی استفاده از عضلات بدنی، دستها، پاها، میزان هماهنگی حرکات بدن با یکدیگر می‌شود.

تفاوت‌های روان‌شناختی: این تفاوت‌ها حوزه وسیعی از ویژگی‌های فردی شامل میزان هوش و ابعاد مختلف آن (نظیر هوش کلامی، هوش عددی، تجسم فضایی، حافظه و...)، ویژگی‌های شخصیتی، رغبت و علاقه‌ها، ارزش‌ها، نگرش‌ها و وضعیت سلامت روانی می‌شوند.

اندازه‌گیری و سنجش تفاوت‌های فردی

تفاوت‌های فردی قابل اندازه‌گیری و سنجش هستند. یکی از فعالیت‌های عمده روان‌شناسان کار، سنجش تفاوت‌های فردی است. منظور از اندازه‌گیری عبارت است از اختصاص اعداد به افراد، رفتار، اشیا و وقایع به شیوه‌ای منظم تا ویژگی‌های اختصاصی آنها نشان داده شود (دلاور، ۱۳۷۴). اندازه‌گیری در واقع کمی‌سازی متغیرهای مورد مطالعه است. منظور از سنجش تحلیل جامع و همه‌جانبه فرد با استفاده از اطلاعات به دست‌آمده از اندازه‌گیری است. سنجش شامل نوعی تحلیل و پیش‌بینی عملکرد فرد است و در درون خود نوعی داوری ارزشی دارد (لطف‌آبادی، ۱۳۷۵). برای اندازه‌گیری ویژگی‌های انسانی از ابزارهای مختلفی استفاده می‌شود؛ برای مثال از متر برای اندازه‌گیری قد و از ترازو برای اندازه‌گیری وزن استفاده می‌شود. ولی اندازه‌گیری ویژگی‌های روانی مانند هوش، خلاقیت، نگرش و شخصیت به‌سهولت اندازه‌گیری ویژگی‌های جسمی است. آزمون^۲ ابزار اندازه‌گیری ویژگی‌های روانی است. سیف (۱۳۸۳) آزمون را وسیله یا روشی نظام‌مند برای اندازه‌گیری نمونه‌ای از رفتار تعریف می‌کند. اندازه‌گیری ویژگی‌های روانی با استفاده از آزمون‌ها را روان‌آزمایی یا روان‌سنجی می‌گویند.

۱. شاخص توده بدنی یا (BMI) از تقسیم وزن بر حسب کیلوگرم بر مجذور قد بر حسب متر به دست می‌آید. از این شاخص برای انتخاب کارکنان در بعضی از مشاغل که وضعیت بدنی در آن شغل تأثیر گذار است مانند آتش‌نشانی و خلبانی استفاده می‌شود.

2. Test

تفاوت‌های فردی ۴۳

اندازه‌گیری‌های روانی علاوه بر آزمون که معروف‌ترین ابزار اندازه‌گیری روانی است، با روش‌های دیگری نظیر مشاهده^۱، مصاحبه^۲، پرسش‌نامه^۳، فهرست خصوصیات^۴ و مطالعات موردی^۵ نیز انجام می‌شود (لطف‌آبادی، ۱۳۷۵). مقیاس‌های اندازه‌گیری موضوعی است که باید در ارتباط با اندازه‌گیری و سنجش روانی به آن توجه شود. شناسایی و به‌کارگیری به‌جا و درست مقیاس‌های اندازه‌گیری موضوعی مهم در اندازه‌گیری و سنجش خصوصیات روانی است. در روان‌سنجی ۴ مقیاس اندازه‌گیری وجود دارد.

مقیاس‌های اندازه‌گیری

اندازه‌گیری متغیرهای روانی به سادگی اندازه‌گیری متغیرهای جسمی نیست. اندازه‌گیری صفات یا ویژگی‌های روانی می‌تواند دقیق یا تقریبی باشد. درجه دقت اندازه‌گیری این متغیرها متفاوت است. این تفاوت‌ها باعث می‌شود که معنای ارقام ناشی از اندازه‌گیری با یکدیگر فرق کنند. از همین رو بسته به نوع متغیری که در صدد اندازه‌گیری آن هستیم مقیاس مناسب با آن متغیر بایستی انتخاب شود. مقیاس‌های اندازه‌گیری عبارت‌اند از:

مقیاس اسمی

۱- مقیاس ترتیبی

۲- مقیاس فاصله‌ای

۳- مقیاس نسبی (لطف‌آبادی، ۱۳۷۵).

مقیاس اسمی

مقیاس اسمی^۶، ساده‌ترین مقیاس اندازه‌گیری است. به وسیله این مقیاس متغیرها به دو یا چند مقوله مجزا نظیر زن و مرد، شب و روز طبقه‌بندی می‌شوند. در مقیاس اسمی به متغیرهای مورد اندازه‌گیری یک رقم یا کد اختصاص می‌یابد. برای مثال در خصوص

1. Observation.
2. Interview
3. Questionnaire
4. Checklist
5. Case study
6. Nominal scale

جنسیت برای مردان عدد ۱ و برای زنان عدد ۲ تعریف می‌شود. هنگامی که کارکنان یک کارخانه را در چند گروه شاغل برای مثال شاغل در بخش تولید، بخش توزیع و بازرگانی خارجی طبقه‌بندی می‌کنیم و به آنها اعداد یک تا سه اختصاص می‌دهیم از مقیاس اسمی استفاده کرده‌ایم. این عددها هیچ‌کدام خاصیت کمی ندارند و چهار عمل اصلی در مورد آنها کاربرد ندارد. آنها نشانه‌های قراردادی و معرف مقوله‌ای مشخص هستند. اندازه‌گیری در این سطح فقط ارزش جداسازی طبقات از یکدیگر را دارد.

مقیاس ترتیبی

در مقیاس ترتیبی^۱ افراد، اشیا یا ویژگی‌ها را رتبه‌بندی می‌کنیم. در این مورد از اصطلاحات بهتر، بدتر، بزرگتر، کوچکتر و ... استفاده می‌شود. متغیرهای مورد مطالعه به ترتیب و براساس یک ویژگی از کم به زیاد طبقه‌بندی می‌شوند. برای مثال وقتی ده نفر را براساس «میزان علاقه آنها به کار کردن در یک کارخانه صنعتی» رتبه‌بندی می‌کنیم و به آنها اعداد یک تا ده را اختصاص می‌دهیم از مقیاس ترتیبی استفاده کرده‌ایم. در این مقیاس سطح اندازه‌گیری از سطح مقیاس اسمی بالاتر رفته است. اما این اعداد فقط معنای بیشتر و کمتر را نشان می‌دهند ولی نمی‌توانیم براساس این اعداد استدلال کنیم که برای مثال میزان علاقه به کار کردن دارنده رتبه ۴ دو برابر دارنده رتبه دو یا نصف دارنده رتبه هشت است. در این مقیاس فاصله بین طبقات مساوی نیست. مقیاس رتبه‌ای تنها ترتیب درجات را مشخص می‌کند اما قادر نیست فاصله بین آنها را مشخص کند. این فاصله‌ها نامساوی هستند. در این مثال فقط می‌توانیم بگوییم که میزان علاقه به کار کردن در فرد دارنده رتبه چهار بالاتر از رتبه دو و سه می‌باشد. اما نمی‌توانیم در مورد میزان این اختلاف اظهار نظر کنیم.

مقیاس فاصله‌ای

مقیاس اندازه‌گیری فاصله‌ای^۲ جزء مقیاس‌های پرکاربرد در روان‌شناسی است و برای اندازه‌گیری متغیرهایی نظیر هوش، استعداد و پیشرفت تحصیلی به کار می‌رود. در این

-
1. Ordinal scale
 2. Interval scale

تفاوت‌های فردی ۴۵

مقیاس رتبه‌ها را داریم و از فاصله بین رتبه‌ها هم اطلاع داریم. عددهایی که برای سنجش این متغیرها به کار می‌روند دارای صفر مطلق نیستند. برای مثال انسان با بهره هوشی صفر نداریم. در این مقیاس فاصله بین رقم‌ها مساوی هستند. اما بین این اعداد رابطه ضرب و تقسیم وجود ندارد. برای مثال، نمره بهره هوشی ۷۰ به معنای نصف بهره هوشی ۱۴۰ نیست. نمی‌توانیم ادعا کنیم فردی با بهره هوشی ۱۴۰ که به عنوان نابغه خوانده می‌شود دو برابر یک عقب‌مانده ذهنی (فرد دارای بهره هوشی ۷۰) باهوش است.

مقیاس نسبی

در مقیاس نسبی^۱ یا نسبتی عددها به معنای واقعی عددها در ریاضی هستند و تمامی روابط بین اعداد نظیر جمع، تفریق، ضرب و تقسیم درباره آنها صادق است. در این مقیاس صفر مطلق یعنی فقدان خاصیت یا صفت مورد نظر را داریم. ارزش عددی این مقیاس هنظیر ساختمان حسابی اعداد است. برای مثال وزن ۱۴۰ کیلو دو برابر وزن ۷۰ کیلو است.

انتخاب مقیاس‌های اندازه‌گیری براساس تعریف و ماهیت و پیوستگی هر متغیر صورت می‌گیرد. انتخاب مقیاس درست اندازه‌گیری در روان‌سنجی اهمیت بنیادی دارد. در جدول ۲-۲ خلاصه‌ای از ویژگی‌های مقیاس‌های اندازه‌گیری معرفی شده است (لطف‌آبادی، ۱۳۷۵).

جدول ۲-۲ خلاصه‌ای از ویژگی‌های مقیاس‌های اندازه‌گیری

سطوح اندازه‌گیری	رتبه‌بندی	تشخیص تفاوت	نقطه صفر مطلق
مقیاس اسمی	خیر	خیر	خیر
مقیاس ترتیبی	بله	خیر	خیر
مقیاس فاصله‌ای	آری	آری	خیر
مقیاس نسبی	آری	آری	آری

1. Ratio scale

در این جدول مقیاس‌های اندازه‌گیری براساس اینکه امکان رتبه‌بندی متغیرها و تشخیص تفاوت بین آنها را دارند یا خیر و دارا بودن نقطه صفر مطلق مقایسه شده‌اند. مقیاس اسمی هیچ‌کدام از ویژگی‌های ذکر شده را دارا نیست؛ ولی در مقابل مقیاس نسبی توانایی رتبه‌بندی و تشخیص تفاوت بین متغیرها را دارا و از نقطه صفر مطلق برخوردار است.

فعالیت عملی

مدیر یک کارخانه از بخش روان‌شناسی درخواست کرده است که از سه نفر داوطلب انجام کار در کارخانه اطلاعات زیر را تهیه و به او گزارش دهند:

- جنس، سن، وزن و قد آنها،
- میزان تحصیلات آنها،
- سطح هوش و حافظه آنها،
- نگرش آنها نسبت به انجام کار،
- میزان خلاقیت آنها.

بررسی کنید که برای هرکدام از این متغیرها باید چه نوع مقیاس اندازه‌گیری به کار گرفته شود؟

حال که با مقیاس‌های اندازه‌گیری آشنا شدیم در این قسمت آزمون‌هایی که در اندازه‌گیری و سنجش کارکنان مورد استفاده زیادی دارند، معرفی شده اند.

آزمون و انواع آن

آزمون‌های روانی را می‌توان با توجه به ویژگی‌هایی که دارند به روش‌های مختلف طبقه‌بندی کرد. برای مثال می‌توان آنها را از لحاظ استاندارد بودن یا غیراستاندارد بودن، فردی یا گروهی بودن، آزمون سرعت یا قدرت داشتن، آزمون کارایی یا شخصیت طبقه‌بندی کرد. با توجه به کثرت آزمون‌ها ارائه یک طبقه‌بندی جامع غیرممکن است. از طرف دیگر طبقه‌بندی آزمون برای تسهیل در کاربرد آنها انجام می‌شود و جدا کردن آنها از یکدیگر بیشتر جنبه قراردادی دارد.

برای آشنایی بیشتر با آزمون‌ها و انواع آنها نمونه‌ای از طبقه‌بندی آزمون‌ها تشریح شده است (سیف، ۱۳۹۰):

۱- آزمون‌های استاندارد در برابر آزمون‌های غیراستاندارد

آزمون‌های استاندارد براساس دستورالعمل خاص و به شیوه‌ای یکسان برای همه آزمون‌ها اجرا، نمره‌گذاری و تفسیر می‌شوند. این آزمون‌ها براساس عملکرد گروه نمونه وسیعی از آزمون‌ها هنجاریابی شده‌اند. و برای تفسیر نمره‌ای که آزمودنی در آن به دست می‌آورد با هنجار به دست‌آمده مقایسه و از این طریق موقعیت فرد آزمودنی نسبت به گروه هنجار تعیین می‌شود.

در مقابل این آزمون، آزمون‌های غیراستاندارد قرار دارند که به روش‌های غیرعلمی ساخته شده‌اند و برای ارزشیابی و سنجش‌های غیررسمی به کار می‌روند. آزمون‌هایی که توسط معلم‌ها و اساتید برای ارزیابی دانش‌آموزان و دانشجویان ساخته می‌شوند جزء آزمون‌های غیراستاندارد هستند.

۲- آزمون‌های توانایی در برابر آزمون‌های شخصیت

با وجود آنکه آزمون‌های استاندارد انواع مختلفی دارند؛ اما می‌توان اکثر آنها را در دو گروه آزمون‌های توانایی و آزمون‌های شخصیت طبقه‌بندی کرد. در آزمون‌های توانایی آزمودنی تلاش می‌کند که حداکثر توانایی خود را نشان دهد، اما در آزمون‌های شخصیت آزمودنی وضعیت خود را آن‌چنان که هست بروز می‌دهد. آزمون‌های توانایی عبارت‌اند از: آزمون‌های هوشی، استعداد و پیشرفت تحصیلی.

۳- آزمون‌های سرعت در برابر آزمون‌های قدرت

آزمون سرعت آزمونی است که آزمودنی باید در زمانی محدود و معین هر اندازه که می‌تواند به سؤال‌های آن پاسخ دهد. آزمون‌های دقت و توجه از این نوع هستند. از طرف دیگر آزمون قدرت است که در آن آزمودنی باید در زمان غیرمحدود یا در زمان نسبتاً زیاد وسعت دانش و میزان درک و فهم و مهارت خود را در پاسخ دادن به پرسش‌ها نشان دهد. این آزمون‌ها از آسان به مشکل تنظیم می‌شوند، در حالی که در آزمون سرعت سطح دشواری همه سؤال‌ها تقریباً یکسان است. آزمون‌های توانایی از نوع آزمون‌های قدرت به شمار می‌آیند.

۴- آزمون‌های گروهی در برابر آزمون‌های فردی

صرف‌نظر از نوع آزمون، آزمونی که در آن فقط یک نفر آزمایش می‌شود آزمون فردی است. آزمون هوشی وکسلر^۱ و آزمون شخصیتی رورشاخ^۲ نمونه‌هایی از آزمون‌های فردی هستند. از سوی دیگر آزمونی که هر جلسه درباره گروهی از افراد قابل اجراست نظیر آزمون هوشی ریون^۳ آزمون گروهی نامیده می‌شود.

۵- آزمون‌های وابسته به فرهنگ در برابر آزمون‌های ناپسته به فرهنگ

آزمونی وابسته به فرهنگ است که براساس یک فرهنگ خاص ساخته شده و پاسخ دادن به آن مستلزم آشنایی با آن فرهنگ است. بیشتر آزمون‌های شخصیت و هوش وابسته به فرهنگ هستند و برای آنکه در فرهنگ دیگری نظیر ایران قابل اجرا باشند لازم است که تغییراتی در مواد آنها داده و براساس فرهنگ جدید هنجاریابی شوند. از طرف دیگر آزمونی ناپسته به فرهنگ است که برای ساخت آن ملاک‌های فرهنگی لحاظ نشده و در تمام فرهنگ قابل اجرا باشد. آزمون ناپسته به فرهنگ کتل^۴ برای اندازه‌گیری هوش و آزمون فراختای حافظه برای یادآوری اعداد یک رقمی نمونه‌هایی از این نوع آزمون‌ها هستند.

۶- آزمون‌های کلامی در برابر آزمون‌های غیر کلامی

از لحاظ روش‌های جواب به سؤالات آزمون می‌توان آزمون‌ها را به آزمون‌های کلامی^۵ و غیرکلامی^۶ تقسیم کرد. آزمون کلامی آزمونی است که برای جواب دادن به آن توانایی‌های مربوط به زبان گفتاری، نوشتاری یا شنیداری لازم است. مقیاس‌های کلامی آزمون‌های هوشی وکسلر از این نوع هستند. از طرف دیگر آزمونی غیرکلامی است که برای جواب دادن به سؤالات آن، نقش زبان در آن حداقل ممکن باشد. در این نوع

-
1. Wechsler Intelligence Test
 2. Rorschach Test
 3. Raven Intelligence Test
 4. Cattell Culture Free Test
 5. Verbal
 6. Non verbal

تفاوت‌های فردی ۴۹

آزمون پاسخ‌ها از سوی آزمون‌شونده نوشته شده یا فعالیتی انجام می‌شود. آزمون هوشی مکعب‌های کس^۱ نمونه^۱ این نوع آزمون‌هاست.

۷- آزمون‌های عینی در برابر آزمون‌های ذهنی

آزمون عینی^۲، آزمونی است که تمام مراحل آن براساس یک دستورالعمل استاندارد انجام می‌گیرد. این دستورالعمل شامل محل اجرا، زمان اجرا، شیوه^۳ اجرا و به‌ویژه روش نمره‌گذاری و تفسیر آزمون است. در این نوع آزمون‌ها قضاوت آزمون‌گیرنده و نظر شخصی او در نمره‌گذاری بی‌تأثیر است یا تأثیر بسیار کمی دارد. در آزمون‌های ذهنی^۴ یا فراهکن^۴ دستورالعمل استاندارد وجود ندارد و نمره‌گذاری پاسخ‌های آزمودنی تا حدود زیادی از قضاوت شخص آزمون‌گیرنده تأثیر می‌پذیرد. بیشتر آزمون‌های روان‌شناختی از نوع آزمون‌های عینی هستند و هر نوع دخل و تصرف در دستورالعمل اجرای آنها، نتایج آن را بی‌اعتبار می‌کند.

۸- آزمون‌های ملاک مرجع در برابر آزمون‌های گروه مرجع

از لحاظ روش تفسیر نمره‌های آزمون می‌توان آنها را به دو گروه ملاک مرجع^۵ و گروه مرجع تقسیم کرد. در آزمون‌های ملاک مرجع، عملکرد هر آزمودنی با توجه به یک ملاک مشخص و بدون توجه به عملکرد سایر افراد گروه ارزیابی می‌شود. آزمون‌های تحصیلی از نوع ملاک مرجع هستند. از طرف دیگر در آزمون‌های گروه مرجع، عملکرد هر آزمونی با متوسط عملکرد افراد گروه مقایسه و تفسیر می‌شود. کنکور سراسری نمونه‌ای از آزمون گروه مرجع است.

هوش و اندازه‌گیری آن

هوش چیست؟ از هوش تعاریف مختلفی شده است. وکسلر هوش را نتیجه تأثیر دائمی و متقابل فرد با محیط تعریف می‌کند. به نظر او اگر این رابطه متقابل به صورت متعادل

1. Kohs Cubes Intelligence Test
2. Objective Test
3. Subjective
4. Projection
5. Criterion Referenced

صورت گیرد، موجب سازگاری فرد با محیط و پیشرفت هوشی او می‌شود. او به طور خلاصه هوش را تفکر عاقلانه، عمل منطقی و رفتار مؤثر در محیط تعریف می‌کند. ثرن‌دایک هوش را استعداد یادگیری و استفاده از آن در حل مسائل جدید تعریف می‌کند و بینة و سیمون هوش را قابلیت عمومی درک و استدلال می‌دانند. از هوش تعاریف زیادی شده است (گنجی، ۱۳۹۵). ویژگی مهمی که در این تعریف‌ها وجود دارد به شرح زیر است:

- قدرت تفکر انتزاعی،
- استعداد خوب تشخیص دادن، خوب استدلال و خوب درک کردن،
- توانایی فرد برای عمل ارادی و هدفمند، تفکر منطقی و برخورد مؤثر با محیط،
- توانایی تقبل فعالیت‌هایی که صفات مشخص آنها دشواری، پیچیدگی، مهارت و ابتکار است،

- در بیشتر تعریف‌های ارائه‌شده بر سه عنصر اصلی تأکید شده است:

- ۱- توانایی پرداختن به امور انتزاعی،
- ۲- توانایی حل مسائل،
- ۳- توانایی یادگیری و سازگاری با محیط.

آزمون هوش وکسلر

دیوید وکسلر روان‌شناس معروف امریکایی جزء روان‌شناسانی است که بر روی آزمون‌های هوشی به طور گسترده فعالیت کرده است. وکسلر هوش را «گنجایش فرد برای درک و فهم و فائق شدن بر محیط اطراف خویش» تعریف می‌کند. برای اندازه‌گیری هوش سه مقیاس برای سنین مختلف تدوین کرده است. مقیاس‌های هوشی وکسلر جزء پرکاربردترین آزمون‌های هوشی هستند و در کشور ما نیز به صورت گسترده استفاده می‌شوند. از نظر وکسلر هوش یک ویژگی پیوسته است. این خصوصیت در تمام سنین یکی است و به این معنا نیست که هوش در دوره‌ی خردسالی چیزی و در دوره‌ی کودکی یا نوجوانی و بزرگسالی چیز دیگری باشد. تست وکسلر دربرگیرنده‌ی مجموعه‌ای از آزمون برای ارزیابی توانایی‌های متفاوت است که در ترکیب آنها، گنجایش و توانایی هوش کلی را ارائه می‌دهد (رضایی و تقی‌زاده، ۱۳۹۳). هر سه

مقیاس از دو قسمت کلامی و غیرکلامی (عملی) تشکیل شده‌اند. وکسلر اندازه‌گیری هوش کودکان را عاملی مؤثر در پیش‌بینی رفتارهای آینده کودکان می‌داند. همچنین به نظر وی اجرای مقیاس‌های مختلف هوشی می‌تواند بسیاری از متغیرها نظیر میزان پیشرفت تحصیلی و میزان موفقیت شغلی آزمودنی‌ها را تا حدودی پیش‌بینی کند. از سوی دیگر به نظر وکسلر اجرای مقیاس‌های هوشی می‌تواند درباره نقاط قوت و ضعف شناختی آزمودنی اطلاعات باارزشی ارائه دهد. نکته مهمی که وکسلر بر آن تأکید می‌کند آن است که با اجرای مقیاس‌های هوشی می‌توان عملکردهای آزمودنی را در حوزه‌های مختلف سنجید و آنها را با عملکردهای همسالانش مقایسه کرد. همچنین به نظر وکسلر هنگام اجرای آزمون، آزمون‌کننده این فرصت را به دست می‌آورد که درباره روش‌های شخصی و منحصر به فرد آزمودنی‌ها اطلاعات جامعی به دست آورد و در نهایت به اعتقاد وکسلر آزمونگر می‌تواند هنگام اجرای مقیاس‌های هوشی درباره ویژگی‌های شخصی آزمودنی نظیر میزان عزت نفس، میزان اضطراب و میزان مهارت‌های اجتماعی وی اطلاعات جامعی را به دست آورد.

مقیاس‌های هوشی وکسلر

وکسلر در سه رده سنی مقیاس‌هایی را برای اندازه‌گیری و سنجش هوش تدوین و آنها را هنجاریابی کرده است:

۱- نخستین مقیاس هوشی وکسلر به منظور سنجش هوش بزرگسالان: این مقیاس در سال ۱۹۳۹ انتشار یافت. این مقیاس بعدها تجدید نظر شد و در سال ۱۹۵۵ با عنوان مقیاس هوشی وکسلر برای بزرگسالان منتشر شد. این مقیاس برای افراد ۱۶ سال به بالا کاربرد دارد.

۲- مقیاس دوم به منزله مقیاس هوشی وکسلر برای کودکان: این مقیاس در سال ۱۹۶۴ منتشر شد و آخرین تجدید نظر هم در سال ۱۹۹۰ در این مقیاس صورت گرفت. مقیاس هوشی وکسلر برای کودکان یک آزمون تحلیلی است که نمره‌گذاری آن برحسب میزان موفقیت آزمایش‌شونده انجام می‌گیرد. نمره‌گذاری براساس قانون همه یا هیچ انجام نمی‌گیرد، بلکه درجه موفقیت در نظر گرفته می‌شود. این آزمون برای کودکان ۵-۱۵ ساله اختصاص دارد. کل مقیاس از ۱۲ خرده‌آزمون تشکیل شده که دو

خرده‌آزمون آن (حافظه عددی و مازها) اختیاری است و می‌تواند به جای دو خرده‌آزمون دیگر به کار رود. این خرده‌آزمون‌ها برحسب ویژگی‌های کلامی یا غیرکلامی به دو گروه تقسیم می‌شوند (مارنات، ۱۳۸۹). جدول شماره دو محتویات هر کدام از این زیرگروه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲-۳: خرده‌آزمون‌های کلامی و غیرکلامی مقیاس هوش بزرگسالان وکسلر

خرده‌آزمون‌های غیرکلامی	خرده‌آزمون‌های کلامی
۱- تکمیل تصاویر	۱- اطلاعات عمومی
۲- تنظیم داستان‌های تصویری	۲- ادراک عمومی
۳- مکعب‌ها	۳- مسائل عددی
۴- الحاق قطعات	۴- تشابهات
۵- رمزنویسی	۵- لغات
۶- مازها	۶- حافظه عددی

۳- مقیاس هوشی وکسلر برای دوره پیش‌دبستانی: این مقیاس در سال ۱۹۶۷ و به منظور سنجش هوش کودکان ۴ تا ۶/۵ سال انتشار یافت. وکسلر سومین مقیاس هوشی خود را بر این فرض بنا نهاده است که کودک در دوره ۴ تا ۶ سالگی از خصوصیتی که از آن به هوش تعبیر می‌شود به طور کامل برخوردار است و می‌تواند آن را به شکل‌های گوناگون به نمایش بگذارد.

تذکر این نکته ضروری است که هدف از سنجش هوش، فقط طبقه‌بندی آزمودنی‌ها در گروه‌های مختلف هوشی نیست؛ بلکه هدف اصلی درک و آگاهی از توانایی‌ها و نقاط ضعف آزمودنی است. در راستای این هدف آزماینده با در نظر گرفتن نمرات حاصل از آزمون‌های مختلف مقیاس و به کمک مشاهدات خود و توجه به خطای استاندارد اندازه‌گیری، تصویر دقیقی از توانایی‌های آزمودنی و نقاط ضعف او به دست می‌آورد. هر سه مقیاس یادشده به صورت انفرادی اجرا می‌شوند و در شمار معروف‌ترین مقیاس‌های هوشی مورد استفاده در جهان هستند.

محاسن آزمون‌های هوش وکسلر

۱- داده‌های دقیق و روشن در خصوص کارکرد شناختی فرد با توجه به پاسخ او به خرده‌آزمون‌ها را فراهم می‌آورد.

تفاوت‌های فردی ۵۳

- ۲- توانایی مقایسه نقاط قوت و ضعف روانی شخص با مقایسه نتایج هر خرده آزمون را دارد.
- ۳- امکان سنجش متغیرهای شخصیت با مشاهده مستقیم شخص، مطالعه محتوای پاسخ‌ها، ارزیابی اطلاعات از الگوی نمره‌های خرده‌آزمون‌ها را فراهم می‌کند.
- ۴- توانایی اندازه‌گیری هوش کلامی و غیرکلامی را با هم دارد.
- ۵- از وضعیت هوش افراد نیم‌رخ به دست می‌دهد.

آزمون هوش بینه

آلفرد بینه اولین کسی بود که در سال ۱۹۰۵ در فرانسه مقیاس اندازه‌گیری هوش را منتشر کرد و به همین دلیل او را پدر آزمون‌های روانی نامیده‌اند. این تست برای تمام سنین قابل اجراءست و از میزان اعتبار بالایی برخوردار است. بعد از ساخت این آزمون در فرانسه، لوییس ترمن از دانشگاه استنفورد^۱، این آزمون را کمی اصلاح کرد و تغییر داد و نسخه دیگری از آن را مناسب نظام آموزشی آمریکا در سال ۱۹۱۶ طراحی و اجرا کرد. به این دلیل از این آزمون با عنوان استنفورد- بینه نام برده می‌شود. این آزمون، توانایی‌های ذهنی را در ۵ حوزه مختلف سنجیده، ارزیابی می‌کند. برای این کار، از ۱۰ تست استفاده می‌شود.

آنچه ما امروز به نام بهره هوشی یا ضریب هوشی می‌شناسیم، براساس این تست تعیین می‌شود. به این معنا که برای مثال اگر کسی ۱۰ سال سن داشته باشد و بتواند در تست هوش استنفورد بینه، امتیازی معادل متوسط افراد با سن ۱۰ ساله کسب کند، بهره هوشی او ۱۰۰ فرض می‌شود. عملکرد بهتر از متوسط ۱۰ ساله‌ها به عنوان بهره هوشی بالاتر از ۱۰۰ و عملکرد پایین‌تر از متوسط، به عنوان بهره هوشی زیر ۱۰۰ تفسیر می‌شود. این آزمون پنج عامل کلی را در حیطه کلامی و غیرکلامی اندازه‌گیری می‌کند.

نیم‌رخ هوشی تست بینه

پنج زمینه‌ای که در تست هوش استنفورد بینه سنجش و از آنها با عنوان حیطه‌های نیم‌رخ هوشی نام برده می‌شود به شرح زیرند (گنجی، ۱۳۹۵).

1. Terman, Lewis
2. Stanford University

استدلال سیال^۱

توانایی حل مسائل و شناسایی روابط، با استفاده از استدلال قیاسی، استقرایی، و تمثیل است. فعالیت‌های اصلی در این زمینه نیازمند آن است که آزمودنی بتواند قوانین بنیادی یا روابط اصلی را بین بخش‌هایی از اطلاعات که برای آزمودنی تازه‌گی دارند را شناسایی کند و به کار گیرد.

دانش

به مجموعه اطلاعاتی اطلاق می‌شود که از طریق آموزشگاه، محل کار، در اجتماع یا محیط منزل به فرد انتقال می‌یابد. دانش به تمامی مواد یادگرفته شده از قبیل خزانه لغات گفته می‌شود که در حافظه بلندمدت نگهداری می‌شود.

استدلال عددی

توانایی برای سر و کار داشتن با ارقام و حل مسائل کمی که در حیطه توانایی ریاضیات انجام می‌گیرد، با عنوان «استدلال کمی» مطرح می‌شود. با تأکید بر مسائل ارقامی و حل محاسبات پیچیده می‌توان نام دیگر استدلال کمی را «دانش ریاضی خاص» در نظر گرفت که از طریق یادگیری آموزشگاهی توسعه می‌یابد. توانایی بهره‌گیری از اصول منطقی و تفکر شناختی در حل مسائل ریاضی و بهره‌گیری از اصول و قواعد حاکم بر دنیای اعداد، به عنوان حیطه‌های سازنده استدلال کمی محسوب می‌شود.

پردازش دیداری-فضایی

هنگامی که آزمودنی توانایی مشاهده الگوها را در خصوص جهت‌گیری فضایی و کشف روابط نشان دهد، پردازش دیداری-فضایی اتفاق می‌افتد. پردازش دیداری فضایی با توانمندی تصویرسازی فضایی مرتبط است و هنگامی بروز می‌کند که شخص بتواند به با تأکید بر قطعات متنوع محرک‌های دیداری به یک ساختار کلی برسد. فعالیت‌هایی از قبیل تکمیل یک پازل، جهت‌یابی موقعیتی و جمع‌آوری موقعیت‌های مرتبط به این بعد مربوط می‌شوند.

حافظه فعال

بخشی از فرایند حافظه که اطلاعات متنوعی را در حافظه بلندمدت ذخیره می‌کند و مورد بازیابی، ذخیره یا انتقال قرار می‌دهد، به عنوان حافظه فعال شناخته می‌شود. به یاد

1. Fluid Reasoning

تفاوت‌های فردی ۵۵

آوردن کلمات، توانایی بازیابی و به خاطر آوردن جملات مطرح‌شده، به یاد داشتن تعداد مکعب‌ها و ترتیبشان در ردیف‌های رنگی و به طور منظم ضربه زدن به آنها، همه معرف حافظه فعال هستند. حافظه فعال به عنوان یکی از عوامل سازنده هوش است که در مقیاس‌های قبلی، از آن با عنوان حافظه کوتاه‌مدت و بلندمدت یاد می‌شود.

این ۱۰ خرده‌آزمون، توانایی ارائه ۸ هوشبهر را فراهم می‌کنند:

هوشبهر کلامی، هوشبهر غیرکلامی، هوشبهر کل، هوشبهر استدلال سیال، هوشبهر دانش، هوشبهر استدلال کمی، هوشبهر پردازش دیداری و فضایی و هوشبهر حافظه فعال. هوشبهر کلامی معمولاً توانایی فرد را در رشته‌های علوم علوم انسانی و هوشبهر غیرکلامی توانایی فرد را در رشته‌های فنی مهندسی و عمران پیش‌بینی می‌کند. فرم سنتی آزمون استانفورد بینه در حال حاضر دارای دو دفترچه است. یک دفترچه شامل پرسش‌نامه و دفترچه دیگر شامل تصاویر و تعدادی ابزار سنجش از جمله مهره، کلید، چاقو و عروسک است. دفترچه پرسش‌نامه شامل ۱۲۲ ماده سؤال است. سؤالات به ترتیب دشواری در مقاطع سنی مختلف از ۲ سالگی الی ۱۴ سالگی و بزرگسالی توزیع شده‌اند. موضوع سؤالات مربوط به کودکان درباره هوش حسی-حرکتی و موضوع بزرگسالان هوش انتزاعی است (کنجی، ۱۳۹۵).

نگرش و اندازه‌گیری آن

نگرش‌ها^۱ یکی از متغیرهایی هستند که تفاوت‌های فردی را به‌خوبی منعکس می‌کنند. نگرش‌های شغلی و بررسی آنها در محیط کار اهمیت زیادی دارند زیرا مستقیم یا غیرمستقیم بر رفتار کاری تأثیر می‌گذارند. عامل تمایز افراد در محیط کار از دیگران نگرش است. اهمیت جدی نگرش در این است که روابط محیط کار را اعم از رابطه کارکنان با یکدیگر، رابطه کارکنان با مدیریت، رابطه کارکنان با مشتریان و ارباب‌رجوع را تحت تأثیر قرار می‌دهد. انجام رفتارهای پذیرا، مؤدبانه، مسئولانه براساس نگرش فرد است. افراد دارای نگرش مثبت شغلی در این زمینه‌ها با افراد دارای نگرش منفی شغلی متفاوت هستند. از این رو بررسی و سنجش نگرش‌های کارکنان موضوع مهمی است که روان‌شناسان کار به آن می‌پردازند. برای درک رفتار فرد در سازمان و پیش‌بینی رفتار او شناخت نگرش کارکنان بسیار مهم است.

1. Attitude

مدیران از آن جهت به نوع نگرش کارکنان توجه می‌کنند که نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد؛ برای مثال کارگر یا کارمندی که از شغل خود راضی است کمتر غیبت می‌کند و میزان جابه‌جایی او با کارمند ناراضی کمتر است. اگر فرض کنیم که مدیر بخواهد میزان غیبت را پایین بیاورد، به‌ویژه هنگامی که نمی‌خواهد کارگران پربازده و مولد، سازمان را ترک کنند، باید به گونه‌ای عمل کند که فرد نگرشی مثبت به شغل خود پیدا کند. مسئله مهم این است که نگرش قابل کنترل است و مدیران می‌توانند کارکنان را به اموری مشغول کنند که با نوع نگرش آن‌ها سازگار است.

یک شخص می‌تواند هزاران نگرش داشته باشد، ولی در رفتار سازمانی بر رضایت شغلی، کار تعهد سازمانی توجه بیشتری می‌شود. بعضی از وجوه نگرش‌های کارکنان نسبت به محیط کار عبارت‌اند از:



- نگرش نسبت به نحوه پرداخت‌ها،
- نگرش نسبت به شرایط محیط کار،
- نگرش نسبت به شرح وظایف شغل،
- نگرش نسبت به نحوه مدیریت،
- نگرش نسبت به آینده شغلی.

تعاریف متعددی در زمینه مفهوم نگرش مطرح شده است. گوردون آلپورت (۱۹۳۵) نگرش را حالت آمادگی ذهنی و عصبی تعریف کرده است که از طریق تجربه سازمان می‌یابد و بر واکنش فرد نسبت به تمامی موضوع‌ها و موقعیت‌های وابسته به نگرش تأثیر مستقیم و پویا برجای می‌گذارد (اتکینسون و هیلگارد، ۱۳۹۵).

نگرش عبارت است از ترکیبی از باورها و هیجان‌هایی که شخص را پیشاپیش آماده می‌کند تا به دیگران، اشیا و گروه‌های مختلف به شیوه مثبت یا منفی نگاه کند. نگرش‌ها ارزیابی از اشیا را خلاصه می‌کنند و در نتیجه پیش‌بینی یا هدایت اعمال یا رفتارهای آینده را برعهده می‌گیرند.

اجزای شکل‌دهنده نگرش

هر نگرش از سه جزء به شرح زیر تشکیل می‌شود:

جزء شناختی: بخش شناختی نگرش به اجزایی نظیر باورها، افکار و ویژگی‌هایی که ما به هر موضوعی نسبت می‌دهیم تقسیم می‌شود. بسیاری از مواقع، ویژگی که هر فرد به یک موضوع نسبت می‌دهد به مثبت و منفی تقسیم می‌شود.

تفاوت‌های فردی ۵۷

جزء عاطفی: احساسات یا عواطفی نسبت به یک موضوع به این بخش از نگرش مربوط است. واکنش‌های عاطفی به شیوه‌های مختلف، نگرش را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

جزء رفتاری: بخش رفتاری نگرش به رفتارهای گذشته و همچنین تجربیات دربارهٔ یک موضوع مرتبط است. ممکن است افراد نگرش فعلی خود را از رفتار قبلی خود برداشت کرده باشند (کریمی، ۱۳۹۶).

مقیاس‌های اندازه‌گیری نگرش

برای اندازه‌گیری نگرش‌ها از مقیاس‌های سنجش نگرش استفاده می‌شود. مهم‌ترین مقیاس‌ها اندازه‌گیری نگرش به نقل از سرمد و بازرگان (۱۳۷۶) معرفی می‌شوند:

مقیاس لیکرت^۱، مقیاس افتراق معنایی، مقیاس ترستون^۲، مقیاس گاتمن^۳ و مقیاس فاصله اجتماعی بوگاردوس^۴:



۱- مقیاس لیکرت

این مقیاس از مجموعه‌ای منظم از گویه‌ها که به ترتیب خاصی تدوین شده است ساخته می‌شود. این گویه‌ها حالات خاصی از پدیدهٔ مورد اندازه‌گیری را به صورت گویه‌هایی که از لحاظ ارزش اندازه‌گیری دارای فاصله‌های مساوی است عرضه می‌کند. برای تدوین این گویه‌ها معمولاً از عبارات مساعد و نامساعد دربارهٔ پدیده مورد اندازه‌گیری به تعداد مساوی استفاده می‌شود. جهت امتیازدهی و ارزش‌گذاری کمی پاسخ‌های سؤالات مقیاس معمولاً از طیف لیکرت ۵ درجه استفاده می‌شود.

گزینه انتخابی بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد
امتیاز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵

نمره‌دهی به سؤالات در طیف لیکرت به این صورت است که پاسخ‌دهنده میزان موافقت خود را با هر یک از این عبارات در یک مقیاس درجه‌بندی‌شده که معمولاً از یک تا پنج یا هفت درجه است نشان می‌دهد. سپس آزمودنی به هر یک از گویه‌ها از نظر عددی رتبه‌ای اختصاص می‌دهد. از حاصل جمع عددی این ارزش‌ها نمرهٔ آزمودنی در این مقیاس به دست می‌آید.

1. Likert scale
2. Thurstone
3. Guttman
4. Bogardus social distance scale

۲- مقیاس افتراق معنایی

افتراق معنایی، یک روش کمی برای اندازه‌گیری معنای مفاهیم نزد افراد است و عکس‌العمل افراد نسبت به یک مفهوم یا شیء را توصیف می‌کند. در این مقیاس از پاسخ‌دهنده خواسته می‌شود تا مفهومی را روی یک مقیاس دو قطبی هفت درجه‌ای علامت‌گذاری کند. در دو قطب مقیاس دو صفت متضاد با هم قرار دارند. معمولاً پاسخ‌های آزمودنی را می‌توان به شیوه‌های مختلف تحلیل کرد. برای تحلیل کمی می‌توان به درجه‌بندی‌های هر مقیاس نمره‌هایی از ۷ تا ۱ یا ۳ تا ۷ داده و سپس با محاسبه جمع نمره‌های هر مفهوم در هر یک از مقیاس‌ها، مشخص کرد که دو مفهوم از نظر یک فرد یا یک گروه تا چه اندازه به یکدیگر شبیه هستند. مقیاس افتراق معنایی، ابزاری است که در مدت‌زمان کوتاه، اطلاعات بسیار مفیدی درباره نگرش افراد می‌دهد. با کمک این مقیاس می‌توان نمرخ نتایج را ترسیم و با مقایسه نمرخ‌ها اختلاف نگرش نسبت به مفاهیم را نشان داد. مقیاس افتراق معنایی بررسی تغییر در نگرش فرد را نسبت به یک موضوع امکان‌پذیر می‌کند از این مقیاس در پژوهش‌های روان‌درمانی نیز استفاده می‌شود. تفسیر نتایج حاصله از این مقیاس به‌آسانی صورت نمی‌گیرد و این خطر همیشه وجود دارد که درک افراد نسبت به معنای مفاهیم متفاوت از یکدیگر باشد.

۳- مقیاس ترستون

این مقیاس شامل مجموعه‌ای از گویه‌هاست که برای سنجش برخی از مفاهیم به کار می‌رود. در این مقیاس از پاسخ‌دهنده خواسته می‌شود، تا تمام مواردی را که با آنها موافق است علامت بزند. امتیاز هر فرد در این مقیاس به وسیله تعداد گویه‌هایی که با آن موافق است تعیین می‌شود.

۴- مقیاس گاتمن

این مقیاس شامل مجموعه‌ای از گویه‌هاست که در رابطه با نگرش فرد نسبت به یک موضوع تنظیم شده است. گویه‌ها بر حسب دشواری، پیچیدگی یا ارزش زنی مرتب می‌شوند و موافقت یا تأکید یک گویه، موافقت با سایر گویه‌های کم‌وزن‌تر را به دنبال دارد. این ویژگی تراکمی بودن مقیاس گاتمن به ما این امکان را می‌دهد تا با داشتن امتیاز کلی، نمره فرد را در هر گویه‌ای پیش‌بینی کنیم.

۵- مقیاس فاصله اجتماعی بوگاردوس

نوعی مقیاس سنجش نگرش است که در بررسی نگرش نسبت به گروه‌های قومی-سزادی، طبقات اجتماعی، گروه‌های مذهبی و حرفه‌ای از این مقیاس استفاده می‌شود. پیش‌فرض این مقیاس آن است که اگر فرد درباره‌ی یک گروه ویژه پیش‌داوری داشته باشد، فاصله اجتماعی بین او و اعضای آن گروه بیشتر خواهد بود. در این مقیاس گویه‌ها به صورت موقعیت‌های فرضی به ترتیبی که معرف فاصله اجتماعی باشد ارائه می‌شود.

عوامل مؤثر بر تفاوت‌های فردی

عوامل متعددی در ایجاد تفاوت‌های فردی دخالت دارند. مهم‌ترین این عوامل شامل وراثت، محیط و تعامل آنهاست.

۱- وراثت

وراثت یکی از مهم‌ترین دلایل ایجاد تفاوت‌های فردی است. منظور از وراثت صفاتی است که از پدر و مادر و از طریق ژن‌های موجود در کروموزوم‌ها، به انسان منتقل می‌شود (برک، ۱۳۸۲). علم ژنتیک یکی از شاخه‌های علوم زیستی است. به کمک قوانین و مفاهیم موجود در این علم به نحوه‌ی عمل وراثت پی می‌بریم. صفاتی نظیر رنگ پوست، گروه‌های خونی، استعداد بلندی یا کوتاهی قد، اعضای حسی، رنگ و شکل چشم‌ها، بینی و لبها اندازه‌ی دهان، وضع دندان‌ها، حساسیت‌پذیری، جزئیات بی‌شمار موجود در استخوان‌بندی، اندام‌های داخلی مغز، اعصاب، عضلات و نظیر اینها تحت تأثیر وراثت قرار دارند. حتی استعداد ابتلا به بسیاری از بیماری‌ها از قبیل سرطان، دیابت و بیماری‌های قلبی از طریق وراثت منتقل می‌شوند. وراثت علاوه بر انتقال صفات سالم انسانی منشأ انتقال صفات و بیماری‌ها و اختلالات نیز هست. گاه ژن‌ها کار خود را درست انجام نداده و عوارض نامطلوبی را به وجود می‌آورند، در نتیجه اندام یا بخشی از بدن دچار نقص می‌شود. ویژگی ظاهری افراد زال (آلبینو) حاصل نداشتن کارایی صحیح ژن‌های مربوط به رنگ هستند. هموفیلی یا بیماری نداشتن انعقاد خون هنگامی روی می‌دهد که ژن‌های خاصی قادر به تولید مواد لازم برای انعقاد خون نباشند. کوتاهی قد بر اثر ایجاد ناهنجاری در ژن‌های رشد به وجود می‌آید. برخی افراد بسیار بلندقد می‌شوند، زیرا ژن‌های مربوط به رشد در آنها بیش از حد فعال هستند.

برخی از انواع نابینایی، ناشنوایی، و ناهنجاری‌های خونی، عضلانی و عصبی را می‌توان جزو بیماری‌های موروثی رایج طبقه‌بندی کرد. ژن‌های بد ممکن است احتمال اینکه فردی بیش از دیگران دچار بیماری‌های قلبی، روانی و... شوند را افزایش دهند (پرک، ۱۳۸۶).

جنسیت که یکی از مهم‌ترین جنبه‌های تفاوت فردی است، تحت تأثیر وراثت است. وراثت در ویژگی‌های روانی نیز نظیر سطح هوش، حساسیت سیستم عصبی، زمینه ابتلا به اسکیزوفرنی نیز نقش دارد.

۲- محیط

عامل دیگری که بر تفاوت‌های فردی اثر می‌گذارد محیط است. هرآنچه که بیرون از انسان است و بر انسان احاطه دارد، محیط است. در واقع محیط شامل تمامی متغیرهای خارج از وجود فرد است که از آغاز باروری و انعقاد نطفه تا هنگام تولد و سپس تا مرگ، انسان را در بر می‌گیرد و بر او تأثیر می‌گذارد یا از وی تأثیر می‌پذیرد (کرباسچی، ۱۳۸۸).

محیط از رحم مادر آغاز می‌گردد اما بخش‌های وسیع محیط جغرافیایی، محیط خانوادگی، محیط فرهنگی و اجتماعی را نیز شامل می‌شود. براساس این تعریف از محیط، طبقه اجتماعی، نژاد و ملیت هم جزء عامل محیط قرار می‌گیرند.

تفاوت طبقه اجتماعی، نژاد و ملیت منشأ تفاوت‌های زیادی می‌شود. مطالعه در خصوص اختلاف‌های بین افراد از ملیت‌های مختلف تفاوت‌هایی را در شخصیت، خصوصیات و توانایی‌های ذهنی نشان می‌دهد. این تفاوت‌ها نتیجه تفاوت در محیط جغرافیایی، اجتماعی و فرهنگی این ملیت‌هاست. محیط از طریق تجربه و یادگیری بر رفتار فرد اثر می‌گذارد.

اخیراً روان‌شناسان به این نتیجه رسیده‌اند که اختلاف‌های فردی نتیجه تعامل محیط و وراثت است. تنوع و گوناگونی انسان‌ها نیز بر همین اساس قابل پیش‌بینی است.

کاربرد مفاهیم مربوط به تفاوت‌های فردی

همان گونه که بیان شد انسان‌ها از جنبه‌های مختلف جسمانی، شخصیتی، روانی و مهارت‌ها با یکدیگر تفاوت دارند. مسئله مهمی که مطرح است کاربرد این تفاوت‌ها و تأثیر آنها در محیط کار است. تفاوت‌های فردی به سه دلیل مهم برای روان‌شناسان کار مهم هستند (کنجی، ۱۳۹۳):

تفاوت‌های فردی ۶۱

- ۱- بر روی نحوه کارکردن و رفتار افراد در محیط کار اثر می‌گذارند،
 - ۲- بر روی احساس رضایت، موفقیت و سلامت روانی افراد اثر می‌گذارند،
 - ۳- نوع رفتار کارکنان بر کارایی و رسیدن سازمان‌ها به اهدافشان اثر می‌گذارند.
- به همین دلایل است که شناسایی تفاوت‌های فردی و به‌کارگیری مناسب آنها در محیط‌های کاری، موضوع مشترک روانشناسان کار و مدیران و کارفرمایان است.

کاربرد تفاوت‌های فردی در کار

در جهان امروز و با پیچیده تر شدن کارها، ضرورت انتخاب مناسب کارکنان نیز افزایش می‌یابد. شاید همه افراد بتوانند کارهای آسان را انجام دهند؛ اما بعضی از مهارت‌های شغلی چنان پیچیده هستند که فقط گروهی خاص از افراد می‌توانند آنها را انجام دهند. این وضع در مورد مهارت‌هایی که احتیاج به توانایی تفکر انتزاعی و استدلال کردن در سطوح بالا را دارند، محسوس‌تر است. افراد برای انجام دادن وظایف شغلی با هم تفاوت دارند. یک فرد در یادگیری مهارتی پیچیده زمان اندکی را صرف می‌کند و فرد دیگر برای کسب مهارتی ساده، زمان زیادی وقت صرف می‌کند (گنجی، ۱۳۹۳).

بعضی از کارکنان وقت‌شناس هستند و بعضی دیگر حساسیت خاصی نسبت به گذشت زمان ندارند. یکی کم‌حرف و ساکت و دیگری پرحرف و پرنرزی است. روان‌شناسان با کمک آزمونهای روانی و روش‌های گوناگون اندازه‌گیری نظیر بررسی سوابق، مصاحبه و مشاهده مشخصات و ویژگی‌های کارکنان را اندازه‌گیری می‌کنند. براساس نتایج اندازه‌گیری آنها میزان تناسب فرد برای تصدی یک شغل را مشخص می‌کنند. برخی از کاربردهای تفاوت‌های فردی در کار عبارت‌اند از:

الف- انتخاب کارکنان

داوطلبان انجام هر شغل باید ویژگی‌های هوشی، جسمی و شخصیتی لازم جهت تصدی شغل مورد نظر را داشته باشند. روان‌شناسان با استفاده از روش‌های مختلف اندازه‌گیری و سنجش، خصوصیات فرد را شناسایی و کمک می‌کنند تا فرد مناسب برای هر شغل انتخاب شود.

ب- آموزش کارکنان

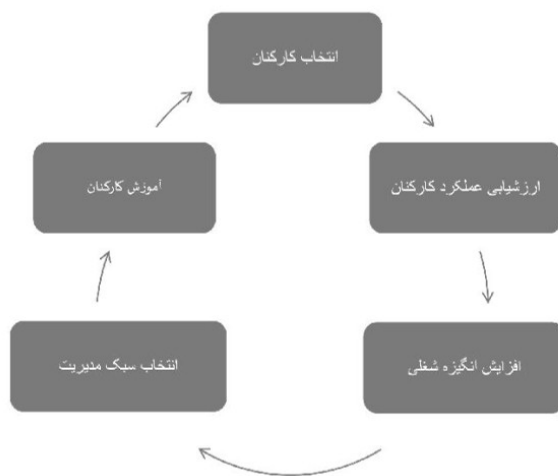
برای کارکنانی که تازه وارد شغلی می‌شوند آموزش توجیهی بدو استخدام پیش‌بینی می‌شود. برای سایر کارکنان نیز آموزش‌هایی برای به‌روزرسانی اطلاعات و مهارت‌های آنها اجرا می‌شود. این آموزش‌ها براساس ویژگی‌های کارکنان از قبیل میزان هوش و علاقه آنان به یادگیری تنظیم می‌شوند. آموزش‌های اجراشده هنگامی اثربخش خواهند بود که با توجه به نیاز کارکنان، ویژگی‌ها و توانایی آنها در یادگیری تنظیم شوند.

ج- ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان

یکی از وظایف روان‌شناسان کار همکاری در ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان است. توجه به تفاوت‌های فردی لازمه ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان است. در ارزیابی باید به این نکته توجه داشت که توانایی، علاقه، میزان پشتکار، هوش، سرعت عمل و سایر ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با هم تفاوت دارند و همه آنها به یک اندازه در انجام دادن وظایف شغلی خود مهارت ندارند. بنابراین، در ارزیابی عملکرد شغلی باید این موضوع روشن شود که آیا کارکنان حداکثر توان و ظرفیت خود را برای انجام وظایف شغلی خود به کار گرفته‌اند یا خیر؟ در صورتی که امتیاز ارزشیابی کارکنان از توانایی آنها پایین‌تر باشد روان‌شناسان به دنبال کشف دلایل آن و ارائه راهکارهایی برای اصلاح این وضعیت هستند (ساعتچی، ۱۳۸۲).

د- به‌کارگیری روش‌های مناسب مدیریت

شیوه مدیریت مناسب در هر سازمان براساس نوع ویژگی‌های فردی کارکنان و اهداف سازمان تأمین می‌شود. بعضی از کارکنان در شیوه‌های مدیریت آمرانه بعضی دیگر از آنان با سبک مدیریت مشارکتی سازگارترند. بعضی افراد ترجیح می‌دهند که به طور مستقیم به آنها گفته شود چه فعالیت‌هایی را و چگونه انجام دهند و بعضی دیگر ترجیح می‌دهند در چگونگی انجام وظایف شغلی خود آزادی عمل داشته باشند و بتوانند خلاقیت و نوآوری خود را به کار گیرند. روش مناسب مدیریت براساس شناخت کارکنان و انتخاب شیوه‌ای است که در آن افراد انگیزه بیشتری برای انجام وظایف شغلی خود داشته باشند.



شکل ۱-۲ کاربرد تفاوت‌های فردی در محیط کار

۵- افزایش انگیزه شغلی

برای افزایش انگیزه شغلی کارکنان لازم است که به تفاوت‌های فردی آنها توجه شود. برای بعضی از افراد دریافت پاداش مالی می‌تواند انگیزه ایجاد کند و برای برخی پاداش مالی اهمیت خاصی ندارد و در عوض جایگاه خاص و احترام در محیط برایش ایجاد انگیزه می‌کند. در نتیجه با توجه به این واقعیت که نیازهای افراد با یکدیگر تفاوت دارد هر یک از آنها به دلیل یا دلایل خاصی حداکثر توان و نیروی خود را در جهت انجام دادن وظایف شغلی به کار می‌گیرد. شناسایی این نیازها و انگیزه‌ها شرط اصلی افزایش انگیزه شغلی کارکنان است (حقیقی، ۱۳۸۴).

شکل شماره ۱-۲ کاربرد تفاوت‌های فردی در محیط کار را نشان می‌دهد.

فعالیت عملی

یک شغل ساده نظیر نانواپی و یک شغل پیچیده نظیر برنامه‌ریز و تحلیل‌گر سیستم را از نظر ویژگی‌های مورد نیاز فرد شاغل در این حرفه‌ها با یکدیگر مقایسه کنید. نتیجه فعالیت خود را در کلاس به اشتراک بگذارید.

نتایج به کارگیری کارکنان براساس تفاوت‌های فردی

در صورتی که ساماندهی کارکنان در محیط کار براساس ویژگی‌های خاص هرکدام از آنها صورت گیرد نتایج زیر را در پی خواهد داشت:

- ۱- کارایی سازمانی افزایش پیدا می‌کند،
 - ۲- رضایت شغلی کارکنان افزایش یافته، در نتیجه ترک شغل یا غیبت در کار نیز کاهش می‌یابد،
 - ۳- سوانح و آسیب‌های محیط کار کاهش می‌یابد،
 - ۴- خلاقیت و ابتکار در بین کارکنان افزایش می‌یابد.
- این شرایط مطلوب مدیران و کارکنان است. مدیران باتجربه تلاش می‌کنند تا تفاوت‌های موجود بین کارکنان خود را درست تشخیص دهند.
- یکی از وظایف روان‌شناس کار آن است که مشخص کند هریک از داوطلبان تازه‌وارد تا چه اندازه خصوصیات توانایی انجام شغل مورد نظر را دارند.

خلاصه فصل

تفاوت و گوناگونی در بین انسان‌ها امری رایج و اساسی است. حتی در بین دوقلوهای همسان نیز که منشأ ژنتیکی یکسانی دارند نیز تفاوت‌هایی وجود دارد. به گونه‌ای که هر انسان موجودی منحصر به فرد و برخوردار از ویژگی‌ها و صفات خاص خود است. از این گوناگونی‌ها با عنوان تفاوت‌های فردی یاد می‌شود. روان‌شناسی تفاوت‌های فردی به عنوان رشته‌ای از علم روان‌شناسی این موضوع را مطالعه می‌کند.

انسان‌ها از زمان‌های دور از وجود تفاوت‌های فردی آگاه بودند و براساس این تفاوت‌ها، تقسیم کار می‌کردند. برای مثال، دسته‌ای از افراد، شکارچی و عده‌ای دیگر تهیه‌کننده هیزم و خوراک بودند. افلاطون و ارسطو از فیلسوفان معروف یونان باستان

تفاوت‌های فردی ۶۵

هم درباره تفاوت‌های فردی نظریه‌پردازی کرده‌اند. افلاطون معتقد بود که گماردن افراد به مشاغل باید براساس قابلیت و شایستگی آنها صورت گیرد. او افراد جامعه را به ۳ قسمت مشابه بدن انسان، شامل سر، سینه و شکم تقسیم می‌کرد. در بین اندیشمندان ایرانی نیز تفاوت‌های فردی امری پذیرفته شده است. سعدی، مولانا، خواجه نصیرالدین طوسی به تفاوت‌های فردی توجه داشته‌اند.

توجه به تفاوت‌های فردی در طول تاریخ با فراز و فرودهای مختلف ادامه داشته است. در قرون وسطی توجه به تفاوت‌های فردی کاملاً کنار گذاشته شد و به جای آن کلیسا قوانین فلسفی کلی، وضع کرد که به همه انسان‌ها تعمیم داده می‌شد. پس از پایان قرون وسطی و آغاز عصر روشنگری، توجه به تفاوت‌های فردی دوباره رونق گرفت. در این زمان دانشمندان رشته‌های مختلف با استفاده از روش‌های علمی به شناسایی و اندازه‌گیری تفاوت‌های فردی پرداختند.

طبقه‌بندی از روش‌های سودمند است که کمک می‌کند پدیده مورد مطالعه قابل فهم‌تر شود. تفاوت‌های فردی به شکل‌های مختلفی طبقه‌بندی می‌شوند. رایج‌ترین طبقه‌بندی، تفاوت‌های فردی را به سه بخش تفاوت‌های فیزیکی، روانی-حرکتی و روان‌شناختی تقسیم می‌کند.

تفاوت‌های فردی قابل اندازه‌گیری و سنجش هستند. منظور از اندازه‌گیری عبارت است از اختصاص اعداد به افراد، رفتار، اشیا و وقایع به شیوه‌ای منظم تا ویژگی‌های اختصاصی آنها مشخص شود. اندازه‌گیری در واقع کمی‌سازی متغیرهای مورد مطالعه است. برای اندازه‌گیری ویژگی‌های انسانی از ابزارهای مختلفی استفاده می‌شود. آزمون، ابزار اندازه‌گیری ویژگی‌های روانی است. اندازه‌گیری‌های روانی علاوه بر آزمون که معروف‌ترین ابزار اندازه‌گیری روانی است، با روش‌های دیگری نظیر مشاهده، مصاحبه، پرسش‌نامه، فهرست خصوصیات و مطالعات موردی نیز انجام می‌شود.

ابزارهای اندازه‌گیری براساس مقیاس‌های اندازه‌گیری ساخته می‌شوند. این مقیاس‌ها عبارت‌اند از مقیاس اسمی، ترتیبی، فاصله‌ای و نسبی. مقیاس اسمی ساده‌ترین مقیاس اندازه‌گیری است. به وسیله این مقیاس متغیرها به دو یا چند مقوله مجزا نظیر زن و مرد، شب و روز و ... طبقه‌بندی می‌شوند. در مقیاس ترتیبی افراد، اشیا یا ویژگی‌ها به ترتیب و براساس یک ویژگی از کم به زیاد رتبه‌بندی می‌شوند. مقیاس فاصله‌ای جزء مقیاس‌های پرکاربرد در روان‌شناسی است و برای اندازه‌گیری متغیرهایی نظیر هوش،

استعداد و پیشرفت تحصیلی به کار می‌رود. در مقیاس نسبی یا نسبی عددها به معنای واقعی عددها در ریاضی هستند و تمامی روابط بین اعداد نظیر جمع، تفریق، ضرب و تقسیم درباره آنها صادق است. انتخاب مقیاس‌های اندازه‌گیری براساس تعریف و ماهیت و چستی هر متغیر صورت می‌گیرد.

آزمون‌های روانی از لحاظ استاندارد یا غیراستاندارد بودن، فردی یا گروهی بودن، آزمون سرعت یا قدرت بودن، آزمون کارایی یا شخصیت بودن طبقه‌بندی می‌شوند. هوش یکی از ویژگی‌های مهم فردی است. هوش به شکل‌های مختلفی تعریف شده است. در بیشتر تعریف‌های ارائه‌شده بر سه عنصر اصلی توانایی پرداختن به امور انتزاعی، حل مسائل و توانایی یادگیری و سازگاری با محیط تأکید شده است. آزمون هوش و کسلر و آزمون هوش بینه از آزمون‌های معروف اندازه‌گیری هوش هستند.

نگرش‌ها یکی از متغیرهایی هستند که تفاوت‌های فردی را به‌خوبی منعکس می‌کنند. نگرش‌های شغلی و بررسی آنها در محیط کار اهمیت زیادی دارند؛ چرا که مستقیم یا غیرمستقیم بر رفتار کاری تأثیر می‌گذارند.

برخی نگرش‌های کارکنان نسبت به محیط کار عبارت‌اند از: نگرش نسبت به نحوه پرداخت‌ها، شرایط محیط کار، شرح وظایف شغلی، نحوه مدیریت و آینده شغلی.

هر نگرش از سه جزء شناختی، عاطفی و رفتاری تشکیل می‌شود. برای اندازه‌گیری نگرش‌ها از مقیاس‌ها سنجش نگرش استفاده می‌شود. مهم‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری نگرش مقیاس لیکرت، مقیاس افتراق معنایی، مقیاس ترستون، مقیاس گاتمن و مقیاس فاصله اجتماعی بوگاردوس هستند.

عوامل متعددی در ایجاد تفاوت‌های فردی دخالت دارند. مهم‌ترین این عوامل وراثت و محیط هستند. اطلاعات به دست‌آمده در تفاوت‌های فردی برای انتخاب کارکنان، آموزش کارکنان، ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان و افزایش انگیزه شغلی و به‌کارگیری روش‌های مناسب مدیریت استفاده می‌شوند.

سؤالات چهارگزینه‌ای

۱- تقسیم‌بندی‌های شغلی اولیه در تاریخ زندگی بشر بر چه اساسی بوده است؟

- الف- براساس جنسیت
ب- نژاد
ج- سن
د- توانمندی

تفاوت‌های فردی ۶۷

۲- کدام فیلسوف معتقد بود که گماردن افراد به مشاغل باید براساس قابلیت و شایستگی آنها صورت گیرد؟

- الف- ارسطو
ب- افلاطون
ج- بقراط-
د- هیچ‌کدام

۳- افلاطون افراد جامعه را به ۳ قسمت مشابه بدن انسان تقسیم کرده است طبق نظر ایشان افراد کدام طبقه اسباب زندگی سایر اعضای جامعه را فراهم می‌کنند؟

- الف- سر
ب- قلب
ج- سینه
د- شکم

۴- طبق نظر افلاطون چرا فیلسوفان خردمندترین افراد هستند؟

- الف- به طبقات ممتاز تعلق دارند
ب- مسئول حفظ نظم و امنیت جامعه‌اند
ج- شیوه درست تفکر را آموخته‌اند
د- اداره جامعه کار دشواری است

۵- معادله شخصی مربوط به نظریه کدام اندیشمند است و دربرگیرنده چه موضوعی است؟

- الف- ماسلکین؛ رد تفاوت‌های فردی
ب- بیس؛ رد تفاوت‌های فردی
ج- ماسلکین؛ پذیرش تفاوت‌های فردی
د- بیس؛ پذیرش تفاوت‌های فردی

۶- پدر تعلیم و تربیت نوین چه کسی است و طرفدار کدام نظریه در آموزش و پرورش است؟

- الف- ژان ژاک روسو؛ معلم‌محور
ب- فرانسس گالتون؛ معلم‌محور
ج- ژان ژاک روسو؛ شاگردمحور
د- فرانسس گالتون؛ شاگردمحور

۷- آزمون‌های نوابسته به فرهنگ مربوط به کار کدام اندیشمند است؟

- الف- مک کین کتل
ب- آلفرد بینه
ج- ژان پیازه
د- اسپرمن

۸- در کدام یک از مقیاس‌های زیر فاصله بین طبقات مساوی نیست؟

- الف- اسمی
ب- ترتیبی
ج- فاصله‌ای
د- اسمی و ترتیبی

- ۹- در کدام یک از مقیاس‌های زیر رتبه‌بندی وجود ندارد؟
الف - تربیتی
ب - اسمی
ج - فاصله‌ای
د - نسبی

۱۰- کدام گزینه صحیح است؟

- الف- آزمون‌های معلم‌ساخته جزء آزمون‌های غیراستاندارد هستند.
ب- در آزمون‌های شخصیت از فرد خواسته می‌شود حداکثر توانایی خود را نشان دهد.
ج - در آزمون‌های قدرت فرد باید در زمان محدودی مهارت خود را نشان دهد.
د- آزمون هوش و کسب جزء آزمون‌هایی است که به صورت گروهی اجرا می‌شوند.
- ۱۱- فعالیت‌هایی نظیر تکمیل یک پازل و جهت‌یابی مربوط به کدام بعد هوش می‌شوند؟
الف - استدلال سیال
ب - استدلال عددی
ج - استدلال استقرایی
د - پردازش دیداری - فضایی

سؤالات تشریحی

- ۱- چند مورد از فرایندهای ذهنی را مثال بزنید.
- ۲- دلایل پویا بودن علم روان‌شناسی را توضیح دهید.
- ۳- مهارت‌های زندگی را تعریف کنید.
- ۴- آثار خانوادگی و اجتماعی کار را تشریح کنید.
- ۵- پنج مورد از خدمات روان‌شناسی کار را معرفی کنید.

منابع

- اتکینسون، آر.ال، هیلگارد، آر.ای. (۱۳۹۵) زمینه روان‌شناسی، ترجمه مهدی گنجی، انتشارات ساوالان
- برک، لورا، (۱۳۸۲). روان‌شناسی رشد. ترجمه یحیی سیدمحمدی. انتشارات ارسباران
- ترنس، آر، میچل. (۱۳۷۷). مردم در سازمان‌ها. ترجمه حسین شکرکن، ج دوم
- حقیقی، محمدعلی، (۱۳۸۴). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات ترمه
- دلاور، علی، (۱۳۷۴). مقدمه‌ای بر نظریه‌های اندازه‌گیری: روان سنجی، ج اول. انتشارات سمت

تفاوت‌های فردی ۶۹

- دیناروند. حسین، (۱۳۹۴). مکاتب فلسفی و نظریه‌های تعلیم و تربیت. انتشارات دانش‌پرو
- رضایی. اکبر، تقی زاده. احسان، (۱۳۹۳). روان‌شناسی هوش و سنجش آن. انتشارات دانشگاه پیام نور
- ساعتچی. محمود، (۱۳۸۲). روان‌شناسی بهره‌وری، ابعاد کاربردی روان‌شناسی کار و روان‌شناسی صنعتی-سازمانی، مؤسسه نشر ویرایش، چاپ چهارم
- سرمد. زهره، بازرگان. عباس، حجازی. الهه، (۱۳۷۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. انتشارات آگه
- سیف. علی‌اکبر، (۱۳۹۰). روان‌شناسی تربیتی، انتشارات دانشگاه پیام نور، (۱۳۹۰)
- _____، (۱۳۸۳). اندازه‌گیری، سنجش و ارزشیابی آموزشی. تهران. نشر دوران
- کرباسی. منیژه، (۱۳۸۸). روان‌شناسی رشد. یک. انتشارات دانشگاه پیام نور
منابعی برای مطالعه بیشتر
- کریمی. یوسف، (۱۳۹۵). روان‌شناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم و کاربردها). نشر ارسباران
- گنجی. حمزه، (۱۳۹۵). روان‌شناسی و سنجش هوش. انتشارات ساوالان، (۱۳۹۵).
- _____، (۱۳۹۳). روان‌شناسی تفاوت‌های فردی، نشر ساوالان، (۱۳۹۳).
- لطف‌آبادی. حسین، (۱۳۷۵). سنجش و اندازه‌گیری در علوم تربیتی و روان‌شناسی، چاپ دوم. تهران: انتشارات سمت
- مارنات. گری گرات، (۱۳۸۹). سنجش روانی. مترجم حسن پاشاشریفی و محمدرضا نیکخو، دفتر نشر سخن
- مطهری. مرتضی، (۱۳۶۹). نظام حقوقی زن در اسلام. انتشارات صدرا



فصل ۳

کار و شخصیت هدف‌های یادگیری

از دانشجو انتظار می‌رود پس از مطالعه این فصل بتواند:

- شخصیت را تعریف کند.
- مراحل رشد شخصیت را از نظر استانی‌های حال توضیح دهد.
- سؤالاتی که نظریه‌ها درباره ماهیت انسان پاسخ می‌دهند را توضیح دهد.
- پنج مورد از نظریه‌های مهم شخصیت را معرفی کند.
- پنج عامل اصلی شخصیت را تشریح کند.
- رابطه نوع شخصیت را با کار توضیح دهد.
- نتایج فردی تطابق نداشتن شغل با ویژگی‌های شخصیتی را تشریح کند.
- نتایج سازمانی تطابق نداشتن شغل با ویژگی‌های شخصیتی را تشریح کند.

تعریف و مفهوم شخصیت

شخصیت جزء واژه‌های پرکاربرد در گفتگوهای روزانه است. به طور معمول می‌شنویم که درباره دیگران گفته می‌شود، فلانی فرد باشخصیتی است. یا فلان شخص آدم

کار و شخصیت ۷۱

بی‌شخصیتی است. با این توصیف‌ها غالباً درجه کارآیی و جاذبه اجتماعی فرد مورد نظر چقدر است. معنای علمی شخصیت متفاوت با این باورهاست. شخصیت ترجمه واژه انگلیسی پرسونالیتی^۱ است. ریشه این واژه از کلمه پرسونا^۲ لاتین مشتق شده است. پرسونا نقابی بوده است که بازیگران تئاتر در یونان باستان هنگام ایفای نقش‌های مختلف بر چهره می‌گذاشتند. با این نقاب بازیگر خود را به عنوان فردی که نقاب آن را نشان می‌دهد معرفی می‌کرد. با توجه به این معنی، شخصیت به معنای نقابی است که افراد با آن خود را نشان می‌دهند. بنابراین، مفهوم اصلی و اولیه شخصیت، تصویری صوری و اجتماعی است و براساس نقشی که فرد در جامعه بازی می‌کند، ترسیم می‌شود. شخصیت یک مفهوم انتزاعی است می‌توانیم آن را به مفهوم انرژی در فیزیک تشبیه کنیم که قابل مشاهده نیست. شخصیت را می‌توان از طریق، ترکیب رفتار، افکار، انگیزش و هیجان استنباط کرد.

شخصیت باعث تفاوت افراد از یکدیگر می‌شود. اما این تفاوت‌ها فقط در بعضی ویژگی‌ها و خصوصیات است. به عبارت دیگر افراد در بسیاری از ویژگی‌های شخصیتی به یکدیگر شباهت دارند؛ بنابراین، شخصیت را می‌توان از این جهت که مردم در چه ویژگی‌هایی با هم تفاوت یا شباهت دارند بررسی کرد. روان‌شناسان در مورد تعریف دقیق شخصیت اتفاق نظر ندارند و هرکدام تعریف خود را از شخصیت ارائه کرده‌اند (اتکینسون و همکاران، ۱۳۸۱).

کارل راجرز^۳، شخصیت را یک خویشتن سازمان‌یافته دائمی می‌داند که محور تمام تجربه‌های وجودی است. یا آلپورت^۴ از شخصیت با عنوان یک مجموعه عوامل درونی که تمام فعالیت‌های فردی را جهت می‌دهد، نام می‌برد. واتسون^۵ روان‌شناس رفتارگرا شخصیت را مجموعه سازمان‌یافته‌ای از عادت‌ها تعریف می‌کند. جورج کلی^۶ یکی از روان‌شناسان شناختی معاصر، روش خاص هر فرد را در جست‌وجو برای تفسیر معانی زندگی شخصیت می‌داند (شاملو، ۱۳۹۱).

1. personlity
2. persona
3. Rogers
4. Olport
5. Watson
6. George Kelly

شخصیت عبارت است از مجموع صفات جسمانی، عقلانی، هیجانی و ارادی فرد، و تعامل با این عوامل که به وسیله ظاهر، رفتار، عادات و روابط با دیگران آشکار می‌شود. این ویژگی‌ها باعث می‌شوند اشخاص به عنوان موجوداتی کاملاً متمایز از یکدیگر شناخته شوند (سیاسی، ۱۳۷۴). بعضی از روان‌شناسان از جمله شلدون ویزگی‌های جسمی را هم در تعریف شخصیت آورده‌اند.

در حقیقت، تعریف شخصیت از دیدگاه هر دانشمند یا هر مکتب و گروهی به نظریه خاص آنها بستگی دارد (شاملو، ۱۳۹۱). هیلگارد شخصیت را الگوهای رفتار و شیوه‌های تفکر که نحوه سازگاری شخص را با محیط تعیین می‌کند تعریف کرده است. این تعریف‌ها نشان‌دهنده تنوع برداشت و دیدگاه نسبت به شخصیت‌اند. در تأیید این تنوع گوردون آپورت (۱۹۳۶) روان‌شناس، متوجه شد که تنها در یک فرهنگ لغت انگلیسی، بیش از ۴۰۰۰ واژه برای توصیف ویژگی‌های مختلف شخصیت وجود دارد (کریمی، ۱۳۸۳).

گرچه همه نظریه‌پردازان شخصیت، با یک تعریف واحد از آن موافق نیستند، اما می‌توانیم وجوهی از تعریف شخصیت را که بیشتر نظریه‌پردازان با آن موافق‌اند را پیدا کنیم. به طور خلاصه و با در نظر گرفتن جنبه‌های مختلفی که در این تعریف‌ها ذکر شده است می‌توانیم شخصیت را به صورت زیر تعریف کنیم:

فعالیت عملی

حداقل بیست مورد از ویژگی و صفات شناختی، عاطفی، رفتاری خود را بنویسید.

تعریف شخصیت

شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و صفات شناختی، عاطفی، رفتاری نسبتاً پایدار است که تحت تأثیر تفاوت‌های فردی هستند. این ویژگی‌ها موجب شناخت فرد با آن صفات شده و او را از دیگران متمایز می‌کند.

رشد شخصیت

شخصیت پدیده‌ای تکاملی و تدریجی است که در طول زمان تحت تأثیر بسیاری از عوامل درونی و بیرونی از جمله وراثت، خصوصیات جسمانی، تجارب دوران رشد و شرایط اجتماعی تکوین پیدا می‌کند.

کار و شخصیت ۷۳

تاریخچه زندگی یک فرد در واقع مدت‌ها پیش از تولد و با انعقاد نطفه آغاز می‌شود. شرایط جنین و محیط قبل از تولد بخش مهمی از تاریخچه رشد شخصیت انسان را تشکیل می‌دهد و عوامل ژنتیکی و محیطی از این زمان تأثیر خود را بر جای می‌گذارند. منشأ بسیاری از اختلالات جسمی و ذهنی پیش از تولد و در سازوکارهای ژنتیکی و شرایط محیطی‌ای که جنین را احاطه کرده است، قرار دارند. تولد و شرایطی که برای نوزاد ایجاد می‌شود نیز بخش مهمی از مراحل رشد شخصیت را تشکیل می‌دهد. پس از تولد در دوران کودکی رشد شخصیت ادامه پیدا می‌کند (برک، ۱۳۸۷).

استانلی هال^۱ روان‌شناس معروف رشد شخصیت را به ۵ مرحله تقسیم می‌کند:

- الف- دوره شیرخوارگی از تولد تا ۲ سالگی،
- ب- دوره کودکی اولیه ۲ تا ۶ سالگی،
- ج- دوره کودکی میانه (۶ تا ۱۲ سالگی)،
- د- دوران بلوغ ۱۲ تا ۱۸ سالگی،
- هـ- دوره جوانی.

دوران شیرخوارگی و کودکی تأثیری اساسی بر رشد و شکل‌گیری شخصیت برجای می‌گذارد. بخشی از صفات پایه انسان حاصل تجارب دوران کودکی است. احساس امنیت، استقلال، ابتکار و عزت نفس از صفات اصلی هستند که تا ۵ سالگی در کودک پایه‌ریزی می‌شوند (مجد، ۱۳۷۸).

در دوره پیش‌دبستانی بسیاری از الگوهای رفتاری نظیر رفتار اکتشافی و سخن‌گویی که در دوره شیرخوارگی آغاز شده به تکامل خود ادامه داده و شکل‌گیری شخصیت را در مرحله‌ای بالاتر امکان‌پذیر کنند. دوره کودکی میانه را روان‌کاوان از نظر رشد جنسی دوره نهفتگی می‌دانند. در این دوره کودک در محیط مدرسه با کودکانی با شخصیت‌های گوناگون در تماس و مرادده است و مدرسه نقش مهمی در اجتماعی کردن کودک ایفا می‌کند.

دوره بلوغ با رشد سریع و تغییرات بارز جسمی مشخص می‌شود. ظهور علائم ثانوی جنسی در پسران و دختران مختص این دوره است. این تغییرات جسمی با تغییرات روانی مختلفی نیز همراه است (شاملو، ۱۳۹۱).

1. Stanly Hall

فروید معتقد است که شخصیت آدمی در پنج سال اول زندگی پایه‌گذاری می‌شود. تحولات بعدی که در طول زندگی رخ می‌دهد تحت تأثیر این پایه اولیه است. منظور از این جمله معروف فروید که می‌گوید «کودک خردسال پدر آدم بزرگسال است». این است: همان طور که کودک صفات خود را از پدر و مادر به ارث می‌برد شخصیت انسان بزرگسال نیز بر پایه کودکی شکل می‌گیرد (سیاسی، ۱۳۷۴).

سؤالات اساسی در خصوص ماهیت انسان

نظریه‌پردازان و محققان شخصیت به دنبال یافتن دلایل شیوه‌های مختلف رفتار و واکنش‌های گوناگون انسان‌ها در شرایط مشابه هستند. نظریه‌های مختلف شخصیت تبیین‌های گوناگونی از شخصیت انسان ارائه می‌کنند و نسبت به ماهیت انسان دیدگاه‌های متفاوت دارند. در هر نظریه فرضیه‌هایی درباره ماهیت انسان وجود دارد. براساس پاسخی که هر نظریه به این فرضیه‌ها می‌دهد نظریه‌های مختلف از یکدیگر متمایز می‌شوند. چند فرض مهم و اساسی در خصوص ماهیت انسان وجود دارد که نظریه‌های شخصیت به آنها پاسخ داده‌اند. این فرض‌ها عبارت‌اند از:

۱- جبرگرایی در برابر انتخاب آزاد

نخسین سؤال در خصوص ماهیت انسان این است که آیا انسان قدرت انتخاب آزاد دارد یا با نیروهایی خارج از اراده خود کنترل می‌شود؟ این نیروها می‌توانند غرایز و کشنده‌های درونی باشند.

۲- هشیاری در برابر ناهشیاری

سؤال دیگر هشیاری در برابر ناهشیاری در رفتار است. یعنی آیا افراد معمولاً از کاری که انجام می‌دهند و دلایل انجام آن آگاه هستند یا اینکه نیروهای ناهشیار بر آنها تأثیر می‌گذارند و آنها را به سمت رفتار خاصی سوق می‌دهند بدون اینکه از این نیروهای زیربنایی آگاه باشند؟

۳- علیت در برابر غایت‌مندی

سؤال سوم بعد علیت در برابر غایت‌مندی است. علیت بدان معنی است که رفتار انسان حاصل تجربیات گذشته است، درحالی که غایت‌مندی، توجیه رفتار برحسب اهداف یا

مقاصد آینده است. این بعد توضیح می‌دهد که آیا دلیل رفتار انسان تجارب زندگی گذشته و کودکی است یا نتیجه برنامه‌ریزی و هدف‌هایی که برای آینده در نظر گرفته است؟

۴- تأثیرگذاری زیستی یا اجتماعی

سؤال چهارم به عوامل تأثیرگذار زیستی در برابر اجتماعی بر شخصیت مربوط می‌شود. این بعد به طرح این پرسش می‌پردازد که آیا افراد عمدتاً مخلوقات زیستی هستند و ویژگی‌های شخصیتی آنها حاصل وراثت و عوامل فطری است یا اینکه شخصیت افراد عمدتاً با روابط و تجارب اجتماعی و یادگیری آنها در محیط شکل می‌گیرد؟

۵- بدبینی در برابر خوش‌بینی

در این سؤال میزان خوش‌بینی یا بدبینی به ماهیت انسان مطرح می‌شود. این بعد به طرح این پرسش می‌پردازد که آیا انسان موجودی سالم، پیش‌رونده و رشدیابنده است یا برعکس توانایی برخورداری از یک زندگی سالم و متعادل را ندارد. براساس پاسخی که به این پرسش‌ها داده می‌شود نظریه‌های شخصیت مختلفی وجود دارد. تقسیم‌بندی نظریه‌ها نیز بر همین اساس صورت می‌گیرد.

نظریه‌های شخصیت

برای شناخت نظریه‌های شخصیت^۱ ابتدا باید تعریف نظریه، و اهمیت آن در علم روشن شود. نظریه، مجموعه‌ای از قوانین یا روابط سازمان‌یافته منطقی و فرضیه‌های تأییدشده است که امکان تبیین در یک رشته را فراهم می‌آورد. نظریه ابزار سودمندی در خدمت روان‌شناس است تا براساس آن بتواند فرضیه‌هایی را در خصوص روابط حاکم بر رفتار انسان مطرح کرده و به صورت نظام‌مند به جمع‌آوری شواهد مربوط بپردازد و سرانجام نتایج به دست‌آمده را در رد یا قبول فرضیه به کار گیرد و نتایج حاصل را در زندگی انسان اجرا کند. هر نظریه دارای ملاک‌های ارزیابی است. دقت، صراحت، جامع بودن، آزمون‌پذیری و مفید بودن به عنوان ملاک‌های ارزیابی نظریه معرفی می‌شوند (شارف، ۱۳۸۱).

1. Theories of Personality

لازم به ذکر است که طبقه‌بندی شخصیت نمی‌تواند قطعی محسوب شود. صاحب‌نظران این حوزه طبقه‌بندی‌های متعددی را با توسل به شیوه‌های مختلف و به‌کارگیری معیارهای مختلف انجام داده‌اند (سیاسی، ۱۳۷۴).

در اینجا یک طبقه‌بندی رایج از نظریه‌های شخصیت در ۵ دسته به شرح زیر معرفی شده‌اند. در این طبقه‌بندی پاسخی که هر نظریه به پرسش‌های اساسی درباره‌ی ماهیت انسان می‌دهد در پایان فصل در جدول شماره ۳-۱ آورده شده است.

۱- نظریه روان‌کاوی،

۲- نظریه‌های شناختی،

۳- نظریه‌های تیپ‌شناسی،

۴- نظریه‌های صفات شخصیتی،

۵- نظریه‌های انسان‌گرایانه،

۶- نظریه‌های رفتارگرایانه.

نظریه روان‌کاوی

فروید به عنوان پیشتاز و بنیانگذار نظریه روان‌کاوی شناخته شده است. وی در بعضی بیماران خود متوجه ناراحتی‌هایی شده بود که منشأ جسمی نداشتند و معتقد بود که این ناراحتی‌ها حاصل و تحت کنترل مغز دوم است که بعدها از آن با عنوان «ناخودآگاه» یا «ضمیر ناهشیار» نام برد. شخصیت از نظر فروید شامل سه بخش نهاد، خود یا من و فراخود یا فرامن است:

- نهاد: نهاد بزرگترین بخش ذهن و منبع نیازها و امیال زیستی است. نهاد نماینده تمایلات و غرایز درونی است و تابع اصل لذت است.

- خود یا من: من بخش هشیار و منطقی شخصیت است که در اوایل نوباوگی ظاهر می‌شود تا تکانه‌های نهاد را طوری هدایت کند که روی موضوعات مناسب در زمان و مکان مناسب تخلیه شوند. من نشانه آگاه شدن از محیط اطراف و تابع اصل واقعیت است.

1. Id.

2. Ego

3. Super ego

- فراخود یا من برتر: بین سه تا شش سالگی فرامن یا وجدان از تعامل با والدین به وجود می‌آید زیرا آنها تأکید دارند کودکان باید با ارزش‌های جامعه هماهنگ شوند. فرامن نشانه درونی شدن الزامات اخلاقی و نمایندهٔ سانسورهای اجتماعی و وجدان شخصی است و مانع ارضای تمایلات فردی می‌شود. فراخود تابع اصل حقیقت است. طبق نظر فروید روابطی که بین نهاد من و فرامن در سالهای پیش‌دبستانی برقرار می‌شود شخصیت بنیادین فرد را تشکیل می‌دهد. همچنین به عقیده فروید شخص برای حفظ و انسجام شخصیت خود و مقابله با اضطراب از یک رشته مکانیسم‌های دفاعی استفاده می‌کند. رایج‌ترین این سازوکارها عبارت‌اند از: واپس‌زنی، جابه‌جایی، والایش، هنظیرسازی، درون‌فکنی، بازگشت، تثبیت، انکار، دلیل‌تراشی (شاملو، ۱۳۹۱).

نظریه‌های شناختی شخصیت

نظریه‌های شناختی به طور کلی بر تأثیر شناخت و سیستم تفکر و باور انسان در رشد شخصیت او تأکید می‌کنند. نظریه جورج کلی یکی از نظریه‌های شناختی شخصیت به شمار می‌رود. کلی معتقد است که انسان از یک سو موجودی است عقلائی و دارای شناخت، و از سوی دیگر موجودی است که برای تعبیر و تفسیر رویدادهای زندگی خود از سازه‌هایی که خود می‌سازد استفاده می‌کند. هر انسان از نظر کلی دانشمندی است که عاقلانه و با روش علمی خاص خود پدیده‌ها را تعبیر و تفسیر می‌کند. طبعاً چون شیوه‌های شناخت افراد با هم متفاوت است تعبیر و تفسیرهای گوناگونی هم از زندگی و جهان اطراف خود دارند. کلی این سازه‌ها را به عینک‌های متفاوتی تشبیه می‌کند که هر فرد جهان بیرون را (که در واقع یکی است) از پشت عینک خود به رنگ خاصی می‌بیند. کلی توجه خود را از تعبیر و تفسیر افراد دربارهٔ جهان خارج طی یک اصل موضوعی بنیادی و ۱۱ اصل تبعی توضیح می‌دهد (کریمی، ۱۳۸۳).

نظریه‌های تیپ‌شناختی شخصیت

این نظریه‌ها با عنوان نظریه‌های زیستی و سرشتی معروف‌اند. نظریه‌های زیستی نقش عوامل زیستی و بدنی را در شکل‌گیری شخصیت مطالعه می‌کنند. معروف‌ترین این

نظریه‌ها متعلق به کرچمر آلمانی و دیگری شلدون^۲ آمریکایی است که مبنای کار خود را ارتباط ویژگی‌های جسمی با خصوصیات شخصیتی قرار داده‌اند که ریشه در کارهای بقراط یا جالینوس از حکمای قدیمی یونان دارد.

کرچمر با استفاده از فنون، انسان‌سنجی جسمانی، انسان‌ها را به سه تیپ تقسیم می‌کند:

- الف- فربه‌تان،
- ب- لاغر‌تان،
- ج- پهلوانان.

همچنین به نظر او سه سنخ یا نوع روانی هم وجود دارد:

- الف- سنخ روانی ادواری خوی،
- ب- سنخ روانی اسکیزوئیدی خوی،
- ج- سنخ روانی صرع‌واره خوی.

کرچمر معتقد است که هر یک از این سه سنخ جسمی با یک سنخ روانی ارتباط دارند:

الف- فربه‌تان از نظر روانی ادواری خوی هستند. یعنی از نظر خلق و خو بدون ثبات و ناپایدار هستند. برای مثال، به سرعت و سادگی غمگین یا خوشحال می‌شوند.
ب- لاغر‌تان از نظر روانی اسکیزوئید خوی هستند. یعنی درون‌گرا بوده و شخصیتی گسسته دارند.

ج- پهلوانان از نظر روانی «صرع‌واره خوی» هستند. یعنی محتاط، محافظه‌کار و کند هستند (سیاسی، ۱۳۷۴).

شلدون نیز مشابه کرچمر به تحقیقات تیپ‌شناسی علاقه‌مند بود و به این دسته از تحقیقات جنبه علمی تر و عینی تری داد. او بین بدن و روان قائل به رابطه علت و معلولی نیست. اما ارتباط قطعی میان چگونگی ساختمان بدن و رفتار آدمی را تأیید می‌کند. شلدون انسان‌ها را به سه تیپ اکتومورف^۳، مزومورف و ایندومورف تقسیم می‌کند. افراد تیپ اکتومورف بلند و باریک هستند و عضلاتشان ضعیف است. رشد

-
1. Kretchmer
 2. Sheldon
 3. ektomorph

سلسله اعصاب مرکزی در آنها بیشتر از دو تیپ دیگر است. در تیپ مزومورف^۱ غلبه با استحکام عضلانی و استخوان‌هاست و در تیپ اندومورف^۲ جنبه‌های احشایی و شکمی در آنها غالب است. هر یک از این تیپ‌ها دارای ویژگی‌های شخصیتی خاص خود می‌باشند. مهم‌ترین انتقاد بر نظریه‌های تیپ‌شناسی این است که اگر خصوصیات جسمی یک تیپ به عللی چون بیماری، یا تغذیه تغییر کند، خصوصیات شخصیتی آنها چه تغییری خواهد کرد؟ (شاملو، ۱۳۹۱).

نظریه ویژگی‌ها و صفات شخصیت

نظریه ویژگی‌های شخصیت یکی از مهم‌ترین محدوده‌های نظری در مطالعه شخصیت است. براساس این نظریه، شخصیت افراد از خصوصیات و صفات گسترده‌ای ترکیب یافته است. نظریه ویژگی‌های شخصیت برخلاف سایر نظریه‌های شخصیت نظیر نظریه‌های روان‌کاوانه و انسان‌گرایانه، بر تفاوت‌های بین افراد تمرکز دارد. ترکیب و تعامل ویژگی‌های مختلف است که شخصیت یک فرد را تشکیل می‌دهد و این برای هر شخص، یگانه و منحصر به فرد است. نظریه ویژگی‌های شخصیت بر تعیین و اندازه‌گیری این خصوصیات فردی شخصیت تمرکز دارد (شولتز، ۱۳۹۲). آلپورت این ویژگی‌ها را در سه سطح رده‌بندی کرده است:

الف- ویژگی‌های اصلی: ویژگی‌هایی که بر کل زندگی فرد غالب است، تا جایی که آن شخص معمولاً به خاطر این ویژگی‌ها شناخته می‌شود. در واقع، شنیدن نام فرد، این ویژگی‌ها را به ذهن شنونده متبادر می‌کند. برای درک بهتر این موضوع، عبارت‌هایی نظیر مسلمان، مسیحی، ماکیاولی و از این قبیل را در نظر آورید. به نظر آلپورت، ویژگی‌های اصلی کم هستند و در طول زندگی ساخته می‌شوند.

ب- ویژگی‌های مرکزی: خصیصه‌های عمومی که پایه‌های اصلی شخصیت را شکل می‌دهند. این ویژگی‌های مرکزی، هرچند به نفوذ و اقتدار ویژگی‌های اصلی نیستند، اما خصیصه‌های عمده‌ای هستند که ممکن است برای توصیف یک فرد دیگر به کار آیند.

1. mesomorph
2. Endomorph
3. Schultz

عبارت‌هایی چون هوشمند، امین، کم‌رو و مضطرب نمونه‌هایی از ویژگی‌های مرکزی هستند.

ج- ویژگی‌های ثانویه: ویژگی‌هایی که گاهی به نگرش‌ها یا اولویت‌ها مربوط می‌شوند. این ویژگی‌ها معمولاً در وضعیت‌های خاص یا تحت شرایط خاص پدیدار می‌شوند. برای نمونه می‌توان به مضطرب شدن هنگام صحبت کردن در میان جمع یا بی‌صبری هنگام انتظار در صف اشاره کرد (شولتز، ۱۳۹۲).

مکتب انسان‌گرایی کارل راجرز

مکتب انسان‌گرایی به اراده‌آزاد انسان اعتقاد دارد. مهم‌ترین عاملی که فرد را به حرکت و فعالیت وامی‌دارد نگرشی است که نسبت به خود و دنیای اطراف دارد. انسان براساس اراده و اختیار خود عمل می‌کند. تمایل به خودشکوفایی، خودرهبی، خودنظمی از فرض‌های اصلی در این نظریه است (گنچی، ۱۳۹۱). کارل راجرز از نظریه‌پردازان معروف انسان‌گراست. او معتقد است که رفتار نتیجه ادراک فرد است. هر فرد به طریقی که واقعیت را ادراک می‌کند به آن واکنش می‌دهد. هیچ‌کس به واقعیت صرف و مطلق پاسخ نمی‌دهد بلکه به ادراک خود از آن واقعیت به صورت یک کل سازمان‌یافته واکنش نشان می‌دهد. به عقیده راجرز، آفرینندگی، مهم‌ترین میل ذاتی انسان سالم است. دریافت غیرمشرط محبت و تأیید دیگران برای رشد و تکامل سلامت روان فرد بااهمیت است. به عقیده راجرز اساسی‌ترین خصوصیت شخصیت سالم، تجربه کردن زندگی در زمان حال است که براساس آن فرد در هر تجربه، ساختاری را می‌یابد و براساس مقتضیات آن تجربه، ادراک خود را سامان می‌دهد. انسان سالم به تجربه خویش اعتماد می‌کند.

نظریه‌های رفتارگرایی

براساس فرضیه‌های رفتارگرایی، انسان در برابر محیط خود واکنش نشان می‌دهد. رفتار انسان درواقع پاسخ به یک محرک است. از این‌رو نظریه‌های رفتاری شکل‌گیری شخصیت را براساس اصول یادگیری و تأثیر محرک-پاسخ‌ها، تقویت و تشکیل عادت‌ها بررسی می‌کنند. عادت عنصر اصلی شخصیت در نظر گرفته می‌شود. بنابراین شخصیت هر فرد بستگی به تاریخ زندگی او و تاریخ عادت‌هایی که در طول زندگی کسب کرده

کار و شخصیت ۸۱

است، دارد. عاداتها از یک سو با انگیزه‌های اصلی و ثانویه از سوی دیگر با سلسله‌مراتب پاسخ‌ها ارتباط دارند. منظور از انگیزه‌های اصلی انگیزه‌های جسمی و فیزیولوژیک است و انگیزه‌های ثانویه از انگیزه‌های اولیه و در اثر یادگیری ایجاد شده‌اند. رفتارگرایان مخالف با مفهوم ناهشیاری هستند و رفتار انسان را هشیار و منطبق بر قوانین یادگیری می‌دانند. دالارد و میلر از صاحب‌نظران نظریه‌های رفتاری شخصیت هستند (شاملو، ۱۳۹۱).

جدول ۱-۳ ویژگی نظریه‌های شخصیت

نظریه	جبر/انتخاب	هشیاری/ناهشیاری	علیت/غایت‌مندی	زیستی/اجتماعی	بدینی/خوشبینی
روانکاوی	جبرگرایی	ناهشیاری	علیت	زیستی	بدینی
تیپ‌شناسی	انتخاب	هشیاری	-	زیستی	-
شناختی	انتخاب	هشیاری	غایت‌مندی	اجتماعی	-
صفات شخصیتی	انتخاب	هشیاری	علیت/ غایت‌مندی	زیستی/ اجتماعی	-
انسان‌گراپانه	انتخاب	هشیاری	غایت‌مندی	زیستی/ اجتماعی	خوشبینی

آزمون پنج عامل بزرگ شخصیت

مدل پنج عامل بزرگ شخصیت^۱ که سه دهه پیش مطرح شده مدل رایجی در زمینه توصیف و ارزشیابی شخصیت است. هم‌اکنون روان‌شناسان کار به صورت گسترده‌ای از این مدل استفاده می‌کنند. مدل پنج عامل بزرگ شخصیت را رابرت مک کری^۲ و پاول کاستا^۳ مطرح کردند. این مدل پنج بُعد^۴ اساسی را برای شخصیت معرفی می‌کند و هر بُعد دربرگیرنده تعدادی از صفات خاصی است که مجموع آن صفات مدل پنج

1. Big Five personality traits
2. McCrae Robert Paul Costa
3. Paul Costa
4. Dimension

عامل شخصیتی را تشکیل می‌دهند. این ابعاد شخصیتی و ویژگی‌های هر کدام عبارت‌اند از:

- ۱- برون‌گرایی،
- ۲- تهییج‌پذیری،
- ۳- گشودگی نسبت به تجرب،
- ۴- سازگاری،
- ۵- وظیفه‌شناسی و باوجدان بودن.

این صفات تا حدودی به دلیل تمایل‌های ذاتی و تاحدی پرورش یافتن در یک محیط خاص، در افراد شکل می‌گیرند (کلبرگ، ۱۹۹۲). برای مثال، ممکن است یک شخص به طور طبیعی تمایل به مطبوع یا مطلوب بودن داشته باشد و به دلیل پرورش در محیطی برای مطبوع و مطلوب بودن تشویق شود، در این صورت این صفت در وی شاخص‌تر می‌شود. آشنایی با پنج صفت شخصیتی اصلی از آن جهت در روان‌شناسی کار اهمیت دارد که همه این صفات در عملکرد شغلی افراد، تأثیرگذار است. تعبیر و تفسیر و معانی این عوامل شخصیتی باعث می‌شود زمینه‌های مهم رشد شخصی مورد توجه خاص قرار گیرند.

۱- برون‌گرایی

برون‌گرایی^۱ دربرگیرنده صفاتی نظیر جامعه‌پذیری، معاشرتی بودن، سلطه‌جویی، هیجان‌خواهی، فعال بودن، پرحرف و پراثرزنی بودن و قاطعیت است. افرادی که در عامل برون‌گرایی نمره بالایی به دست می‌آورند، بسیاری از صفات فوق در آن‌ها دیده می‌شود. برای مثال، آنها مهارت‌های اجتماعی زیادی دارند و دائماً در جنب‌وجوش‌اند و به ریسک‌های زیادی در زندگی خود علاقه دارند.

اگر کسی در این عامل نمره پایین بگیرد، باید او را در طرف دیگر این پیوستار قرار دهیم. در این صورت این افراد به عنوان درون‌گرا شناخته می‌شوند که صفت‌ها و ویژگی‌هایی نظیر، کم‌حرفی، فعالیت کم، روابط و معاشرت اندک و محدود در آنها دیده می‌شود.

۲- تهییج‌پذیری

اساس و عامل تهییج‌پذیری^۲ را تجربه هیجان‌ات منفی و نامطلوب، از جمله: اضطراب، افسردگی، پرخاشگری، آسیب‌پذیر بودن و بی‌ثباتی هیجانی تشکیل می‌دهند. یکی از

1. Extroversion
2. Neuroticism

مشخصه‌های اصلی این عامل ناسازگاری و عواطف منفی است. یعنی افرادی که در این عامل نمره بالایی به دست می‌آورند، با محیط بیرونی سازگاری کمتری دارند و اغلب دچار عواطف منفی می‌شوند. آنها مستعد رفتارهای انفجاری و تکانشی هستند. برعکس، افرادی که در این عامل نمره پایینی می‌آورند، با محیط سازگاری بیشتری دارند و از لحاظ عواطف و هیجانات در سطح مطلوبی قرار دارند. مردان و زنان با نمره بالا در تهیه پذیرایی، مستعد داشتن عقاید غیرمنطقی هستند و کمتر قادر به کنترل تلاش‌های خود بوده و خیلی ضعیف‌تر از دیگران با استرس کنار می‌آیند. همچنان که نام این عامل پیداست، افراد نوروپیک کلاً نمره بالایی در این عامل به دست می‌آورند و در مقابل افرادی که نمرات آنها پایین است، دارای ثبات عاطفی بوده و معمولاً آرام، معتدل و راحت هستند و قادرند که با وضعیت‌های فشار و تنش بدون آشفتگی یا هیجان زیاد روبرو شوند.

۳- گشودگی یا انعطاف‌پذیری در تجربه

عامل گشودگی^۱ میزان انعطاف‌پذیری افراد را در برابر تجربیات تعیین می‌کند. آن دسته از افرادی که در این عامل نمره بالایی می‌گیرند، عقاید و ارزش‌های جدید و غیرمتعارف را بیشتر می‌پذیرند. همچنین هیجان‌های مثبت و منفی را بیشتر و عمیق‌تر تجربه می‌کنند. تخیل، زیباپسندی، فعالیت‌های جدید و متنوع، کنجکاوی ذهنی و علاقه به عقاید جدید در این بعد وجود دارند. انعطاف‌پذیری به‌ویژه به جنبه‌های مختلف هوش نظیر تفکر واگرا که یکی از عوامل خلاقیت است، مربوط است؛ اما انعطاف‌پذیری مترادف هوش نیست. برخی اشخاص خیلی باهوش در مقابل تجربه بسته هستند، متقابلاً برخی اشخاص خیلی انعطاف‌پذیر ظرفیت هوش خیلی محدودی دارند.

افرادی که نمره پایینی در انعطاف‌پذیری می‌گیرند، تمایل دارند که رفتار متعارف داشته و رفتارهای قدیمی خود را حفظ کنند (کالبرگ^۲، ۱۹۹۲).

۴- سازگاری یا تطابق‌پذیری

سازگاری^۳ یا تطابق‌پذیری در مدل پنج عاملی شخصیت شامل تخیل، بینش و تنوع علاقه‌ها می‌شود. افرادی که شاخص‌پذیرا بودن در آنها بالاست خلاقیت بیشتری و

1. Openness to Experience
2. Kohlberg
3. Agreeableness

روحیه‌ای ماجراجو و تجربه‌گرا دارند. در صورتی که میزان این شاخص در فردی پایین باشد احتمالاً با افرادی با خلاقیت کم مواجهیم که فکر کردن به امور انتزاعی برای آنها دشوار و دور از دسترس است. افرادی که میزان شاخص پذیرا بودن در آنها بالاست، بسیار خلاق‌اند، به استقبال تجربیات تازه می‌روند و پذیرای تجربه‌های جدید هستند.

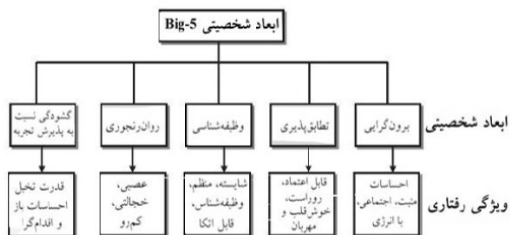
۵- وظیفه‌شناسی

وظیفه‌شناسی^۱ یا باوجدان بودن در مدل پنج عاملی شخصیت شامل مسئولیت‌پذیری، توانایی مهار و کنترل تکانش‌ها و علائق فوری و آنی هدفمندی و با برنامه بودن است. افرادی که شاخص وظیفه‌شناسی در آنها بالاست به تک‌تک مراحل مسئولیت و وظایفشان دقت می‌کنند و کارها را به طور کامل به پایان می‌رسانند. آنها افرادی منظم و با برنامه هستند. این افراد از قبل خودشان را آماده رویدادها و پروژه‌ها می‌کنند، اولویت‌بندی می‌کنند و به جزئیات توجه دارند. در مقابل افرادی که میزان شاخص مسئولیت‌پذیری در آنها پایین است، اهل برنامه‌ریزی و اولویت‌بندی نیستند، نامنظم و بهم‌ریخته‌اند و انجام کارهای مهم را به تعویق می‌اندازند. نمودار شماره ۱-۳ این پنج بعد با ویژگی‌های رفتاری مربوط را نشان می‌دهد.

رابطه شخصیت با کار و شغل

افراد ویژگی‌های شخصیتی متفاوتی دارند. مشاغل نیز شرایط و نیازمندی‌های خود را دارند. برای انجام موفقیت‌آمیز هرکاری شخصیت مناسب با آن شغل نیاز است. برای مثال برای انجام بعضی از شغل‌ها افراد درون‌گرا و برای انجام برخی دیگر افراد بیرون‌گرا مناسب هستند. بعضی از شغل‌ها به دقت و نظم بالا و بعضی به انعطاف‌پذیری و آزادی عمل بیشتری نیاز دارند. در بعضی از مشاغل، روی انواع خاصی از مهارت‌های اجتماعی تأکید می‌شود؛ در مقابل، برای برخی دیگر از شغل‌ها، افراد آرام و درون‌گرا مناسب هستند (حسینیان، ۱۳۹۱). تمامی این موارد مؤید آن است که بین شخصیت و نوع شغل رابطه مستقیم وجود دارد. افراد زمانی در شغل‌شان احساس موفقیت می‌کنند که وظایف آن شغل با ویژگی‌های شخصیتی آنها هماهنگ باشد. در غیر این صورت، نتایجی نامناسب برای فرد و سازمان به دنبال خواهد داشت.

1. Conscientiousness



نمودار ۱-۳: رابطه ابعاد شخصیتی با ویژگی‌های رفتاری

نتایج فردی عدم تطابق شغل با ویژگی‌های شخصیتی

اهمیت انتخاب شغل مناسب با ویژگی‌های شخصیتی به‌حدی است که بعضی از روان‌شناسان آن را مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده در انتخاب شغل می‌دانند (هالند، ۱۳۹۰). این موضوع قابل درک است؛ زیرا مهارت‌های شغلی را فرد می‌تواند بیاموزد اما ویژگی‌های شخصیتی، صفات پایدار کسب‌شده در طول زمان هستند و به‌سادگی قابل تغییر نیستند. در صورتی که فرد شغلی را انتخاب کند که با ویژگی‌های شخصیتی او متناسب نباشد پیامدهای زیر را به دنبال خواهد داشت:

- احساس نارضایتی از انجام شغل،
- نداشتن انگیزه برای انجام ماهرانه شغل،
- نداشتن موفقیت و پیشرفت شغلی،
- غیبت‌های مکرر از محیط کار،
- افزایش احتمال ترک کار،
- فرسودگی شغلی.

پیامدهای سازمانی عدم تطابق شغل با ویژگی‌های شخصیتی

انتخاب شغل نامتناسب با ویژگی‌های شخصیتی آسیب‌های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. همه سازمان‌ها برای رسیدن به اهدافی تشکیل شده‌اند. سازمان‌ها برای رسیدن به

اهداف خود منابع مختلف مالی، فنی و انسانی را به کار می‌گیرند. در این میان نیروی انسانی مهم‌ترین منبع سازمان برای رسیدن به اهداف خود به شمار می‌رود. نیروی انسانی این قابلیت را دارد که حتی کمبود سایر منابع را جبران کند و در جهت عکس نیز منابع سازمان را به هدر بدهد (حقیقی، ۱۳۸۲). انتخاب مناسب براساس ویژگی‌های شخصیتی قابلیت نیروی انسانی را تضمین می‌کند. در غیر این صورت پیامدهای خسارت‌باری برای سازمان به دنبال خواهند داشت. بخشی از این پیامدها عبارت‌اند از:

- کاهش میزان رضایت شغلی کارکنان،
- افزایش نارضایتی‌های شغلی،
- افزایش تعارض‌های محیط کار،
- کاهش خلاقیت و نوآوری در انجام کار،
- افزایش هزینه‌های سازمان،
- افزایش آسیب به دستگاه‌ها و ابزار کار،
- افزایش خروج نیروها از سازمان،
- شکست سازمان در رسیدن به اهداف خود.



از این رو مدیران تلاش زیادی می‌کنند تا افراد در مشاغل متناسب با ویژگی‌های فردی خود گمارده شوند (رابینز، ۱۳۸۰). حتی امروزه تلاش می‌شود تا شغل به گونه‌ای طراحی شود که با ویژگی‌های فردی و شخصیتی کارکنان متناسب باشد، زیرا موجب ایجاد انگیزه شده و در نتیجه بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد. بخش مهمی از فعالیت روان‌شناسان کار نیز کمک به انتخاب نیروی مناسب برای هر شغل خاص است.

نظریه جان هالند: تناسب شغل با فرد

جان هالند نظریه جامعی درباره تناسب شخصیت با شغل با دارد. این نظریه بر این پایه بنا شده است که شخصیت فرد بایستی با شرایط محیط کار متناسب باشد. او معتقد است که رضایت شغلی و میل به ترک شغل به درجه‌ای بستگی دارد که فرد می‌تواند به صورتی موفقیت‌آمیز شخصیت خود را با یک محیط شغلی وفق دهد. در این صورت

فرد آن شغل را به صورت کاملاً موفقیت‌آمیز و با علاقه انجام خواهد داد. در واقع نظریه مذکور بیانگر این مطلب است که اگر شخصیت افراد و نوع شغل آن‌ها با هم متناسب باشد، رضایت شغلی به بالاترین حد می‌رسد و در نتیجه جابه‌جایی کارکنان به پایین‌ترین میزان کاهش می‌یابد.

نکات اصلی نظریه هالند

هالند، در بررسی‌های پنجاهساله خود نشان داد که شخصیت فرد نقش مهمی در انتخاب شغل و به طور کلی در زندگی حرفه‌ای او داشته دارد. این نظریه شامل سه اصل مهم می‌شود (هالند، ۱۳۹۰):

- ۱- افراد از نظر شخصیتی تفاوت‌های ذاتی و واقعی دارند،
- ۲- مشاغل ویژگی‌های متفاوت دارند،
- ۳- در انتخاب شغل باید ویژگی‌های شخصیتی افراد با انتظارات محیط کار متناسب باشند.

بر اساس این نظریه، افراد جامعه از نظر شخصیتی در شش تیپ طبقه‌بندی می‌شوند:

۱- **تیپ واقع‌گرا:** از خصوصیات افرادی که در این طبقه قرار می‌گیرند، می‌توان جدیت در کار، واقع‌بینی در امور، مهارت‌های مکانیکی، تفکر عملی، قدرت جسمانی، علاقه و هماهنگی در کارها را نام برد. فرد واقع‌بین، چنانچه با مشکلی مواجه شود، راه‌حلی برای عملی برای مشکلات جست‌وجو می‌کند. این افراد بیشتر به مشاغلی که نیازمند مهارت‌های فنی است، روی می‌آورند. این افراد علاقه‌مند به کار با وسایل و ماشین‌ها به فعالیت‌های آموزشی و درمانی رغبتی ندارند. از نظر صفات شخصیتی، این افراد اهل عمل، خودمحور، صرفه‌جو، سرسخت و غیراجتماعی هستند. مشاغل مناسب این افراد مشاغل فنی، کشاورزی و برخی مشاغل خدماتی است.

۲- **تیپ جستجوگر:** از خصوصیات بارز افراد این طبقه تفکر، سازمان‌دهی، قدرت و استدلال است. افراد این تیپ، به روابط اجتماعی علاقه‌ای ندارند در حالی که از انجام مشاغل پیچیده که نیاز به تفکر دارد، لذت می‌برند. این افراد خلاق، مستقل، پیش‌رونده، کم‌رو و محتاط‌اند؛ همچنین به پژوهش و کارهای علمی در زمینه‌های ریاضی، فیزیک، شیمی و زیست‌شناسی علاقه‌مند و میلی به فعالیت‌های متهورانه

ندارند. مشاغل علمی-پژوهشی، پزشکی و برخی از مشاغل مهندسی برای این افراد مناسب است.

۳- تیپ هنری: افراد این طبقه در شناسایی و بیان خصوصیات خود مهارت دارند. روابط حسنه‌ای با دیگران برقرار می‌کنند و در عین حال منظم نیستند. در روابط خود با دیگران از حساسیت بالایی برخوردارند و به‌سادگی درباره‌ی عواطف و احساسات خود گفت‌وگو می‌کنند. این افراد به انجام فعالیت‌های پیچیده و ابتکاری و هنری علاقه‌مند هستند. مشاغل هنری، موسیقی، ادبیات، بازیگری و مترجمی برای این گروه مناسب است.

۴- تیپ اجتماعی: افرادی که جزء این تیپ هستند، علاقه‌مند به مشاغلی هستند که با مردم و جامعه در ارتباط باشند؛ می‌باشند برای مثال معلمی یا روان‌درمانگری را ترجیح می‌دهند. این افراد انسان‌هایی مسئول و بشردوست هستند و قراردادهای اجتماعی را می‌پذیرند و علاقه‌ای به انجام فعالیت‌های سازمان‌یافته ندارند. آنها به امور آموزشی و درمانی علاقه‌مند و میلی به انجام امور فنی و ماشینی ندارند. روحیه همکاری، معاشرت، شکیبایی، مسئولیت‌پذیری و صمیمیت از جمله صفات شخصیتی این گروه است. مشاغل مناسب این گروه مشاغل مربوط به تعلیم و تربیت، رفاه اجتماعی و موضوعات اخلاقی است.

۵- تیپ متهور: افراد متهور و جسور سخنورانی ماهر، ماجراجو، اجتماعی، پرنرژی، مطمئن به خود، هیجان‌طلب و سلطه‌جو هستند. در کارها نقشی فعال بر عهده دارند، در جستجوی قدرت و موقعیت بوده و همواره می‌کوشند تا رهبر باشند و در امور مالی و تجاری و... مهارت کسب کنند. علاقه‌مند به فعالیت‌های رهبری، مدیریت سیاسی و کسب درآمد اقتصادی و بی‌علاقه به امور پژوهشی هستند. مشاغل مناسب این گروه مشاغل مدیریتی، تجارت و فروشندگی است.

۶- تیپ قراردادی: این عده احترام خاصی برای حفظ قوانین و مقررات قایل‌اند. دوستدار نظم و ترتیب بوده و از موقعیت‌های پیچیده دوری می‌کنند. علاقه‌ای به انجام فعالیت‌های جسمانی ندارند و مایل به انجام امور دفتری، تنظیم اطلاعات نوشتاری و پردازش داده‌ها هستند. مشاغل اداری، منشی‌گری، حسابداری و بایگانی مشاغل مناسب این تیپ است.

هر تیپ محصول تعامل بین عوامل ارثی و ژنتیکی، طبقه اجتماعی، فرهنگ جامعه و گروه همسالان است. علاوه بر آن شخص ابتدا می‌آموزد که بعضی از فعالیت‌ها را بر بعضی دیگر ترجیح دهد که بعد این فعالیت‌ها به علایقی قوی و نیرومند تبدیل می‌شوند. این علاقه‌ها فرد را به سوی کسب صلاحیت‌های لازم برای انجام آن شغل سوق می‌دهند. انجام این علایق وضعیتی را ایجاد می‌کند که اندیشه، درک و رفتار فرد به گونه‌ای خاص می‌شود.

بیشتر افراد را می‌توان به نسبت شباهتشان به یکی از شش تیپ شخصیتی تقسیم‌بندی کرد. این تیپ‌ها مدلی مناسب برای توصیف فرد هستند ولی باید دانست که افراد یک تیپ، خالص نیستند و می‌توانند تلفیقی از چند تیپ باشند، که البته یکی از تیپ‌ها غلبه بیشتری دارد (هالند، ۱۳۹۰).

محیط‌های شغلی نیز طبق این نظریه به شش مدل واقع‌گرا، جستجوگر، هنری، اجتماعی، **قراردادی** و متهور طبقه‌بندی می‌شوند. بنابراین لازم است دارندگان هر تیپ شخصیتی در محیط متناسب با شخصیت خود کار کند. تیپ‌های هنری به دنبال محیط‌های هنری و تیپ‌های قراردادی به دنبال محیط‌های قراردادی و سایر تیپ‌ها به همین شکل عمل می‌کنند. در نتیجه افراد می‌توانند در محیطی کار کنند که در آن مهارت‌ها و توانایی‌های خود را به کار گیرند و نگرش‌ها و ارزش‌های خود را نشان دهند (حسینیان، ۱۳۹۱).

نوع شخصیت فرد با سیاهه ترجیح شغلی اندازه‌گیری می‌شود. سیاهه شغلی یا رغبت‌سنج هالند آزمونی است برای ارزیابی تیپ شخصیتی و علایق شغلی-تحصیلی. در این آزمون فهرستی از فعالیت‌ها، تجارب، مشاغل و خودسنجی‌ها گنجانده شده‌اند. نمونه‌ای از این آزمون در بخش پیوست آورده شده است.

خلاصه فصل

شخصیت ترجمه واژه انگلیسی پرسونالیتی است. ریشه این واژه از کلمه پرسونا لاتین مشتق شده است. شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و صفات شناختی، عاطفی، رفتاری نسبتاً پایدار است که تحت تأثیر تفاوت‌های فردی قرار دارند. این ویژگی‌ها موجب شناخت فرد با آن صفات شده و او را از دیگران متمایز می‌کند.

شخصیت پدیده‌ای تکاملی و تدریجی است که در طول زمان تحت تأثیر بسیاری از عوامل درونی و بیرونی از جمله وراثت، خصوصیات جسمانی، تجارب دوران رشد و شرایط اجتماعی تکوین می‌یابد. تاریخچه زندگی یک فرد در واقع مدت‌ها پیش از تولد و با انعقاد نطفه آغاز می‌شود. استانی هال، روان‌شناس معروف، رشد شخصیت را به ۵ مرحله شامل:

- دوره شیرخوارگی از تولد تا دو سالگی،
- دوره کودکی اولیه ۲ تا ۶ سالگی،
- دوره کودکی میانه ۶ تا ۱۲ سالگی،
- دوران بلوغ ۱۲ تا ۱۸ سالگی،
- دوره جوانی.

تقسیم کرده است.

نظریه‌های شخصیت به دنبال توضیح و تشریح شخصیت انسان هستند. نظریه‌های شخصیت در خصوص ماهیت انسان پاسخ‌های متفاوتی می‌دهند. چند سؤال یا فرض اصلی درباره انسان وجود دارد. این پرسش‌ها عبارت‌اند از اینکه آیا انسان اراده آزاد دارد یا درگیر جبراست، رفتارهای او از روی هشیاری یا ناهشیاری است، علت رفتارهای انسان در گذشته قرار دارد یا براساس هدف‌های او در آینده تعیین می‌شوند و آیا شخصیت انسان را عوامل زیستی یا اجتماعی تعیین می‌کنند. مهم‌ترین نظریه‌های شخصیت شامل نظریه‌های روانکاوی، شناختی، تیپ‌شناسی، صفات شخصیتی، نظریه‌های انسان‌گرایانه و رفتارگرایانه است.

آزمون پنج عامل بزرگ شخصیت یکی از ابزارهای سنجش شخصیت است. این آزمون شامل پنج عامل: برون‌گرایی، تهییج‌پذیری، تجربه‌پذیری، سازگاری و وظیفه‌شناسی و باوجدان بودن است. این صفات تا حدودی به دلیل تمایل ذاتی و تاحدی نیز به دلیل پرورش در محیطی خاص، در افراد شکل می‌گیرند. آشنایی با پنج صفت شخصیتی اصلی از آن جهت در روان‌شناسی کار حائز اهمیت است که همه این صفات در عملکرد شغلی افراد، تأثیرگذارند. انسان‌ها دارای ویژگی‌های شخصیتی متفاوتی هستند و هر یک، شخصیت خاص خود را دارند. مشاغل نیز شرایط و نیازمندی‌های خود را دارند. برای انجام موفقیت‌آمیز هر کاری شخصیت مناسب با آن شغل نیاز است.

اهمیت انتخاب شغل مناسب با ویژگی‌های شخصیتی به‌حدی است که بعضی از روان‌شناسان آن را مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده در انتخاب شغل می‌دانند. احساس نارضایتی از انجام شغل، نداشتن انگیزه برای انجام ماهرانه شغل، نداشتن موفقیت و پیشرفت شغلی، افزایش غیبت از محیط کار، افزایش احتمال ترک کار و فرسودگی شغلی از پیامدهای فردی تناسب نداشتن ویژگی‌های شخصیتی با شغل است. کاهش میزان رضایت شغلی کارکنان، افزایش نارضایتی‌های شغلی، افزایش تعارض‌های محیط کار، کاهش خلاقیت و نوآوری در انجام کار، افزایش هزینه‌های سازمان، افزایش آسیب به دستگاه‌ها و ابزار کار، افزایش خروج نیروها از سازمان و موفقیت نبودن سازمان در رسیدن به اهداف خود از پیامدهای سازمانی نداشتن تطابق شغل با ویژگی‌های شخصیتی است. بخش مهمی از فعالیت روان‌شناسان کار نیز انتخاب نیروی مناسب برای هر شغل خاص است. نظریه تناسب شغل با شخصیت فرد، جان‌هالند، نظریه‌ای است که تناسب فرد با شغل را بررسی می‌کند. این نظریه معتقد است که اگر شخصیت افراد و نوع شغل آن‌ها با هم متناسب باشد، رضایت شغلی به بالاترین حد می‌رسد و در نتیجه جابه‌جایی کارکنان به پایین‌ترین میزان کاهش می‌یابد. نظریه‌هالند سه اصل مهم را در بر می‌گیرد:

۱- افراد از نظر شخصیتی تفاوت‌های ذاتی و واقعی دارند،

۲- مشاغل و ویژگی‌های متفاوت دارند،

۳- در انتخاب شغل باید ویژگی‌های شخصیتی افراد با انتظارات محیط کار متناسب باشند.

این نظریه، افراد را در شش تیپ شخصیتی واقع‌گرا، جستجوگر، هنری، اجتماعی متهور و قراردادی تقسیم‌بندی می‌کند. هر تیپ محصول تعامل بین عوامل ارثی و ژنتیکی، طبقه اجتماعی، فرهنگ جامعه و گروه همسالان است. محیط‌های شغلی نیز طبق این نظریه به شش مدل واقع‌گرا، جستجوگر، هنری، اجتماعی، قراردادی و متهور طبقه‌بندی می‌شوند. بنابراین دارندگان هر تیپ شخصیتی بایستی در محیط متناسب با شخصیت خود کار کنند. نوع شخصیت فرد با سیاهه ترجیح شغلی اندازه‌گیری می‌شود. سیاهه شغلی یا رغبت‌سنج هالند آزمونی است برای ارزیابی تیپ شخصیتی و علائق شغلی-تحصیلی طراحی شده است. در این آزمون فهرستی از فعالیت‌ها، تجارب، مشاغل و خودسنجی‌ها گنجانده شده‌اند.

سؤالات چهارگزینه‌ای

- ۱- کدام یک از نظریه‌پردازان زیر شخصیت را یک خویشتن سازمان‌یافته می‌داند که محور تمام تجربه‌های وجودی است؟
الف- واتسون ب- راجرز ج- آلپورت د- جورج کلی
- ۲- دوره‌ی نهفتگی از نظر رشد جنسی کدام دوره است؟
الف- دوره‌ی شیر خوارگی ب- دوره‌ی کودکی اولیه
ج- دوره‌ی کودکی میانه د- دوران بلوغ
- ۳- کدام گزینه درباره‌ی نظریه روانکاوی صحیح نیست؟
الف- قائل به پذیرش بعد علیت است،
ب- قائل به پذیرش بعد زیستی در برابر اجتماعی است،
ج- قائل به پذیرش خوش‌بینی در برابر بدبینی است،
د- قائل به پذیرش ناهشیار در برابر هشیار است
- ۴- کدام یک از ویژگی‌های شخصیتی زیر دربرگیرنده‌ی صفات معاشرتی و فعال بودن است؟
الف- تهییج‌پذیری ب- تجربه‌پذیری ج- سازگاری د- برون‌گرایی
- ۵- طبق نظریه‌ها، کدام تیپ دارای ویژگی‌های جدیت در کار، واقع‌بینی و تفکر عملی است؟
الف- تیپ واقع‌گرا ب- تیپ جستجوگر
ج- تیپ اجتماعی د- تیپ هنری
- ۶- کدام یک از تیپ‌های شخصیتی زیر در سخنوری بسیار مهارت دارند و اجتماعی هستند؟
الف- تیپ قراردادی ب- تیپ متهور
ج- تیپ هنری د- تیپ اجتماعی
- ۷- هنگامی که وظایف فرد درشغل مورد نظر کمتر از توانایی او باشد چه احساسی ایجاد می‌کند؟
الف- گنجی و ابهام ب- خشم و نفرت
ج- شادی و لذت د- یاس و کسالت

سؤالات مفهومی

- ۱- جنبه‌های تشکیل‌دهنده تعریف شخصیت را توضیح دهید.
- ۲- به نظر استانی‌های مراحل رشد شخصیت چه هستند؟
- ۳- سه مورد از فرضیه‌هایی که نظریه‌های شخصیت به آنها پاسخ می‌دهند را تشریح کنید.
- ۴- به نظر آلپورت شخصیت دارای چه ویژگی‌هایی است؟
- ۵- صفات مدل پنج عامل شخصیت را تشریح کنید.

منابع

- برک، لورا. (۱۳۸۷). روان‌شناسی رشد، ترجمه یحیی سیدمحمدی، انتشارات ارسباران
- حسینیان، سیمین. (۱۳۹۱). نظریه‌های مشاوره مشاوره مسیری شغلی (مسیر تکامل انتخاب شغلی). اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ دوم.
- حقیقی، محمدعلی. (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات ترمه. چاپ دوم.
- رایبیز، استفان، پی. (۱۳۸۰). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ دوم.
- سیاسی، علی اکبر. (۱۳۷۴). نظریه‌های شخصیت، نشر دانشگاه تهران.
- شارف، ریچارد، اس. (۱۳۸۱). نظریه‌های روان‌درمانی و مشاوره، ترجمه مهرداد فیروزبخت. نشر رسا.
- شاملو، سعید. (۱۳۹۱). مکتب‌ها و نظریه‌ها در روان‌شناسی شخصیت، انتشارات رشد.
- شولتز، دوآن. شولتز، سیدنی آلن. (۱۳۹۲). نظریه‌های شخصیت، ترجمه یحیی سیدمحمدی، انتشارات ویرایش.
- کریمی، یوسف. (۱۳۸۳). روان‌شناسی شخصیت، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- گنجی، حمزه، گنجی، مهدی. (۱۳۹۱). روان‌شناسی کار، انتشارات ساوالان.
- مجد، محمد. (۱۳۷۸). انسان در مسیر زندگی. انتشارات پدر.
- هالد، جان. (۱۳۹۰). حرفه مناسب شما چیست؟ ترجمه سیمین حسینیان، تهران: انتشارات کمال تربیت، چاپ سوم.
- هیلگارد، ارنست رویپنکوت، اتکینسون، ریتال. اتکینسون، ریچارد سی. (۱۳۸۱). زمینه روان‌شناسی، ترجمه، محمدتقی براهنی، تهران، انتشارات رشد.

Five_Goldberg, Lewis R. (1992). "The development of markers for the Big factor structure." Psychological assessment 4.1: 26.

>90.4.1.26۵-<<http://dx.doi.org/10.1037/1040>

منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

- حسینی، سیدمهدی. (۱۳۸۱). اصول و روش‌های راهنمایی و مشاوره، سازمان مدیریت مدارس.
- زونکر، ورنون جی. (۱۳۹۲). مشاوره شغلی رویکرد کل نگر، مترجم علی محمد نظری، فرشاد محسن‌زاده و علیرضا بوستانی‌پور. انتشارات سمت.
- هالند، جان. (۱۳۹۰). حرفه مناسب شما چیست، ترجمه سیمین حسینیان، تهران: انتشارات کمال تربیت چاپ سوم.



فصل ۴

انگیزش و پیشرفت شغلی

هدف‌های یادگیری



از دانشجو انتظار می‌رود پس از مطالعه این فصل بتواند:

- ویژگی‌های انگیزش را توضیح دهد.
- برای انگیزه‌های بیرونی و درونی چند مثال بزند.
- ویژگی انگیزه‌های فیزیولوژیک و اجتماعی را توضیح دهد.
- نظریه‌های محتوایی انگیزش را معرفی کند.
- نظریه‌های فرایندی انگیزش را معرفی کند.
- نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو را تشریح کند.
- نظریه انتظار را تشریح کند.
- چگونگی استفاده از تقویت‌کننده‌ها برای افزایش انگیزش کارکنان را تشریح کند.
- نظریه X و Y را مقایسه کند.
- روش‌هایی که مدیران می‌توانند برای افزایش انگیزش کارکنان به کار گیرند را تشریح کند.

تعریف و مفهوم انگیزه

مهارت‌ها باعث توانایی انجام کار در فرد می‌شوند؛ اما به‌تنهایی دلیل انجام فعالیت نیستند. برای اینکه فردی وظیفه‌اش را به طور مطلوب انجام دهد نیاز به عامل دیگری به نام انگیزه است. انگیزه^۱ به معنای چرایی و دلایل انجام رفتار است. انگیزه پاسخ به این سؤالات است که چرا افراد کار می‌کنند؟ و چرا هرکدام به شیوه و روش خاصی کار خود را انجام می‌دهند.

اگر به رفتار انسان‌ها دقت کنیم شیوه‌های کار کردن متفاوتی را در آنها می‌بینیم. عده‌ای با علاقه کار می‌کنند و شغل خود را دوست دارند، برعکس عده‌ای با سختی و اکراه کار می‌کنند و علاقه‌ای به شغل خود ندارند. برخی توان و انرژی زیادی در کار صرف می‌کنند و برخی دیگر از روی اجبار کار می‌کنند. به‌راستی دلیل این رفتارها چیست؟ اینجا موضوع انگیزه مطرح می‌شود. انگیزه دلیل و چرایی رفتار را توضیح می‌دهد. اصطلاح انگیزش^۲ از واژه لاتین مو^۳ به معنای حرکت کردن گرفته شده است. در واقع انگیزه عاملی است که انسان را به حرکت وامی‌دارد و باعث سعی و تلاش او می‌شود. تمامی رفتارهای انسان دارای انگیزه هستند. هیچ رفتاری بدون انگیزه انجام نمی‌شود. انگیزه انسان اعم از خودآگاه یا ناخودآگاه ناشی از نیازهای اوست. بنابراین در تعریف انگیزه می‌توان گفت انگیزه عبارت است از حالتی درونی و کمبود یا محرومیتی که انسان را به انجام یک سری فعالیت وامی‌دارد (سیدجوادی، ۱۳۸۶). در کنار مفهوم انگیزه معمولاً مفهوم انگیزش نیز مطرح می‌شود. این دو اصطلاح بسیار نزدیک به هم هستند. انگیزه‌ها به انسان نیرو و به رفتارهای وی جهت می‌بخشند. انگیزه مفهومی خاص‌تر از انگیزش است. وقتی سؤال می‌شود چرا فلان شخص به دنبال گرفتن پست مدیریت است؟ چون سؤال ما متوجه یک رفتار خاص است به دنبال انگیزه آن شخص هستیم. به مجموعه شرایطی که باعث می‌شود فرد از درون مشتاق به فعالیت باشد انگیزش گفته می‌شود (ساعتچی، ۱۳۹۲). انگیزش نیرویی است که سه ویژگی زیر را دارد:

- ۱- ایجاد کننده رفتار است،
- ۲- نگهدارنده رفتار است،
- ۳- هدایت کننده رفتار است.

-
1. Motive
 2. Motivation
 3. Move

انگیزش عامل کلی مولد رفتار است. انگیزش دارای سه جزء مهم است:

۱- **نیروزیایی:** نیرویی است که باعث حرکت و تلاش موجود زنده می‌شود. این نیرو است که از درون نظیر یک محرک عمل می‌کند و در نتیجه آن فعالیت و تلاش صورت می‌گیرد.

۲- **هدایت کردن:** در اثر این ویژگی نیروی درونی فرد به سمت رفتار خاصی هدایت می‌شود. برای مثال فرد گرسنه به دنبال غذا و تشنه به دنبال آب می‌رود و همین طور شخص دیگری به دنبال کسب مقام یا شهرت.

۳- **مداومت رفتار:** بر اثر این ویژگی فرد رفتاری را به طور مداوم و پایدار ادامه می‌دهد. برای مثال تا زمان بازنشستگی شغل خود را انجام می‌دهد.

انگیزش یک فرایند زنجیره‌ای است که با احساس نیاز یا احساس کمبود و محرومیت آغاز می‌شود، به دنبال این احساس کمبود، نیاز ایجاد می‌شود؛ این نیاز تعادل فرد را برهم زده و موجب تنش می‌شود. فرد برای رفع این تنش انگیزه‌ای برای انجام رفتاری را پیدا می‌کند. با انجام این رفتار ممکن است نیاز فرد برطرف می‌شود. بنابراین انگیزه‌ها موجب تحریک فرد به انجام یک کار یا رفتار مشخص می‌شوند.

انواع انگیزه‌ها

انگیزه‌ها انواع مختلفی دارند. از یک منظر می‌توان انگیزه‌ها را به دو دسته هشیار و ناهشیار تقسیم کرد. انگیزه‌های هشیار آن دسته از انگیزه‌ها هستند که فرد نسبت به آنها آگاهی دارند. در این حالت فرد دلیل انجام کار خود را می‌داند. برای مثال می‌داند که چرا به دنبال اضافه‌کاری است. انگیزه‌های ناهشیار انگیزه‌هایی هستند که فرد از ریشه و علت آنها آگاهی ندارد. مردم از چیزهایی که می‌خواهند آگاه نیستند و بسیاری از رفتارهای آنها تحت تأثیر نیازها یا انگیزه‌های ناخودآگاه قرار دارد. به اعتقاد فروید بیشتر رفتار انسان ناهشیار است و او به بخش کمی از دلایل رفتار خود آگاهی دارد. امروزه این تقسیم‌بندی در محیط کار طرفدار چندانی ندارد و از تقسیم‌بندی‌های دیگری استفاده می‌شود. در یک تقسیم‌بندی دیگر می‌توان انگیزه‌ها را به دو دسته دارای منشأ درونی و بیرونی تقسیم کرد (کنجی، ۱۳۸۰).

انگیزه‌های درونی و بیرونی

نیازهایی که انسان‌ها را وادار به کار کردن می‌کنند، در افراد، متفاوتند و حتی اگر اتفاق بیفتد که نیازها مشابه باشند، الزاماً با شدت یکسان بروز نمی‌کنند. هر فردی برای برطرف کردن نیازهای خاص خود کار می‌کند؛ خواه این نیازها تماس با مردم، دریافت پول، عشق به کار، یا اجبار باشد. منابع انگیزش گاهی درونی و گاهی بیرونی است. منابع درونی از خود فرد و منابع بیرونی از عوامل خارج از فرد نشأت می‌گیرند.

همه افراد، در محیط کار، به برخی کارها یا مسئولیت‌ها اهمیت بیشتری می‌دهند. در صورتی که برخی کارها بدون علاقه و رضایت انجام شوند و تنها هدف رفع تکلیف، پاسخ به درخواست‌های مافوق و دریافت حقوق باشد، دارای انگیزه بیرونی هستند. اما اگر کار براساس علاقه درونی انجام شود و فرد علاقه‌مند به انجام آن کار باشد دارای انگیزه درونی هستند. اعمالی که داوطلبانه و بدون فشار انجام می‌شوند و از نظر انجام‌دهنده مطبوع و خوشایند هستند انگیزه درونی دارند. بنابراین می‌توان گفت که انگیزش درونی، یعنی کار کردن به دلیل لذتی که از انجام دادن کار احساس می‌شود. انگیزه‌های درونی شرایط نامساعد بیرونی را هموار کرده یا برایشان اهمیتی قائل نیستند. ویژگی‌های کارهایی که براساس انگیزه‌های درونی انجام شوند عبارت‌اند از (سی او)، (۲۰۱۰):

- احساس‌های مثبت درونی که علاقه، رشد و شکوفایی عامل انجام آنها هستند،
 - فرد از انجام آنها لذت می‌برد،
 - شرایط و عوامل نامساعد بیرونی موجب ترک آنها نمی‌شود.
 - اما ویژگی‌های کارهایی که براساس انگیزه‌های بیرونی انجام شوند:
 - انگیزه و علاقه درونی برای انجام آن وجود ندارد،
 - برخورداری از امتیازهای مادی نظیر حقوق و مزایا،
 - دوری از پیامدهای ناخوشایند محیط نظیر جریمه و اخراج،
 - براساس ارتباطها و الزامات محیط اطراف از جمله شیوه مدیران در کنترل کارکنان.
- اگر انگیزه‌های درونی و بیرونی در راستای یکدیگر باشند مناسب‌ترین حالت در انجام کار ایجاد می‌شود. در این حالت بالاترین سطح رضایت شغلی در بین کارکنان وجود دارد و

انگیزش و پیشرفت شغلی ۹۹

آنها با علاقه و شوروشوق کار خود را انجام می‌دهند. اما هنگامی که انگیزه درونی برای انجام کار وجود نداشته باشد یا این انگیزه ضعیف باشد سازمان با دشواری‌های زیادی در انجام کار روبه‌روست. میزان کم‌کاری، غیبت، ترک کار در این شرایط بالا می‌رود و مدیران برای پیشرفت کار به پاداش‌ها و تنبیه‌های بیرونی متوسل می‌شوند (مقدمی پور، ۱۳۸۶).

جوامع در حالت‌های خاص و بحران‌ها با توسل به انگیزه‌های درونی اتفاقات ناممکن را محقق ساخته‌اند. نمونه‌های فراوانی از این رشادت‌ها در جنگ عراق علیه ایران را مردم و رزمندگان در تاریخ کشورمان ثبت کرده‌اند.

فعالیت عملی

بررسی کنید که:

- ۱- کدام یک از انگیزه‌های درونی و بیرونی نقش بیشتری در احساس رضایت فردی و همچنین رسیدن سازمان به اهداف خود را ایفا می‌کنند؟
- ۲- چگونه می‌شود انگیزه‌های درونی و بیرونی با یکدیگر هماهنگ باشند.

علاوه بر تقسیم‌بندی‌های ذکرشده رایج‌ترین تقسیم‌بندی، انگیزه‌ها را براساس سرچشمه و منبع تولید و نیازهای ایجادکننده آنها به دو دسته تقسیم می‌کند:

- ۱- انگیزه‌های فیزیولوژیک^۱ یا اصلی نظیر گرسنگی، تشنگی و انگیزه جنسی،
- ۲- انگیزه‌های اجتماعی یا اکتسابی که بر اثر معاشرت فرد با افراد دیگر جامعه و یادگیری حاصل می‌شود.

انگیزه‌های فیزیولوژیک

انگیزه‌های فیزیولوژیک و جسمی موجب تلاش فرد برای رفع نیازهای زیستی و فیزیکی می‌شوند. این انگیزه‌ها منشأ جسمانی و بدنی دارند و در انسان و سایر جانداران مشترک‌اند. مهم‌ترین انگیزه‌های فیزیولوژیک عبارت‌اند از: گرسنگی، تشنگی، جنسی و انگیزه خواب.

1. physiological Motives

برای مثال هنگامی که موجود زنده گرسنه می‌شود انگیزه حرکت و تلاش برای تهیه غذا در او ایجاد می‌شود. ویژگی این انگیزه‌ها این است که پس از برآورده شدن دیگر حالت انگیزشی خود را تا مدتی از دست می‌دهند. برای مثال وقتی که گرسنگی فرد رفع شد دیگر غذا برای او انگیزاننده نیست (گنچی، ۱۳۸۰).

انگیزه‌های اجتماعی

انگیزه‌های اجتماعی اختصاص به انسان دارند. این انگیزه‌ها آموخته می‌شوند و فرد آنها را در طول زمان از محیط اطراف نظیر خانواده، مدرسه، دوستان، رسانه‌ها و... یاد می‌گیرد. به همین دلیل انگیزه‌های اجتماعی در افراد و جوامع مختلف متفاوت است. این انگیزه‌ها به موازات رشد شخصیت و تحت تأثیر عوامل اجتماعی و از طریق فرایندهای اجتماعی شدن ایجاد می‌شوند.

انگیزه‌های اجتماعی گاهی آن چنان قوی هستند که انگیزه‌های فیزیولوژیک را تحت تأثیر قرار می‌دهند. اعتصاب زندانی برای گرفتن حق خود، حکایت از این انگیزه دارد. برخورداری از مقام و منزلت اجتماعی، تأیید شدن، برقراری رابطه با دیگران، کسب جایگاه و موقعیت، تحسین شدن و لیاقت و شایستگی خود را به دیگران نشان دادن از جمله انگیزه‌های اجتماعی هستند که باعث تلاش و فعالیت در محیط کار می‌شوند (گنچی، ۱۳۸۰).

بنابراین هر دو دسته انگیزه نقش مهمی به عنوان عامل انگیزشی در محیط کار دارند و برای بالا بردن کارایی افراد باید به هر دو دسته انگیزه توجه کرد.

سؤالی برای تفکر

به نظر شما پیروی از مدهای رایج و علاقه‌مندی برخی به دنباله‌روی از آنها چه ارتباطی با انگیزه‌های اجتماعی دارند؟

کاربرد انگیزه در محیط کار

انگیزه‌ها به فرد نیرو و انرژی بخشیده باعث تلاش و فعالیت می‌شوند و تا زمانی که این نیرو هست فرد می‌تواند به کارش ادامه دهد. ابتدایی‌ترین رفتار انسان خوردن و آشامیدن است. رفتارهای ناشی از دو انگیزه فیزیولوژیک بسیار نیرومند هستند. اما در

انگیزش و پیشرفت شغلی ۱۰۱

ارتباط با کار و فعالیت آیا می‌توان این انگیزه‌ها را انگیزه‌های اصلی دانست؟ آیا می‌توان گفت انسان فقط برای رفع نیازهای فیزیولوژیک کار می‌کند؟

انگیزش کارکنان عاملی است که رفتار کارکنان را جهت می‌دهد. عواملی که باعث ایجاد انگیزش کارکنان می‌شود سه حوزه مهم را در بر می‌گیرند:

الف- نیازها ب- باورها و شناخت‌ها ج- هیجان‌ها و عواطف

اگر مدیران بتوانند این عوامل را در بین کارکنان به‌درستی شناسایی کرده و تصمیم مناسبی برای آنها بگیرند، حداکثر ظرفیت کاری خود را برای تحقق اهداف سازمان به کار می‌برند و برعکس اگر نتوانند عوامل انگیزش کارکنان و افراد را به‌درستی شناسایی کنند هرگز نخواهند نتوانست کسب‌وکار پویایی داشته باشند و حتی با مشکلاتی بسیار جدی مواجه خواهند شد (آوگوستاکی، ۲۰۱۶). بسیاری از مدیران تصور می‌کنند که با تزریق سرمایه و تغییر فناوری در سازمان خود می‌توانند موجب افزایش در فعالیت سازمان شده و پیشرفت‌های بزرگی ایجاد کنند. اما این شرایط در صورتی ثمربخش است که کارکنان برای کار در آن سازمان انگیزه داشته باشند. بدون توجه به انگیزش کارکنان سازمان هیچ پیشرفتی نخواهد داشت. از این رو درک اهمیت انگیزش کارکنان، ضرورت زیادی دارد.

اهمیت انگیزش کارکنان

انگیزش نیروی درونی است که جهت و هدف دارد. اگر جهت انگیزش کارکنان با اهداف سازمان هم‌سو باشد یک سازمان موفق و پویا شکل می‌گیرد. دلایل اهمیت انگیزش کارکنان بدین شرح است (دیفندورف^۱، ۲۰۱۵):

- اعتماد به نفس کارکنان را افزایش می‌دهد،
- کارکنان را برای خلق ایده‌های نو ترغیب می‌کند،
- به کارکنان قدرت حرکت و جهت می‌دهد،
- کارکنان را برای تحقق اهداف بزرگ ترغیب می‌کند،
- یادگیری و رشد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

1. Diefendorff

انگیزه رابطه مستقیمی با هیجان دارد. داشتن حس و حالت خوشایند یا ناخوشایند افراد به میزان انگیزش آنان بستگی دارد. کارکنانی که هیجان‌های منفی نظیر خشم، عصبانیت، نفرت و حتی غم و اندوه دارند، طبیعی است که کار خود را به‌خوبی انجام نمی‌دهند.

فعالیت عملی

- ۱- با حداقل ۱۰ نفر شاغل صحبت کنید و از آنها بپرسید که هنگام انجام کار کدام‌یک از عواطف زیر را تجربه می‌کنند: خوشحالی، غم و اندوه، خشم و عصبانیت، رضایت، یأس، احساس افتخار و ...
- ۲- این احساسات را در دو دسته عواطف مثبت و منفی طبقه‌بندی کنید.
- ۳- بررسی کنید سازمانی که این افراد در آنجا کار می‌کنند چه ویژگی‌هایی دارد. آیا یک سازمان موفق و رو به رشد است یا شرایط مناسبی ندارد.
- ۴- ارتباط احساسات مثبت و منفی کارکنان را با شرایط سازمان بررسی کنید و نتایج یافته‌های خود را به کلاس گزارش کنید.

اگر عوامل ایجاد انگیزه در کارکنان به‌درستی شناسایی شوند زمینه رشد فردی، روانی و اجتماعی در آنها ایجاد می‌شود. بخش اعظم شخصیت افراد را انگیزه‌های آنها شکل می‌دهد. تمایل افراد برای تأمین نیازهای و روش برآورده کردن این نیازها در شکل‌گیری شخصیت فرد تأثیر گذار است. افراد هرچه از تأمین نیازهای اولیه و جسمانی فراتر روند و نیازهای روانی سطح بالاتری در آنها ایجاد شود شخصیت والاتری خواهند داشت. در واقع میزان پویایی یک سازمان به میزان انگیزش کارکنان آن سازمان بستگی دارد. در تحقیقاتی که ویلیامز جیمز انجام داده حاکی از آن است که در سازمان‌هایی که از کارکنان ساعتی استفاده می‌کنند کارکنان ۲۰ تا ۳۰ درصد ظرفیت کاری خود را برای کاری ارائه می‌دهند تا از سازمان مربوطه اخراج نشوند (دمیر، ۲۰۱۵).

به همین دلایل شناخت عوامل انگیزش نیروی کار برای مدیران مهم است (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۵). مدیران بایستی با ماهیت و چستی انگیزش کارکنان و جلوه‌های مختلف بروز آنها به‌درستی آشنا شوند. اگر انگیزه کارکنان شناخته شود آنگاه مدیران می‌توانند با استفاده از روشهای مدیریت علمی رفتار آنها را با اهداف سازمان هماهنگ کنند.

انگیزش و پیشرفت شغلی ۱۰۳

برای ایجاد انگیزه در کارکنان در ابتدا لازم است مدیران از نظریه‌ها و روش‌های انگیزشی آگاه شوند و سپس نقش انگیزش را در تمام وظایف مدیریت از جمله برنامه‌ریزی، سازماندهی، نظارت، کارگزینی و رهبری اعمال کنند.

نظریه‌های انگیزش

نظریه‌های متعددی در خصوص انگیزش و عوامل مؤثر بر آن تبیین شده‌اند. این مجموعه نظریه‌ها را صاحب‌نظران به دو دسته کلی تقسیم کرده‌اند:

۱- **نظریه‌های محتوایی**^۱: این نظریه‌ها بر محتوای نیازها و چیستی انگیزش تأکید دارند. تئوری‌های محتوایی به اولین قسمت جریان انگیزش یعنی نیازها و کمبودهای ناشی از نیاز می‌پردازد. نظریه‌های محتوایی سعی می‌کنند به این سؤال پاسخ دهند که چه عامل یا عواملی باعث انگیزش افراد می‌شوند. این نظریه‌ها عواملی را تحلیل می‌کنند که رفتار برانگیخته شده را به وجود آورده یا آن را بیدار می‌کنند (تابلی، ۱۳۷۳).

نظریه‌های زیر جزء این دسته از نظریه‌های انگیزش اند:

- نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو،
- نظریه دو عاملی انگیزشی هرزبرگ،
- نظریه نیاز به موفقیت مک کللند،
- نظریه آلدرفر و نظریه دوساحتی مک گریگورز.

۲- **نظریه‌های فرایندی**^۲: نظریه‌های فرایندی «چگونگی‌های» انگیزش و اینکه افراد با چه هدفی برانگیخته می‌شوند را مطرح می‌کند. نظریه‌های فرایندی بر این موضوع تمرکز دارند که رفتار افراد چگونه شکل می‌گیرد و هدایت می‌شود. نظریه‌های زیر در این دسته از نظریه‌های انگیزش قرار می‌گیرند:

- نظریه انتظار^۳
- نظریه برابری
- نظریه مبتنی بر تعیین هدف^۴.

-
1. Content theories
 2. Process theories
 3. Expectancy theory
 4. Goal-setting the

- نظریه اسناد^۱،

- نظریه‌های رفتاری و شرطی شدن عامل اسکینر^۲.

در اینجا برای آشنایی بیشتر با مفروضات هر کدام از نظریه‌های ذکر شده تعدادی از نظریه‌های رایج در هر طبقه‌بندی تشریح می‌شوند.

نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو

شاید بتوان گفت معروف‌ترین طبقه‌بندی انگیزه‌ها را مازلو^۳ (۱۹۷۰) ارائه کرده است. آبراهام مازلو روان‌شناس معروف انسان‌گرا در قالب نظریه نیازهای خود چهارچوب نظری قابل توجهی برای تبیین انگیزش در انسان ارائه کرده است. در این نظریه سلسله‌مراتب نیازها معرفی شده‌اند. این نیازها به صورت سلسله‌مراتب و هرمی هستند. مازلو معتقد است که آدمی به طور مداوم و پیوسته در حالت برانگیختگی است و فقط برای مدت کوتاهی می‌تواند به ارضای کامل نیازها برسد. وقتی یک نیاز ارضا شد، نیاز دیگری جای آن را می‌گیرد. نیازها را می‌توان به صورت سلسله‌مراتب و به ترتیب تقدم و تأخر و نظیر یک هرم نشان داد. به این معنی که ابتدا یک دسته از نیازها آشکار می‌شوند و در صورت برآورده شدن این نیازها دسته بالاتر نیازها خود را نشان می‌دهند. به میزانی هم که در هرم نیازها به سطوح بالاتر می‌رسیم افراد کمتری در آن قرار می‌گیرند (گنجی، ۱۳۸۰).

در آغاز چنین تصور می‌شد که وقتی نیازهای مراتب پایین‌تر ارضا شد، فرد به نیازهای مراتب بالاتر توجه می‌کند؛ اما بعدها مازلو این مفهوم را اصلاح کرد و در توضیح اظهار داشت که به طور کلی نیازهای مراتب پایین‌تر بیش از نیازهای مراتب بالاتر سلسله‌مراتب نیازها، ارضا می‌شوند. گاهی ممکن است فرد هم‌زمان تحت تأثیر چند نیاز باشد. در مواردی نیز ممکن است فرد همه نیازها و از جمله نیاز به حفظ جان و حیات خود را به خاطر عقاید، افکار یا کمال مطلوب‌هایش فدا کند. این نیازها در پنج طبقه نیازهای زیستی، امنیت اجتماعی، احترام و خودشکوفایی دسته‌بندی شده‌اند. شکل شماره ۴-۱ این تقسیم‌بندی را نشان می‌دهد.

1. Attribution theory
2. B.F. Skinner
3. Maslow



شکل ۱-۴: هرم سلسه مراتب نیازها.

نیازهای زیستی

در پایین ترین سطح این هرم ابتدایی ترین نیازهای انسان وجود دارد. نیازهای زیستی یا اولیه عبارت‌اند از، نیاز به خوراک، پوشاک، مسکن و نیازهای جنسی.

نیازهای امنیتی

پس از نیازهای اولیه نیاز به امنیت قرار دارد. در این سطح از نیازها فرد به دنبال کسب امنیت و دور شدن از خطرات است. امنیت جانی، روانی و شغلی نمونه‌ای از این دسته نیازها هستند.

نیازهای اجتماعی

افراد پس از آنکه نیازهای اولیه خود را برآورده کردند و نیاز به امنیت آنها نیز تأمین شد یک دسته نیاز جدید برای آنها نمایان می‌شود. در این مرحله نیازهای اجتماعی فعال می‌شوند. عضوی از یک جمع و گروه بودن و همچنین پذیرفته شدن در این جمع و امکان داشتن روابط دوستانه و محبت آمیز با دیگران جزء این دسته از نیازها است. اگر این نیاز برطرف نشود دست به کارهایی می‌زند تا این نیاز خود را تأمین کنند.

نیاز به عزت نفس

نیاز به احترام به معنای برخورداری از عزت نفس و داشتن شأن و منزلت است. نیاز به احترام با کسب عزت نفس و موفقیت ارضا می‌شود.

نیاز به خودشکوفایی

خودشکوفایی بالاترین سطح نیازهای انسان را تشکیل می‌دهد. خودشکوفایی به معنای خود تحقق بخشی یا نیاز به تشخیص توانایی‌های بالقوه خود و رشد مداوم خویش است. افراد کمی به این سطح از نیاز می‌رسند و موفق به پاسخ گفتن به این نیاز می‌شوند.

نظریه مک گرگور

مک گرگور (۱۹۶۰) با طرح نظریه خود سعی کرد به این سؤال که چرا مردم کار می‌کنند، پاسخ دهد. او علت‌های انگیزش مردم برای کار کردن را، با ارائه نظریه X و Y، تبیین کرده است. این نظریه، انگیزش کارکنان را به صورتی که کارفرمایان درک کرده‌اند، مطرح می‌کند. نظریه X و Y مک گرگور برداشت‌ها، طرز تلقی و نگرش مدیران را در زمینه ماهیت و انگیزش انسان‌ها به دو گروه تقسیم می‌کند و به منظور آنکه هیچ‌گونه پیش‌داوری صورت نگیرد، آنها را با حروف X و Y مشخص کرده است (دسی، ۲۰۰۰).

نظریه X فرض می‌کند که مردم:

- در مجموع کار کردن را دوست ندارند،

- جاه طلب نیستند،

- از مسئولیت‌ها فرار می‌کنند.

مک گرگور ادعا می‌کند، مدیرانی که فرضیات نظریه X را قبول دارند، در رفتار خود با کارکنان به دنبال کنترل و هدایت آنها هستند تا فعالیت خود را با نیازهای سازمان انطباق دهند. در این دیدگاه فرض بر این است که اگر مدیران، کنترل لازم را نداشته باشند، این خطر وجود خواهد داشت که کارکنان رفتارهایی پیش بگیرند که آنها را از نیل به اهداف سازمان منحرف کند. بنابراین، برای ایجاد انگیزه باید افراد را با دقت

انگیزش و پیشرفت شغلی ۱۰۷

کنترل کرد، زیرا آنها دوست ندارند کار کنند. پرداخت‌های مالی و پول به منزله عامل انگیزشی اصلی به کار می‌رود. انتقادات زیادی به این نظریه وارد شده است. از جمله توجه به این واقعیت که همه مردم از کار کردن بدشان نمی‌آید. بسیاری از مردم برای کار کردن انگیزه قوی درونی دارند و از کار کردن لذت می‌برند. برای مثال افراد بازنشسته همچنان دوست دارند فعال باشند و اغلب به کار دیگری مشغول می‌شوند. بسیاری از افراد به صورت داوطلب و خیرخواهانه کار می‌کنند. هم‌چنین افراد زیادی بدون اینکه نیاز مالی داشته باشند کار می‌کنند. این موارد فرضیه‌های نظریه X را زیر سؤال می‌برند.

نظریه Y مک‌گریور نارسایی‌های نظریه X را تکمیل می‌کند و انگیزش را براساس عوامل درونی که فرد را برای کار کردن برمی‌انگیزند، تبیین می‌کند. نظریه Y فرض می‌کند که:

- مردم کار کردن را دوست دارند،

- مردم مسئولیت‌پذیر و خودمختار هستند،

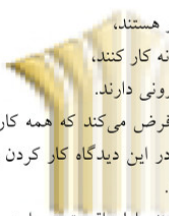
- مردم می‌توانند به صورت خلاقانه کار کنند،

- مردم برای کار کردن انگیزش درونی دارند.

در نظریه Y بر خلاف نظریه X فرض می‌کند که همه کارکنان افرادی پویا و فعال هستند و کارکردن را دوست دارند. در این دیدگاه کار کردن یک فعالیت خوشایند در حد بازی کردن در نظر گرفته می‌شود.

این دو نظریه بسیار افراطی هستند. اما واقعیت در این حد افراطی نیست. عملاً می‌بینیم که برخی اشخاص دوست دارند کار کنند، در حالی که برخی دیگر استراحت و بی‌کاری را ترجیح می‌دهند. همچنین دلایل انگیزش مردم به کار، از شخصی به شخص دیگر فرق می‌کند. برخی اشخاص برای پول درآوردن، برخی دیگر به منظور تماس داشتن با مردم یا بر اثر اجبار کار می‌کنند.

نظریه‌های X و Y جزء اولین نظریه‌های انگیزشی هستند که معتقدند اگر احتیاجات مادی کارکنان برآورده شود آنها حداکثر تلاش خود را برای موفقیت سازمان به کار خواهند گرفت. اما پرداخت پول و برآورده کردن نیازهای مادی به‌تنهایی نمی‌تواند انگیزه‌های برای کار کردن ایجاد کند. برآوردن نیازهایی که در سلسله‌مراتب نیازها در مرتبه بالاتری قرار دارند از قبیل امنیت، تأمین اجتماعی، تعلق، احترام و نظیر آن انگیزه بخش‌های بسیار قوی هستند. ارضا نشدن این نیازها باعث می‌شود که شخص احساس



خودکام‌بینی، ضعف و بی‌پناهی کند و احتمالاً ناراحتی‌های عصبی در وی ایجاد شود (سیدجوادی، ۱۳۸۶).

در جدول شماره ۴-۱ مفروضات نظریه مک گرگور خلاصه شده است.

جدول ۴-۱: فرضیه‌های نظریه X و Y

مفروضات نظریه X	مفروضات نظریه Y
۱- بیشتر آدم‌ها به طور ذاتی تنبل هستند.	۱- در شرایط مطلوب کار می‌تواند نظیر بازی طبیعی باشد.
۲- اکثر آدم‌ها از قبول مسئولیت فراری هستند	۲- در شرایط خاص انسان مسئولیت را می‌آموزد و با اشتیاق آن را انجام می‌دهد
۳- مشوق‌های مادی یا محرومیت‌های اقتصادی و فیزیکی انسان را وادار به کار می‌کنند	۳- احساس درونی بهترین پاداش است. و اگر انسان هدف فعالیت خود را باور داشته باشد می‌تواند خودش را بهتر از دیگران کنترل کند
۴- علاقه به کار موهبتی است که فقط مدیران و رهبران از آن برخوردارند	۴- سهل‌انگاری برای یادگیری کارکنان و شکوفایی استعدادهای نهفته آنها موجب شکست سازمان می‌شود
۵- شکست سازمانی، ناشی از تنبلی و محدودیت‌های افراد است.	۵- ظرفیت خلاقیت عمومی در حل مسائل سازمانی تابع قانون توزیع نرمال است و همه کارکنان با درجات متفاوت از آن برخوردارند

از دهه ۱۹۶۰ به بعد مدل‌های معاصر انگیزشی بر این فرض هستند که نظریه‌های سنتی انگیزش را بسیار ساده تلقی می‌کنند و نگاهی تک‌بعدی به آن دارند. اما عوامل زیادی قادر به تأثیرگذاری در رفتار انسان هستند. این عوامل شامل اهمیت نظام پاداش، تأثیرات اجتماعی، ماهیت شغل، الگوی رهبری، نیاز و ارزش‌های کارکنان و ادراک آن‌ها از محیط کار است (محمدزاده و مهره‌وژان، ۱۳۷۵).

نظریه مک کلند

نظریه مک کلند، مخصوصاً به علت اهمیتی که به نیازهای سطوح بالای سلسله‌مراتب نیازهای مزلو می‌دهد، شناخته شده است. اما او معتقد به سلسله‌مراتب نیازها و به دنبال تعیین توالی ظهور نیازها نیست. هدف او شناسایی چگونگی تأثیر نیازها بر رفتار در

انگیزش و پیشرفت شغلی ۱۰۹

محیط کار است. او به سه نیاز اصلی که موجب انگیزش در محیط کار می‌شود توجه کرده است. این سه نیاز عبارت‌اند از:

– **نیاز به خودشکوفایی:** نیاز به خودشکوفایی به معنای تمایل یا آرزوی شدید برای درخشیدن در فعالیت‌های فرد است. این نیاز افراد را وادار می‌کند تا با کمترین امکان بیشترین کار را انجام دهند و بتوانند در آن کار پیشرفت کنند.

– **نیاز به پیوندجویی:** نیاز به پیوندجویی، یعنی، تمایل به برقراری و حفظ روابط دوستانه با دیگران و عضویت در جمع‌های دوستانه یا کاری. افرادی که نیاز پیوندجویی در آنها بالاست به دنبال تأیید اجتماعی هستند و دوست دارند با افراد گروه ارتباط داشته و تأیید شوند. برای این افراد روابط با دیگران اهمیت زیادی دارد.

– **نیاز به قدرت:** افرادی که به قدرت نیاز دارند به دنبال کسب نفوذ بر دیگران و محیط اطراف هستند. دوست دارند دیگران را تحت تأثیر قرار دهند. این نیاز موجب می‌شود که افراد به دنبال کسب شهرت باشند. این شهرت به آنها کمک می‌کند تا با تحت تأثیر قرار دادن دیگران نفوذ و کنترل خود را بر آنها گسترش دهند. از این رو به دنبال پست‌های بالای سازمانی هستند. این پست‌ها قدرت پاداش‌دهی و تنبیه‌کنندگی را برای افراد فراهم می‌کنند. طبق نظریه مک کللند، هر فرد برحسب موقعیت خود تحت تأثیر یکی از این نیازها قرار می‌گیرد. نیرومندی این نیاز و همچنین نتایج رفتاری ناشی از آن به ویژگی‌های موقعیت بستگی دارد. اگر یک نیاز به اندازه کافی نیرومند باشد، فرد را وادار خواهد کرد تا رفتارهایی انجام دهد که آن نیاز برآورده شود.

به نظر مک کللند فرهنگ، هنجارها و تجربه‌های شخصی و همچنین آموزش نیازها را شکل می‌دهند. در اینجا در مقایسه با سایر نظریه‌های انگیزش، تفاوت ساختاری ایجاد و انگیزش، از متغیر مستقل به متغیر وابسته تبدیل می‌شود. به این معنی که از علت به معلول تبدیل می‌شود (ساعتچی، ۱۳۹۲).

نظریه انتظار

نظریه انتظار در دهه ۱۹۳۰ ارائه و مطرح شد. این نظریه در آثار و تحقیقات تولمن^۱ و لوبین^۲ ریشه دارد. در زمان ارائه این نظریه به رابطه بین انتظار و انگیزش شغلی توجه

1. Tolman
2. Lewin

نشده بود. بعدها وروم (۱۹۶۴) این نظریه را در رابطه با تحقیقات مربوط به انگیزش به کار گرفت. اکنون این نظریه شهرت زیادی کسب کرده و به عنوان یکی از نظریه‌های معتبر روان‌شناسی صنعتی / سازمانی تبدیل شده است (ساعتچی، ۱۳۹۲). با استفاده از مفاهیم نظریه انتظار به‌خوبی می‌توان رفتار افراد در محیط کار را توجیه و تبیین کرد.

نظریه انتظار را می‌توان نوعی نظریه شناختی به شمار آورد. این نظریه انسان را موجودی منطقی-اقتصادی و تصمیم‌گیرنده می‌داند. به اعتقاد این نظریه انسان به طور منطقی شرایط اطراف را تحلیل می‌کند و براساس تحلیل خود تصمیمی می‌گیرد که سودمندی بیشتری دارد. هرچند ممکن است تصمیم گرفته‌شده عملاً سودمندترین تصمیم ممکن نباشد. این نظریه دارای پنج بخش است:

۱- نتایج شغلی: منظور از اصطلاح نتایج شغلی همه آن پاداش‌هایی است که یک سازمان می‌تواند برای کارکنان فراهم آورد. نتایج شغلی شامل اتفاقاتی است که در محیط کار رخ می‌دهد؛ از قبیل حقوق، دستمزد، مزایا، ارتقا، پاداش و مرخصی.

۲- جاذبه: به احساسات یا جهت‌گیری عاطفی فرد نسبت به نتایج شغلی جاذبه یا بردار گفته می‌شود. برای مثال وقتی فرد در محیط کار پاداش می‌گیرد، این نتیجه چقدر می‌تواند برای او جاذبه و کشش داشته باشد. آیا از این نتیجه خوشحال یا ناراحت می‌شود یا اهمیتی برایش ندارد. وقتی فرد به نتیجه مورد علاقه خود رسید، ممکن است نتیجه مورد نظر به آن میزان که پیش‌بینی کرده برایش مطلوب یا رضایت‌بخش نباشد. برای مثال وقتی فرد به پستی رسید که به دنبال آن بوده ممکن است متوجه شود که پست جدید به آن میزان که فکر می‌کرده برایش جذابیت ندارد.

۳- وسیله‌ای بودن: منظور از وسیله‌ای بودن به این معنی است که آیا عملکرد فرد وسیله مناسبی برای رسیدن به نتایج مورد نظر بوده است.

۴- انتظار: این عامل میزان همبستگی ادراک‌شده بین عملکرد شغلی و نتایج حاصل از را نشان می‌دهد. این همبستگی می‌تواند به صورت مثبت یا منفی ادراک شود. هنگامی

1. Job outcomes
2. Valence
3. Instrumentality

که فرد باور دارد که عملکرد او باعث افزایش نتیجه مطلوب شده است همبستگی ذهنی مثبت به وجود می‌آید. همبستگی ذهنی منفی نیز هنگامی مشاهده می‌شود که عکس این حالت پیش می‌آید و هنگامی که بین عملکرد فرد و نتیجه دریافت‌شده، هیچ رابطه‌ای وجود نداشته باشد، همبستگی ذهنی صفر خواهد بود.

شد نیرو: میزان توان یا فشاری است که در درون فرد وجود دارد و در صورت انگیخته شدن، آزاد خواهد شد. بنابراین، هرچه نیرو بیشتر باشد، انگیزش فرضی نیز زیادتز خواهد بود. مؤلفه‌های نظریه انتظار چهارچوب مناسبی برای تحلیل انگیزش شغلی کارکنان فراهم می‌کند (دمیر، ۲۰۱۵). در این نظریه نتایج کار و فعالیت فرد بسیار مهم است. احساس فرد نسبت به نتایج و جاذبه آن نحوه کار کردن فرد را مشخص می‌کند. اگر این نتایج جاذبه بالایی داشته باشد فرد نیروی زیادی برای انجام کار خواهد گذاشت. ولی اگر نتایج جاذبه‌ای نداشته باشند نیرویی برای عمل فرد فراهم نمی‌شود. در مؤلفه وسیله‌ای بودن اگر فرد به این نتیجه برسد که عملکرد او وسیله مناسبی برای رسیدن به نتایج مورد نظر است کارایی بالایی خواهد داشت و برعکس اگر به این نتیجه برسند که عملکرد او وسیله مناسبی برای رسیدن به نتایج مورد نظر نیست انگیزه‌ای برای فعالیت به وجود نخواهد آمد.

سؤالی برای تفکر بیشتر

بررسی کنید که براساس نظریه انتظار وجود تبعیض در محیط کار چه نتایجی به دنبال خواهد داشت. نتایج حاصل را با دوستانتان به بحث بگذارید.

تقویت‌کننده‌ها و پیشرفت شغلی

نظریه تقویت جزو نظریه‌های قدیمی و اولیه انگیزش است. در این نظریه براساس اصول روان‌شناسی رفتارگرا رفتار انسان توجیه می‌شود. منظور از نظریه تقویت نظریه اسکینر یا شرطی سازی عامل است. نظریه شرطی سازی عامل ابتدا در حوزه یادگیری مطرح شد. اما از دهه ۱۹۷۰ به بعد این نظریه در روان‌شناسی صنعتی و کار نیز در حوزه انگیزش کارکنان کاربرد یافته است.

این نظریه بر پایه چند مفهوم اصلی استوار است (اتکینسون، ۱۳۹۵):

۱- **محرك:** هر متغیری که در محیط اطراف وجود دارد و موجب بروز پاسخ از طرف فرد می‌شود، محرك نام دارد. برای مثال چراغ قرمز راهنمایی محرکی است که موجب پاسخ ایستادن راننده می‌شود.

۲- **پاسخ:** منظور از پاسخ واکنشی است که در مقابل محرك صورت می‌گیرد. پاسخ در واقع شامل تمامی رفتارهای فرد است.

۳- **تقویت:** مفهوم تقویت اساس نظریه شرطی شدن عامل را تشکیل می‌دهد. تقویت وجه تمایز نظریه اسکینر با سایر نظریه‌های روان‌شناسی رفتارگرایی است. منظور از تقویت رویدادی است که بلافاصله بعد از رفتار بروز می‌کند و احتمال تکرار پاسخ را افزایش می‌دهد.

در این نظریه ابتدا فرد پاسخ یا رفتاری از خود بروز می‌دهد. بعد از وقوع رفتار اتفاقی روی می‌دهد. این اتفاق اگر به تکرار رفتار منجر شود تقویت نامیده می‌شود. برای مثال مدیریت برای کارگری که در زمان کار خود تولید بیشتری داشته تولید پاداشی در نظر می‌گیرد، در این فرایند ابتدا رفتاری انجام شده است. پاداش بعد از پاسخ (یا انجام رفتار) بوده است. این عامل موجب می‌شود که کارگر مذکور افزایش تولید خود را ادامه دهد. در نتیجه تقویت‌کننده است. نظریه‌های تقویتی بر روابط بین نیازهای درونی فرد و نتایج و پاسخ‌ها تمرکز دارند. در این نظریه تصورات، باورها و شناخت‌ها مورد توجه نیستند. تقویت انواعی دارد که عبارت‌اند از (اتکینسون، ۱۳۹۵):

۱- **تقویت مثبت^۱:** در تقویت مثبت با ارائه یک عامل مثبت و خوشایند موجب افزایش تکرار رفتار می‌شود. تقویت مثبت پاداشی است که در رابطه با رفتار مطلوب داده می‌شود. هدف از این روش تأیید رفتار مطلوب فرد و افزایش امتیازها برای تکرار آن نوع رفتار است.

۲- **تقویت منفی^۲:** در تقویت منفی پس از انجام رفتار چیزی به افراد ارائه نمی‌شود اما یک عامل ناخوشایند حذف می‌شود. حذف این عامل موجب افزایش احتمال تکرار

-
1. Positive reinforcement
 2. Negative reinforcement

انگیزش و پیشرفت شغلی ۱۱۳

رفتار می‌شود. در تقویت منفی فرد تلاش می‌کند با حذف رفتارهای نامطلوب، وقوع پیامدهای ناخوشایند را حذف کند. این سعی در برطرف کردن نتایج نامطلوب به دنبال خود ارائه رفتار مطلوب از جانب فرد را دارد. نظیر فردی که برای جلوگیری از انتقاد مافوق رفتار مورد نظر وی را انجام می‌دهد تا از انتقاد او در امان باشد.

در نظریه تقویت، انگیزش افراد برای ارائه پاسخ‌های مطلوب را می‌توان با دستکاری برنامه‌های مختلف تقویت افزایش داد. زمان و میزان ارائه تقویت در زمان‌ها و فواصل مختلفی می‌تواند ارائه می‌شود. بر این اساس برنامه‌های مختلف تقویت شکل می‌گیرند. برنامه‌های تقویت در جدول شماره ۴-۲ نشان داده شده‌اند.

جدول ۴-۲: برنامه‌های تقویت رفتار

۱- تقویت مداوم	در پی وقوع رفتار مطلوب بلافاصله تقویت انجام می‌شود
۲- تقویت با فواصل زمانی ثابت	در پی وقوع رفتار مطلوب براساس برنامه زمانی ثابت و مشخصی تقویت انجام می‌شود
۳- تقویت با فواصل زمانی متغیر	رفتار مطلوب در فواصل زمانی غیرمشخص تقویت می‌شود
۴- تقویت با نسبت ثابت	رفتار مطلوب براساس تکرار مشخص و ثابت تقویت می‌شود
۵- تقویت با نسبت متغیر	رفتار مطلوب براساس نسبت‌های تکرار متفاوت تقویت می‌شود

براساس نظریه تقویت با کنترل پاداش‌ها و به طور کلی پیامدهای بعد از رفتار می‌توان انگیزش کارکنان و نحوه عملکرد آنها را کنترل کرد. به این عمل مهندسی شغل گفته می‌شود.

عملکرد فرد تابعی از منافع یا پاداش‌های محیط کار است. این منافع می‌توانند مادی یا غیرمادی باشند. اولویت افراد در انتخاب نوع پاداش‌ها متفاوت است. انتخاب تقویت‌کننده مناسب برای هر فرد در کنترل انگیزش اهمیت دارد.

از این رو باید خواسته‌ها و نیازهای مادی و غیرمادی افراد مشخص شود تا برنامه تقویت مناسب برای افراد تنظیم شود. پاداش‌ها و تقویت‌کننده‌ها در محیط کار به دو گروه تقسیم می‌شوند (سیف، ۱۳۹۰):

۱- **تقویت‌کننده‌های مادی:** این تقویت‌کننده‌ها به نیازهای مادی پاسخ می‌دهند. نظیر حقوق و دستمزد.

۲- **تقویت‌کننده‌های غیرمادی:** این دسته از تقویت‌کننده‌ها نیازهای غیرمادی و روانی را برطرف می‌کنند. نظیر ترفیع، تحسین، جلب احترام و شهرت.

هردوی این تقویت‌کننده‌ها می‌توانند به دو صورت انفرادی و سازمانی ارائه شوند.

شیوه ارائه تقویت‌کننده‌ها به صورت انفرادی: در این روش، تقویت‌کننده‌های مادی به فرد ارائه می‌شود. این تقویت‌کننده‌ها عبارت‌اند از:

الف- پاداش عملکرد: در مشاغلی که تولید فرد با معیارهای کمی قابل اندازه‌گیری است با افزایش هر میزان در تولید پاداش مشخصی به فرد پرداخت می‌شود.

ب- پاداش شایستگی: در مشاغلی که تولید فرد با معیارهای کمی قابل اندازه‌گیری نیست به ازای لیاقت و کفایت به فرد پاداش پرداخت می‌شود.

شیوه ارائه تقویت‌کننده‌ها به صورت سازمانی: در این روش به جای این که فرد کارکنان به صورت انفرادی تقویت شوند، تقویت‌کننده‌های سازمانی شامل حال تمامی کارکنان می‌شود. هدف از اجرای این برنامه‌ها سهیم کردن کارکنان در موفقیت یا شکست سازمان است. این برنامه‌ها بیشتر از آنکه باعث رقابت بین افراد شوند دستیابی به هدف‌های گروهی و سازمانی را تسهیل می‌کنند. نمونه‌هایی از این تقویت‌کننده‌ها عبارت‌اند از:

بهره مشارکت: پرداخت پاداش به کارکنان در برابر پیشرفت عملکرد کلی سازمان.

- فروش سهام: در این روش سالیانه بخشی از دارایی شرکت به کارکنان با قیمت پایین‌تر از قیمت روز فروخته می‌شود. این کار باعث ایجاد ذخیره مالی برای کارکنان می‌شود.

- سهیم کردن در سود: در این روش درصدی از سود سالیانه شرکت در صورتی که از مبلغ معینی بالاتر باشد به کارکنان پرداخت می‌شود.

تقویت‌کننده‌های غیرمادی سازمانی

این تقویت‌کننده‌ها هم شامل برانگیزاننده‌هایی برای افزایش عملکرد و هم شامل عوامل رضایت از شغل می‌شوند. مهم‌ترین اقداماتی که مدیران می‌توانند در این راستا انجام دهند بدین شرح است (دیفندورف، ۲۰۱۵):

- ایجاد ساختار سازمانی پویا و کارآمد که میدان مناسبی برای عملکرد سازنده کارکنان باشد.
- طبقه‌بندی مشاغل براساس روش‌های علمی،
- تبدیل عنوان‌های پستی سازمانی به عنوان‌های جدید که از لحاظ مفهومی مرتبه‌های ارزشی بالاتری داشته باشند،
- برقراری نظام ارزشیابی مؤثر،
- تدوین نظام منطقی و مرتبط برای ترفیعات، پرداخت‌ها و ارتقای شغلی،
- پرهیز از تبعیض و برقراری عدالت،
- برقراری بیمه عمر، حوادث و از کارافتادگی برای کارکنان،
- ارائه خدمات بهداشتی و درمانی،
- اجرای برنامه‌های رفاهی برای کارکنان،
- مرخصی با استفاده از حقوق و دستمزد.

روش‌های افزایش انگیزه در نیروی کار

یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعدادها و بالقوه کارکنان و فراهم کردن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است، این مسئله مدیران را ناگزیر می‌کند تا برای ایجاد انگیزش در کارکنان گام بردارند. برای ایجاد انگیزش، لازم است که نیازها شناسایی و برای رفع آنها تلاش شود. در این مسیر توجه به نظریه‌های انگیزشی راهگشای مدیران است. هریک از نظریه‌های ارائه‌شده فایده بالقوه‌ای برای مدیریت دارد و می‌توان آنها را در یک مدل تلفیقی به کار برد. تشابه این نظریه‌ها، مؤید آن است که وظیفه مدیر، ایجاد یک محیط کاری است که جواب‌گوی نیازهای افراد باشد. عملکرد ضعیف، رفتار نامطلوب و کاهش رضایت تا حدودی نشان‌دهنده مسدود شدن و بی‌توجهی به برآورده کردن نیازهای کارکنان است. برای مدیران سازمان‌ها این پرسش

مطرح است که با وجود نظریات انگیزش متفاوت چگونه می‌توان در عمل از این نظریه‌ها برای افزایش انگیزه کارکنان استفاده کرد. اگرچه موضوع انگیزش بسیار پیچیده و در واقع فردی است و پاسخ قطعی برای سؤال مزبور وجود ندارد. در ادامه به ذکر پاره‌ای از فنون انگیزش می‌پردازیم (لازاریلو، ۲۰۱۵):

۱- پاداش مالی و پولی

پول انگیزه‌ای است پیچیده زیرا آنچنان با دیگر نیازها از جمله نیازهای مربوط به فیزیولوژی درهم آمیخته که به اشکال مختلف می‌توان بر اهمیت آن تأکید کرد. به نظر می‌رسد که پول این ابزار قدیمی و مورد اعتماد آنچنان هم که تصور می‌شده تأثیرگذار نیست. نتایج پژوهش‌های التون مایو^۱ مؤید آن است که برای هر کارگر، عامل کلیدی دیگری وجود دارد که نامش گروهی است که در آن کار می‌کند (ساعتچی، ۱۳۹۰).

۲- مهندسی شغل

هدف از مهندسی شغل آن است که با مطالعه کار، زمان‌سنجی و روش‌سنجی، بتوان بهترین راهکار را به دست آورد. به کمک مهندسی شغل فرد می‌تواند با خستگی کمتر و سرعت بیشتر کار کند و بازدهی و مزایای بیشتری به دست آورد.

۳- تعدیل کار هفتگی

مزایای ضمنی تعدیل، برای کارکنان روشن است، ساعات فراغت آنها بیشتر می‌شود و زمان زیادتری را در کنار خانواده خود می‌گذارند و در صورت نیاز می‌توانند یک شغل جنبی انتخاب کنند. کاهش هزینه‌های رفت و آمد به محل کار، یکی دیگر از مزایای کار هفتگی مترکم است. این اقدام به بهبود ترافیک شهری نیز کمک می‌کند و اخیراً در بعضی از کشورها سعی شده از طریق تعدیل کار هفتگی و در نتیجه ایجاد رضایت کارکنان، عملکرد و بازدهی آنان را افزایش دهند.

۴- شناور ساختن ساعات کار

یکی از سازوکارهای بهبود شرایط کیفی کار، شناور ساختن ساعات‌های کار به دلخواه کارکنان است. در سال‌های اخیر، نوآوری‌هایی که در بعضی از کشورها به وجود آمده

1. Lazarillo

2. Elton Mayo

انگیزش و پیشرفت شغلی ۱۱۷

برنامه ثابت هفتگی را دگرگون کرده است. برنامه کار انعطاف‌پذیر که ساعت‌های کار را برای کارکنان شناور می‌کند یکی از این دگرگونی‌هاست. با این اقدام کارکنان نسبت به کنترل ساعات کار خود اختیار لازم را به دست می‌آورند. افزایش کنترل و انعطاف‌پذیر ساعات کار دارای مزایایی است؛ از جمله اینکه اجازه می‌دهد تا کارکنان به کارهای شخصی خود سروسامان بدهند.

۵- هدف‌گذاری

مدیران که در برانگیختن کارمندان موفق می‌باشند اغلب محیط را به گونه‌ای می‌سازند که هدف‌های مناسبی برای ارضای نیازها در آن محیط وجود داشته باشد.

۶- اشتراک مساعی

کارکنان در هر رده سازمانی می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شغل خود شرکت کنند. آنها ممکن است با توجه به تخصص و تجربه‌ای که درباره شغل خود دارند، قادر باشند تصمیم‌هایی برای افزایش بهره‌وری بگیرند. در نتیجه، اشتراک مساعی منجر به انگیزش می‌شود. علاوه بر این، اشتراک مساعی یک وسیله شناخت و قدردانی از کارکنان است.

۷- اصلاح رفتار

در این نگرش اعتقاد بر این است که تقویت رفتار مطلوب سبب تکرار آن می‌شود. هر چه تقویت مثبت به زمان و وقوع رفتار نزدیک‌تر باشد، احتمال تکرار رفتار بیشتر است. به سبب وجود فاصله زمانی بین رفتار مطلوب و عامل تقویت‌کننده نظیر پول، دانشمندان علوم رفتاری استفاده از تقویت‌کننده‌های دیگری از قبیل تحسین، شناخت و قدردانی و سایر روش‌های کلامی را توصیه کرده‌اند (ایران‌نژاد پاریزی و ساسان‌گهر، ۱۳۷۳).

۸- عدالت در پرداخت‌ها

به طور کلی کارکنان، کوشش‌ها و پاداش‌های خودشان را برای کار مشابه، با کوشش‌ها و پاداش‌های دیگران مقایسه می‌کنند. به عبارت دیگر بر مبنای این تئوری، همه ما داده‌های خودمان به سازمان (نظیر تجربه، تحصیل، کوشش) را با آنچه از سازمان دریافت می‌داریم (نظیر حقوق، مزایا و پاداش) با اشخاص دیگری که در سازمان کار می‌کنند مقایسه کرده و اگر برابر باشد احساس برابری می‌کنیم (لازارو، ۲۰۱۵).

خلاصه فصل

انگیزه به معنای چرایی و دلایل انجام رفتار است. انگیزه پاسخ به این سؤالات است که چرا افراد کار می‌کنند؟ و چرا هرکدام به شیوه و روش خاصی کار خود را انجام می‌دهند. تمامی رفتارهای انسان دارای انگیزه هستند. هیچ رفتاری بدون انگیزه انجام نمی‌شود. انگیزه مفهومی خاص‌تر از انگیزش است. به مجموعه شرایطی که باعث می‌شود فرد از درون به فعالیت درآید انگیزش گفته می‌شود. انگیزش دارای سه ویژگی ایجادکنندگی، نگهدارندگی و هدایت رفتار است. انگیزه‌ها انواع مختلفی دارند. از یک منظر انگیزه‌ها را به دو دسته هشیار و ناهشیار و در یک تقسیم‌بندی دیگر انگیزه‌ها را به دو دسته دارای منشأ درونی و بیرونی تقسیم می‌کنند. اعمالی که داوطلبانه و بدون فشار انجام می‌شوند و از نظر انجام‌دهنده مطبوع و خوشایند هستند دارای انگیزه درونی و کارهایی که براساس الزامات و درخواست‌های محیطی انجام می‌شوند دارای انگیزه بیرونی هستند. اگر انگیزه‌های درونی و بیرونی در راستای یکدیگر باشند مناسب‌ترین حالت برای انجام کار ایجاد می‌شود. انگیزه‌ها به فرد نیرو و انرژی می‌بخشند و باعث تلاش و فعالیت می‌شوند. انگیزش کارکنان عاملی است که رفتار کارکنان را جهت می‌دهد. عواملی که باعث ایجاد انگیزش کارکنان می‌شود شامل سه حوزه نیازها، باورها و شناخت‌ها، هیجان‌ها و عواطف می‌شوند.

اگر مدیران بتوانند این عوامل را در بین کارکنان به‌درستی شناسایی کرده و تصمیم مناسبی برای آنها بگیرند در آن حالت کارکنان حداکثر ظرفیت کاری خود را برای تحقق اهداف سازمان به کار می‌برند.

انگیزش به کارکنان اعتماد به نفس می‌دهد و آنها را برای خلق ایده‌های نو و تحقق اهداف بزرگ ترغیب می‌کند.

اگر عوامل ایجاد انگیزه در کارکنان به‌درستی شناسایی شوند زمینه رشد فردی، روانی و اجتماعی آنها فراهم می‌شود. برای ایجاد انگیزه در کارکنان در ابتدا، لازم است مدیران از نظریه‌ها و روش‌های انگیزشی آگاه شوند و سپس نقش انگیزش را در تمام وظایف مدیریت از جمله برنامه‌ریزی، سازماندهی، نظارت، کارگزینی و رهبری اعمال کنند. نظریه‌های متعددی در خصوص انگیزش و عوامل مؤثر بر آن وجود دارد. این مجموعه نظریه‌ها را صاحب‌نظران به دو دسته نظریه‌های محتوایی و فرایندی تقسیم کرده‌اند. نظریه‌های محتوایی بر محتوای نیازها و چیرستی انگیزش تأکید دارند. نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو، نظریه دو عاملی انگیزشی هرزبرگ، نظریه نیاز به موفقیت مک‌کلند، نظریه آلدرفر و نظریه دوساحتی مک‌گریگورز جزء این دسته از

نظریه‌ها هستند. اما نظریه‌های فرایندی به دنبال توضیح دلایل انگیزش و اینکه افراد با چه هدفی برانگیخته می‌شوند، هستند. نظریه‌های فرایندی بر این موضوع تمرکز دارند که رفتار افراد چگونه شکل می‌گیرد و هدایت می‌شود. نظریه انتظار، نظریه برابری، نظریه مبتنی بر تعیین هدف، نظریه اسناد و نظریه‌های رفتاری و شرطی شدن عامل اسکینر در این دسته از نظریه‌های انگیزش قرار می‌گیرند. در نظریه مازلو که نیازها به صورت سلسله‌مراتبی تنظیم شده‌اند به عنوان عامل اصلی انگیزش مطرح می‌شوند. نظریه مک گرگور برداشت‌ها، طرز تلقی و نگرش مدیران را در زمینه ماهیت و انگیزش انسان‌ها به دو گروه تقسیم می‌کند و به منظور آن که هیچ‌گونه پیش‌داوری درباره آنها صورت نگیرد، آنها را با حروف X و Y مشخص کرده است. نظریه X فرض می‌کند که مردم در مجموع کار کردن را دوست ندارند و نظریه Y فرض می‌کند که مردم کار کردن را دوست دارند و مسئولیت‌پذیر هستند. نظریه انتظار انسان را موجودی منطقی، اقتصادی و تصمیم‌گیرنده فرض می‌کند. به اعتقاد این نظریه، انسان به طور منطقی شرایط اطراف را تحلیل می‌کند و براساس تحلیل خود تصمیمی می‌گیرد که سودمندی بیشتری داشته باشد. هرچند ممکن است تصمیم گرفته‌شده عملاً سودمندترین تصمیم نباشد.

نظریه تقویت جزء نظریه‌های قدیمی و اولیه انگیزش است و براساس اصول روان‌شناسی رفتارگرا رفتار انسان را تشریح می‌کند. در این نظریه ابتدا فرد پاسخی یا رفتاری از خود بروز و سپس اتفاقی روی می‌دهد. این اتفاق اگر به تکرار رفتار منجر شود تقویت نامیده می‌شود. تقویت دو شکل مثبت و منفی دارد. براساس نظریه تقویت با کنترل پاداش‌ها و به طور کلی پیامدهای بعد از رفتار می‌توان انگیزش کارکنان و نحوه عملکرد آنها را کنترل کرد. به این عمل مهندسی شغل گفته می‌شود. دادن پاداش مالی و پولی، تعدیل کار هفتگی، شناور ساختن ساعات کار، هدف‌گذاری، اشتراک مساعی اصلاح رفتار و عدالت در پرداخت‌ها روش‌هایی هستند که مدیران می‌توانند برای افزایش انگیزه در کارکنان به کار گیرند.

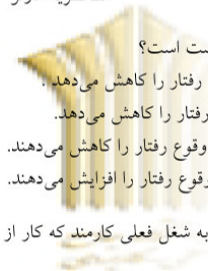
سوالات چهارگزینه‌ای

- ۱- مناسب‌ترین حالت در انجام کار کدام است؟
 - الف- انگیزه‌های درونی بالاتر از انگیزه‌های بیرونی باشند.
 - ب- انگیزه‌های بیرونی بالاتر از انگیزه‌های درونی باشند.
 - ج- انگیزه‌های درونی و بیرونی در راستای یکدیگر باشند.
 - د- انگیزه‌های سازمانی وجود داشته باشند.

۲- کدام دسته از نظریه‌های زیر به این سؤال که "انگیزش چیست" پاسخ می‌دهند؟
الف- نظریه‌های فرایندی
ب- نظریه‌های محتوایی
ج- نظریه مازلو
د- نظریه‌های رفتاری

۳- نظریه اسناد و نظریه مازلو به ترتیب جزء کدام نظریه‌ها هستند؟
الف- فرایندی-محتوایی
ب- محتوایی-محتوایی
ج- فرایندی- فرایندی
د- محتوایی- فرایندی

۴- این نظریه انسان را موجودی منطقی و اقتصادی و تصمیم‌گیرنده می‌داند؟
الف- نظریه مک گرگور
ب- نظریه مک کللند
ج- نظریه انتظار
د- نظریه مازلو



۵- کدام یک از گزینه‌های زیر درست است؟
الف- تقویت‌کننده منفی وقوع رفتار را کاهش می‌دهد.
ب- تقویت‌کننده مثبت وقوع رفتار را کاهش می‌دهد.
ج- تقویت‌کننده مثبت و منفی وقوع رفتار را کاهش می‌دهند.
د- تقویت‌کننده مثبت و منفی وقوع رفتار را افزایش می‌دهند.

۶- افزودن فعالیت‌های هم‌سطح به شغل فعلی کارمند که کار از حالت یکنواختی خارج شود، چه نامیده می‌شود؟
الف- غنای شغلی
ب- گسترش شغلی
ج- گردش شغل
د- مهندسی شغلی

۷- از نظر مک کللند کدام دسته از نیازها موجب انگیزش می‌شوند؟
الف- خودشکوفایی، پیوندجویی و قدرت
ب- ایمنی، خودشکوفایی و عزت نفس
ج- خودشکوفایی، ایمنی و فیزیولوژیک
د- پیوندجویی، ایمنی و قدرت

۸- کدام یک از گزینه‌های زیر جزء روش‌های افزایش انگیزه کارکنان است؟
الف- پاداش مالی
ب- تعدیل ساعت‌های کار
ج- جریمه کردن
د- اصلاح رفتار

انگیزش و پیشرفت شغلی ۱۲۱

- ۹- کدام یک از گزینه‌های زیر جزء ویژگی‌های انگیزش است؟
الف- نیروزایی
ب- هدایتگری
ج- مداومت
د- قاعده‌مندی
- ۱۰- فعالیتی که برای کسب امتیازهای مادی انجام شود دارای چه نوع انگیزه‌ای است؟
الف- درونی
ب- بیرونی
ج- اجتماعی
د- ناهشیار

سؤالات تشریحی

- ۱- ویژگی کارهایی که براساس انگیزه‌های درونی و بیرونی انجام می‌شوند را توضیح دهید.
- ۲- سلسله‌مراتب نیازهای مازلو را بیان کنید.
- ۳- تقویت مثبت و منفی چه تفاوتی با یکدیگر دارند. توضیح دهید.
- ۴- اهمیت توجه به انگیزش کارکنان چیست؟
- ۵- به نظر مک کلند چه نیازهایی موجب ایجاد انگیزش می‌شوند؟ توضیح دهید.

منابع

- اتکینسون. آر.آل، هیلگارد. آرای، (۱۳۹۵). *زمینه روان‌شناسی*، ترجمه مهدی گنجی. انتشارات ساوالان
- ایران‌نژاد پاریزی. مهدی و پرویز ساسان‌گهر. (۱۳۷۳) *سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل*، چاپ اول، تهران، مؤسسه بانکداری ایران
- ساعتچی. محمود، (۱۳۹۲). *روان‌شناسی کار*. نشر ویرایش
- سیدجوادی‌ن. سیدرضا، (۱۳۸۶). *تئوری‌های مدیریت*، نگاه دانش، چاپ سوم
- سیف، علی‌اکبر، (۱۳۹۰). *روان‌شناسی تربیتی*، انتشارات دانشگاه پیام نور
- قاسمیه. رضا، ثابت مهارلویی، عباس هاشمی، علیرضا افتخاری. (۱۳۹۵). *بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر ایجاد انگیزش شغلی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی شیراز*. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، دوره ۹، ش، ۲۱
- گنجی. حمزه، (۱۳۸۰). *روان‌شناسی کار*. نشر ازسپاران

- مارشال. جی. کوک، (۱۳۸۲). کارکنان و انگیزش، ترجمه شهرام میرزایی دریانی و احمد اصلی‌زاده، چاپ اول، مؤسسه انتشاراتی میر
- محمدزاده. عباس، و مهر وژان. آرمین، (۱۳۷۵). رفتار سازمانی، چاپ اول، تهران، نشر دانشگاه علامه طباطبایی
- مقدمی پور. مرتضی، (۱۳۸۶). روان‌شناسی کار، مؤسسه کتاب مهربان نشر، چاپ پنجم
- نایلی. محمدعلی، انگیزش در سازمان‌ها، اهواز: دانشگاه شهید چمران، چاپ اول (۱۳۷۳)

- Avgoustaki, A.(2016). work uncertainty and extensive work effort mediating role of human resource practices. *ILR Review*,69(3).
- Deci, E.L., & R yan, R.M.(2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior . *Psychological Inquiry*, II(4),227-268.
- Demir, k.(2015). Teachers' Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Identification in Public and Private Preschools . *Procedia_Social and Behavioral Sciences* 174,1176-1182.
- Diefendorff , j. M., & Seaton, G. A.(2015). Work Motivation. In j. D. Wright (Ed.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (Second Edition), Oxford:Elsevier:680۶-86.
- Lazaroui G.(2015). Employee motivation and job performance. *Linguistic and Philosophical Investigations*,14(6), 97-102.
- Seo, M. G., Bartunek. J.M., & Barrett, l . f. (2010). The role of affective experience in work motivation: Test of a conceptual model. *Journal of Organizational behavior* , 31(7). 951-968.

منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

- ساعتچی. محمود، (۱۳۸۹). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. نشر ویرایش کران ول وارد. جینن، (۱۳۷۳). غلبه بر استرس. ترجمه بابک مهرآئین. انتشارات جاودان خرد

فصل ۵

یادگیری و آموزش کارکنان

هدف‌های یادگیری



از دانشجویان انتظار می‌رود که پس از خواندن این فصل بتوانند:

- انواع یادگیری را توضیح دهند.
- یادگیری سنتی و الکترونیکی را با یکدیگر مقایسه کنند.
- اهداف آموزش کارکنان را توضیح دهند.
- دو نگرش رایج نسبت به آموزش را تشریح کنند.
- پنج مورد از اهداف آموزش کارکنان را توضیح دهد.
- نتایج آموزش کارکنان در سازمان را تشریح کنند.
- نگرش‌های سنتی و جدید به آموزش را با یکدیگر مقایسه کنند.
- فرایندهای آموزش کارکنان را تشریح کنند.
- برنامه اجرایی آموزش کارکنان را توضیح دهند.
- انواع آموزش‌های کارکنان و اهداف آنها را توضیح دهند.
- مدل گراینر را معرفی کنند.
- عامل کلی و اختصاصی از نظر اسپیرمن را توضیح دهند.

- سه نمونه از آزمون‌های استعداد را معرفی کنند.
- روش‌های ترغیب کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزشی را تشریح کنند.
- روش‌های افزایش اثربخشی آموزش را توضیح دهند.

مفهوم یادگیری و انواع آن

یادگیری حوزه بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شود. تعریف یادگیری چندان آسان نیست. به سبب اهمیت یادگیری از آن تعریف‌های مختلفی شده است (اولسون، هرگنهان^۱، ۱۳۹۶). نمونه‌ای از این تعاریف عبارت‌اند از:

- کسب دانش و اطلاعات،
- کسب عادت‌های مختلف،
- کسب مهارت‌های متنوع،
- کاربست راه‌های گوناگون حل مسئله.

همچنین می‌توان یادگیری را به عنوان فراگیری رفتارها و اعمال تعریف کرد. این رفتارها شامل رفتارهای پسندیده و رفتارها و اعمال مضر و ناپسند هستند. از نظر هوی و میسکل^۲ (۲۰۰۸) یادگیری فرایندی است که موجب تغییر در دانش یا رفتار فرد می‌شود. براساس تعریف‌های انجام شده یادگیری به هر نوع تغییر در رفتار یا دانش فردی و مهارت‌های فرد گفته می‌شود. این تغییرات می‌توانند به روش‌های مختلفی از جمله مشاهده و الگوگیری، ایجاد شوند. آموزش یکی از روش‌های رایج ایجاد یادگیری است.

آموزش در محیط کار و اهمیت آن

برای واژه آموزش تعاریف بسیاری شده است؛ برخی از متخصصان آموزش را به معنای تمامی کوشش‌هایی می‌دانند که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان صورت می‌گیرد و آنان را آماده انجام و پذیرش مسئولیت‌های شغلی خود می‌کند.

1. Olson, Hergenahn
2. Hoy, Miskel

یادگیری و آموزش کارکنان ۱۲۵

آموزش به فعالیت‌های از پیش طرح‌ریزی شده‌ای گفته می‌شود که با هدف ایجاد یادگیری در فراگیران و به صورت کنش متقابل یا رابطه دوجانبه انجام می‌شود. این مجموعه فعالیت‌ها شامل تمام فرایندهایی است که به وسیله افراد ایجاد می‌شود تا صلاحیت‌های متناسب با شغل‌های کارکنان را ر حال و آینده بررسی کند (سیف، ۱۳۹۰).

امروزه نیروی انسانی در همه سازمان‌ها مهم‌ترین و تأثیرگذارترین منبع سازمان به شمار می‌رود. اهمیت کارکنان به اندازه‌ای است که برخی صاحب‌نظران معتقدند که روند توسعه و رسیدن سازمان به اهداف را تعیین می‌کنند. حتی در یک کشور نیز، سرنوشت توسعه اقتصادی و اجتماعی آن را منابع انسانی آن، نه سرمایه و یا منابع مادی دیگر کشور تعیین می‌کنند. در نتیجه سازمانی که نتواند نیروهای انسانی خود را توانمند کند و مهارت‌ها و دانش آنها را توسعه دهد قادر نیست خود را در دنیای سرشار از رقابت امروزی حفظ کند (رضوی، ۱۳۸۲).

آموزش مهم‌ترین ابزار توانمندسازی است. سازمانی که نگاه علمی به رشد و برنامه‌های توسعه خود دارد از آموزش به‌خوبی استفاده می‌کند. در همین راستا دو نگرش در بین مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌ها نسبت به آموزش کارکنان رایج است:

الف: نگرش هزینه‌ای به آموزش: در این نگرش مدیران آموزش را هزینه برای سازمان تصور می‌کنند که موجب از دست رفتن سرمایه سازمان می‌شود. از این رو تلاش می‌کنند تا این هزینه را کاهش دهند. در سازمان‌های سنتی و رو به رکود این نگرش غالب است. تلقی مدیران ناکارآمد و غیراثربخش آن است که آموزش هزینه است. این دسته از مدیران بودجه اندکی را برای آموزش نیروی انسانی اختصاص می‌دهند و همین نگرش اشتباه و زیان‌بار آنها، موجب عقب‌ماندگی سازمان‌ها از کسب دانش مرتبط و به‌کارگیری فناوری‌های به روز می‌شود.

ب- نگرش سرمایه‌ای به آموزش: در مقابل این نگرش، دیدگاه دیگری نیز وجود دارد. در این دیدگاه، آموزش هزینه فرض نمی‌شود، بلکه به معنای سرمایه‌گذاری روی منابع انسانی در نظر گرفته می‌شود. شواهد نشان می‌دهند که سرمایه‌گذاری بر روی کارکنان بیشترین بازگشت سرمایه و سود را نصیب سازمان می‌کند. از این رو بین پیشرفت سازمان و ساعات آموزش کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.

به طور کلی هدف هر فعالیت آموزشی، تغییر در رفتار عملی افراد است. به طوری که کارکنان بتوانند شغل خود را به طور مؤثر و کارآمد انجام دهند.

اهداف آموزش کارکنان

آموزش کارکنان دارای اهداف زیادی است. انتظار از آموزش تنها مفهوم کارآموزی، کارورزی یا تمرین عملی در یک زمینه خاص نیست، بلکه دامنه آن به قدری وسیع و گسترده می‌شود که از فراگیری یک حرفه یا فن ساده شروع شده و به احاطه کامل بر علوم و فنون بسیار پیچیده، چگونگی رفتار و برخوردهای مناسب در مقابل مسائل انسانی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی منتهی می‌شود (ابوالعالی، ۱۳۹۳). نمونه‌ای از اهداف آموزش کارکنان عبارت هستند از:

- توسعه مهارت‌ها و صلاحیت‌ها،
- انتقال اطلاعات و دانش جدید،
- تغییر در رفتار و نگرش‌ها،

در یک جمع‌بندی کلی می‌توانیم بگوییم که هدف آموزش کمک به ایجاد سلسله-تغییراتی در میزان اطلاعات، دانش، آگاهی‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌های کارکنان است. این تغییرات نتایج زیر را به دنبال دارد:

- ۱- هماهنگی با تغییرات و پیشرفت‌های علمی و فناوری جدید،
- ۲- هماهنگی با تحولات سیاسی و اقتصادی جامعه،
- ۳- هماهنگی با نیازهای جدید جامعه و ارباب‌رجوع،
- ۴- کسب مهارت‌های ادراکی، فنی و روابط انسانی مورد نیاز،
- ۵- کسب آمادگی برای ایجاد تغییر در سازمان،
- ۶- تأمین نیروی انسانی جدید به منظور جایگزینی کارکنان قبلی،
- ۷- فراهم کردن زمینه ترفیع کارکنان.

رویکردهای آموزشی

جهان امروز نسبت به گذشته تغییرات بسیار زیادی کرده است. اغراق نیست اگر بگوییم شرایط زندگی حاضر و امکاناتی که مردم در اختیار دارند در اندازه رؤیاهای آرزوهای انسان در گذشته بوده است. امکان پرواز کردن، صحبت کردن با دیگران و شنیدن صدای آنها از فاصله دور، درمان بسیاری از بیماری‌ها نمونه کوچکی از تحقق آرزوهای انسان در زمان حاضر هستند. این تغییرات موجب شده که بسیاری از

یادگیری و آموزش کارکنان ۱۲۷

ابزارهای گذشته از ردهٔ مصرف خارج و در موزه‌ها قرار گیرند. برای مثال کدام انسان از درشکه برای سفر کردن استفاده می‌کند؟ تصور آن هم خنده‌دار به نظر می‌رسد. واقعیت این است که همان طور که ابزارهای زمان گذشته در زندگی امروز کاربردی ندارند و سودمند هم نیستند بسیاری از تفکرات و نگرش‌ها نسبت به مسائل نیز در همین مقیاس قدیمی شده و تاریخ مصرف آنها گذشته است. اما تفکرات قدیمی و نامناسب و حتی مضر به‌سادگی ابزارها قابل شناسایی نیستند. از این رو انسان امروز نیاز به تجهیز کردن خود به ابزارهای تفکر منطقی و نقاد دارد (که در مهارت‌های زندگی فصل یک به آنها اشاره شد). تفکر و نگرش نسبت به آموزش جزء همین دسته تفکرانی است که دیدگاه‌های قدیمی، منسوخ و جدید دارد. لازم است این دیدگاه‌ها به خوبی شناخته شوند تا اهمیت آموزش کارکنان روشن شود.

دیدگاه سنتی و جدید به آموزش

براساس نگرش‌های گذشته برای آموزش چند ویژگی ثابت در نظر گرفته می‌شد. این ویژگی‌ها را می‌توان به شرح زیر فهرست کنیم:

- ۱- آموزش مخصوص سن کودکی و نوجوانی است و بزرگسالان نیاز به آموزش ندارند.
- ۲- آموزش زمان شروع و پایان دارد؛ از ۷-۶ سالگی شروع می‌شود و پس از پایان تحصیلات دبیرستان یا دانشگاه به پایان می‌رسد. فرد در یک زمان فارغ التحصیل می‌شود و آموزش پایان می‌یابد.
- ۳- آموزش انتقال یک سویه اطلاعات و آگاهی‌ها به یادگیرنده است. تعامل بین یاددهنده و یادگیرنده ضرورتی ندارد. بر این اساس هم شیوه آموزش اکثراً به صورت سخنرانی بوده و مدرس یا استاد متکلم وحده است.
- ۴- فضای آموزش و فضای کار از هم جدا هستند و ربطی به یکدیگر ندارند. براساس این دیدگاه زمانی که کار و زندگی آغاز می‌شود، دیگر برای آموزش و پرورش جایی در خور توجه وجود ندارد. این اندیشه اکنون رواجی ندارد (جویس^۱، ۱۳۸۹).

1. Joyce

اما بر خلاف این دیدگاه سنتی، در زمان حاضر نگرش نسبت به آموزش کاملاً دگرگون شده است. امروزه فرض بر این است که :

- آموزش زمان ندارد. افراد هر زمانی که برایشان میسر بود می‌توانند آموزش ببینند.
- آموزش شروع و پایان ندارد. با پیشرفت سریع علم و دانش و پدید آمدن فناوری‌های جدید انسان نیاز مداوم به آموزش دارد. از همین روست که مفهوم آموزش مادام‌العمر مطرح شده است و آموزش بخشی از زندگی روزمره و همیشگی انسان شده است. مردم نیاز دارند همیشه برای انجام امور زندگی و شغلی خود به آموختن بپردازند و به دانش جدید مجهز شوند.

- روش‌ها و ابزارهای آموزشی هم کاملاً متحول شده اند. به جای روش‌های یک سویه، روش‌های آموزش مبتنی بر تعامل بین یادگیرنده و یاددهنده رواج پیدا کرده است.

- استفاده از فناوری‌های جدید ابزارهای بسیار سودمندی را در آموزش معرفی کرده است. از جمله جدیدترین آنها می‌توان اینترنت، موبایل و شبکه‌های مجازی را نام برد.

سؤالی برای تفکر بیشتر

واژه‌های فارغ‌التحصیل و دانش‌آموخته را مقایسه کنید. به نظر شما هر کدام از این واژه‌ها کدام مفهوم جدید یا سنتی از آموزش را نمایش می‌دهند؟ یافته‌های خود را در کلاس به بحث بگذارید.

آموزش کارکنان محصول نگرش جدید به آموزش است که آموزش را همیشگی، مداوم و پیوسته و عنصر لازم پیشرفت و توسعه در کار و شغل می‌داند.

اهمیت آموزش کارکنان در سازمان

یکی از عوامل اثرگذار بر کارایی و اثربخشی کارکنان، ترغیب آنان به شرکت در دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی است. بهینه‌سازی دانش، مهارت‌ها و نگرش‌ها و آموخته‌های کارکنان در دوره‌های آموزشی، موجب رشد و بالندگی سازمان می‌شود. یکی از دلایل عمده پایین بودن سطح بهره‌وری در سازمان‌ها آن است که به آموزش مدیران، کارشناسان، کارمندان و حتی کارگران توجه جدی نشده است. اما در جهان پر رقابت

یادگیری و آموزش کارکنان ۱۲۹

امروز، آموزش کارکنان یکی از ابزارهای مهم برای بهبود شرایط سازمان‌ها به شمار می‌آید. آموزش کارکنان نتایج ثمربخشی را به دنبال دارد که موارد زیر نمونه‌ای از این نتایج‌اند:

۱- هماهنگی و هم‌سو کردن کارکنان با سازمان: این امر از سویی برای تحقق اهداف سازمان و دستیابی به سیاست‌ها و خط‌مشی‌های تعیین شده آن دارای اهمیت است و از سوی دیگر پیشرفت شغلی و حرفه‌ای فرد در سازمان در گرو آگاهی او از انتظارات سازمانی و نحوه انجام تکالیف و مسئولیت‌های شغلی است (فرمی‌نی، ۱۳۸۴)

۲- افزایش رضایت شغلی و بهبود روحیه کارکنان: مسئله برانگیختن کارکنان برای انجام وظایف شغلی یکی از مهم‌ترین مشغله‌های ذهنی مدیران سازمان‌هاست. آموزش از خلال افزایش اطلاعات و مهارت‌های شغلی کمک می‌کند تا روحیه کارکنان تقویت شود و رضایت شغلی آنها افزایش یابد.

۳- کاهش حوادث و ضایعات کاری: آگاه نبودن از انجام درست کار و نداشتن مهارت شغلی علت بسیاری از حوادث و سوانح کاری و خسارت‌های وارده به ابزار و وسایل کار است. این موضوع در مورد کارکنانی که با ابزارها و تجهیزات حساس و دارای خطر بیشتر در کارخانه‌ها سروکار دارند، مصداق بیشتری دارد.

۴- کاهش هزینه‌های سازمان: علاوه بر حوادث مختلف که به دلیل کمبود مهارت و دانش افراد به وجود می‌آید، توانمندی ضعیف نیروی انسانی موجب افزایش هزینه‌های سازمان می‌شود. آموزش توانمندی و مهارت انجام کار کارکنان را افزایش می‌دهد و در نتیجه از دوباره‌کاری‌ها، اتلاف وقت و سوانح پیش‌گیری می‌شود و در نتیجه هزینه‌ها کاهش یافته یا حداقل افزایش ندارد.

۵- به‌روزرسانی دانش و مهارت کارکنان: با رشد سریع دانش و اطلاعات شرایط و روش‌های انجام مشاغل و همچنین فناوری مورد استفاده در کار تغییر می‌کنند. سازمان‌ها در صورتی که نتوانند با شرایط جدید خود را تطبیق دهند امکان ادامه حیات

ندارند. تنها با به‌روزرآوری اطلاعات و مهارت‌های شغلی کارکنان سازمان می‌توانند خود را با شرایط جدید تطبیق دهند. یکی از نقش‌های مهم آموزش انتقال دانش و مهارت جدید و به‌روزرآوری اطلاعات کارکنان است.

۶- کمک به تغییر و تحولات سازمانی: تغییر و تحولاتی که در محیط سازمان به وقوع می‌پیوندد، عمدتاً مستلزم آماده‌سازی نیروی انسانی است. معمولاً کارکنان در مقابل تغییرات جدید به دلایل مختلفی نظیر نگرانی دربارهٔ موفقیت، مقام و وضعیت مالی خود در وضعیت جدید، نگرانی دربارهٔ ناتوانی در انجام وظایف، و دلایل متعدد دیگر مقاومت می‌کنند. آموزش کارکنان آنها را برای همکاری در به ثمر رسیدن تغییرات جدید آماده می‌کند. این آموزش‌ها ضرورت و اهمیت تغییرات را روشن می‌کنند و مانع ایجاد فضای ناامنی بین کارکنان می‌شوند. از این رو از جمله مهم‌ترین وظایف آموزش ضمن خدمت در سازمان‌ها، کمک به تغییرات سازمانی است.

۷- تقویت روحیه همدلی و همکاری در بین کارکنان سازمان: موفقیت هر سازمانی در رسیدن به اهداف خود تحت تأثیر فضای اعتماد و تفاهم در محیط کار، افزایش میزان همکاری کارکنان با یکدیگر، افزایش میزان همکاری کارکنان با سرپرستان و مدیران و هماهنگی در نحوهٔ انجام امور سازمان در واحدهای مختلف است. آموزش کارکنان یکی از راه‌های ایجاد هماهنگی و همدلی در سازمان است. آموزش کمک می‌کند تا کارکنان به درک واحدی از اهداف و شرایط سازمان برسند و خود را در پیشرفت سازمان سهیم بدانند.

فعالیت عملی

بررسی کنید که در دو سال گذشته:

- ۱- مجبور بودید چه اطلاعات یا مهارت‌های جدیدی را یاد بگیرید؟
 - ۲- آموزش‌های مورد نیاز خود را از چه طریقی کسب کرده‌اید؟
- این سؤالات را حداقل از پنج فرد شاغل بپرسید و جواب‌های آنها را به کلاس گزارش کنید.

فرایند آموزش

فرایند آموزش کارکنان شامل سه مرحله اساسی می‌شود:

- ۱- تعیین نیازهای آموزشی کارکنان،
 - ۲- اجرای برنامه آموزشی براساس نیازهای تعیین‌شده،
 - ۳- ارزشیابی برنامه آموزشی.
- آموزش بدون توجه به نیازهای کارکنان اثربخش نیست. ارائه هر نوع دوره و برنامه آموزشی نمی‌تواند دلیل قانع‌کننده‌ای برای توانمندسازی نیروی انسانی سازمان‌ها باشد. قبل از ارائه هر دوره آموزشی، لازم است نیازهای آموزشی کارکنان مشخص شوند.

تعیین نیازهای آموزشی

برای مشخص کردن نیازهای آموزشی کارکنان لازم است مجموعه‌ای از فعالیت‌ها انجام شود. این فعالیت‌ها به اختصار عبارت‌اند از:

الف- تهیه شرح وظایف تمامی مشاغل سازمان: هر شغل دارای شرح وظایفی است. کارکنان هر شغل مسئولیت انجام این شرح وظایف را دارند.

ب- تجزیه و تحلیل شرح وظایف: پس از تهیه شرح وظایف شغلی، نوبت به تجزیه و تحلیل آنها می‌رسد. در این مرحله شرح وظایف به طور مستقل تجزیه و تحلیل شده و مهارت‌هایی که کارکنان برای انجام موفقیت‌آمیز آن شغل نیاز دارند فهرست می‌شوند.

ج- تعیین وضعیت موجود کارکنان: پس از مشخص شدن مهارت‌های مورد نیاز باید میزان تسلط کارکنان به انجام وظایفشان مشخص شود.

د- مشخص کردن نیازهای آموزشی: براساس نتایج حاصل از تعیین وضعیت موجود کارکنان نیازهای آموزشی آنها مشخص می‌شود.

ه- تدوین برنامه اجرایی آموزش کارکنان: در پایان این مرحله برنامه اجرایی برای انجام آموزش‌های مورد نیاز تدوین می‌شود. نکته مهمی که درباره نیازهای آموزشی کارکنان بایستی به آن توجه شود این موضوع است که نیازهای آموزشی فقط شامل حوزه‌های تخصصی نمی‌شوند بلکه حوزه گسترده‌تری دارند و علاوه بر موارد خاص حرفه‌ای مهارت‌های عمومی و ارتباطی فردی، مورد نیاز در محیط کار را نیز شامل می‌شوند.

تدوین برنامه اجرایی

پس از مشخص شدن وضعیت موجود کارکنان، این شرایط با وضعیت مطلوب مقایسه می‌شود. منظور از وضعیت مطلوب این است که کارکنان برای انجام وظایف شغلی خود به طور کامل و روزآمد مهارت داشته باشند. هدف برنامه آموزشی کارکنان در واقع پرکردن شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب است. پس از تدوین برنامه آموزشی نوبت به اجرای برنامه می‌رسد. ضروری است موارد زیر در اجرای برنامه به کار گرفته شوند:

- مشخص کردن محتوای آموزش مورد نظر و زمان مورد نیاز آن،
 - مشخص کردن روش آموزش،
 - مشخص کردن ابزار و وسایل مورد نیاز برای آموزش،
 - مشخص کردن تاریخ اجرای دوره و مکان آن (بعضی از دوره‌های آموزشی در محل کار و بعضی در خارج از محل کار انجام می‌شوند).
 - مشخص کردن ویژگی‌های مدرس دوره آموزشی از نظر سطح تحصیلات و تجربه کاری،
 - مشخص کردن هزینه‌های دوره آموزشی و نحوه تأمین آنها،
 - مشخص کردن شیوه ارزیابی برنامه.
- به طور کلی، هدف هر فعالیت آموزشی، تغییر در رفتار عملی کارکنان است. براین اساس پس از اجرای برنامه باید میزان اثربخشی آن مشخص شود. از این رو برنامه آموزشی بایستی ارزیابی شود.
- مدیران آموزش نیاز دارند که با یاری گرفتن از متخصصان روان‌شناسی کار آثار و نتایج دوره‌های آموزشی برگزارشده را در رفتار افراد آموزش‌دیده، به طور علمی بررسی کنند.

انواع آموزش در محیط کار

آموزش یک وظیفه اساسی در سازمان‌ها و یک فرایند مداوم و همیشگی است و امری موقت و تمام شدنی نمی‌باشد. کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان، اعم از مشاغل ساده یا مشاغل پیچیده محتاج آموزش و یادگیری و کسب دانش و مهارت‌های جدید هستند و باید همواره برای بهتر انجام دادن کار خود از هر نوع که باشد، تلاش کنند.

یادگیری و آموزش کارکنان ۱۳۳

رقابت شدید و پیشرفت علم و فناوری موجب شده است که مدیران روز به روز به آموزش کارکنان بیشتر توجه کنند. همه افراد شاغل از سطوح مدیریت ارشد، مدیریت میانی، سرپرستان و کارکنان به آموزش نیاز دارند. این مجموعه گسترده همگی به آموزش نیاز دارند ولی با توجه به اینکه شرح وظایف شغلی آنها متفاوت است فقط نوع آموزش آنها تغییر می‌کند. مدیران ارشد نیاز دارند با شیوه‌های مدیریت نوین آشنا شوند و توانایی هدایت سازمان خود در شرایط متغیر را کسب کنند. مهندسان و تکنیسین‌ها نیاز دارند که دانش و مهارت فنی خود را به‌روز کنند. کارکنان حوزه عملیاتی و خط تولید نیاز دارند با شیوه‌های جدید تولید آشنا شوند. کارکنان حوزه ستادی نیاز دارند با آخرین پیشرفت‌های علمی و فناوری در فرایند کارهای سازمان آشنا شوند. پس آموزش کارکنان مفهومی عام و شامل تمامی کارکنان و شاغلان است (فنتی و اجارگاه، ۱۳۸۳).

به نظر بسیاری از صاحب‌نظران، آموزش کارکنان باید با نیازهای فردی کارکنان و مراحل متفاوت شغلی آنان متناسب باشد. بدین منظور طبقه‌بندی‌های گوناگونی از آموزش کارکنان صورت گرفته است.

اولین طبقه‌بندی تقسیم آموزش به صورت دویخشی است که این بخش‌ها در مقابل هم قرار دارند؛ نظیر آموزش رسمی در مقابل آموزش غیررسمی، آموزش درونی مقابل آموزش بیرونی، آموزش اولیه مقابل آموزش ثانویه، آموزش حین خدمت مقابل آموزش پس از خدمت و آموزش تخصصی مقابل آموزش عمومی.

در طبقه‌بندی‌های ذکر شده بیشتر بین دو نوع آموزش رسمی و غیررسمی، بحث وجود دارد. آموزش رسمی به آن دسته از آموزش‌ها گفته می‌شود که اهداف و برنامه‌ها و روش‌های اجرایی آنها از قبل تعیین شده است. آموزش‌هایی که در مدارس و دانشگاه‌ها داده می‌شوند نمونه‌ای از این آموزش‌ها هستند. اما در آموزش غیررسمی آزادی عمل وجود دارد؛ برنامه آموزشی کاملاً انعطاف‌پذیر است و براساس تشخیص آموزش‌دهندگان اجرا می‌شود. آموزش کارکنان جزء آموزش‌های غیررسمی به شمار می‌رود. بدیهی است که ارزشیابی آموزش‌های غیررسمی دشوارتر از آموزش‌های رسمی است. صرف نظر از تقسیم‌بندی‌های ذکر شده چهار نوع آموزش برای کارکنان پیشنهاد شده است که عبارت‌اند از:

۱- آموزش قبل از خدمت،

۲- آموزش بدو خدمت،

۳- آموزش ضمن خدمت،

۴- آموزش بعد از خدمت (واجارگاه، ۱۳۸۳).

۱- آموزش قبل از خدمت: آموزشی است که فرد قبل از پیوستن به سازمان به آن نیاز دارد تا بتواند توانای‌های لازم را برای انجام شغل مورد نظر کسب کند. افراد این آموزش‌ها را معمولاً در دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزشی می‌بینند و براساس این آموزش‌ها و مهارت‌ها و توانایی‌هایی که کسب کرده است شروع به انجام یک کار می‌کند.

۲- آموزش بدو خدمت: پس از شروع یک شغل و در آغاز انجام کار مجموعه آموزش‌هایی برای کارکنان پیش‌بینی می‌شود. از این آموزش‌ها با عنوان آموزش بدو خدمت نام برده می‌شود. هدف این نوع آموزش‌ها توجیه کارکنان جدید و آشنا ساختن آنها با روند فعالیت سازمان و تشکیلات آن، وظایف محوله و قوانین و مقررات مربوط به امور گوناگون سازمان است. این آموزش به کارکنان جدید کمک می‌کند تا هرچه سریع‌تر با اهداف و انتظارات سازمان و گروه کاری خود آشنا شوند و ضمن انطباق با شرایط و اهداف سازمان، بتوانند وظایف شغلی خود را به‌خوبی انجام دهند.

۳- آموزش هنگام شروع کار: حدود نیمی از مشاغلی که امروز در بسیاری از کشورها وجود دارند در پنجاه سال پیش، وجود نداشته‌اند. از این رو احتمال اینکه افراد شغلی را بیاموزند و تا پایان دوره کاری خود بدون تغییر بمانند دیگر بسیار ضعیف، یا به‌کلی محال است. برای هماهنگی با شرایط کاری پس از ورود به کار و در حین انجام آن مجموعه‌ای از آموزش‌ها برای کارکنان در نظر گرفته می‌شود. از این آموزش‌ها با عنوان آموزش ضمن خدمت یا در حین کار نام برده می‌شود. این بخش از آموزش به دلیل رشد مداوم علوم و فناوری جایگاه خاصی در سازمان‌ها دارد. برنامه‌های آموزش کارکنان یک سازمان می‌تواند نیاز به نیروی انسانی متخصص در آینده را رفع کند و تضمینی برای حل مشکلات کارکنان باشد. بنابراین چنانچه کارکنان یک سازمان خوب آموزش ببینند بهتر می‌توانند در ارتقای سطح کارایی سازمان سهیم باشند و سرپرستان و مدیران به نظارت زیاد بر زیردستان خود نیاز نخواهند داشت. کارکنان در اثر آموزش صحیح می‌توانند وظایف خود را به نحو مطلوب انجام دهند (اندرسن^۱، ۲۰۰۸).

1. Andersen

۴- آموزش بعد از کار: آموزشی است که به منظور آمادگی بیشتر کارکنان برای ورود به دوران بازنشستگی ارائه می‌شود. نحوه رویارویی سازنده با دگرگونی شرایط زندگی ناشی از بازنشستگی، نحوه گذران اوقات بی‌کاری و نحوه تأمین و حفظ سلامت فیزیکی و روانی، استفاده مؤثر از تجارب شغلی و فردی به بازنشستگان کمک می‌کند (ابیلی، ۲۰۰۹). در کشور ما نوع چهارم آموزش جایگاهی نداشته و سازمان‌ها بعد از سپری شدن دوران خدمت کارکنان، مسئولیتی برای خود قائل نیستند.

مدل آموزشی گراینر

گراینر مدل جامعی در مورد رشد سازمان و نیاز به آموزش کارکنان طراحی کرده است. این مدل دو بخش دارد. یک بخش مربوط به مراحل رشد سازمان و بعد دیگر مربوط به آموزش کارکنان است. برجسته‌ترین کار گراینر معرفی مراحل رشد سازمان‌هاست. او معتقد است همان‌طور که یک انسان در مسیر رشد خود از مراحل مختلف نوزادی، کودکی، پیش‌دبستانی، نوجوانی و... عبور می‌کند، سازمان‌ها نیز مرحله‌ای را برای رشد طی می‌کنند. این مراحل را چرخه عمر سازمان می‌نامند. چرخه عمر مراحل رشد و تغییر در سازمان‌ها را تشریح می‌کند. این مفهوم مؤید آن است که سازمان‌ها متولد شده، رشد کرده و نهایتاً از بین می‌روند (محمدی، ۱۳۸۵).

چرخه عمر سازمان دارای پنج سطح است:

- ۱- رشد از طریق خلاقیت،
- ۲- رشد از طریق هدایت،
- ۳- رشد از طریق تفویض اختیار،
- ۴- رشد از طریق هماهنگی،
- ۵- رشد از طریق همکاری.

در هر مرحله رشد، سازمان معمولاً با یک بحران مواجه است که می‌تواند به سطح بالاتر حرکت کند یا دچار رکود و انحطاط شود. راه حل هر بحران مستلزم حرکت به سطح بعدی است.

نخستین مرحله، رشد از طریق خلاقیت است که با بحران رهبری مواجه می‌شود. برای حل این بحران سازمان باید به مرحله بعدی حرکت کند. دومین مرحله رشد از طریق هدایت است که سازمان با بحران استقلال روبه‌رو می‌شود. سومین مرحله رشد از طریق واگذاری اختیارات است که سازمان با بحران کنترل مواجه است. چهارمین مرحله رشد از طریق هماهنگی است و سازمان با بحران تشریفات زاید اداری روبه‌رو می‌شود. پنجمین مرحله رشد از طریق همکاری است و سازمان با بحران بعدی مواجه است که البته هنوز شناسایی نشده است (محمدی، ۱۳۸۵).

کارکنان جزء لاینفک سازمان‌ها محسوب می‌شوند. آنها نیز نظیر سازمان‌ها متولد شده و مراحل رشد را پشت سر می‌گذارند و قوای فکری و جسمی آنان روز به روز تحلیل می‌رود. براساس مدل گرایتر همگام با مراحل رشد سازمان‌ها، کارکنان سازمان نیز باید رشد کنند تا قابلیت پذیرش تغییرات سازمانی را داشته باشند.

کارکنانی که شایستگی و صلاحیت دارند برای همیشه از این شایستگی و صلاحیت برخوردار نیستند و مهارت‌های آنان تحلیل می‌رود؛ چرا که پیشرفت علم و فناوری باعث منسوخ شدن نوع مهارت آنها می‌شود. از این رو کارکنان باید آموزش دیده و توانایی‌ها و اطلاعات آنها به‌روز شود. در صورتی که کارکنان نتوانند مهارت‌های شغلی خود را به‌روز کنند مجبور به خروج از آن شغل می‌شوند. در هر مرحله از رشد سازمان، کارکنان نیز باید همگام با سازمان رشد کنند. در مرحله اول، سازمان به افراد خلاق نیاز دارد که بتوانند روش‌های جدید را کشف کنند و برای برون رفت سازمان از مشکلات راه حل‌های خلاقانه ایجاد و همچنین روش‌های جدید را برای ارائه خدمات یا تولیدات سازمان کشف کنند.

در مرحله دوم یا مرحله هدایت، سازمان به کارکنانی نیاز دارد که به نقش‌های رهبر-عضو اشراف داشته باشند. در مرحله رشد از طریق واگذاری اختیارات، قابلیت‌های فردی کارکنان حائز اهمیت است. در مرحله رشد از طریق هماهنگی، سازمان به کارکنانی آموزش‌دیده و صاحب مهارت‌ها و توانایی‌های به روز نیاز دارد. مراحل رشد سازمان و نقش آموزش کارکنان در هر مرحله در جدول شماره ۱-۵ نشان داده شده است.

جدول شماره ۱-۵: مدل رشد سازمان و آموزش کارکنان گراینر

مرحله رشد سازمان	نوع بحران سازمان	نقش آموزش کارکنان
رشد از طریق خلاقیت	رهبری	رشد خلاقیت
۲- رشد از طریق هدایت	استقلال	شناخت نقش رهبر- غضو
۳- رشد از طریق تفویض اختیار	کنترل	رشد قابلیت‌های فردی
۴- رشد از طریق هماهنگی	تشریفات زاید اداری	به روزآوری مهارت‌ها و توانایی‌ها
۵- رشد از طریق همکاری	ناشناس	—

شناخت استعدادها و توانمندی‌ها

استعداد عبارت است از توانایی‌های فطری فرد که به امر یادگیری کمک می‌کند و آن را تسریع می‌کند. استعداد به معنای قابلیت‌های درونی افراد است (پورشه‌سواری، ۱۳۹۰). به این معنی که استعداد نحوه و میزان یادگیری فرد در زمینه‌های گوناگون را در آینده پیش‌بینی می‌کند. فردی که در زمینه خاص استعداد دارد از تجربیات خود در آن زمینه بیشتر بهره می‌برد. افراد استعداد های گوناگونی دارند، برخی در نقاشی، برخی در ریاضی و عده‌ای هم در حوزه مکانیک دارای استعداد هستند. همه انسان‌ها دارای استعداد هستند اما در نوع و میزان با یکدیگر تفاوت دارند.

استعداد و هوش مفاهیمی نزدیک و مرتبط به یکدیگر هستند. منظور از هوش مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی عمومی است. اما استعداد توانایی در یک حوزه خاص نظیر استعداد مکانیکی، کارهای دفتری و استعداد هنری و ... است. این توانایی‌های خاص به ویژگی‌های ژنتیکی و یادگیری بستگی دارند.

امروزه، استعداد را محصول عوامل متعددی می‌دانند و روان‌شناسان برای تحلیل عوامل تشکیل‌دهنده استعدادها از روش همبستگی استفاده می‌کنند. در این روش، آزمایش‌ها پاسخ‌هایی را که یک گروه از آزمودنی‌ها به آزمون‌های متفاوت داده‌اند، در نظر می‌گیرد و از روی همبستگی‌های موجود میان نتایج به عوامل مشترک و مستقل پی می‌برد. اسپیرمن^۱، اولین کسی بود که در سال ۱۹۰۵ از روش همبستگی برای تحلیل عناصر تشکیل‌دهنده استعدادها استفاده کرد. او متوجه شد که همه آزمون‌ها بین خود،

1. Spearman.

همبستگی مثبت دارند و به صورت سلسله‌مراتب قرار می‌گیرند. اسپیرمن، از این مشاهده نتیجه گرفت که یک عامل در همه فعالیت‌های ذهنی وارد می‌شود. او این عامل را «g» نامید. اسپیرمن آن را «هوش کلی» یا «انرژی روانی» یا «عاملی که در تمامی فعالیت‌ها وارد می‌شود»، تعریف کرد. به نظر اسپیرمن، به این عامل، عوامل دیگری به نام عوامل اختصاصی «s» اضافه می‌شود. وی نام فرضیه خود را «فرضیه دو عاملی^۱» نامید. منظور از فرضیه دو عاملی، این است که یک عامل کلی‌ای وجود دارد که در همه فعالیت‌ها دخالت می‌کند و موجب می‌شود تا نتایج، همبستگی بالایی را نشان دهند. عوامل دیگری به نام عوامل اختصاصی وجود دارند که در فعالیت‌های خاصی دخالت می‌کنند. وجود عوامل اختصاصی از نبود همبستگی کامل بین نتیجه آزمون‌ها استنباط می‌شود. روان‌شناسان دیگری از جمله ترستون^۲ نیز عوامل استعدادها را تحلیل و بررسی کرده‌اند. ترستون معتقد است، رفتار هوشمندان نتیجه تعامل تعدادی عوامل و نه فقط یک عامل کلی است. به نظر ترستون هوش از هفت استعداد به شرح زیر تشکیل شده است:

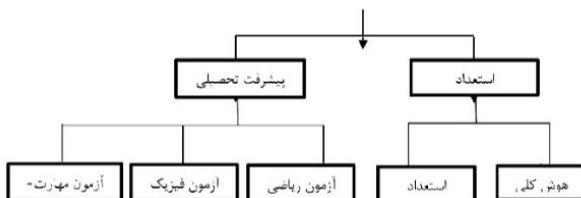
استعداد کلامی، استعداد عددی، استدلال، تجسم فضایی، سیالی کلامی، سرعت ادراک و حافظه.

استعداد نظیر سایر ویژگی‌های روانی قابل سنجش است. تعداد آزمون‌های استعداد، بسیار زیاد است؛ برای نمونه چند مورد از آزمون‌های استعداد در پی می‌آید:

سنجش استعدادها

استعدادها را می‌توان با استفاده از آزمون اندازه‌گیری کرد. این آزمون‌ها با عنوان آزمون‌های توانایی نام برده می‌شوند (سیف، ۱۳۸۸). و آموخته‌ها، استعدادها و مهارت‌های افراد را می‌سنجند. ویژگی مهم این آزمون‌ها این است که از آزمون‌شونده خواسته می‌شود حداکثر توان خود را به کار گیرد و بیشترین نمره ممکن را کسب کند. آزمون‌های توانایی خود به دو دسته: استعداد و پیشرفت تحصیلی و آزمون استعداد به دو دسته: هوش کلی و استعداد خاص تقسیم می‌شوند. نمودار شماره ۵-۱ این تقسیم‌بندی را نشان می‌دهد.

1. Two- Factor theory
2. Thurstone



نمودار ۱-۵: تقسیم‌بندی آزمون‌های توانایی

آزمون‌های توانایی

برای آشنایی بیشتر با این آزمون‌ها نمونه‌هایی از آزمون‌های اندازه‌گیری استعداد معرفی می‌شوند.

آزمون استعداد مکانیکی مینه‌سوتا

این آزمون که در دانشگاه مینه‌سوتای امریکا مطرح شد، از تعدادی تصویر مسطح تشکیل شده است. این تصاویر به مجموعه‌های شش‌تایی تقسیم شده‌اند. در قسمت بالا و سمت چپ هر مجموعه، تصویری وجود دارد که اجزای آن جدا از یکدیگر نشان داده می‌شوند. آزمایش‌شونده باید معلوم کند که از کنار هم قرار گرفتن اجزای این تصویر، کدام یک از پنج تصویر دیگر به وجود می‌آید. در اندازه‌گیری یک یا چند استعداد به وسیله این آزمون، تفاوت‌های فردی قابل ملاحظه‌ای دیده می‌شود. نمرات حاصل از اجرای این آزمون، در زمینه‌های مکانیکی، فعالیت‌های کارخانه‌ای و به‌ویژه در مورد آن قسمت از مشاغل فنی که با تصاویر سر و کار دارند، ارزش پیش‌بینی زیادی دارد. همچنین به وسیله این آزمون، استعداد درک روابط فضایی اندازه‌گیری می‌شود (گنجی و ثابت، ۱۳۹۳).

آزمون استعداد تجسم فضایی سوله

این آزمون، از یک جعبه‌ی آلومینیومی، که در داخل آن ۳۰ قطعه وجود دارد، تشکیل شده است. از این ۳۰ قطعه، ۱۰ قطعه به شکل دایره، ۱۰ قطعه به شکل ستاره و ۱۰ قطعه به شکل مربع است. کوچکترین قطعه به ابعاد ۲×۲ و بزرگترین آنها به ابعاد ۴۰×۴۰ میلی‌متر است. برای هر یک از این قطعات، یک جای معین در داخل جعبه

وجود دارد که به راحتی در آن جای می‌گیرد. برای اجرای این آزمون، ابتدا تمام قطعات را از جای خود درمی‌آورند و آنها را در داخل سرپوش جعبه می‌ریزند. قطعات را کاملاً مخلوط می‌کنند و از آزمودنی می‌خواهند تا آنها را هر چه سریع‌تر در جای خود بچیند. رفتار آزمودنی، مدت زمان صرف‌شده، روش کار، چگونگی قرار گرفتن قطعات و تعداد خطاها را یادداشت می‌کنند. در این آزمون، خطا عبارت است از گذاشتن یک قطعه و دوباره برداشتن آن. به کمک این آزمون می‌توان سرعت و دقت درک روابط فضایی، عملکردهای حسی، حرکتی و چگونگی روش کار آزمودنی را مورد مطالعه قرار داد.

آزمون سنجش هماهنگی دو دست

این آزمون، به صورت جعبه‌ای کوچک ساخته شده است. قسمت بالای جعبه از دو قسمت فلزی و شیشه‌ای تشکیل می‌شود و روی شیشه خطی منحنی دارد. در دو طرف جعبه، دو اهرم دیده می‌شود که آزمودنی باید آنها را با دو دست بگیرد و نوک یک قلم فلزی را در مسیر خط منحنی روی شیشه به حرکت درآورد. روش اجرا به این صورت است که جعبه را روی میز و در کنار لبه آن، به گونه‌ای می‌گذارند که آزمودنی بتواند دو اهرم کناری را با دست بگیرد. آزمودنی باید بایستد و اهرم‌ها را طوری در دست بگیرد که با میز یا با کناره‌های دستگاه تماس نداشته باشد. در نمره‌گذاری نتایج آزمودنی، کل زمان صرف‌شده، تعداد خطاها و منحنی ترسیم‌شده را محاسبه می‌کنند. زمان صرف‌شده به کمک کورنومتر، تعداد و مدت خطاها به کمک یک خطاسنج الکترونیکی اندازه‌گیری و منحنی مسیر روی کاغذ رسم می‌شود.

با این آزمون، می‌توان رفتار آزمودنی قبل از شروع آزمایش، دقت، تجسم فضایی، قدرت سازگاری، هیجان، نظم در حرکات، بی‌نظمی بینایی و پشتکار او را تحلیل و بررسی کرد. همچنین می‌توان هر نوع خطا و هر نوع لرزش دست را بررسی کرد (گنجی و ثابت، ۱۳۹۳).

روش‌های ترغیب کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزش

همان‌طور که گفته شد آموزش کارکنان اهمیت بسیار زیادی برای افراد و سازمان‌ها دارد. اما مشاهده می‌شود که در بسیاری مواقع کارکنان علاقه‌ای به حضور در دوره‌های آموزشی ندارند. از این رو اتخاذ سیاست‌ها و روش‌هایی برای ترغیب کارکنان به شرکت در آموزش‌های پیش‌بینی شده ضروری به نظر می‌رسد. مهم‌ترین نکته در

یادگیری و آموزش کارکنان ۱۴۱

ترغیب کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزشی مفید بودن آنها برای کارکنان است. اگر کارکنان در دوره‌های آموزشی شرکت کنند و آن را مفید ارزیابی کنند با رغبت بیشتری در سایر دوره‌ها شرکت می‌کنند. اما اگر آموزش‌ها از نظر آنها مفید نباشند و تأثیری در بهبود امور حرفه‌ای یا مهارت‌های انسانی آنها نداشته باشند، بدیهی است که انگیزه‌ای برای شرکت نخواهند داشت. پس از این اصل کلی، موارد دیگری نیز در ترغیب کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزشی مؤثر است. که از جمله آنها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد (ابوالعالی، ۱۳۹۳).

- تفویض اختیار به کسانی که آموزش دیده و دانش و مهارتی جدید کسب کرده‌اند.
- ایجاد انگیزه در آموزش‌دیدگان برای به‌کارگیری آموخته‌هایشان.
- تأمین شأن و منزلت برای آموزش‌دیده‌ها.
- اجرای سبک‌های مدیریتی حمایتی و پی‌گیری‌های مدیران که نشان‌دهنده علاقه‌مندی و مطالبه آنها برای به‌کارگیری آموخته‌ها و مهارت‌های جدید است.

شیوه‌های افزایش اثربخشی آموزش

همان‌طور که گفته شد اثربخشی آموزش‌ها نقشی اساسی در استفاده از آنها دارد. به‌کارگیری هر یک از این عوامل مفید بودن آموزش‌ها و میزان استفاده عملی از آنها را در محیط واقعی کار به صورت تصاعدی افزایش می‌دهد. عوامل مؤثر بر اثربخشی آموزش‌ها عبارت‌اند از (ابوالعالی، ۱۳۹۳):

- ۱- مشارکت دادن کارکنان در برنامه‌ریزی آموزش‌ها (هم از نظر محتوا و هم از نظر روش و زمان اجرا). وقتی کسی در برنامه‌ریزی مشارکت داشته باشد، در اجرای آن برنامه همکاری و همراهی بیشتری خواهد داشت.
- ۲- اطمینان از درک ضرورت آموزش توسط کارکنان.
- ۳- اجرای آموزش به صورت گروهی برای همه کسانی که باید در قالب یک حرکت تیمی به کاربست دانش و مهارت‌های جدید بپردازند و تغییر و تحولی ایجاد کنند.
- ۴- توجه کارکنان پیش از آغاز دوره آموزشی در خصوص هدف برگزاری آن دوره و انتظاراتی که بعد از پایان آموزش از آنها می‌رود.
- ۵- افزایش اعتماد به نفس کارکنان برای آنکه شجاعت استفاده از دانش و مهارت جدید را داشته باشد.

۶- توجه به رضایت شغلی کارکنان. هر چه رضایت شغلی و تعهد سازمانی افراد بیشتر باشد. اولاً آموزش‌ها را جدی‌تر پی‌گیری می‌کنند و ثانیاً برای به کارگیری آنچه آموخته‌اند انگیزه بیشتری خواهند داشت. شرکت کارکنان ناراضی در دوره‌های آموزشی ثمربخش نیست.

۷- افزایش میزان مشابهت محیط آموزش و محیط واقعی کار در سازمان. بنابراین هر قدمی برای نزدیک کردن شرایط این دو محیط، از جمله استفاده از مربیان و مدرسانی که تجربه عملی در زمینه موضوع آموزش دارند مؤثر خواهد بود.

۸- استفاده از روش‌های آموزشی متنوع. افراد سبک‌های یادگیری متفاوتی دارند. بعضی با دیدن، بعضی با شنیدن، برخی با تفکر انتزاعی و برخی دیگر با تمرین و تجربه بهتر یاد می‌گیرند. روش‌های آموزش فعال (شامل مشارکت بیشتر یادگیرندگان در امر یادگیری، تمرینات عملی مستمر، بازی‌های آموزشی، دیدن فیلم و...) بیش از آموزش‌های منفعل یادگیرندگان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

۹- اجباری نبودن شرکت در آموزش. بهتر است به کارکنان در تصمیم‌گیری برای حضور یا غیبت در برنامه‌های آموزشی تا حدودی اجازه انتخاب داده شود. بهتر است کارکنان احساس کنند که آموزش برای آنها یک فرصت انتخابی است. این تدبیر انگیزه آنها را برای حضور فعال و مؤثر در آموزش‌ها بالا می‌برد.

۱۰- به کارکنان فعال در آموزش که یادگیری‌های خوبی داشته و از آنچه یاد گرفته‌اند استفاده مفید می‌کنند، پاداش داده شود. در این صورت مطالبه و انتظار بیشتری هم از آنها می‌توان داشت.

۱۱- یکی از جذابیت‌های دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی در سازمان‌های موفق و پیش‌روی جهان حضور مدیران، به‌ویژه مدیران ارشد، در این دوره‌هاست. اگر مدیران به عنوان مدرس یا در ترکیبی مناسب همراه با استادان و مدرسان حرفه‌ای، درگیر آموزش شوند کارکنان می‌توانند در فرصت محدود کلاس و آموزش از تجربه متراکم مدیران در قالب ارائه موارد واقعی محیط کار استفاده کنند. ضمن اینکه حضور مدیران در طول فرایند آموزش، آموزش‌ها را کاربردی‌تر و اثربخشی آنها را بیشتر می‌کند. وقتی مدیران از جریان و محتوای آموزش‌ها آگاه باشند، کارکنان هم الزام بیشتری برای به‌کارگیری دانسته‌ها و آموخته‌های خود احساس می‌کنند (ابوالعالی، ۱۳۹۳).

خلاصه فصل

یادگیری به صورت کسب دانش و اطلاعات، عادت‌ها، مهارت‌ها و به‌کارگیری راه‌های گوناگون حل مسئله تعریف شده است. آموزش یکی از ابزارهای ایجاد یادگیری و به معنای تمامی فعالیت‌هایی است که جهت ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان انجام می‌شود. آموزش به افراد کمک می‌کند تا صلاحیت‌های متناسب با شغل خود را کسب و نقش مهمی را در روند توسعه و رسیدن سازمان به اهداف خود ایفا کنند.

در بین مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌ها دو نگرش هزینه‌ای و سرمایه‌ای به آموزش رایج است. در نگرش هزینه‌ای، مدیران آموزش را برای سازمان هزینه‌ای تصور می‌کنند که موجب از دست رفتن سرمایه سازمان می‌شود. اما در نگرش سرمایه‌ای آموزش به معنای سرمایه‌گذاری روی منابع انسانی است. شواهد مؤید آنند که سرمایه‌گذاری روی کارکنان بیشترین بازگشت سرمایه و سود را نصیب سازمان می‌کند. از این رو بین پیشرفت سازمان و ساعات آموزش کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. آموزش کارکنان دارای اهداف زیادی از جمله توسعه مهارت‌ها و صلاحیت‌ها، انتقال اطلاعات و دانش جدید، تغییر در رفتار و نگرش‌هاست. تحقق اهداف آموزش موجب می‌شود که کارکنان با تغییرات و پیشرفت‌های علمی و فناوری و تحولات سیاسی و اقتصادی جامعه هماهنگ شوند و مهارت‌های ادراکی، فنی و روابط انسانی مورد نیاز خود را کسب کنند و همچنین نیروی انسانی جدید به منظور جایگزینی کارکنان قبلی تأمین شود.

در ادبیات آموزشی دو نوع رویکرد آموزشی: سنتی و جدید وجود دارد. در رویکرد سنتی، روش آموزش مبتنی بر انتقال یک‌سویه اطلاعات و آگاهی‌ها به یادگیرنده است و فضای آموزش و کار از هم جدا هستند. اما برخلاف دیدگاه سنتی، در رویکرد جدید مفهوم آموزش مادام‌العمر مطرح و آموزش بخشی از زندگی روزمره و همیشگی انسان شده است. در این رویکرد روش‌های تعاملی و استفاده از فناوری‌های جدید نظیر اینترنت، موبایل و شبکه‌های مجازی جایگزین روش‌های یک‌سویه شده است.

فرایند آموزش کارکنان شامل سه مرحله تعیین نیازهای آموزشی کارکنان، اجرای برنامه آموزشی براساس نیازهای تعیین‌شده و ارزشیابی برنامه آموزشی می‌شود. برای مشخص کردن نیازهای آموزشی شرح وظایف تمامی مشاغل سازمان تهیه، تجزیه و

تحلیل می‌شوند. در برنامه اجرایی محتوا، روش، تاریخ، مکان و مدرس هزینه‌های دوره آموزشی مشخص می‌شود.

مدل گرابینر یک مدل نظری جامع آموزش سازمانی است. براساس این مدل سازمان‌ها دارای یک چرخه رشد پنج‌مرحله‌ای (رشد از طریق خلاقیت، رشد از طریق هدایت، رشد از طریق تفویض اختیار، رشد از طریق هماهنگی و رشد از طریق همکاری) هستند.

در هر مرحله رشد، سازمان معمولاً با یک بحران مواجه است. برای حل بحران سازمان بایستی به سطح بعدی حرکت کند و همگام با این مراحل رشد کارکنان نیز باید از طریق آموزش صورت گیرد تا قابلیت پذیرش تغییرات سازمانی را داشته باشند. استعداد، توانایی‌های فطری و قابلیت‌های درونی هستند که به امر یادگیری کمک کرده و آن را تسریع می‌کنند. استعداد جزئی از هوش است. براساس فرضیه دوعاملی اسپیرمن در همه فعالیت‌های ذهنی یک عامل کلی و تعدادی عوامل اختصاصی دخالت دارند. این عوامل اختصاصی همان استعدادها هستند. برخلاف نظریه دو عاملی ترستون معتقد است که هوش از هفت عنصر شامل استعداد کلامی، استعداد عددی، استدلال، تجسم فضایی، سیالی کلامی، سرعت ادراک و حافظه تشکیل شده است. روش سنجش استعداد آزمون است.

سؤالات چهارگزینه‌ای

۱- مهم‌ترین منابع سازمان چیست؟

- الف- اقتصادی ب- فناوری ج- فنی د- انسانی

۲- کدام یک از گزینه‌های زیر جزء اهداف آموزش کارکنان نیست؟

- الف- توسعه مهارت‌ها و صلاحیت‌ها ب- انتقال اطلاعات و دانش جدید
ج- پرکردن اوقات فراغت د- تغییر در رفتار و نگرش‌ها

۳- کدام یک از گزینه‌های زیر جزء فرضیات رویکرد جدید به آموزش است؟

- الف- آموزش مخصوص یک سن خاص است.
ب- آموزش زمان شروع و پایان ندارد.
ج- معلم منبع اصلی اطلاعات است.
د- سخنرانی مناسب‌ترین روش آموزش است.

یادگیری و آموزش کارکنان ۱۴۵

۴- اولین گام در فرایند برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان چیست؟

- الف- تعیین نیازهای آموزشی
ب- ارزشیابی برنامه آموزشی
ج- تحلیل شرح وظایف شغل
د- تعیین وضعیت آموزشی

۵- کدام یک از گزینه‌های زیر باید در اجرای برنامه آموزشی رعایت شود؟

- الف- تعیین نیازهای آموزشی
ب- تعیین وضعیت مطلوب آموزشی
ج- تعیین محتوای آموزش مورد نظر
د- تهیه شرح وظایف مشاغل

۶- براساس مدل گرایتر سازمان در مرحله رشد از طریق خلاقیت با چه بحرانی مواجه می‌شود؟

- الف- استقلال
ب- رهبری
ج- کنترل
د- تشریفات اداری

۷- آزمون استعداد به چه آزمون‌هایی تقسیم می‌شوند؟

- الف- شخصیت و هوش
ب- آزمون‌های توانایی و هوش
ج- آزمون‌های توانایی و شخصیت
د- هوش کلی و استعداد خاص

۸- کدام یک از گزینه‌های زیر تأثیری در افزایش اثر بخشی آموزش کارکنان ندارد؟

- الف- برنامه‌های تنبیهی برای شرکت نکردن در آموزش.
ب- اطمینان از درک ضرورت آموزش توسط کارکنان .
ج- اجرای آموزش به صورت گروهی.
د- توجه کارکنان پیش از آغاز دوره آموزشی.

۹- مهم‌ترین نکته در ترغیب کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزشی چیست؟

- الف- مفید بودن آنها از نظر مدیریت
ب- مفید بودن آنها از نظر کارکنان
ج- استفاده از ابزار کمک آموزشی
د- به‌روز بودن آموزش‌ها

۱۰- استعدادها را با کدام یک از آزمون‌های زیر اندازه‌گیری می‌کنند؟

- الف- رغبت
ب- خاص
ج- توانایی
د- هوش

سؤالات تشریحی

- ۱- نگرش هزینه‌ای و سرمایه‌ای به آموزش را تعریف کنید.
- ۲- رویکردهای سنتی و جدید به آموزش را با یکدیگر مقایسه کنید.
- ۳- ویژگی‌های آموزش‌های رسمی و غیررسمی را تشریح کنید.
- ۴- مدل رشد سازمان از نظر گراینز را توضیح دهید.
- ۵- چند مورد از روش‌های ترغیب کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزش را بیان کنید.

منابع

- ابوالعلائی، بهزاد، (۱۳۹۳). مدیریت انگیزش کلینیک مدیریت منابع انسانی، پاسخ به سؤال‌ها و مسأله‌های مدیران ایرانی، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی
- اولسون، هرگنهان، بی، آر. (۱۳۹۶). مقدمه‌ای بر نظریه‌های یادگیری. ترجمه علی اکبر سیف، نشر دوران
- پورشهسواری، فاطمه، (۱۳۹۰). راهنمایی تحصیلی و شغلی، انتشارات دانشگاه پیام نور
- جویس، هـ. (۱۳۸۹). الگوهای تدریس، ترجمه محمدرضا بهرنگی، تهران انتشارات کمال تربیت
- رضوی، عباس، (۱۳۸۲). نیازسنجی آموزشی سازمان، تهران، انتشارات سمت
- سیف، علی‌اکبر، (۱۳۸۸). روان‌شناسی پرورشی، تهران، نشر آگاه
- _____، (۱۳۹۰). روان‌شناسی تربیتی، انتشارات دانشگاه پیام نور
- فتحی واجارگاه، (۱۳۸۳). کوروش برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان، انتشارات سمت
- فرمی‌نی فراهانی، محسن. (۱۳۸۴). برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، جهاد دانشگاهی
- گنجی، حمزه، ثابت، مهرداد. (۱۳۹۳). روان‌سنجی، مبانی نظری آزمون‌ها، نشر ساوالان،
- محمدی، علی‌رضا، (۱۳۸۵). بررسی چرخه حیات سازمان و ارتباط آن با سیستم جبران خدمت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران دانشکده مدیریت
- Hoy, W. K., Miskel. C. G. (2008). Educational Administration, theory, research, and practice, 8 Th Ed, New York: McGraw Hill.33

یادگیری و آموزش کارکنان ۱۴۷

منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

- Hargie, O, Saunders, C. & Dickson, D. (1994). Social skill in interpersonal communication. London: Rout ledge
- اسماعیلی، بابک. (۱۳۸۶). نیازسنجی آموزش کارکنان با الگوی دلفی، ماهنامه تدبیر، ش ۱۸۵،
- برجلو، عبدخدا. (۱۳۸۴). معیارهای هفت گانه نیازسنجی آموزشی سازمان، مجله تدبیر، ش ۵۶.



فصل ۶

مفهوم استرس و منابع آن

هدف‌های یادگیری

دانشجو پس از مطالعه این فصل باید بتواند:

- استرس را تعریف کند.
- چند نمونه از محرک‌های تنش‌زا را مثال بزند.
- عوامل درونی و بیرونی استرس‌زا را تشریح کند.
- نشانه‌های جسمی استرس را معرفی کند.
- نشانه‌های روانی استرس را معرفی کند.
- نشانه‌های رفتاری استرس را معرفی کند.
- عوامل مؤثر بر شدت استرس را توضیح دهد.
- نتایج استرس‌های شغلی را بیان کند.
- نشانه‌های فرسودگی شغلی را بیان کند.
- عوامل به وجودآورنده فرسودگی شغلی را توضیح دهد.
- مراحل فرسودگی شغلی را تشریح کند.
- نقش مدیران در پیش‌گیری از فرسودگی شغلی کارکنان را تشریح کند.

استرس و منابع آن

استرس^۱ جزء واژه‌های پرکاربرد است که به صورتی گسترده در گفت‌وگوهای روزمره استفاده می‌شود. اصطلاح استرس از زبان انگلیسی گرفته شده و معادل دقیق آن در فارسی کلمه «فشار» است که معنای وسیع و طیف گسترده آن را نمی‌رساند (شاملو، ۱۳۶۳). اگر نگاهی به تاریخچه این واژه بیندازیم، متوجه می‌شویم که مفهوم استرس تقریباً از قرن پانزدهم در زبان انگلیسی در رشته مهندسی و فیزیک استفاده شده است. در فیزیک فشاری که به ماده وارد شده و باعث تغییر شکل آن می‌شود را استرس می‌نامند. و از قرن هفدهم به بعد این مفهوم در خصوص شرایط زندگی انسان نیز رواج یافت. در این ادبیات جدید فشار وارد بر فرد جانشین فشار وارد بر شیء شده بود. اما این اصطلاح را در روان‌شناسی هانس سلیه^۲ در سال ۱۹۸۲ به کار گرفت (شفر، ۱۳۹۱). سلیه از این اصطلاح برای توصیف واکنش‌های فرد در رویارویی با محرک‌های محیط استفاده کرد. اما تعریف او بیش از حد گسترده و البته تا حدی نیز مبهم بود. بعدها تعاریف دقیق‌تر و مشخص‌تری از استرس شد.

استرس واکنشی جسمی و روانی است که هنگام نبود تعادل میان تقاضایی که از فرد می‌شود و ظرفیت او برای پاسخ دادن به آن تقاضا روی می‌دهد. به عبارت دیگر استرس یک فشار روانی و احساسی بیش از حد تحمل فرد است. استرس زمانی ایجاد می‌شود که فرد نتواند با فشارهای اطراف کنار بیاید. مثالهای زیر این شرایط را بهتر بهتر بیان می‌کنند:

- هنگامی که از یک کارمند درخواست می‌شود تا کار بیشتری انجام دهد. در این حالت او احساس می‌کند که توان پاسخگویی به این درخواست را ندارد. فشاری که ایجاد می‌شود، استرس است.

- هنگامی که یک دانشجو برای امتحان پایان ترم آمادگی ندارد و احساس می‌کند نمی‌تواند تمرکز خود را حفظ کند و تحت فشار زیادی قرار گرفته است.

- هنگامی که فرد توان پرداخت اقساط ماهیانه بانک خود را ندارد و از طرف بانک به او اطلاع داده‌اند که هرچه سریع‌تر اقساط خود را تسویه کند. در این حالت فرد احساس می‌کند که دچار مشکل شده، ضربان قلب او زیاد و دچار بی‌خوابی می‌شود.

1. Stress

2. Hans Selye

عوامل محیطی استرس‌زا

هر محرکی که در انسان ایجاد تنش کند و با آثار منفی جسمی و روانی نیز همراه باشد استرس‌زا^۱ یا محرک تنش‌زا نامیده می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۹). عوامل ایجاد استرس در افراد مختلف متفاوت است.

ممکن است عاملی برای یک فرد استرس‌زا باشد ولی در فرد دیگری، به هیچ عنوان استرس ایجاد نکند. نمونه‌هایی از شرایط استرس‌زا عبارت‌اند از:

- دیر رسیدن به جلسه امتحان،
- بیماری یکی از عزیزان،
- ناتوانی در پرداخت بدهی،
- تویخ شدن،
- قبولی در آزمون،
- ترفیع گرفتن.

در مثال‌های بالا موقعیت‌های خوشایند و ناخوشایند مشاهده می‌شود. نباید تصور شود که فقط موقعیت‌های ناخوشایند استرس‌زا هستند. هر موقعیتی خوشایند یا ناخوشایند که تعادل فرد را برهم بزند و فرد مجبور شود شیوهٔ همیشگی زندگی خود را تغییر دهد استرس ایجاد می‌کند. استرس لزوماً پدیدهٔ منفی نیست. در یک حد مشخص لازمه زندگی و تداوم آن است. اما زمانی که بیشتر از حد متعادل می‌شود و فرد توان تحمل آن را ندارد جنبه منفی به خود می‌گیرد. استرس را می‌توان به شکل‌های مختلفی تقسیم کرد:

۱- از نظر منبع ایجاد آن: همان‌طور که در تعریف استرس گفته شد هر عاملی که تعادل فرد را برهم بزند استرس‌زاست. عوامل ایجاد استرس لزوماً ناخوشایند نیستند، بلکه هر تغییری می‌تواند استرس ایجاد کند. برای مثال ترفیع شغلی موضوعی خوشایند و جرمه شدن موضوعی ناخوشایند است و هر دو می‌توانند استرس ایجاد کنند.

۲- از نظر شدت و ضعف: استرس می‌تواند ضعیف و ملایم باشد یا شدت زیادی داشته باشد. گم کردن مبلغ اندکی پول استرس کمی ایجاد می‌کند اما از دست دادن یک عزیز استرس بسیار زیادی را ایجاد می‌کند.

1. Stressor

فعالیت عملی

بررسی کنید که به چه دلیل میزانی از استرس برای ادامه زندگی و کار لازم است؟ نتیجه تحقیق خود را در کلاس به بحث بگذارید.

عامل استرس یا تنش‌زا، عاملی است که به عنوان محرک عمل کرده و باعث بروز علائم استرس می‌شود. استرس احساس تحت فشار بودن است، درحالی که تنش‌زا عاملی است که باعث به وجود آمدن استرس می‌شود. برای مثال ملاقات با شخصی که احساس خوبی به او نداریم یک عامل استرس‌زاست و فشاری که این عامل ایجاد می‌کند و فرد آن را به صورت نشانه‌های جسمی و روانی تجربه می‌کند استرس هستند. هرچه عوامل استرس‌زا بیشتر باشد میزان استرسی که فرد تجربه می‌کند نیز بیشتر است. برای مثال میزان استرس فردی که در آزمون پذیرفته نشده، مشکل اقتصادی دارد و بیمار نیز هست، بسیار بیشتر از فردی است که فقط در آزمون پذیرفته نشده است. استرس‌زاها اکثراً در محیط زندگی فرد قرار دارند که می‌توان آنها را به دو دسته تقسیم کرد:

۱- **عوامل بیرونی:** این عوامل خارج از فرد بوده و شامل موارد اجتماعی و خانوادگی که در محیط اطراف وجود دارند، می‌شود نظیر مشکلات اقتصادی، ناامنی شغلی، کار سخت و دشوار و دگرگونی‌های زندگی نظیر بیماری یا مرگ همسر، فرزند یا والدین، ازدواج، تولد فرزند؛ طلاق، مهاجرت و...

۲- **عوامل درونی:** این عوامل به ویژگی‌های جسمی و روانی فرد مربوط می‌شوند. عوامل جسمی، شامل وضعیت سلامت یا بیماری جسمی فرد و عوامل روانی، شامل طرز تفکر، باورها و عواطف فرد است.

مقیاس‌های متعددی برای اندازه‌گیری استرس وجود دارد. یکی از معروف‌ترین آنها مقیاس رویدادهای استرس‌زای هولمز-راهه (برای ارزیابی دگرگونی‌های زندگی است. این مقیاس شامل ۴۱ موقعیت استرس‌زا به ترتیب اهمیتی که دارند می‌شود و می‌تواند

رابطه دگرگونی‌های زندگی با سلامت روانی را پیش‌بینی کند. این مقیاس برای هریک از موقعیت‌ها یک امتیاز در نظر می‌گیرد. درنهایت میزان تأثیر این موقعیت‌ها بر سلامت فرد به صورت یک عدد کلی بیان می‌شود (گنجی، ۱۳۹۱). پرسش‌نامه هولمز-راهه (جدول موقعیت‌های استرس‌زای زندگی) در ضمیمه کتاب ذکر شده است. در این مقیاس فوت همسر بالاترین موقعیت استرس‌زا را به خود اختصاص داده و نمره ۱۰۰ می‌گیرد. برای بقیه موقعیت‌های استرس‌زا نیز بر این اساس عددی اختصاص یافته است.

علائم و نشانه‌های استرس

زمانی که فرد دچار استرس می‌شود، در سیستم بدن او تغییراتی ایجاد می‌شود. بدن شروع به ترشح هورمون‌هایی می‌کند که سرعت تپش قلب را بالا برده، تنفس سریع‌تر شده و میزان انرژی بیشتری در بدن آماده می‌شود تا با منبع خطر ادراک شده مقابله کند. این چرخه با نشانه‌های جسمی، روانی و رفتاری همراه است (رندال، آلتمایر^۱، ۱۳۹۲). شناخت این نشانه‌ها برای کنترل و مدیریت استرس لازم است.

نشانه‌های جسمی استرس

موارد زیر جزء نشانه‌های رایج جسمی هستند که استرس‌ها آنها را ایجاد می‌کنند.

- کشش ماهیچه‌ها،
- ضربان تند، نامنظم و سنگین قلب،
- تنفس سریع و سطحی،
- عرق کردن،
- گشاد شدن مردمک،
- آماده‌باشی بیش از حد،
- تغییر در اشتها،
- ضعفی و لرزش ماهیچه،
- ناراحتی معده و سوء هاضمه،
- مشکلات خواب،

1. Randall, Altmaier

- سردرد،
- احساس ضعف در دست و پا،
- تکرر ادرار،
- احساس ناراحتی در قفسه سینه،
- یبوست یا اسهال،
- خستگی و ضعف،
- خشکی دهان و گلو.

نشانه‌های روانی استرس

موارد زیر جزء نشانه‌های رایج روانی هستند که استرس عامل ایجاد آنهاست.



- بی‌قراری و عصبانیت مداوم،
- احساس دل‌شوره،
- احساس تحت فشار بودن،
- احساس عصبانیت و ناتوانی در آرام شدن،
- احساس خستگی روانی،
- وحشت و نگرانی دائمی،
- افزایش تندخویی و شکایت،
- احساس کشمکش و تضاد،
- یأس و پرخاشگری،
- ترس از گرفتاری یا شکست اجتماعی،
- ناتوانی در تمرکز حواس،
- افسردگی،
- ناتوانی در تصمیم‌گیری،
- ترس از ضعف، غش یا مرگ قریب‌الوقوع،
- نداشتن حس شادی و هیجان.

نشانه‌های رفتاری استرس

استرس آثاری نیز در رفتار افراد برجای می‌گذارد. نمونه‌ای از این نشانه‌ها عبارت‌اند از:

- اجتناب از موقعیتهای استرس‌زا،
- انزوای اجتماعی،
- سیگار کشیدن،
- مصرف مواد مخدر و داروها،
- مشکل در به خواب رفتن،
- پرخاشگری و عصبانیت،
- پرخوری یا کم‌خوری،
- شتاب و عجله.

عوامل مؤثر بر شدت استرس

استرس تأثیر یکسانی بر افراد ندارد. یک عامل می‌تواند بر یک فرد تأثیر زیادی برجای بگذارد و بر روی فرد دیگری اصلاً تأثیر نداشته یا تأثیر اندکی داشته باشد. چند عامل بر شدت تأثیر استرس نقش دارند (ول وارد، ۱۳۷۳). این عوامل عبارت‌اند از:

۱- **شدت استرس:** هرچه شدت استرس بیشتر باشد آثار آن هم بیشتر می‌شود. برای مثال مرگ یکی از اعضای خانواده به مراتب آثار بیشتری ایجاد می‌کند تا بیماری یکی از آنها.

۲- **تداوم استرس:** هر چه یک مشکل یا رویداد استرس‌زا بیشتر به طول انجامد اثر آن هم بیشتر خواهد بود.

۳- **برداشت ذهنی فرد از وقایع:** نوع برداشت و طرز تلقی فرد از وقایع بر شدت استرس تأثیر زیادی برجای می‌گذارد. برای مثال اگر فردی مرگ را به منزله تحولی مثبت، یک تغییر شرایط زندگی و رفتن به دنیای باقی و سرای جاوید بداند و طبق مشیت الهی اعتقاد به واقعیت غیرقابل انکار مرگ داشته باشد، اثر جسمی و روانی ناشی از مرگ یکی از نزدیکان در وی به مراتب کمتر خواهد بود.

۴- **داشتن سابقه بیماری جسمی یا روانی:** داشتن بیماری جسمی و روانی فرد را نسبت به استرس تأثیرپذیرتر می‌کند.

مفهوم استرس و منابع آن ۱۵۵

۵- تیپ شخصیتی A: دارندگان بعضی از ویژگی‌های شخصیتی آسیب‌پذیری بیشتری نسبت به استرس دارند. بر این اساس افرادی که دارای تیپ شخصیت A هستند استرس تأثیر شدیدتری بر آنها می‌گذارد. افراد دارای این تیپ شخصیتی خصوصیات زیر را دارند (شاملو، ۱۳۹۱):

- ۱- همیشه در حال حرکت و جا به جا شدن هستند.
- ۲- شتاب و عجله دارند و کارهای خود را با سرعت انجام می‌دهند.
- ۳- معمولاً دو یا چند کار را هم‌زمان انجام می‌دهند و شتاب‌زده عمل می‌کنند.
- ۴- مرتب با اعداد و ارقام سروکار دارند و در حال سنجش و اندازه‌گیری کارهایی هستند که انجام داده‌اند.
- ۵- به شغل خود دلبسته‌اند و نیاز به قدرت و پیشرفت در آنها بالاست.
- ۶- رفتارهای خشونت‌آمیز و پرخاشگرانه دارند.

استرس شغلی

کار و شغل می‌تواند یکی از منابع فشار روانی باشد. استرس شغلی در نتیجه شرایط کار به وجود می‌آید و بر عملکرد فردی و سلامت جسمی و روانی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد. البته میزان استرس شغلی در مشاغل مختلف متفاوت است. بعضی از مشاغل نسبت به سایر شغل‌ها پراسترس‌تر هستند. نظیر مشاغل شیفتی، کار در محیط‌های آلوده و خطرناک، و مشاغلی که در آنها ارتباطات انسانی ضعیف یا نامناسب است. کار در شرایط ناخوشایند نیز استرس‌زاست (یانوا و وانگ، ۲۰۰۶).
مواردی که محیط کار را ناخوشایند می‌کنند عبارت‌اند:

- وجود سروصدای زیاد،
- نور خیلی کم یا درجه حرارت بالا،
- ساعت‌های طولانی کار،
- تعارض‌های محیط کار،
- نامشخص بودن شرح وظایف شغلی،
- نداشتن امنیت شغلی،

ویژگی‌های شغل نیز از جمله عواملی هستند که ممکن است منجر به استرس شغلی شوند. نتایج به دست‌آمده گویای آن است که جنبه‌های معینی از محیط کار در استرس شغل نقش دارند. این ویژگی‌ها چهار دسته گوناگون را تشکیل می‌دهند که عبارت‌اند از: آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگی‌های مربوط به وظیفه.

۱- **آهنگ کار:** منظور از آهنگ کار سرعت انجام کار است و نشان می‌دهد که این کار با چه سرعتی باید انجام شود و شیوه کنترل و نظارت بر انجام آن چگونه است. به میزانی که آهنگ کار تندتر می‌شود میزان استرس‌زا بودن آن هم افزایش پیدا می‌کند.

۲- **تکرار کار:** در بعضی از کارها مرتب یک فعالیت تکرار می‌شود. در این کارها تنوع وجود ندارد. چارلی چاپلین در یکی از فیلم‌های معروف خود به نام «عصر ما» این ویژگی کار را به‌خوبی نشان داده است. در این فیلم وظیفه کارگری که وظیفه او پیچیدن پیچ‌ها چند دور به راست و چپ است. این کار به طور مرتب تکرار می‌شود. بعد از مدتی این کارگر تعادل خود را از دست داده و همه چیزهایی را که با آنها مواجه می‌شود پیچی تصور می‌کند و می‌خواهد آن را به راست و چپ ببیند. تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگی‌های شغل است که می‌تواند عامل مؤثری در ایجاد استرس شغلی باشد. هرچه شغل تکراری‌تر باشد بیشتر موجب استرس می‌شود.

نوبت کاری: منظور از نوبت کاری زمان انجام کار است. معمولاً ساعت کاری از ۸ صبح آغاز می‌شود. در بعضی از مشاغل کار در شیفت‌های مختلف در عصر و شب انجام می‌شود. انجام کار در زمان‌های غیرمعمول و شیفت شب استرس بیشتری ایجاد می‌کند.

ویژگی‌های مربوط به وظیفه: خصوصیات مربوط به وظیفه شغلی بخش دیگری از ویژگی‌های شغلی است که می‌تواند استرس‌زا باشد. این دسته از ویژگی‌های شغلی ط مستقیم یا غیرمستقیم بر پاسخ‌های رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می‌گذارند (راس، ۱۳۹۲). این ویژگی‌ها در جدول شماره ۱-۶ ذکر شده‌اند.

جدول ۱-۶ ویژگی‌های مربوط به وظیفه

ویژگی	تعریف
گوناگونی	تعداد وظیفه‌های گوناگونی که ممکن است برای یک شغل تعیین شوند.
آزادی عمل	مقدار اختیاری که شاغل در تصمیم‌گیری برای انجام شغل خود دارد.
کنش متقابل لازم	میزان ارتباط‌های چهره به چهره‌ای که برای انجام وظایف لازم است.
کنش، متقابل اختیاری	تعداد ارتباط‌های رو در رویی که به طور اختیاری صورت می‌گیرند.
مهارت لازم	میزان اطلاعات و آمادگی ذهنی که برای انجام دادن شغل لازم است
مسئولیت	سطح پاسخگویی و مسئولیتی که فرد دارد.

نتایج استرس‌های شغلی

استرس‌های شغلی اگر به مدت طولانی تداوم داشته باشند آثار نامناسب زیادی بر جای می‌گذارند. تأثیرات منفی آنها موارد زیر را شامل می‌شود:

به خطر افتادن سلامت جسمی و روانی: استرس‌های طولانی مدت موجب کاهش و به خطر افتادن سلامت جسمی و روانی فرد می‌شوند. بیماری‌های روان تنی^۱ نمونه‌ای از آسیب‌های جسمی استرس‌ها می‌باشند. به بیماری‌هایی که نشانه‌های جسمی دارند اما علت ایجاد آنها روانی است بیماری‌های روان تنی گفته می‌شود. میگرن، زخم معده جزء این دسته از این بیماری‌ها هستند.

– کاهش عملکرد: سطوحی از استرس ممکن است به بهتر شدن عملکرد کاری کمک کنند. وقتی استرس وجود نداشته باشد کارکنان دچار تنبلی و کسالت می‌شوند. چنان که استرس افزایش پیدا کند عملکرد به سمت بهبود می‌رود و کارکنان آمادگی ذهنی و روانی بالایی برای رویایی با چالش‌ها پیدا می‌کنند. اگر مقدار استرس از سطح بهینه بیشتر شود، انتظار از کارکنان افزایش می‌یابد و در نتیجه سطح عملکرد افت می‌کند.

1. Psychosomatic

– **افزایش سوانح:** کاهش تمرکز و دقت از نشانه‌های روانی افزایش استرس است. با کاهش تمرکز و بروز حواس پرتی سوانح در محیط کار افزایش پیدا می‌کند. استرس افزایش پیدا می‌کند.

– **افزایش غیبت‌های شغلی و ترک شغل:** کار کردن در محیط پر استرس دوام زیادی ندارد. کارکنان در این شرایط بیشتر غیبت می‌کنند و یا استعفا کرده و شغل خود را ترک می‌کنند (راس^۱، آلتمایر^۲، ۱۳۹۲).

فرسودگی شغلی: یکی از پیامدهای منفی استرس‌های شغلی فرسودگی شغلی^۳ است. استفاده فنی و تخصصی از این واژه در اصل به فریدنبرگر برمی‌گردد، یعنی کسی که نخستین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورد. مازلاک و جکسون^۳ (۱۹۹۳) فرسودگی شغلی را به صورت سندرمی روان‌شناختی متشکل از سه بعد خستگی احساسی یا هیجانی، مسخ شخصیت^۴ و کاهش احساس کفایت تعریف می‌کنند (هالند، ۱۳۹۰).

در حالت فرسودگی شغلی فرد احساس می‌کند که از پا افتاده است و انگیزه‌ای برای ادامه کار ندارد. در این حالت فشارهای روانی آنقدر زیاد است که شخص قادر به مقابله مناسب با آن نیست.

وجه مشترک اکثر تعریف‌هایی که از فرسودگی شغلی انجام شده است تأکید بر سه ویژگی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت است.

– **خستگی هیجانی:** خستگی هیجانی به معنای زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی نظیر خوشحالی، امیدواری و شور و شوق است. در این حالت فرد نسبت به کار خود بی‌رغبت و بی‌تفاوت می‌شود و دیگر شور و هیجان و احساس مثبتی برای انجام کار ندارد.

1. Ross, Altheimer

2. Burn out

3. Maslach, Jackson

4. Depersonalization

مفهوم استرس و منابع آن ۱۵۹

– **مسخ شخصیت**: در این وضعیت ویژگی‌های منفی شخصیتی خود را نشان می‌دهند. در این حالت ارتباط فرد با مشتریان و ارباب رجوع همراه با خشم و عصبانیت است. پرخاشگری به صورت فعال و منفعل در رفتار فرد افزایش می‌یابد.

– **کاهش احساس کفایت شخصی**: در این وضعیت فرد نسبت به توانایی و شایستگی خود در انجام وظایف شغلی دچار تردید می‌شود. او کم کم به این باور می‌رسد که کار خود را نمی‌تواند انجام دهد و ارزیابی منفی از خود پیدا می‌کند. اصطلاح « فسیل شده » توصیفی از این وضعیت است. فرد در این شرایط هیچ خلاقیت و ابتکاری در انجام کار نشان نمی‌دهد.

نشانه‌های فرسودگی شغلی

مواردی از نشانه‌های فرسودگی شغلی در تعریف آن بیان شدند. اما با توجه به اهمیت شناخت این مفهوم نشانه‌های مهم آن در قالب شاخص‌های هیجانی، نگرشی و رفتاری ارائه می‌شوند (یانو، وانگ^۱، ۲۰۱۳).

– **شاخص‌های هیجانی**: بروز هیجان‌های منفی که بر عملکرد فرد اثر می‌گذارد این شاخص‌ها را نشان می‌دهد. بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی، ملامت و بیزاری نمونه‌ای از این موارد هستند.

– **شاخص‌های نگرشی**: این شاخص تغییر نگرش فرد نسبت به شغل را نشان می‌دهد. نگرش مثبتی که فرد در آغاز ورود به شغل داشت از بین رفته و جای آن را بدبینی، بی‌اعتمادی نسبت به سازمان و محل کار خود، گله‌مندی و بدگمانی نسبت به همکاران و مدیریت سازمان می‌گیرد.

– **شاخص‌های رفتاری**: کار کردن نیاز به رفتارهای آرام، متعادل و مثبتی بر همکاری، مسئولیت‌پذیری، پشتکار و نظم دارد. هنگامی که فرسودگی شغلی خود را نشان می‌دهد رفتارهای فرد نیز تغییر می‌کند. رفتارهایی نظیر گوشه‌گیری و انزوا، کاهش توانایی برای

1. Yao,Wang

انجام دادن وظایف شغلی، پرخاشگری، ناسازگاری در ارتباط با دیگران، سهل‌انگاری و بی‌تفاوتی در انجام کار خود نمونه‌ای از رفتارهای رایج در این شاخص به شمار می‌روند.

– شاخص‌های سازمانی: هر شغل شرح وظایف مشخصی دارد و فرد شاغل باید که آن وظایف را با مهارت و علاقه انجام دهد. اما در فرسودگی شغلی وظایف شغلی انجام نمی‌شوند. کم شدن توجه و دقت در انجام کار، و رسیدگی به خواسته‌های ارباب‌رجوع، مشتریان و مدیران، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی در انجام کار، خلاف‌کاری، غیبت از کار، ترک شغل و افزایش بروز سوانح و حوادث در کار نمونه‌هایی از این شاخص‌ها هستند.

عوامل به وجود آورنده فرسودگی شغلی

مجموعه‌ای از عوامل در ارتباط با یکدیگر فرسودگی شغلی ایجاد می‌کنند (هالند، ۱۳۹۰). این عوامل به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند:

۱- عوامل فردی: این عوامل به ویژگی‌های فردی نظیر وضعیت سلامت روانی و جسمی، افکار و باورها و نگرش‌های کارکنان مربوط می‌شوند. همچنین ویژگی‌های شخصیتی نیز در بروز علائم فرسودگی شغلی مؤثرند. دارندگان تیپ شخصیتی A و افراد کمال‌طلب که به طور افراطی درگیر کار هستند و اهداف غیرواقع‌بینانه‌ای را برای خود در نظر می‌گیرند، در مقابل فرسودگی شغلی آسیب‌پذیرترند.

۲- عوامل شغلی و سازمانی: بخشی زیادی از دلایل فرسودگی شغلی به ویژگی‌ها و شرایط محیط کار مربوط می‌شود. شرایط محیط کار و نوع ارتباطات موجود در آن جزء عوامل سازمانی هستند که می‌توانند بر بروز نشانه‌های فرسودگی شغلی در کارکنان تأثیرگذار باشند. در ادامه این عوامل به ترتیب اهمیت و به طور مبسوط معرفی می‌شوند.

عوامل شغلی و سازمانی فرسودگی شغلی

شرایط کاری و جو سازمانی حاکم بر محیط کار یا سازمان می‌تواند سازنده یا مخرب باشد. وجود شرایط نامناسب در محیط کار انگیزه‌های شغلی افراد را کاهش می‌دهد،

مفهوم استرس و منابع آن ۱۶۱

- رضایت شغلی را از بین می‌برد و در نهایت موجب فرسودگی شغلی می‌شود. شرایط زیر در سازمان این شرایط را ایجاد می‌کنند (راس، آلتمایر، ۱۳۹۲).
- ناآشنا بودن افراد با اهداف سازمان و قابل درک نبودن این اهداف برای آنها.
- سخت و غیرقابل انعطاف بودن برنامه‌ها، قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌ها.
- ارتباطات یک‌طرفه و از بالا به پایین.
- بی‌توجهی مدیران به مشکلات و نیازهای کارکنان.
- شیوه‌های مدیریت و سرپرستی غیرعلمی و آمرانه.
- استفاده نکردن از تمام توان افراد در انجام وظایف شغلی.
- مبهم بودن شرح وظایف شغلی و تسلط نداشتن فرد در انجام آنها.
- نارضایتی از سازمان یا شغل.
- نبودن فرصت‌های لازم برای رشد و ارتقای افراد در سازمان.
- واگذاری مسئولیت‌های بیش از ظرفیت افراد به آنها.
- ایفای مسئولیت‌هایی که وظایف آنها با یکدیگر در تعارض هستند.
- وجود شرایط سخت و طاقت‌فرسا در کار.
- فقدان شایسته‌سالاری و وجود روابط به جای ضوابط.
- ناآشنایی به وظایف شغلی و فقدان امکانات مناسب و اثربخش آموزش برای کارکنان

مراحل فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی یک‌شبه ایجاد نمی‌شود. بلکه در گذر زمان و به تدریج نمایان می‌شود. در آغاز کار کارکنان معمولاً با خوشحالی و انگیزه بالا کار خود را انجام می‌دهند. ولی تحت تأثیر شرایط سازمانی نامناسب کم‌کم انگیزه و علاقه آنها کاهش می‌یابد و فرسودگی شغلی آغاز می‌شود. فرسودگی شغلی ممکن است برای یک فرد خیلی زود اتفاق بیفتد و برای فرد دیگری هرگز ایجاد نشود و او تا پایان خدمت خود با انگیزه و نشاط کار خود را به‌خوبی انجام دهد.

فرسودگی شغلی در چند مرحله اتفاق می‌افتد (واتسون، دری، تامپسون^۱، ۲۰۰۸). این مراحل عبارت‌اند از:

1. Watson, Deary, Thompson

– **مرحله اول:** این مرحله زمان آغاز به کار است. هنگامی که فرد کار خود را شروع می‌کند، با شور و شغف خاصی برای انجام کار دارد. شاغل شدن معمولاً جزء رویدادهای بسیار خوشایند زندگی افراد است. در این مرحله فرد بالاترین انگیزه را برای انجام کار دارد. اما اگر تشویق و بازخورد مناسب از محیط کار دریافت نکند یا شرایط نامناسب و ناعادلانه در سازمان حاکم باشد کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج انرژی جسمی و روانی او تحلیل می‌رود.

– **مرحله دوم:** در این مرحله فرد احساس می‌کند که انرژی و توان لازم را برای کار کردن ندارد و خستگی و نارضایتی شغلی به تدریج آغاز می‌شود.

– **مرحله سوم:** در این مرحله نشانه‌های مرحله قبلی زیادتر شده و با شدت بیشتری خود را نشان می‌دهند. علائم جسمی و روانی فرسودگی شغلی آشکار می‌شوند. در این مرحله خستگی مزمن، سردرد، ناراحتی‌های گوارشی، مشکلات خواب، عصبانیت مشاهده می‌شوند.

– **مرحله چهارم:** در این مرحله فرد دچار بحران است. اختلالات جسمی و روانی از قبیل اضطراب و افسردگی شدت یافته، فرد مرتب به پزشک مراجعه می‌کند و انرژی کافی برای انجام کار ندارد. در این مرحله بدبینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، ناامیدی و بروز ذهنیت فرار از مشکلات ایجاد می‌شود. در این شرایط اشتباهات کاری، غیبت‌ها و مرخصی‌ها زیاد می‌شود.

– **مرحله پنجم:** در این مرحله استرس‌ها بسیار فراتر از توان تحمل فرد هستند و فرد به بن بست رسیده است. درگیری و تنش با مدیران و همکاران و ناسازگاری خانوادگی نیز افزایش یافته و فرد در محیط کار و خانواده درگیر است. عملکرد کاری افت کرده و احتمال درگیر شدن با مواد مخدر و داروها برای کسب آرامش و ترک کار یا اخراج از کار بالاست.

نقش مدیران در پیش‌گیری از فرسودگی شغلی کارکنان

استرس باعث ایجاد عوارض فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری بسیاری در افراد می‌شود. افرادی که استرس زیادی را تحمل می‌کنند توجه کمتری به انجام کار خود دارند و بنابراین ممکن است به خود و دیگر افراد سازمان آسیب‌هایی وارد کنند. به طور کلی استرس شغلی بازدهی و بهره‌وری کارکنان را پایین می‌آورد.

مفهوم استرس و منابع آن ۱۶۳

شرایط کاری نقشی اساسی در ایجاد استرس در کارکنان دارد. همان طور که بیان شد استرس همیشه یک پدیده منفی نیست، اما به هر حال استرس آثار فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب‌رجوع سازمان تحت تأثیر این فشارها کارهایی می‌کنند که در بازدهی سازمان خود را نشان می‌دهند. بنابراین مدیریت استرس‌های سازمانی و ایجاد فضای مناسب برای رسیدن سازمان به اهداف خود با حفظ سلامت و رضایت شغلی کارکنان یکی از وظایف مدیران است. مدیران با شناخت عوامل به وجودآورنده استرس‌های شغلی و مدیریت کردن آن می‌توانند از عواقب نامناسب آنها پیش‌گیری کنند.

ارائه یک راه حل کلی و جامع برای پیش‌گیری از استرس ممکن نیست. اما به منزله یک قاعده کلی، باید اولویت‌هایی که برای کاهش استرس شغلی در محل کار انجام می‌شوند بر تغییرات سازمانی و بهبود شرایط کاری باشد. ترکیبی از تغییرات سازمانی و افزایش مهارت کارکنان برای مدیریت استرس مفیدترین روش برای پیش‌گیری از استرس در محیط کار است (پانو، وانگ، ۲۰۱۳). راهکارهای زیر از جمله اقداماتی است که مدیران می‌توانند برای کنترل استرس‌های شغلی به کار گیرند:

- انتخاب مناسب کارکنان: مدیران، موظفند اقدامات مختلفی را برای کنترل استرس در سازمان انجام دهند. این اقدامات از زمان انتخاب کارکنان به عنوان نقطه ورود به سازمان آغاز می‌شود. در این مرحله، استخدام و به‌کارگیری کارکنان بایستی براساس شایستگی‌ها و توانایی‌های آنها صورت گیرد. مدیران باید افرادی را در سازمان به کار گیرند که نه تنها به آن شغل علاقه داشته باشند، بلکه از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند. معیار مطلوب انتخاب کارکنان میزان تناسب آنها با شغل مورد نظر است. رعایت این اصل از بسیاری از مشکلات شغلی آینده پیش‌گیری می‌کند.

- اصلاح سبک مدیریتی: سبک مدیریتی نامناسب استرس‌های زیادی در محیط کار ایجاد می‌کند. سبک مستبدانه با ایجاد جو رعب و ترس مانع بروز خلاقیت کارکنان شده و به آنها اجازه مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها را نمی‌دهد. ایجاد فضای انسانی مناسب در سازمان و برآورده کردن نیازهای روانی کارکنان استرس‌های محیط را کاهش می‌دهد.

اصلاح ارتباطات درون‌سازمانی: کارکنان نیاز دارند تا از نتیجه فعالیت خود آگاه شوند. فقدان بازخورد از طرف مدیریت و مسئولان استرس‌زاست، زیرا افراد نمی‌توانند در خلأ و محیط پر ابهام به‌خوبی کار کنند. آنها نیاز دارند که از نحوه کار کردن‌شان اطلاع داشته باشند. این نیاز زمانی که کار به‌خوبی انجام می‌شود، بسیار بیشتر می‌شود. بی‌توجهی به نحوه انجام کار کارکنان انگیزه کارکردن را در آنها کاهش می‌دهد. بنابراین، مدیران باید بازخورد دادن به کارکنان را به صورت عینی در دستور کار خود قرار دهند و هنگامی که افراد کارشان را خوب انجام می‌دهند، با آنها گفت‌وگو و آنها را تشویق کنند.

– ایجاد محیط حمایتی: یکی از بزرگ‌ترین عوامل محافظ در برابر فشارهای کاری حمایت و پشتیبانی از کارکنان است. کارکنانی که از حمایت کافی برخوردارند، کمتر تحت تأثیر استرس قرار می‌گیرند و بهتر می‌توانند محیط را مدیریت کنند. احساس تعلق به سازمان موجب می‌شود که استرس‌های محیط کار کاهش یابد. هر اندازه افراد سازمان احساس تعلق کنند، زودتر می‌توانند بر استرس خود، به‌ویژه در سال‌های نخستین شروع کارشان، چیره شوند. پیش‌بینی برنامه‌هایی برای تحکیم احساس تعلق به سازمان و تحکیم روابط کارکنان با یکدیگر در این زمینه تأثیرگذار است. شرکت در میهمانی‌ها، جشن‌ها، و برنامه‌های عمومی از طرف سازمان احساس تعلق را تحکیم می‌کنند.

کنترل محرک‌های موجود در سازمان

در درون سازمان مجموعه‌ای از محرک‌ها وجود دارند که بر رفتار کارکنان اثر می‌گذارند. این محرک‌ها مثبت یا منفی هستند. محرک‌های منفی نظیر موانع و برتری از سخت‌گیری‌ها در حقوق، اضافه‌کاری، پاداش و شرایط فیزیکی محیط کار، بر کار تأثیر بدی دارند و می‌توانند موجب استرس شوند. حتی اگر این موارد لازم باشند باز هم تأثیر مثبتی برجای نمی‌گذارند و موجب رضایت شغلی نخواهند شد. مدیران باید شرایط خطرآفرین در سازمان را به حداقل برسانند و شبکه‌های ارتباطی را در سازمان بهبود بخشند.

دسته ای دیگر از محرک‌ها نظیر ارزش قائل شدن و فراهم کردن جایگاه برای فرد، امکان مشارکت در تصمیم‌گیری مثبت هستند. نبود محرک‌های مثبت موجب نارضایتی می‌شود. محرک‌های مثبت زمانی بروز می‌کنند که افراد به سازمان احساس تعلق می‌کنند.

مفهوم استرس و منابع آن ۱۶۵

– آموزش کارکنان: آموزش یکی از شیوه‌های مهمی است که سازمان از طریق آن از کارکنان خود حمایت می‌کند. اجرای آموزش‌ها براساس نیازهای کارکنان ضرورت دارد. مدیران باید امکاناتی را در سازمان فراهم کنند که مهارت‌های کارکنان براساس شرح وظایف شغلی آنها افزایش یابد.

آموزش می‌تواند تخصصی، عمومی یا موردی و متناسب با شرایط تک‌تک افراد باشد. بخشی از آموزش‌ها جنبه عمومی دارند و باید برای تمامی کارکنان ارائه شوند. از جمله این آموزش‌ها فراگیری مهارت‌های زندگی، زبان خارجی، مراقبت‌های فردی، آموزش خانواده و تربیت فرزند است. آموزش با افزایش اطلاعات کارکنان در حوزه‌های مختلف، توانایی کنترل محیط را در آنها افزایش داده و موجب کاهش تأثیر استرس‌ها می‌شوند. مدیران باید برای متصدیان مشاغل گوناگون دوره‌های آموزشی مناسب تشکیل دهند.

– توجه به شرایط خانوادگی کارکنان: شرایط خانوادگی به طور مستقیم در نحوه کار کردن تأثیرگذار است. افزایش مشکلات خانوادگی استرس‌های وارد بر فرد را زیاد و در نتیجه تأثیر مخرب استرس‌های شغلی را تشدید می‌کند. شواهد مؤید آن است که مشکلات خانوادگی شرایط دشواری را برای افراد ایجاد می‌کند. در نتیجه سازمان‌ها باید به شرایط خانوادگی کارکنان توجه داشته باشند. در اختیار گذاردن خدمات مشاوره خانواده و کمک به بهبود شرایط خانوادگی کارکنان در این زمینه ثمربخش است.

– حمایت از مراکز مشاوره: راه‌اندازی مراکز مشاوره روان‌شناختی برای ارائه کمک‌های تخصصی به کارکنان و خانواده‌های آنها نقش مهمی در بهبود شرایط سازمان و ارتقای سلامت روانی کارکنان دارد. این مراکز ممکن است در درون سازمان یا از طریق ایجاد ارتباط با مراکز خارج از سازمان فعالیت کنند.

روش‌های کنار آمدن با استرس

همان‌گونه که گفته شد استرس بخشی از واقعیت‌های زندگی در جهان امروز است. انسان زنده و سالم برای تلاش و فعالیت همیشه به میزانی استرس نیاز دارد. میزان کم و مناسب استرس برای داشتن انگیزه و تلاش لازم است. اما اگر میزان استرس زیاد شود و از حد تعادل فراتر رود اختلال ایجاد می‌کند و باید کنترل شود. از این رو امروزه

مدیریت استرس به منزله یک مهارت مهم برای زندگی تعریف می‌شود. کارکنان نیاز دارند تا این مهارت را بیاموزند. در بسیاری از سازمان‌ها آموزش مهارت مدیریت استرس جزء برنامه‌های آموزش کارکنان است.

مدیریت استرس

در مدیریت استرس برای مقابله با تأثیر منفی استرس‌ها هم‌زمان می‌توان دو روش را به کار برد. هر کدام از این روش‌ها، بخش‌های متعددی را در بر می‌گیرند که به اختصار معرفی می‌شوند:

- ۱- شناسایی عوامل استرس‌زا و پیش‌گیری از آنها،
- ۲- به‌کارگیری مهارت‌های مقابله مناسب با استرس،

شناسایی عوامل استرس‌زا و پیش‌گیری از آنها

برنامه‌ریزی فعالیت‌ها: بخش زیادی از وقایع زندگی فردی و شغلی قابل پیش‌بینی هستند. پیش‌بینی وقایع و داشتن برنامه برای مواجهه کارآمد با آنها روش پیش‌گیرانه برای مقابله با استرس است. در این روش ابتدا باید رویدادهای زندگی را تا حد ممکن پیش‌بینی کرد و برای آنها برنامه‌ریزی مناسبی داشت. اگر فرد برای زندگی خود برنامه‌ای نداشته باشد همواره با وقایع مختلف غافل‌گیر می‌شود. با افزایش شرایط پیش‌بینی‌نشده تأثیر مخرب استرس‌ها نیز افزایش می‌یابد. از این رو تا آنجا که مقدور است می‌توان از وقایع غیرمنتظره جلوگیری کرد. برای مثال، برنامه‌ریزی‌های کاری می‌توانند به گونه‌ای انجام گیرند که زمان کافی برای انجام آنها وجود داشته باشد. شتاب در انجام کارها، انجام دادن چند کار هم‌زمان با یکدیگر، به‌موقع در قرارها حاضر نشدن، به تأخیر در انجام کارهای روزانه، دیر رسیدن به محل کار یا منزل همگی استرس‌زا هستند. با مدیریت زمان و اجتناب از انجام چند کار مختلف با هم وقت کافی برای انجام همه آنها وجود خواهد داشت و در نتیجه از ایجاد بخش زیادی از استرس‌ها جلوگیری می‌شود.

موضوع دیگری که به همین اندازه اهمیت دارد و در مدیریت استرس‌ها کمک می‌کند، انجام کارها و پذیرش مسئولیت متناسب با توان و امکانات فردی است. انتخاب هدف‌های غیرواقع‌بینانه یا پذیرش مسئولیت‌هایی فراتر از توان فرد نقش زیادی در افزایش استرس‌ها و تبعات منفی آنها دارد.

مفهوم استرس و منابع آن ۱۶۷

فرد شاغلی را در نظر بگیرید که به صورت شیفی کار می‌کند. هم‌زمان ادامه تحصیل هم می‌دهد و عضو یک تیم ورزشی نیز هست که قرار است با تیم رقیب هم مسابقه بدهند. در این شرایط فرد چگونه می‌تواند تعادل خود را حفظ کند؟

اصلاح سبک زندگی: یکی دیگر از فعالیت‌های پیش‌گیرانه در مدیریت استرس اصلاح سبک زندگی است. سبک زندگی شیوه‌های تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و نحوه کلی زندگی فرد را نشان می‌دهد. سبک زندگی را می‌توانیم براساس امکانات و انتظارات فرد نیز تعریف کنیم. در این حالت سبک زندگی به یک ترازو تشبیه می‌شود که در یک کفه این ترازو امکانات و در کفه دیگر انتظارات فرد قرار دارد. منظور از امکانات تمامی داشته‌های جسمی، روانی و اقتصادی است. براساس این تشبیه چند حالت برای فرد ممکن است ایجاد شود که عبارت‌اند از:

امکانات بیشتر از انتظارات: در این وضعیت امکانات فرد بیشتر از انتظارات او است. در این حالت استرس موجود از سطح لازم کمتر است و در نتیجه فرد تلاش آن‌چنانی هم نمی‌کند و موفقیت و پیشرفتی نیز ندارد.

امکانات مساوی با انتظارات: در این وضعیت امکانات و انتظارات فرد متناسب هستند. در این حالت استرس در حد تعادل وجود دارد.

انتظارات بیشتر از امکانات: در این وضعیت انتظارات فرد بیشتر از امکانات او هستند. به میزانی که انتظارات افزایش پیدا می‌کند، استرس‌ها نیز بیشتر می‌شوند و تأثیر منفی خود را نشان می‌دهند. در این حالت عملکرد فرد کم شده و انواع اختلالات جسمی و روانی بروز می‌کنند.

با اصلاح سبک زندگی نه‌تنها از تأثیر مخرب استرس‌ها کاسته می‌شود بلکه فرصت رشد، خلاقیت، رضایت و پیشرفت برای فرد حاصل می‌شود.

سبک زندگی مبتنی بر رقابت، مصرف‌گرایی، انتخاب اهداف غیرواقع‌بینانه بی‌برنامگی و داشتن انتظارات فراتر از امکانات آسیب‌زننده است. اصلاح این سبک زندگی برای زندگی سالم و متعادل ضروری است.



مهارت‌های مقابله‌ای

راهبردهای مقابله^۱ به روش‌های آگاهانه و منطقی مدارا با استرس‌های موجود در زندگی اشاره دارد. این اصطلاح برای روش‌های مبارزه با منبع استرس استفاده می‌شود. برای مثال دانش‌آموزی که نگران امتحانات است، با مطالعه بیشتر با آن مدارا می‌کند (پورافکاری، ۱۳۷۶). لازاروس و فولکمن^۲ (۱۹۸۴) راهبردهای مقابله را به منزله مجموعه‌ای از پاسخ‌های رفتاری و شناختی که هدفشان به حداقل رساندن فشارهای موقعیت استرس‌زا است، تعریف کرده‌اند. پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که نوع راهبرد مقابله مورد استفاده فرد سلامت روانی وی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (خداایاری فرد، ۱۳۸۶).

با توجه به نقش مهم «مهارت‌های مقابله با استرس» در سلامت انسان و تأمین بهداشت روانی او، کارشناسان بر لزوم گسترش مطالعات مربوط به مقابله تأکید کرده‌اند. بررسی پیشینه ادبیات مربوط به مهارت‌های مقابله‌ای مؤید آن است که آنها را از دو جنبه می‌توان تقسیم‌بندی کرد:

الف- سبک مورد استفاده: این سبک می‌تواند بر مسئله یا هیجان متمرکز باشد. بر این اساس روش‌های مقابله به سه سبک مسئله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی تقسیم می‌شوند.
ب- استفاده از روش‌های شناختی یا رفتاری: شناسایی افکار و اصلاح آنها جزء روش‌های شناختی و آرمیدگی و کنترل تنفس جزء روش‌های رفتاری مقابله با استرس هستند.

-
1. Coping skills
 2. Lazarus and Folkman

سبک‌های مقابله‌ای

۱- **مقابله مساله‌مدار:** در این رویکرد فرد به صورت فعال عامل تنش‌زا را شناسایی و به عنوان یک مسئله به آن نگاه می‌کند و با استفاده از روش حل مسئله روش‌هایی برای حل و فصل آن پیدا می‌کند.

۲- **مقابله اجتنابی:** ویژگی اصلی این روش اجتناب از مواجهه با عامل استرس‌زاست در این روش فرد از مسئله دور شده، وجود مشکل را انکار می‌کند. با ندیده گرفتن منبع استرس نه تنها مشکل ایجاد شده حل نمی‌شود بلکه با گذشت زمان پیچیده‌تر شده و حل و فصل آن دشوارتر و در بعضی مواقع غیرممکن می‌شود.

۳- **مقابله هیجان‌مدار:** در این روش به جای تمرکز بر عامل ایجاد استرس و حل و فصل مشکل ایجاد شده تمرکز بر هیجان‌هاست. هیجان‌هایی نظیر خشم، ترس و عصبانیت محور توجه هستند.

در این رویکردها، مقابله مسئله‌مدار روش مؤثر و کارآمدی است. دو سبک دیگر غیرمؤثرند و مشکلات فرد را بیشتر می‌کنند. مقابله‌های غیرمؤثر به روش‌های دیگری نیز طبقه‌بندی شده‌اند. از جمله واتز و کوپر^۱ (۱۹۹۲) انواع مختلف مقابله غیرمؤثر را به شکل زیر تشریح کرده‌اند:

- ۱- انکار که شامل گریز از واقعیات، خیال‌بافی و اجتناب می‌شود.
- ۲- استفاده از مکانیسم‌های دفاعی نامناسب نظیر فرافکنی، جابه‌جایی و دلیل‌تراشی.
- ۳- افتادن در چرخه‌های معیوب که شامل رقابت‌جویی، کمال‌طلبی و وسواس فکری-عملی است؛
- ۴- داشتن افکار غیرمنطقی نظیر حسرت خوردن، احساس قربانی شدن، احساس بی‌ارزشی.
- ۵- توسل به رفتار خودآسیب‌رسان نظیر مصرف سیگار، اعتیاد به مواد مخدر و داروها، مصرف الکل و ...

1. Watts, Cooper

روش‌های رفتاری برای مدیریت استرس

تنفس عمیق و آرام‌سازی عضلانی^۱ دو مورد از روش‌های رایج براساس رویکرد رفتاری برای کنترل استرس هستند.

تنفس عمیق

بدن برای فعالیت به اکسیژن نیاز دارد و بیشترین مقدار اکسیژن بدن از طریق تنفس تأمین می‌شود. با افزایش استرس تنفس سریع‌تر می‌شود حتی فرد می‌تواند به نفس نفس زدن بیفتد. این نشانه‌ها معمولاً با بیماری‌های قلبی اشتباه گرفته می‌شوند. در این شرایط اکثر افراد سطحی و خیلی سریع و تند نفس می‌کشند، اما دستگاه تنفس انسان به تنفس عمیق نیاز دارد. تنفس فرایندی خودکار است که سیستم عصبی کنترل می‌کند. مشکلات تنفسی در سیستم گردش خون و در نهایت در تمامی بدن تأثیر می‌گذارد. تنفس تند باعث خروج اکسیژن از بدن شده و میزان دی‌اکسیدکربن در خون افزایش می‌یابد. تنفس عمیق برای سلامت عمومی مناسب است و راه‌کار مؤثری برای کاهش استرس و از بین رفتن عصبانیت است. زیرا تنفس عمیق پیام‌هایی به مغز می‌فرستد که باعث آرام شدن مغز می‌شود، در نتیجه هورمون‌ها و تغییرات فیزیولوژیکی ایجاد می‌شود که منجر به آرام شدن بدن می‌شود.

روش تنفس عمیق

در روش تنفس عمیق لازم است که روی یک سطح صاف به پشت دراز بکشید یک دست خود را روی معده و دست دیگر را روی قفسه سینه خود قرار دهید. در این وضعیت به آرامی با بینی خود نفس بکشید و مطمئن شوید که در حین تنفس معده اندکی بالا بیاید. پس از فرو بردن هوا یا عمل دم نفس خود را یک تا سه یا چهار ثانیه نگه دارید. سپس عمل بازدم را به آرامی انجام داده و اجازه دهید معده پایین برود. این روش را تکرار کنید تا کم‌کم آرامش بر شما غلبه کند. زمان عمل دم و بازدم باید به اندازه زمان شمارش از ۱ تا ۴ باشد. در این روش تنفس باید از طریق بینی انجام گیرد.

آرام‌سازی عضلانی

در آرام‌سازی عضلانی با تمرکز بر کنترل تنش‌های عضلانی از تأثیر منفی استرس‌ها جلوگیری می‌شود. اصل کلی در آرام‌سازی عضلانی و رسیدن به احساس آرامش، این

1. Relaxation

مفهوم استرس و منابع آن ۱۷۱

است که از فرد خواسته می‌شود، ابتدا عضلات اندام مختلف بدن را منقبض و سپس آنها را رها سازد تا به تدریج تمایز بین احساس تنیدگی و آرمیدگی را دریابد. هدف این است که بین تنیدگی و آرمیدگی عضلات از یک سو و احساس ذهنی از سوی دیگر ارتباط برقرار و حسی را که در این عضلات ایجاد می‌شود به ذهن سپرده شود. در واقع یادگیری معادله زیر دنبال می‌شود:

۱- گرفتگی و تنش عضلانی با استرس و اضطراب همراه است.

۲- آرمیدگی عضلانی با احساس آرامش و راحتی همراه است.

هنگام استرس یا عصبانیت به علت ترشح بعضی هورمون‌ها عضلات منقبض و اگر این حالت انقباض باقی بماند باعث تشدید حالت نگرانی و اضطراب می‌شود، علاوه بر آن موجب بروز بیماری‌های جسمی مختلف نیز می‌شود.

تاکنون روش‌های مختلفی برای انجام تمرین‌های آرمیدگی پیشنهاد شده که در برخی از روش‌ها فرد بر تک‌تک عضلات سراسر بدن متمرکز می‌شود، در حالی که در برخی از روش‌های دیگر، بر روی عضلات محدودی کار می‌شود. ادmond جاکوبسن بین سال‌های ۱۹۲۶ تا ۱۹۳۶ روش انبساط عضلانی به شیوه علمی را معرفی کرد. این روش امروزه بسیار رایج است. تأثیر انجام روزانه ۲ تا ۳ بار تمرین‌های تن‌آرامی جاکوبسن بعد از ۳ تا ۴ هفته احساس می‌شود. این روش در سه حالت ایستاده، نشسته و خوابیده ترجیحاً با چشمان بسته صورت می‌گیرد.

در این روش، عضلات تقریباً به مدت ۵ ثانیه منقبض و سپس به مدت ۲۰ تا ۳۰ ثانیه به آرامی رها و منبسط می‌شوند. عضلات به ترتیب شامل، دست، شانه‌ها، گردن، سر و اجزای صورت، سینه، شکم، کمر و پا می‌شوند. بهتر است این تمرین با گوش دادن یک موسیقی آرامش‌بخش همراه باشد.

خلاصه فصل

اصطلاح استرس از زبان انگلیسی گرفته شده و معادل دقیق آن در فارسی کلمه فشار است. نخستین بار این اصطلاح را در روان‌شناسی، هانس سلیه در (۱۹۸۲) به کار برد. استرس یک فشار روانی و احساسی بیش از حد تحمل فرد است و زمانی ایجاد می‌شود که فرد نتواند با فشارهای اطراف کنار بیاید. هر محرکی که در انسان ایجاد تنش کند و با آثار منفی جسمی و روانی نیز همراه باشند محرک تنش‌زا نامیده می‌شود. عوامل ایجاد

استرس در افراد، متفاوت است. ممکن است عاملی برای یک فرد استرس‌زا باشد ولی در فرد دیگری، به هیچ عنوان استرس ایجاد نکند. استرس لزوماً پدیده‌ای منفی نیست. در یک حد مشخص لازمه زندگی و تداوم آن است. اما زمانی که بیشتر از حد تعادل می‌شود و فرد توان تحمل آن را ندارد جنبه منفی به خود می‌گیرد.

استرس از نظر منبع ایجاد آن به خوشایند و ناخوشایند تقسیم می‌شود. از نظر شدت و ضعف استرس می‌تواند ملایم یا شدید باشد. عامل استرس یا تنش‌زا، عاملی است که به عنوان محرک عمل کرده و باعث بروز علائم استرس می‌شود. استرس احساس تحت فشار بودن است، درحالی‌که تنش‌زا عاملی است که باعث به وجود آمدن استرس می‌شود. استرس‌زاها اکثراً در محیط زندگی فرد هستند. این عوامل به دو دسته بیرونی و درونی تقسیم می‌شوند. عوامل بیرونی شامل موارد اجتماعی و خانوادگی است که در محیط اطراف وجود دارند و عوامل درونی به ویژگی‌های جسمی و روانی فرد مربوط می‌شوند. استرس دارای نشانه‌های جسمی، روانی و رفتاری است و تأثیر آن بر افراد یکسان نیست. یک عامل می‌تواند بر فردی تأثیر زیاد و بر فرد دیگر بی‌تأثیر باشد یا تأثیر اندکی برجای گذارد. میزان استرس و تداوم آن، برداشت ذهنی فرد از وقایع، داشتن سابقه بیماری جسمی یا روانی و تیپ‌های شخصیتی جزء عواملی هستند که در شدت تأثیر استرس نقش دارند.

استرس شغلی در نتیجه شرایط کار به وجود می‌آید و بر عملکرد فردی و سلامت جسمی و روانی کارکنان تأثیر منفی دارد. میزان استرس شغلی در مشاغل مختلف متفاوت است. بعضی از مشاغل نسبت به سایر شغل‌ها پراسترس‌تر هستند نظیر مشاغل شیفیتی، کار در محیط‌های آلوده و خطرناک، مشاغلی که در آنها ارتباطات انسانی ضعیف یا نامناسب است.

آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگی‌های مربوط به وظیفه از ویژگی‌های شغلی هستند که بر شدت استرس‌ها اثر می‌گذارند. استرس‌های شغلی اگر به مدت طولانی تداوم داشته باشند آثار نامناسب زیادی از جمله به خطر افتادن سلامت جسمی و روانی، کاهش عملکرد، افزایش سوانح، افزایش غیبت‌های شغلی و ترک شغل و فرسودگی شغلی برجای می‌گذارند. فرسودگی شغلی حالتی است دارای سه ویژگی است: خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت؛ و نشانه‌های مهم آن در قالب شاخص‌های هیجانی، نگرشی و رفتاری بروز می‌کنند.

مجموعه‌ای از عوامل در ارتباط با یکدیگر فرسودگی شغلی ایجاد می‌کنند. این عوامل به دو دسته کلی عوامل فردی و شغلی و سازمانی تقسیم می‌شوند. عوامل فردی ویژگی‌های فردی به وضعیت سلامت روانی و جسمی، افکار و باورها و نگرش‌های کارکنان مربوط می‌شود و عوامل شغلی و سازمانی به ویژگی‌ها و شرایط محیط کار و نوع ارتباطات موجود در آن. فرسودگی شغلی یک‌شبه ایجاد نمی‌شود؛ بلکه در گذر زمان و به‌تدریج بروز می‌کند. در آغاز کار کارکنان معمولاً با خوشحالی و انگیزه بالا کار خود را انجام می‌دهند. ولی تحت تأثیر شرایط سازمانی نامناسب کم‌کم انگیزه و علاقه آنها کاهش می‌یابد و فرسودگی شغلی آغاز می‌شود. فرسودگی شغلی می‌تواند برای یک فرد خیلی زود اتفاق اتفاق بیفتد و برای فرد دیگری هرگز ایجاد نشود و او تا پایان خدمت خود با انگیزه و با نشاط کار خود را به‌خوبی انجام دهد.

ارائه یک راه حل کلی و جامع برای پیش‌گیری از استرس ممکن نیست. اما به عنوان یک قاعده کلی، باید اولویت فعالیت‌هایی که برای کاهش استرس شغلی در محل کار انجام می‌گیرند، تغییرات سازمانی و بهبود شرایط کاری باشد. ترکیبی از تغییرات سازمانی و افزایش مهارت کارکنان برای مدیریت استرس مفیدترین روش برای پیش‌گیری از استرس در محیط کار است. انتخاب مناسب کارکنان، اصلاح سبک مدیریتی، اصلاح ارتباطات درون‌سازمانی، ایجاد محیط حمایتی، کنترل محرک‌های موجود در سازمان، آموزش کارکنان، توجه به شرایط خانوادگی کارکنان و حمایت از مراکز مشاوره جزء روش‌هایی هستند که مدیران می‌توانند برای کنترل استرس‌های شغلی به کار گیرند. برای مدیریت استرس دو روش را می‌توان به کار برد که عبارت‌اند از:

- ۱- شناسایی عوامل استرس‌زا و پیش‌گیری از آنها
- ۲- به کارگیری مهارت‌های مقابله‌ای.

برنامه‌ریزی فعالیت‌ها و اصلاح سبک زندگی نمونه‌ای از روش‌های پیش‌گیری هستند. راهبردهای مقابله‌ای مجموعه‌ای از پاسخ‌های رفتاری و شناختی هستند که هدفشان به حداقل رساندن فشارهای موقعیت استرس‌زاست. روش‌های مقابله به سه سبک مسئله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی تقسیم می‌شوند.

تففس عمیق و آرمیدگی عضلانی دو مورد از روش‌های رایج براساس رویکرد رفتاری برای کنترل استرس هستند.

سؤالات چهارگزینه‌ای

۱- گزینه مناسب را انتخاب کنید:

الف- استرس همیشه و به دلایل نامعلوم ایجاد می‌شود.

ب- استرس زمانی ایجاد می‌شود که فرد نتواند با فشارهای اطراف کنار بیاید.

ج- استرس همیشه پدیده ای منفی است، و مانع فعالیت فرد می‌شود.

د- استرس یک واکنش روانی است که ادامه پیدا می‌کند.

۲- مشکلات اقتصادی و ناامنی شغلی جزء کدام دسته از عوامل ایجاد استرس هستند.

الف- فردی

ب- انسانی

ج- درونی

د- بیرونی

۳- کدام یک از گزینه‌های زیر جزء نشانه‌های روانی استرس به شمار می‌آیند.

الف- عصبانیت مداوم

ب- سردرد

ج- پرخوری

د- بی‌خوابی

۴- گزینه نامناسب را انتخاب کنید.

الف- به میزانی که آهنگ کار تندتر می‌شود میزان استرس‌زا بودن آن هم افزایش می‌یابد.

ب- تکراری بودن کار یکی از ویژگی‌های شغل است که استرس شغلی ایجاد می‌کند.

ج- میزان اطلاعات شغلی و مهارت شغلی عامل مهمی در ایجاد استرس شغلی نیستند.

د- انجام کار در زمان‌های غیرمعمول و شیفت شب استرس بیشتری ایجاد می‌کند.

۵- منظور از بیماری‌های روان‌تنی چیست؟

الف- بیماری‌های جسمی که علت روانی دارند.

ب- بیماری‌های جسمی که علت بدنی دارند.

ج- بیماری‌های روانی که علت جسمی دارند.

د- بیماری‌های جسمی و روانی که علت نامعلوم دارند.

مفهوم استرس و منابع آن ۱۷۵

۶- در چه شرایطی فرد احساس می‌کند که از پا افتاده و انگیزه‌ای برای ادامه کار ندارد؟

الف- استرس شغلی

ب- فرسودگی شغلی

ج- اختلال روانی

د- بیماری روان تنی

۷- در کدام یک از رویکردهای مقابله ای فرد به صورت فعال عامل تنش‌زا را شناسایی می‌کند؟

الف- هیجان‌مدار

ب- اجتنابی

ج- مسئله‌مدار

د- رفتاری

سؤالات تشریحی

- ۱- سه مورد از عوامل مؤثر بر شدت استرس را توضیح دهید.
- ۲- ویژگی‌های افراد دارای تیپ شخصیتی A را توضیح دهید.
- ۳- نقش استرس در عملکرد شغلی را توضیح دهید.
- ۴- سه ویژگی مهم فرسودگی شغلی را توضیح دهید.
- ۵- چهار مرحله فرسودگی شغلی را تشریح کنید.

منابع

- پورافکاری. نصرت‌الله، (۱۳۷۶). فرهنگ جامع روان‌شناسی و روان‌پزشکی، تهران، انتشارات فرهنگ معاصر
- خدایاری، محمد، پرنده، اکرم، (۱۳۸۶). استرس و روش‌های مقابله با آن. انتشارات دانشگاه تهران
- راس، رندال، آلتمایر، الیزابت، (۱۳۹۲). استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه‌پور. نشر بازتاب
- ساعتچی، محمود، (۱۳۸۹). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. نشر ویرایش
- شاملو، سعید، (۱۳۹۱). مکتب‌ها و نظریه‌ها در روان‌شناسی شخصیت، انتشارات رشد
- کلینیکه، کریس‌ال، (۱۳۹۰). مهارت‌های زندگی، شهرام محمدخانی، انتشارات سپند هنر
- گنجی، حمزه، (۱۳۹۱). ارزشیابی شخصیت، نشر ساوالان

- ول وارد، جین کران، (۱۳۷۳). غلبه بر استرس. ترجمه بابک مهرآئین. انتشارات جاودان خرد
- هالند، جان، (۱۳۹۰). حرفه مناسب شما چیست؟ ترجمه سیمین حسینیان. چاپ سوم، تهران: انتشارات کمال تربیت
- Wang, J., & Patten, S.B. (2013). The moderating effects of coping strategies on major depression of the general population. *Can J Psychiat*, 47, 167-73.
- Watson, R., Deary, I., & Thompson, D.L.G. (2008). Study of stress and burnout in nursing students in Hong Kong: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45: 1534-1542.
- Watts, M., & Cooper, C.L. (1992). Symptoms of Depression Among Female Nursing Students. *Arch. Psychiatry, Nurs*; 9 (5) , 135-14
- Yao. Y., Yao. W., Wang. W., Li. H., & Lan. Y. (2013). Investigation of risk factors of psychological acceptance and burnout syndrome among nurses in China. *International Journal of Nursing Practice*, 19: 530-538.

منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

- امیرحسینی، خسرو. (۱۳۸۸). مهارت‌های اساسی زندگی سالم، نشر عارف کامل
- ضرابیان، محمدکاظم. (۱۳۸۵). ضرورت ایجاد امکانات تفریحی و ورزشی برای پرسنل زندان و نقش آن در کاهش استرس‌ها و فرسودگی شغلی، نشریه اصلاح و تربیت، ش ۴۵
- ول وارد، جین کران. (۱۳۸۰). مدیران و غلبه بر استرس. مترجمان: امیر رشیدی نیک و عبدالرضا جعفری نهر، مرکز نشر و تحقیقات قلم آشنا



فصل ۷

رضایت شغلی هدف‌های یادگیری

از دانشجو انتظار می‌رود پس از مطالعه این فصل بتواند:

- رضایت شغلی را تعریف کند.
- رویکرد کلی و چند وجهی در رضایت شغلی را تشریح کند.
- رابطه رضایت شغلی و شرح وظایف شغلی را تشریح کند.
- دلایل اهمیت رضایت شغلی را توضیح دهد.
- ویژگی‌های هوش هیجانی را بیان کند.
- رابطه هوش هیجانی را با موفقیت شغلی تشریح کند.
- رابطه شادکامی را با موفقیت شغلی تشریح کند.
- عوامل مؤثر در رضایت شغلی را تشریح کند.
- رضایت و نارضایتی از نظره‌ریز برگ را توضیح دهد.
- سه مورد از روش‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی را تشریح کند.

رضایت شغلی

مفهوم رضایت شغلی^۱ بیانگر احساسات و نگرش‌های مثبتی است که شخص نسبت به شغل خود دارد (ساعتچی، ۱۳۸۶). به واکنش‌های شناختی، عاطفی و سنجشی افراد، نسبت به شغل خود رضایت شغلی گفته می‌شود. وقتی گفته می‌شود که کسی از رضایت شغلی بالایی برخوردار است؛ یعنی به طور کلی، شغل خود را دوست می‌دارد، برای آن ارزش زیادی قائل است و به گونه‌ای مثبت به آن می‌نگرد و در مجموع، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار می‌باشد.

شرتزر^۲ (۱۳۶۹) رضایت شغلی را به دو دسته تقسیم می‌کند:

۱- رضایت درونی

۲- رضایت بیرونی

رضایت درونی از دو منبع حاصل می‌شود:

۱- احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت کسب می‌کند.

۲- کسب لذت بر اثر مشاهده پیشرفت، کسب مسئولیت و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی

همان‌طور که مشاهده می‌شود رضایت درونی منشأ درونی دارد اما برخلاف آن رضایت بیرونی، منشأ خارج از فرد دارد و به شرایط اشتغال و محیط کار مربوط می‌شود. عوامل درونی شامل خصوصیات و حالات فردی می‌شوند و در مقایسه با عوامل بیرونی که شرایط کار و اشتغال را دربر می‌گیرند از ثبات بیشتری برخوردارند. به همین دلیل رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. رضایت کلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است.

به نظر هاپاک^۳ رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی دارد و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌شود که شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۹).

1. Job n satisfactio

2. Shertzer

3. Hoppock

رضایت شغلی متغیری نگرشی است که به طور کلی نشان‌دهندهٔ چگونگی احساس افراد نسبت به شغل‌شان و جنبه‌های متفاوت آن است. به عبارت ساده‌تر، رضایت‌شغلی گستره‌ای است که افراد شغل‌شان را دوست دارند و عدم رضایت شغلی گستره‌ای است که افراد شغل‌شان را دوست ندارند. رضایت شغلی نوعی زمینه، گرایش، تمایل، علاقه، استعداد و آمادگی برای پاسخ دادن به طرز مطلوب یا نامطلوب؛ یا به طور کلی نوعی نگرش نسبت به محیط کار است.

در کل رضایت شغلی بیان احساسات فرد نسبت به شغل خود است. بر این اساس، رضایت شغلی نتیجهٔ ادراک کارکنان از این واقعیت است که محتوا و زمینهٔ شغل آنچه را که برای فرد ارزشمند است، فراهم می‌کند. رضایت شغلی احساسی مثبت یا مطبوع و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد از کار خود است. این احساس مثبت کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی نیز، سطح بالای رضایت شغلی، منعکس‌کنندهٔ جو سازمانی مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می‌شود. به طور کلی در بررسی رضایت شغلی دو رویکرد وجود دارد:

الف- رویکرد کلی

در این رویکرد رضایت شغلی یک احساس کلی و یکپارچه نسبت به شغل تلقی می‌شود. و نشان دهنده این است که فرد به طور کلی از شغل خود رضایت دارد یا خیر.

ب- رویکرد چندوجهی

در بحث رضایت شغلی رویکرد دیگری نیز وجود دارد. این رویکرد ابعاد مختلف شغل را دربر می‌گیرد. رضایت به هر بخشی از وجوه شغلی مربوط می‌شود، نظیر جنبه‌های اقتصادی، شیوه‌های مدیریت، روابط با همکاران، شرایط کاری و ماهیت کار. فرد ممکن است از یک یا بخشی از وجوه شغل خود رضایت داشته باشد.

رویکرد چندوجهی تصویر کامل‌تری از رضایت شغلی را نشان می‌دهد. هر فرد ممکن است سطوح متفاوتی از رضایت شغلی را در وجوه مختلف داشته باشد. یک فرد ممکن است از حقوق و سایر مزایای مادی بسیار ناراضی باشد اما از سرپرستی و ماهیت کار خود رضایت داشته باشد.

نکته مهمی که در رضایت شغلی باید مورد توجه قرار گیرد، تناسب شرح وظایف شغل با میزان توانایی و مهارت انجام کار در کارکنان است (ابوالعالی، ۱۳۹۳). براساس

این موضوع چند حالت رخ می‌دهد. هرکدام از حالت‌های زیر به طور مستقیم بر میزان رضایت شغلی اثر می‌گذارد.

۱- حالت اول: اگر شرح وظایف شغل فراتر از توان فرد باشد و نیروی کار تجربه لازم، مهارت و دانش مورد نیاز برای انجام آن کار را نداشته باشد در این حالت فرد قادر به انجام آن کار نخواهد بود. در این شرایط فرد احساس درماندگی و اضطراب می‌کند، کار به خوبی پیش نمی‌رود، فرد نیز از آن کار رضایت ندارد و در نتیجه رضایت شغلی ایجاد نمی‌شود.

۲- حالت دوم: اگر وظایف شغلی محوله در سطحی پایین‌تر از توانایی فرد باشد در این حالت احساس کسالت و یأس ایجاد و شخص انگیزه‌ای برای درگیر شدن جدی با آن کار نخواهد داشت. طبیعی است که رضایت شغلی نیز ایجاد نمی‌شود.

۳- حالت سوم: اگر شرح وظایف شغلی در حالتی باشد که فرد با به‌کارگیری حداکثر توانایی خود بتواند آن را انجام دهد و چالش متناسب و بالایی ایجاد کند، فرد از کار خود لذت می‌برد و بالاترین سطح رضایت شغلی (نسبت به سایر حالت‌های ذکر شده) هم به دنبال آن ایجاد خواهد شد. جدول ۱-۷ این حالت‌ها را به طور خلاصه نشان می‌دهد.

جدول ۱-۷ رابطه رضایت شغلی یا توانایی انجام کار

تناسب شرح وظایف با مهارت فرد	احساس ایجاد شده	میزان رضایت شغلی
فراتر از توانایی فرد	درماندگی و اضطراب	پایین / ناراضی
کمتر از توانایی فرد	کسالت و یأس	پایین / ناراضی
چالشی و در سطح حداکثر توانایی فرد	شادی و لذت	بالا

اهمیت رضایت شغلی

تردیدی نیست که رضایت شغلی اهمیت بسیار زیادی دارد. چند مورد از مهم‌ترین دلایل اهمیت رضایت شغلی را به شرح زیر است (سیوا کومار^۱ و همکاران، ۲۰۱۷):

1. Siva, kumar

- ۱- یکی از مهم‌ترین نتایج رضایت شغلی این است کارکنان راضی انگیزه بالایی برای کار کردن دارند و احساس هماهنگی و همراهی بیشتری با سازمان می‌کنند. در نتیجه آن سازمان شانس بیشتری برای رسیدن به اهداف خود خواهد داشت. ارزیابی‌ها نشان می‌دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، آثار این رضایت در سازمان نیز دیده می‌شود و سازمانی اثربخش و مفید خواهد بود.
- ۲- رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده خوبی برای رفتارهای کاری از جمله غیبت یا ترک کار است و افراد ناراضی تمایل بیشتری به استعفا و ترک سازمان دارند.
- ۳- رضایت شغلی با سلامت روانی رابطه دارد. شواهد زیادی در دست است که کارکنان دارای رضایت شغلی از سلامت بهتری برخوردارند. کمبود رضایت شغلی با ایجاد احساسات منفی نظیر غم، خشم و اضطراب به سلامت روانی فرد آسیب می‌زند. کار کردن در فرد احساس کنترل ایجاد می‌کند. وقتی فرد احساس می‌کند که توان کنترل زندگی خود را دارد تأثیر مثبتی در سلامت روان او خواهد داشت.
- ۴- رضایت شغلی با سبک زندگی ارتباط دارد و پیامدهای رضایت شغلی فقط محدود به سازمان نیست، بلکه در زندگی خصوصی، خانوادگی و اجتماعی فرد نیز اثر می‌گذارد. زیرا هنگامی که کارکنان و اعضای سازمان از کار خود لذت می‌برند، زندگی خصوصی آنها نیز بهبود می‌یابد. برعکس یک کارمند ناراضی، نگرش و احساس منفی را با خود به خانه می‌برد. به همین دلیل است که رضایت شغلی در خانواده و کل جامعه اثر می‌گذارد.
- ۵- رضایت شغلی در عملکرد فرد اثر می‌گذارد. هر قدر رضایت شغلی در بین کارکنان بالاتر و نگرش آنها به شغل خود مثبت‌تر باشد، عملکرد آنها نیز بهبود یافته و در سطحی بالاتر خواهد بود و به عکس، هر چه میزان رضایت از کار کمتر باشد، عملکرد فرد نیز در سطح پایین‌تری قرار خواهد گرفت.
- ۶- با افزایش رضایت شغلی سوانح و آسیب‌های محیط کار کاهش می‌یابد. کارگران و کارکنان ناراضی با بی‌علاقگی کار می‌کنند و توجه بالایی به رعایت مقرات و قوانین ایمنی در محیط کار ندارند. این شرایط احتمال وقوع سوانح محیط کار را افزایش می‌دهد و به‌ویژه در محیط‌های شغلی که با خطرات بالقوه بالایی همراه هستند شرایط خطرناکی را ایجاد می‌کند.
- ۷- رضایت شغلی تأثیر زیادی در موفقیت سازمان دارد. بدون رضایت شغلی کارکنان سازمان هرگز موفق نمی‌شوند به اهداف خود دست یابند.

رضایت شغلی و موفقیت شغلی

رضایت شغلی و موفقیت شغلی با یکدیگر رابطه دارند. مجموعه‌ای از عوامل موجب موفقیت شغلی می‌شوند. عوامل مؤثر بر موفقیت شغلی دانش، تجربه، شایستگی‌ها و ویژگی‌های شخصی کارکنان است (کوسینو^۱ و همکاران ۲۰۱۷). این عوامل نشان می‌دهند که چه چیزی باعث موفقیت فردی، گروهی و در نهایت پیشرفت کسب‌وکار می‌شود. عکس قضیه نیز صادق است. در صورت نبود هرکدام از این عوامل موفقیت شغلی حاصل نمی‌شود. دقت در اجزای این تعریف و برنامه‌ریزی برای پوشش جامع از چهار جزء در این مدل، پایه و اساس پیشرفت یک سازمان است. شکل ۱-۷ اجزای موفقیت شغلی را نشان می‌دهد.

برخورداری از دانش و اطلاعات دقیق در خصوص شغل خود، کسب مهارت برای به‌کارگیری دانش و اطلاعات موجود و برخورداری از ویژگی‌های فردی مناسب شامل سخت‌کوشی، تلاش، مسئولیت‌پذیری، توانایی انجام کار به صورت تیمی اجزای اصلی این مدل را تشکیل می‌دهند. وجود این عناصر باعث موفقیت شغلی می‌شود. منطقی است که در این شرایط فرد از انجام کار خود رضایت داشته و رضایت شغلی او در سطح بالایی باشد. ضمن اینکه با بالا رفتن رضایت شغلی چرخه‌ای ایجاد می‌شود و بر موفقیت فرد اثر می‌گذارد. فرد دارای رضایت شغلی انگیزه بیشتری برای کسب موفقیت خواهد داشت.



شکل ۱-۷ عوامل موفقیت شغلی (کوسینو و همکاران ۲۰۱۷)

1. Cosentino

مفهوم رضایت شغلی در مشاوره شغلی

مشاوره شغلی خدمتی تخصصی است که در آن از طریق ارائه اطلاعات شغلی به فرد کمک می‌شود تا شغلی متناسب با توانایی‌ها، استعداد و علاقه خود انتخاب و آمادگی برای ورود به آن را کسب کند و بتواند به صورت موفقیت‌آمیزی آن را انجام دهد (پورشهسواری، ۱۳۹۰). مشاوره شغلی خدمات زیادی به افراد شاغلی که در مسیر انجام شغلی خود با مشکل مواجه هستند ارائه می‌کند. یکی از این خدمات کمک به افزایش رضایت شغلی کارکنان است. مشاوران شغلی به این دسته از مراجعان خود کمک‌های تخصصی زیر را ارائه می‌کنند:

- ۱- کمک به مراجعان تا عوامل فردی و سازمانی ایجادکننده مشکلات و نارضایتی‌های شغلی خود را شناسایی کنند.
- ۲- راه‌حل‌های عملی و واقع‌بینانه‌ای برای حل مشکلات کشف کنند.
- ۳- اعتماد به نفس لازم برای اجرای راه‌حل‌های انتخاب‌شده را پیدا کنند.
- ۴- نتایج کاربست هر کدام از راه‌حل‌ها را ارزیابی کنند.
- ۵- تجربه به دست آمده از حل مشکل خود را در سایر موارد مشابه به کار گیرند.

نقش هوش هیجانی در موفقیت شغلی

در واقعیت امر، ما دو ذهن داریم، یکی فکر می‌کند و دیگری احساس. این دو جنبه متفاوت شناخت، در کنشی متقابل، حیات روانی انسان را می‌سازند. ذهن خردگرا همان هوش شناختی است. هوش شناختی را توانایی فهمیدن، آموختن و به خاطر آوردن، توانایی حل مشکل و استفاده از آموخته‌ها تعریف می‌کنند و این قابلیت را به وسیله آزمون‌های هوش شناختی نظیر مقیاس بینه، سیمون و مقیاس هوش وکسلر اندازه‌گیری می‌کنند. در کنار این نوع هوش بخشی احساسی و قدرتمند در انسان وجود دارد که همان ذهن هیجانی است. هوش هیجانی^۱ مربوط به این قسمت از ذهن می‌شود. هوش هیجانی مفهوم جدیدی است که از سال ۱۹۹۰ پیترو سالووی روان‌شناس دانشگاه بیل و همکارانش مطرح کردند. یافته‌های سالووی و مایر در زمینه هوش هیجانی دستمایه تألیف کتاب معروف هوش هیجانی اثر دانیل گلمن در سال ۱۹۹۵ شد. گلمن در نوشته‌هایش بر این موضوع اشاره داشت که هوش هیجانی بهترین پیش‌بینی‌کننده

1. Emotional intelligence

موفقیت در زندگی است. انتشار این کتاب مفهوم هوش هیجانی را به طور گسترده‌ای تبیین و مطرح کرد.

هوش هیجانی مرکب از توانایی‌ها، مهارت‌ها و قابلیت‌های روانی است. هم هوش شناختی و هم هوش هیجانی اندازه‌ای از توانایی فرد هستند. نظریه‌پردازان هوش هیجانی معتقدند که هوش شناختی شامل توانایی انسان برای یادآوری، تفکر منطقی و انتزاع می‌شود. در حالی که هوش هیجانی چگونگی استفاده از این توانایی در مسیر زندگی و حل و فصل مسائل مختلف و کسب موفقیت است. هوش شناختی به‌تنهایی نمی‌تواند آمادگی زیادی برای مقابله صحیح با مشکلات و موانع پیش روی فرد ایجاد کند و لزوماً تضمین‌کننده موفقیت و احساس شادکامی در زندگی نیست. در واقع تنها ۲۰ درصد موفقیت افراد به هوش شناختی آنها بستگی دارد و ۸۰ درصد آن تحت‌تأثیر هوش هیجانی و سایر عوامل است. هوش هیجانی مشخص می‌کند که فرد چگونه می‌تواند از سایر مهارت‌ها و قابلیت‌های خود از جمله بهره‌های هوشی به بهترین نحو استفاده کند. یکی از امتیازات هوش هیجانی نسبت به هوش شناختی اکتسابی بودن آن است که به‌راحتی قابل یادگیری و بهبود و اصلاح است (کلمن، ۱۳۹۶).

ویژگی‌های هوش هیجانی

مجموعه‌ای از اجزای مرتبط به هم هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند. این اجزا یا مؤلفه‌ها عبارت‌اند از آگاهی از هیجان‌های خود، بیان هیجان‌ها، آگاهی از هیجان‌های دیگران و مدیریت هیجان‌ها.

۱- آگاهی از هیجان‌های خود

مسئله‌ای که در بحث هوش هیجانی مطرح می‌شود این است که افراد تا چه اندازه به هیجان‌های خود آگاه هستند. برای مثال فرض کنید هنگام رفتن به محل کار با فردی درگیر می‌شوید. ساعت‌ها پس از آن برخورد احساس ناراحتی و بدخلقی بر رفتار شما حاکم می‌شود و بی‌دلیل به اطرافیان خود پرخاش می‌کنید. در صورت عمیق شدن به این ماجرا متوجه می‌شوید که این برخورد تأثیر کاملاً ناخوشایندی در سایر رفتارهای شما داشته است. بنابراین در نخستین مؤلفه هوش هیجانی مهم آن است که فرد بتواند از آنچه در درون خود می‌گذرد آگاه باشد (سبحانی‌نژاد، ۱۳۸۷).

۲- بیان هیجان‌ها

دومین مؤلفه هوش هیجانی چگونگی بیان هیجان‌هاست. بیان نکردن هیجان‌ها موجب عوارض مختلف روانی و جسمی می‌شود. برخی پژوهش‌ها نشان داده‌اند که اگر انسان‌ها روزانه هیجان‌های خود را بیان کنند سلامتی خود را حفظ خواهند کرد. بیان هیجان‌ها موجب پالایش آنها می‌شود و از ساده‌ترین رفتارها تا پیچیده‌ترین آنها را در بر می‌گیرد. پژوهش‌های مختلف در ابعاد سازمانی نشان داده‌اند که کاهش رفتارهای تهاجمی و افزایش فضای گفت‌وگو سلامت سازمان را تأمین می‌کند. و این امر تنها با آموزش صورت می‌گیرد (گلمن، ۱۳۹۶).

۳- آگاهی از هیجان‌های دیگران

افراد دارای هوش هیجانی، نسبت به احساسات و هیجان‌های دیگران حساس و دقیق هستند. در حالی که افراد فاقد هوش هیجانی کاملاً به هیجان‌ها و احساسات دیگران بی‌توجه‌اند. فهم هیجان‌های دیگران به دو طریق صورت می‌گیرد:

۱- توجه دقیق و آگاهانه به رفتارهای غیرکلامی، نظیر نحوه صحبت کردن، تن صدا، وضعیت بدنی، نوع نگاه کردن و از این قبیل نشانه‌ها.

۲- افزایش و ارتقای مهارت‌های گوش دادن فعال کمک می‌کند که فرد از هیجان‌ها و منظورش دقیق دیگران آگاه شود. بسیاری از سوء تفاهم‌ها به دلیل گوش نکردن صحبت‌های طرف مقابل است.

۴- مدیریت هیجان‌ها

چهارمین مؤلفه هوش هیجانی مربوط به مدیریت هیجان‌هاست. مدیریت هیجان‌ها به معنی مدیریت آگاهانه، ماهرانه و خلاقانه آنهاست و تنها کسانی که هوش هیجانی بالا دارند، می‌توانند آنها را مدیریت کنند. مدیریت هیجان‌ها توانایی کنترل خشم و عصبانیت است و موجب می‌شود که به جای بروز رفتارهای پرخاشگرانه روش‌های مسالمت‌آمیز برای حل مسئله دنبال شود.

نقش هوش هیجانی در موفقیت شغلی

افرادی که می‌توانند هیجان‌ات دیگران را درک کنند و به صورت مناسبی به آن پاسخ دهند درکار کردن با دیگران موفق هستند و اغلب به عنوان رهبر گروه ظاهر می‌شوند.

کارکنانی که می‌توانند هیجانانشان را کنترل و درک کنند شانس بیشتری برای موفقیت در کار دارند. اما افراد تکانشی^۱، در کنترل هیجانان خود ناتوان بوده علاوه بر اینکه در محیط کار موفقیتی کسب نمی‌کنند، احتمال بیشتری برای شکست تحصیلی، اعتیاد به الکل و جرایم دیگر در آنها وجود دارد.

تحقیقات نشان می‌دهند که رهبران و مدیران دارای هوش هیجانی بالا، توان بیشتری برای هدایت سازمان تحت کنترل خود دارند. یافته‌های جدید نشان می‌دهد کارکنانی که دارای وجدان کاری و احساس وظیفه‌شناسی بالایی هستند اما هوش هیجانی آنها پایین است، در مقایسه با کارکنان مشابهی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند عملکرد ضعیف‌تری دارند. هوش هیجانی در فرد ایجاد انگیزه می‌کند تا نیروی درونی خود را در جهت موفقیت به حرکت درآورد و ارتباط سازنده‌ای با محیط اطراف خود برقرار کند. همچنین هوش هیجانی شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیت، تجربه پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی مقابله با استرس و تکانه‌هاست (یوسف، ۲۰۱۶).

ویژگی‌های افراد دارای هوش هیجانی بالا

افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند نشانه‌ها و خصوصیتی دارند که آنها را از دیگران متمایز می‌کند. بعضی از این خصوصیات عبارت‌اند از (گلمن، ۱۳۹۶):

– **تمایل به تغییر:** افراد دارای هوش هیجانی بالا عواملان تغییر هستند و از تغییر هراس ندارند. آنها می‌دانند که تغییر جزء ضروری زندگی است و خود را با آن وفق می‌دهند.

– **خودآگاهی:** این افراد خود را می‌شناسند. به نقاط قوت و ضعف و زمینه‌های رشد، خود آگاه هستند. توانایی‌های خود را واقع‌بینانه برآورد می‌کنند و درک درستی از حوزه‌هایی دارند که می‌توانند در آنها به‌خوبی کار کنند و زمینه‌هایی که در آن نیاز به یادگیری و کسب مهارت بیشتر دارند. آنها می‌دانند چه محیط‌هایی برای سبک کاری آنها مناسب‌تر است. بهینه هستند.

1. Impulsive

– همدلی: این افراد توان همدلی^۱ دارند. همدلی نشانه بارز هوش هیجانی است. همدلی به معنای توانایی درک دیگران است و به افراد کمک می‌کند تا بتوانند خود را به جای دیگران بگذارند. داشتن مهارت همدلی به آنها کمک می‌کند که بدون حاشیه موقعیت‌های دشوار را پشت سر بگذارند. از این رو آنها به افراد بسیار تأثیرگذاری در محیط کار تبدیل می‌شوند.

– واقع‌بینی: این افراد، افرادی با هوش هیجانی بالا و به‌شدت باانگیزه هستند، اما کمال‌گرا نیستند. آنها می‌دانند کمال امری محال است. آنها واقع‌گرا هستند و خود را با شرایط نامطلوب وفق می‌دهند.

– کنجکاوی: این افراد نسبت به محیط افراد کنجکاو هستند و توانایی طرح مسائل جدید و یافتن راه حل‌های متنوع و راه‌کارهای تازه را دارند.



شادکامی و موفقیت شغلی

به طور کلی علم روان‌شناسی در طول تاریخ خود بر موضوعات متفاوتی تمرکز داشته است. بر اساس موضوع مورد تمرکز، علم روان‌شناسی به دو بخش روان‌شناسی سنتی و روان‌شناسی مثبت‌نگر قابل تقسیم می‌باشد. روان‌شناسی سنتی رویکرد غالب این علم در قرن بیستم بوده است. مطالعات این روان‌شناسان بر بیماری‌های روانی و اختلالات تمرکز دارد. انسان مشکل‌دار و نامتعادل که دچار اختلال است مورد توجه این رویکرد روان‌شناسی است. شناسایی علائم اختلالاتی نظیر افسردگی، اضطراب و اختلالات عاطفی، سبب‌شناسی، آسیب‌شناسی و کشف روش‌های درمانی مناسب برای آنهاحوزه اصلی فعالیت این دسته از روان‌شناسان را به خود اختصاص داده است.

اما در دهه‌های اخیر رویکرد جدیدی با عنوان روان‌شناسی مثبت‌نگر^۲ مطرح شده است. در این رویکرد که براساس مطالعات روان‌شناسان انسان‌گرا شکل گرفته است انسان سالم و متعادل که اختلال خاصی هم ندارد محور توجه است. در اینجا ویژگی‌های انسان سالم و شرایط رشد و خودشکوفایی او بررسی می‌شود.

1. Empathy

2. Positive psychology

مفاهیمی نظیر شادکامی^۱ و به‌زیستی روانی^۲ دستاورد این رویکرد جدید هستند. روان‌شناسی مثبت‌نگر به عنوان رویکردی جدید در روان‌شناسی، بر فهم و تشریح شادمانی، احساس ذهنی به‌زیستی و همچنین پیش‌بینی دقیق عواملی که بر شادی، نشاط، پیشرفت و خودشکوفایی انسان مؤثر است، تمرکز دارد. فهم، درک و شفاف‌سازی شادمانی و احساس ذهنی به‌زیستی، موضوع محوری روان‌شناسی مثبت‌نگر است (سلیگمن و همکاران، ۲۰۰۰). این رویکرد و موضوعات مورد توجه آن از جمله شادکامی در سالیان اخیر افزایش چشم‌گیری داشته است.

همچنین شادکامی یکی از ۶ هیجان بزرگ یعنی ترس، تعجب، خشم، شادکامی، تنفر و نگرانی است. شادکامی نام علمی ارزیابی افراد از زندگی خود است. افراد می‌توانند زندگی خود را به شکل‌های مختلف ارزیابی کنند:

الف- قضاوت کلی دربارهٔ رضایت از زندگی،

ب- ارزیابی از یک بخش زندگی نظیر ازدواج یا کار،

ج- ارزیابی احساسات هیجانی اخیر خود در رابطه با تجاربی که داشته‌اند.

میزان رضایتی از هر کدام از این بخش‌ها نشان‌دهندهٔ سطح شادکامی فرد است. هرچه میزان رضایت بیشتر باشد احساس شادکامی در فرد هم بالاتر است.

شادکامی می‌تواند از دو منبع سرچشمه بگیرد:

- ۱- عوامل درونی: این عوامل شامل عواطف، تفکرات، باورها و ادراک فرد می‌شود.
- ۲- عوامل بیرونی: این عوامل به متغیرهای خارج از فرد نظیر شرایط زندگی خانوادگی، تحصیل و شغل مربوط می‌شوند.

برای مثال فردی که به دلیل جایگاه شغلی خود احساس خوشحالی و شادکامی کند دارای منبع بیرونی و فردی که خود را توانمند و ارزشمند تصور می‌کند دارای منبع درونی شادکامی است. شادکامی درونی پایدارتر از شادکامی بیرونی است.

شادکامی پدیده‌ای واحد و تک‌بعدی نیست بلکه دارای ابعاد مختلفی است. در واقع شادکامی پدیده‌ای چندوجهی است. سه وجه مطالعه‌شدهٔ آن که معمولاً در اندازه‌گیری شادکامی استفاده می‌شوند، عبارت‌اند از:

الف- فراوانی و درجهٔ عاطفه مثبت یا احساس خوشی،

1. Happiness

2. Welfare

ب- میانگین سطح رضایت در طول یک دوره،
ج- نداشتن احساس منفی، افسردگی و اضطراب.
این ابعاد در پرسش‌نامه آکسفورد مبنای اندازه‌گیری شادکامی قرار گرفته‌اند.
همان‌طور که گفته شد، شادکامی یک مفهوم سلسله‌مراتبی و چندبعدی است. علاوه بر
وجوه معرفی‌شده در بالا شامل اجزای شناختی، عاطفی، هیجانی و اجتماعی نیز شامل می‌شود.
جزء هیجانی: این جزء نشان می‌دهد که فرد شادکام از نظر خلقی، شاد و خوشحال است.

جزء اجتماعی: این جزء نشان می‌دهد که فرد شادکام از روابط اجتماعی خوبی با
دیگران برخوردار است و می‌تواند از آنها حمایت اجتماعی دریافت کند. به یاد داشته
باشیم که داشتن ارتباط با دیگران که منجر به شادکامی و احساس رضایت شود، مستلزم
داشتن مهارت‌های اجتماعی است.

جزء شناختی: این جزء شیوه پردازش و تفسیر اطلاعات توسط فرد را نشان می‌دهد.
روشی که فرد اطلاعات و وقایع محیط اطراف خود را تفسیر و پردازش می‌کند،
درنهایت، باعث احساس شادی و خوش‌بینی در وی می‌شود.

پس در شادکامی، ارزشیابی افراد از خود و زندگی‌شان می‌تواند شامل جنبه‌های
شناختی، هیجانی و اجتماعی شود. تفسیر فرد از شرایط زندگی خود نشان‌دهنده بعد
شناختی آن است. هنگامی که یک نفر می‌گوید شرایط زندگی من خوشایند است، این
بعد را نشان می‌دهد. برخورداری از هیجان‌های مثبت نظیر شادی و خوشحالی نشان‌دهنده
بعد هیجانی و رضایت از روابط و ارتباطات اجتماعی بعد اجتماعی را نشان می‌دهد.

اندازه‌گیری شادکامی

شادکامی قابل اندازه‌گیری است. برای اندازه‌گیری آن شیوه‌های گوناگونی به کار رفته
است. در نخستین پژوهش‌ها برای سنجش شادکامی از فرد به صورت مستقیم پرسیده
می‌شد که چقدر شاد است؟ پاسخ به این سؤال دارای سه گزینه خیلی شاد، تاحدی شاد
و نا‌شاد می‌شد. بعدها ابزارهای دیگری برای اندازه‌گیری شادکامی ساخته شد.
پرسش‌نامه آکسفورد یکی از ابزارهای پرکاربرد برای اندازه‌گیری میزان
شادکامی است

اهمیت شادکامی

برخورداری از شادکامی در ابعاد مختلف زندگی و همچنین میزان شادکامی افراد بر کیفیت شغلی آنها تأثیر زیادی دارد. شادکامی با تحت تأثیر قرار دادن شیوه پردازش اطلاعات محیط اطراف توان سازگاری و تطابق‌پذیری فرد را گسترش می‌دهد. رضایت از زندگی به عنوان نشانه‌ای بارز از سازگاری موفقیت‌آمیز فرد با تغییر در موقعیت‌های گوناگون زندگی به شمار می‌رود.

شادکامی و شغل

شادکامی و نشاط پدیده طبیعی و از نیازهای اساسی و لازمه زندگی انسان است. بنابراین انسان ذاتاً شادکامی را دوست دارد و بر زندگی او تأثیر مثبت می‌گذارد. پژوهش‌های زیادی به مطالعه رابطه شادکامی با متغیرهای مختلف از جمله موفقیت پرداخته‌اند. به نظر می‌رسد که افرادی که روحیه شادتری دارند در محیط کار بهتر عمل می‌کنند. شادکامی نیز گاهی موجب می‌شود که انسان انگیزه بیشتری برای کار و فعالیت داشته باشد. در حالت شادکامی و نشاط، کار اعم از کار بدنی یا فکری بهتر پیش می‌رود و انسان با احساس خوب و مثبت کارهای خود را بهتر انجام می‌دهد (کرمی نوری و همکاران، ۱۳۸۱).

شادکامی به دلیل داشتن ابعاد مختلف شناختی، هیجانی و اجتماعی در بخش‌های مختلف زندگی تأثیرگذار است. شادکامی با نوع خاصی از ادراک تفسیر و پردازش پدیده‌ها در ارتباط است و طبیعی است که در ابعاد مختلف زندگی اثر بگذارد. تأثیر شادکامی در شغل و کسب‌وکار و همچنین موفقیت شغلی موضوع مورد توجه است. شغل ابعاد مختلفی از جمله میزان درآمد و ارتباطات دارد. بین شادکامی و این جنبه‌های شغل رابطه وجود دارد.

درآمد و احساس شادکامی: بین میزان درآمد و احساس شادکامی، رابطه وجود دارد. انسان برای گذراندن زندگی خود به درآمد نیاز دارد. شغل منبع کسب درآمد است. اگر فرد نتواند هزینه‌های زندگی خود را تأمین کند، دچار ناراحتی و غم و اندوه می‌شود. در مقابل هنگامی که فرد درآمد داشته باشد، خوشحال می‌شود. این خوشحالی سطح

شادکامی فرد را بالا می‌برد. از این رو بین درآمد و شادکامی رابطه وجود دارد. البته این رابطه براساس میزان درآمد اشکال متفاوتی به خود می‌گیرد:

- اگر میزان درآمد کمتر از سطح نیازهای مادی فرد باشد احساس شادکامی پایین است. در این وضعیت احساس شادی جای خود را به نگرانی و ناراحتی می‌دهد.
- اگر میزان درآمد نیازهای مادی فرد را برآورده کند، موجب احساس شادکامی می‌شود.
- اگر میزان درآمد بیشتر از نیازهای فرد باشد بعد از گذشتن از یک سطح، دیگر درآمد برای فرد شادی‌بخش نخواهد بود. در این حالت با افزایش درآمد پول اهمیت کمتری پیدا می‌کند. به همین دلیل افزایش درآمد اثری پایدار بر شادی افراد ندارد.

موفقیت شغلی و احساس شادکامی

نوع ارتباط در محیط کار یکی از ابعاد مهم شغل است. فرد در محیط کار خود ارتباطات زیادی با محیط اطراف دارد. این ارتباطات شامل ارتباط با مدیران و سرپرستان، همکاران و مشتریان یا ارباب‌رجوع‌ها می‌شود. نوع این روابط تأثیر زیادی بر میزان موفقیت شغلی و موفقیت شغلی رابطه‌ی زیادی با ارتباطات محیط کار دارد. رابطه‌ی بین شادکامی و موفقیت شغلی در اینجا خیلی برجسته می‌شود. از به اعتقاد مارتین سلینگمن (۲۰۰۰) هیجان‌های مثبت و منفی بر روش‌های ارتباطی یا حل تعارض^۱ اثر می‌گذارد. افراد به روش‌های مختلف با محیط اطراف خود ارتباط برقرار کرده و تعارض‌های ایجادشده را حل و فصل می‌کنند. سه روش رایج در این زمینه عبارت‌اند از:

- ۱- روش برنده-برنده،
- ۲- روش برنده - بازنده،
- ۳- روش بازنده-بازنده.

در روش برنده-برنده^۲ روابط با محیط اطراف مبتنی بر دوستی و احترام متقابل است. در این شرایط اختلافات به شکلی سازنده حل و فصل می‌شوند و هر دو طرف از نتیجه حاصل احساس رضایت می‌کنند. در روش برنده-بازنده^۳ رابطه مبتنی بر بی‌اعتمادی و غیردوستانه است. در این شرایط اختلافات به گونه‌ای حل می‌شود که یک

-
1. Conflict
 2. Win- win
 3. Win- Loser

طرف رضایت داشته و دیگری از این نتیجه رضایت ندارد و احساس باختن می‌کند. در روش بازنده-بازنده که نامناسب‌ترین روش ارتباط و حل اختلاف است، دوستی و اعتمادی وجود ندارد و روابط بر پایه دشمنی است. نتیجه این ارتباط احساس باختن هر دو طرف است.

نکته مهمی که سلیگمن آن را روشن کرده است تأثیر هیجان‌ها بر روش‌های ارتباطی و حل اختلاف است. به اعتقاد او داشتن هیجان مثبت و شادکامی لازمه روش‌های برنده-برنده است. با هیجان‌های منفی نظیر خشم، غم یا نفرت روش‌های برنده-برنده شکل نمی‌گیرد.

از دیدگاه رشد و تحول انسان، احساسات منفی نظیر ترس و خشم نخستین دفاع انسان در مقابل تهدید است. انسان اولیه که در محیط ناشناخته و پرخطری زندگی می‌کرد برای حفظ جان خود از این هیجان‌ها به‌وفور استفاده می‌کرد. هنگامی که مورد حمله حیوان وحشی یا فردی از قبیله دشمن قرار می‌گرفت سرشار از حس خشم و نفرت به دفاع از خود می‌پرداخت. این هیجان‌ها به او کمک می‌کردند برای مقابله با منبع خطر یا تهدید آماده باشد. مطالعه تاریخ زندگی بشر داستان این شیوه زندگی را به‌خوبی نشان می‌دهد. اما در شرایط حاضر که انسان خطرات محیط اطراف را کنترل کرده و روش‌های زندگی مسالمت آمیز را آموخته است این احساسات و واکنش‌های دفاعی روشی مناسب و سازنده برای زندگی در جهان امروز نیستند. انسان امروزی نیاز دارد تا همکاری، همیاری و نوع دوستی را بیاموزد و از روش‌های ارتباطی برنده-برنده استفاده کند. در این میان هیجان‌های مثبت و احساس شادکامی اهمیتی اساسی دارند. چرا که احساسات منفی افراد را به سمت روش‌هایی که در آن یک برنده و یک بازنده وجود دارد سوق می‌دهند. در مقابل احساسات مثبت با دور کردن فرد از احساس خطر بی‌مورد و افزایش احساس امنیت در او آگاهی فرد را از محیط اطراف خود بیشتر می‌کند. در نتیجه این آگاهی، پذیرش فرد نسبت به عقاید و شیوه‌های رفتاری متفاوت افزایش یافته و توانایی یافتن روش‌های اخلاقانه را در ارتباطات خود به دست می‌آورد. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که مردم خوشحال مهارت‌های خود را بیشتر به یاد می‌آورند و خطرات مثبت را بیشتر از خطرات و تجربه‌های منفی به خاطر می‌سپارند.

بر این مبناست که هیجان‌های مثبت فرد را برای استفاده از روش‌های برنده- برنده آماده می‌کنند (فرانزل، ۲۰۰۷). به همین دلیل تمامی کشورها سعی می‌کنند همه عناصر لازم را برای بروز شادکامی فراهم کنند و اگر نتوانستند، سعی می‌کنند حداقل دست به ابتکارهایی برای سوق دادن جامعه به سمت شاد زیستن بزنند (کرمی نوری و همکاران، ۱۳۸۱).

توصیه کار عملی

با دو نفر که از یکدیگر دلخور هستند یا با هم دعوایشان شده صحبت کنید. بررسی کنید که هنگام واقعه پیش‌آمده چه احساسی داشته‌اند؟ و احساسی که در حال حاضر دارند چیست؟ که اگر احساس آنها بر عکس می‌شد رابطه آنها چگونه پیش می‌رفت؟ نتایج تحقیق خود را در کلاس به بحث بگذارید.

سلیگمن سه مسیر را برای رسیدن به شادکامی معرفی کرده است.

- ۱- تجربه هیجان‌ات مثبت، با انجام رفتارهایی نظیر بخشش و همکاری با دیگران این هیجان‌ات ایجاد می‌شوند.
- ۲- تجربه نشاط و شادمانی براساس شرایط زمان حال است.
- ۳- خوش‌بینی و امیدواری به آینده، موجب احساس شادکامی می‌شود.

عوامل مؤثر در رضایت شغلی

برای روان‌شناسان کار و همچنین مدیران و برنامه‌ریزان حوزه‌های شغلی شناسایی عواملی که در رضایت شغلی اثر می‌گذارند مهم است. از این رو محققان مدت‌هاست در جست‌وجوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان‌ها هستند. توجه به شرایط انجام کار در زمان حاضر اطلاعات ما را از عوامل ایجاد رضایت شغلی گسترش داده‌اند. برای مثال در دهه‌های اخیر شیوه‌های انجام کار به صورت فزاینده‌ای متنوع شده‌اند. این تنوع در زمان کار، ترتیب زمان کار، ساعات کار و مکان انجام کار ایجاد شده است. زمان کار و ساعات‌های انجام آن عناصر کلیدی هستند که به ایجاد تعادل بین کار با سایر جنبه‌های زندگی کارکنان کمک می‌کنند. تغییر ساعت کار در میزان رضایت شغلی و رضایت خانوادگی تأثیرگذار است (گلدن و همکاران ۲۰۱۵).

عوامل چندی بر رضایت شغلی اثر می‌گذارند. این مجموعه عوامل را می‌توان به دو دسته کلی عوامل سازمانی و عوامل فردی و شخصیتی تقسیم کرد. در این قسمت به شرح این عوامل می‌پردازیم.

عوامل سازمانی مؤثر در رضایت شغلی

بخشی از احساس رضایت شغلی به عوامل درون سازمان و محیط کار مربوط می‌شود. نتایج پژوهش‌ها تاکنون توانسته‌اند به رشته‌ای از عوامل ثابت و مرتبط با رضایت شغلی دست یابند؛ اما دست‌یابی به الگوی جامع تجربی هنوز تحقق نیافته است. در این بین عوامل سازمانی زیر نقش بیشتری در ایجاد رضایت شغلی دارند (یوسف، ۲۰۱۶).

۱- عوامل سراسری سازمان: منظور شرایطی در سازمان است که به طور وسیع درباره تمامی یا بیشتر آنها صدق می‌کند، نظظیر حقوق، دستمزد و فرصت‌های ارتقا.

۲- عوامل بلافصل محیط شغلی: این دسته از عوامل شرایط کار در گروه‌های شغلی نظیر شیوه سرپرستی، کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل انجام کار را تشکیل می‌دهند.

۳- عوامل محتوایی شغلی: این عوامل، شامل وضوح نقش، قلمرو شغل، میزان تنوع در انجام کار، میزان استقلال و مسئولیت در شغل می‌شوند.

به میزانی که هرکدام از عوامل سازمانی وضعیت مناسب‌تری داشته باشند، رضایت شغلی هم بالاتر می‌رود.

برخی از پژوهشگران مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر رضایت شغلی را به شرح زیر توصیف کرده‌اند:

- سازگاری با شغل،
- علاقه به کار، هر قدر علاقه فرد به شغل بیشتر باشد میزان رضایت او بیش‌تر خواهد بود،
- میزان خسته‌کنندگی کار، هر قدر فرد بیش‌تر خسته شود، رضایت شغلی کم‌تری خواهد داشت،

- پاداش منصفانه برای عملکرد،
- شرایط انجام کار که با نیازهای بدنی و فیزیکی سازگار باشد و به اهداف شغلی نیز کمک کند،
- برخورداری از احساس احترام از جانب همکاران،
- انصاف و عدالت در پرداخت‌ها و امکان افزایش حقوق و ترفیع،
- خدمات درمانی و تسهیلات رفاهی،

عوامل فردی مؤثر در رضایت شغلی

علاوه بر عوامل سازمانی ویژگی‌های فردی و شخصیتی کارکنان نقش مهمی در میزان رضایت از کار دارد. عوامل فردی، ویژگی‌هایی هستند که یک فرد را از دیگری متمایز می‌کنند. این عوامل شامل سن، سنوات خدمت و تیپ شخصیتی، میزان اعتماد به نفس و عزت نفس ارزش‌ها و نگرش‌های نسبت به شغل و همچنین میزان مهارت‌ها و توانایی‌ها می‌شود. انتظارات فرد در تعیین میزان رضایت شغلی مؤثر است. اگر انتظارات فرد از شغل خود زیاد باشد، رضایت شغلی برای او دیرتر و سخت‌تر حاصل می‌شود. برای مثال ممکن است فردی در صورتی از شغل راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین‌شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند، مسلماً چنین شخصی به‌مراتب، دیرتر از کسی که کمترین انتظارات را از شغلش دارد به رضایت شغلی می‌رسد. از این رو، رضایت شغلی مفهومی کاملاً انفرادی است و باید در هر فرد به طور مستقل عوامل و میزان و نوع آن بررسی شود. نظریه‌های شغلی عوامل مؤثر در رضایت شغلی را به‌خوبی تشریح می‌کنند. نظریه هرزبرگ جزء نظریه‌های معروفی است که عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را تبیین می‌کند.

نظریه هرزبرگ

این نظریه با نام‌های «نظریه انگیزشی-بهداشتی» و «نظریه دو عاملی هرزبرگ» نیز معروف است. هرزبرگ نظریه خود را براساس نیازهای انسان بنا کرده است. به نظر هرزبرگ، انسان دارای دو دسته نیازهای جسمی و روانی است. این نیازها عملکردهای متفاوتی دارند و براساس دو اصل متفاوت عمل می‌کنند:

۱- دوری از درد و رنج

۲- ایجاد خشنودی و رضایت

برآورده شدن نیازهای جسمی موجب کاهش و از بین رفتن درد و ناراحتی می‌شوند. هرزبرگ عوامل رفع این نیازها را در سازمان «عوامل بهداشتی» می‌نامد (گنجی، ۱۳۸۰).

برآورده شدن نیازهای روانی موجب احساس رضایت و خشنودی می‌شود. براساس این دیدگاه برآورده کردن نیازهای بدنی ناراحتی را کاهش می‌دهد، اما موجب خشنودی و رضایت نمی‌شود. در تصور رایج رضایت و ناراضی عکس هم تصور می‌شوند. هرزبرگ در مطالعات خود، متوجه شد که رضایت و ناراضی از شغل دو موضوع مستقل هستند. در نتیجه از واژه‌های جدیدی برای بیان منظور خود استفاده کرده است:

الف- رضایت و عدم رضایت

ب- ناراضی و عدم ناراضی

منظور هرزبرگ این است که فرد یا رضایت دارد یا بر عکس رضایت ندارد. عدم رضایت به معنای ناراضی نیست. بلکه فقط به معنای نبود رضایت است. همین‌طور عدم ناراضی به معنای رضایت داشتن نیست. فرد می‌تواند ناراضی نباشد اما رضایت هم نداشته باشد.

به نظر هرزبرگ دو دسته عوامل در سازمان موجب رضایت و عدم ناراضی می‌شوند. او این ویژگی‌ها را به دو دسته عوامل بهداشتی و عوامل انگیزشی تقسیم کرده است.

۱- عوامل بهداشتی: عوامل بهداشتی عواملی نظیر حقوق و دستمزد و امکانات رفاهی هستند که نیازهای مادی را برآورده می‌کنند. در صورتی که این نیازها برآورده شوند ناراضی را از بین می‌برند و موجب عدم ناراضی می‌شوند. اما افزایش این دسته موجب ایجاد رضایت نمی‌شود.

۲- عوامل انگیزشی: عوامل انگیزشی به شرایطی گفته می‌شود که موجب برآورده شدن نیازهای روانی کارکنان می‌شود. برآورده کردن این نیازها باعث احساس رضایت

می‌شود. عوامل انگیزشی که احساس رضایت ایجاد می‌کنند شامل برخورداری از جایگاه، مورد احترام واقع شدن، امکان به ظهور رساندن توانایی‌ها و... می‌شوند. هرزبرگ می‌گوید که رضایت بالا، عملکرد بالا را به دنبال می‌آورد. از این رو، برای ایجاد آن باید به اقداماتی از قبیل توسعه و غنای شغلی، چرخش شغلی و فراهم کردن جایگاه مناسب برای کارکنان و حفظ شأن آنها اقدام کرد (ساعتچی، ۱۳۸۹). به نظر هرزبرگ، واحدهای صنعتی و خدماتی در صورتی موفق می‌شوند رضایت را در افراد بالا ببرند که:

- افراد را متناسب با توانایی و مهارت‌های آنها جذب کنند،
 - نیازهای روانی افراد را شناسایی کنند،
 - کار را به گونه‌ای برنامه‌ریزی کنند که نیازهای روانی سطح بالا نظیر احترام و عزت، نیاز به رشد و شکوفایی استعدادهای فکری و نیروهای بالقوه در فرد را پوشش دهد.
 - امکانات شغلی و حرفه‌ای مناسب را فراهم کنند و دست‌مزد متناسب با تلاش فرد را در نظر بگیرند.
- هرزبرگ به این نتیجه رسید که سازمان برخوردار از نیروهای راضی، سازمانی پیش‌رونده و موفق است و می‌تواند به اهداف پیش‌بینی‌شده خود دست یابد.

سؤالی برای تفکر

براساس نظریه هرزبرگ مدیری که می‌خواهد سازمانش بتواند با رقبای خود به‌خوبی رقابت کند چه اقدامی در باره کارکنان خود باید انجام دهد؟ درباره راهکارهای عملی آن بحث کنید.

روش‌های ارزیابی رضایت شغلی

رضایت شغلی را با روش‌ها و ابزارهای گوناگون می‌توان سنجید. چند نمونه از ابزارهای مورد استفاده معرف‌بارت‌اند از (میردریکوندی، ۱۳۷۹):

۱- مقیاس‌های درجه‌بندی گزارش شخصی

ابزار اندازه‌گیری معمول برای رضایت شغلی، مقیاس‌های درجه‌بندی گزارش شخصی است. رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری ساخته شده «شاخص توصیفی شغلی» است. این

مقیاس در دانشگاه کرنل تدوین شده است. در این شاخص، جنبه‌های اصلی کار شامل مدیریت، رابطه با همکاران، حقوق و دست‌مزد، فرصت ترقی شغلی با چند عبارت کوتاه یا وصفی شرح داده می‌شوند. پاسخ‌دهندگان به هر کدام از این توصیف‌ها پاسخ بلی یا خیر می‌دهند.

۲- رویدادهای حساس

استفاده از رویدادهای حساس براساس نظریه هرزبرگ قرار گرفته است. در این روش در بررسی گرایش‌های شغلی، از کارکنان خواسته می‌شود تا آن بخش از رویدادهای شغلی خود را که برای آنها رضایت‌بخش یا ناخشنودکننده بوده‌اند را توصیف کنند. این پاسخ‌ها تحلیل محتوایی می‌شوند تا مشخص شود کدام‌یک از جنبه‌های موقعیت شغلی رضایت‌بخش بوده‌اند. در مقایسه با مقیاس‌های ارزیابی دیگر، این روش به جای داده‌های کمی، بر داده‌های کیفی تکیه می‌کند.

۳- مشاهده رفتار

روش دیگری که بیشتر از طرف مدیران برای سنجش رضایت شغلی استفاده می‌شود، مشاهده رفتار واقعی کارکنان است. آنها بررسی می‌کنند که عملکرد کارکنان چگونه است و میزان غیبت و ترک کار در بین آنها چقدر رایج است.

۴- نگرش‌های شغلی

نگرش‌های شغلی عبارت است از تمایل افراد به نزدیکی یا دوری از برخی رفتارها. شیوه‌ای که برای ارزیابی نگرش‌های شغلی استفاده می‌شود این است که از افراد سؤال شود چه نگرش‌هایی به ابعاد مختلف شغل خود دارند. نمونه‌ای از این سؤالات در زیر آمده است.

- آیا وقتی صبح از خواب بیدار می‌شوید، از رفتن به سر کار اکراه دارید؟
- آیا بعد از پایان کار با بی‌میلی به خانه می‌روید؟ (به علت علائق شغلی)؟
- آیا غالباً میل دارید زودتر از موعد مقرر برای ناهار بروید؟
- آیا احساس می‌کنید به فرصتی بیش‌تر برای نوشیدن چای یا قهوه نیازمندید؟
- آیا هرگز به کار در عصرها یا پایان هفته احساس تمایل می‌کنید؟
- آیا گاهی برای رفتن به مرخصی بی‌میل هستید؟

- وقتی در مرخصی هستید، آیا این تمایل را در خود احساس می کنید که سر کار برگردید؟
- آیا شبها که بیدار می شوید، احساس علاقه به سر کار رفتن به شما دست می دهد؟
- آیا هرگز میل داشته اید که تعطیلات یا مرخصی تان زودتر تمام شود؟
- اگر قرار بود شغل خود را دوباره انتخاب کنید، باز هم تمایلی به انتخاب این شغل داشتید؟
- آیا به دوستی که دارای علایق و تحصیلات مشابه شماست، انتخاب شغل خودتان را توصیه می کنید؟

صورتکها

استفاده از صورتکها روشی بسیار ساده، آسان و جذاب است. همه افراد، حتی افراد کم سواد و بی سواد، می توانند به آن پاسخ گویند. این مقیاس غیرکلامی است و به راحتی برای پاسخگویان قابل فهم است. در این مقیاس، از صورتکهایی که حالات مختلف هیجانی نظیر خوشحالی یا ناراحتی را نشان می دهند، استفاده می شود. هر شکل به فرد نشان داده می شود و از پاسخ دهنده خواسته می شود تا تعیین کند کدام صورتک احساسات شغلی او را بهتر نشان می دهد.

۶- مصاحبه

مصاحبه شیوه دیگر برای ارزیابی رضایت کارکنان است. مصاحبه ممکن است به صورت برنامه ریزی شده یا غیربرنامه ریزی شده انجام شود. در مصاحبه برنامه ریزی شده سؤالات از پیش تعیین شده هستند. اما در مصاحبه غیر برنامه ریزی شده سؤالات از پیش تعیین شده نیستند و مصاحبه گر براساس شرایط جلسه مصاحبه و اطلاعاتی که در پی به دست آوردن آنهاست، پرسش های خود را از مصاحبه شونده می پرسد. استفاده از مصاحبه در ارزیابی رضایت شغلی دارای فوایدی است؛ از جمله اینکه از طریق مصاحبه اطلاعات عمیقی از شرایط و عوامل ایجاد رضایت شغلی فراهم می شود که از طریق مقیاسها و روش های ارزیابی دیگر میسر نیست و به طور دقیق تر می توان معلوم کرد که افراد چه احساسی درباره جوانب مختلف شغل خود دارند.

علاوه بر موارد معرفی شده نمونه‌های دیگری از پرسش‌نامه‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی بدین شرح‌اند:

۱- پرسش‌نامه رضایت شغلی هاپاک: در این پرسش‌نامه، تعداد چهار پرسش چند گزینه‌ای مطرح شده است. پاسخ‌دهنده باید پس از مطالعه هر قسمت، مناسب‌ترین پاسخ را با علامت (x) مشخص کند.

۲- پرسش‌نامه رضایت شغلی بری فیلدوروث: به کمک این پرسش‌نامه، احساس افراد نسبت به شغل‌شان تعیین می‌شود. از آنها خواسته می‌شود واکنش و احساس خود را در برابر هریک از نوزده جمله با قرار دادن علامت (x) مشخص کنند.

۳- پرسش‌نامه عمومی رضایت شغلی: در این پرسش‌نامه، برخلاف پرسش‌نامه‌های پیشین، آزمودنی باید به شرح و توضیح احساسات و عقاید خود در هریک از زمینه‌های مربوط اقدام کند. این پرسش‌نامه در مجموع دارای پانزده سؤال است که آزمودنی باید به صورت تشریحی به آنها پاسخ دهد.

خلاصه فصل

رضایت شغلی بیانگر احساسات و نگرش‌های مثبتی است که شخص نسبت به شغل خود دارد. وقتی گفته می‌شود که کسی از رضایت شغلی بالایی برخوردار است؛ یعنی به طور کلی، شغل خود را دوست دارد، برای آن ارزش زیادی قائل است و به گونه‌ای مثبت به آن می‌نگرد و در مجموع، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار است.

هرزبرگ رضایت شغلی را براساس منبعی ایجادکننده به دو دسته رضایت درونی و رضایت بیرونی تقسیم می‌کند.

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. پس نمی‌توان گفت تنها یک عامل موجب رضایت شغلی می‌شود.

رضایت شغلی براساس دو رویکرد کلی و چندوجهی بررسی می‌شود.

در رویکرد کلی رضایت شغلی مؤید آن است که فرد به طور کلی از شغل خود رضایت دارد. اما در رویکرد چندوجهی رضایت نسبت به ابعاد مختلف شغل نظیر جنبه‌های اقتصادی، شیوه‌های مدیریت، روابط با همکاران، شرایط کاری و ماهیت کار

رضایت شغلی ۲۰۱

بررسی می‌شود. فرد می‌تواند از یک یا بخشی از وجوه شغل خود رضایت داشته باشد. رویکرد چند وجهی تصویر کامل‌تری از رضایت شغلی را نشان می‌دهد.

تناسب شرح وظایف شغلی با میزان توانایی و مهارت انجام کار در کارکنان نقش مهمی در رضایت شغلی دارد. اگر شرح وظایف شغل فراتر از توان فرد باشد در این حالت فرد قادر به انجام آن کار نخواهد بود و میزان رضایت شغلی نیز پایین است. اگر وظایف کار در سطحی پایین‌تر از توانایی فرد باشد نیز رضایت شغلی ایجاد نمی‌شود. تنها در صورتی که شرح وظایف شغل چالش متناسب و بالایی ایجاد کند بالاترین سطح رضایت شغلی ایجاد خواهد شد.

رضایت شغلی به دلیل تأثیری که در افزایش انگیزه کارکنان برجای می‌گذارد موجب افزایش شانس سازمان برای رسیدن به اهداف خود خواهد شد. غیبت‌ها و ترک کار را کاهش و سلامت روانی کارکنان را افزایش می‌دهد. با افزایش رضایت شغلی سوانح و آسیب‌های محیط کار نیز کاهش می‌یابد.

رضایت شغلی و موفقیت شغلی با یکدیگر رابطه دارند. دانش، تجربه، شایستگی‌ها و ویژگی‌های شخصی کارکنان عوامل تشکیل‌دهنده موفقیت شغلی هستند. این عوامل نشان می‌دهند که چه عاملی باعث موفقیت فردی، گروهی و درنهایت پیشرفت کسب‌وکار می‌شود.

مشاوره شغلی یک خدمت تخصصی است که در آن از طریق ارائه اطلاعات شغلی به فرد کمک می‌شود تا شغلی متناسب با توانایی‌ها، استعداد و علاقه خود انتخاب کند و آمادگی ورود به آن را کسب کند و بتواند به صورت موفقیت‌آمیزی آن را انجام دهد. یکی از این خدمات مشاوره شغلی کمک به افزایش رضایت شغلی کارکنان است. هوش هیجانی یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی است. هوش هیجانی بهترین پیش‌بینی‌کننده موفقیت در زندگی است. هوش هیجانی مرکب از توانایی‌ها و مهارت‌ها و قابلیت‌های روانی است. هوش هیجانی دارای اجزائی است. آگاهی از هیجان‌های خود، بیان هیجان‌ها، آگاهی از هیجان‌های دیگران و مدیریت هیجان‌ها اجزای هوش هیجانی هستند.

با افزایش هوش هیجانی موفقیت و رضایت شغلی هم افزایش پیدا می‌کند. تمایل به تغییر، خودآگاهی، همدلی، واقع‌بینی و کنجکاوی از خصوصیات افراد دارای هوش

هیجانی بالاست. علاوه بر هوش هیجانی شادکامی هم متغیری است که بر رضایت و موفقیت شغلی اثر می‌گذارد.

شادکامی دستاورد رشد روان‌شناسی مثبت‌نگر است. شادکامی به معنای ارزیابی افراد از زندگی خود است. افراد می‌توانند زندگی خود را به شکل‌های مختلف کلی یا جزئی ارزیابی کنند. شادکامی پدیده‌ای چندوجهی است و دارای اجزای شناختی، عاطفی، هیجانی و اجتماعی است. شادکامی به وسیله پرسش‌نامه و آزمون اندازه‌گیری می‌شود.

بین میزان درآمد و احساس شادکامی، رابطه وجود دارد. اگر میزان درآمد، نیازهای مادی فرد را برآورده کند، موجب احساس شادکامی می‌شود و در غیر این صورت میزان احساس شادکامی پایین است. البته اگر میزان درآمد بیشتر از نیازهای فرد باشد بعد از گذشتن از یک سطح، دیگر درآمد برای فرد شادی‌بخش نخواهد بود. شادکامی بر سبک‌های ارتباطی و حل تعارض نیز اثر می‌گذارد. به نظر سلیگمن شادکامی موجب استفاده بیشتر از روش‌های برنده-برنده می‌شود.

برای روان‌شناسان کار، مدیران و برنامه‌ریزان شناسایی عواملی که در رضایت شغلی اثر گذارند مهم است.

عوامل چندی در رضایت شغلی اثر گذارند. این مجموعه عوامل به دو دسته عوامل سازمانی و عوامل فردی و شخصیتی تقسیم می‌شوند. برخی از مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر رضایت شغلی سازگاری با شغل، علاقه به کار، پاداش منصفانه برای عملکرد، برخورداری از احساس احترام از جانب همکاران است. سن، سنوات خدمت و تیپ شخصیتی، میزان اعتماد به نفس و عزت نفس، ارزش‌ها و نگرش‌ها نسبت به شغل و همچنین میزان مهارت‌ها و توانایی‌ها جزء عوامل فردی مؤثر در رضایت شغلی هستند.

نظریه هرزبرگ عوامل ایجادکننده رضایت شغلی را تشریح می‌کند. به نظر هرزبرگ، انسان دارای دو دسته نیازهای جسمی و روانی است. برآورده شدن نیازهای جسمی موجب دوری از درد و رنج و برآورده کردن نیازهای روانی موجب خشنودی و رضایت می‌شود. عوامل سازمانی نظیر حقوق و مزایا که نیازهای مادی را برآورده می‌کنند، عوامل بهداشتی و عوامل سازمانی که نیازهای روانی را برآورده می‌کنند عوامل انگیزشی نام دارند. به نظر هرزبرگ رضایت و نارضایتی از شغل دو موضوع جداگانه هستند. عوامل بهداشتی موجب عدم‌نارضایتی و عوامل انگیزشی رضایت ایجاد می‌کنند. رضایت

رضایت شغلی ۲۰۳

شغلی با روش‌هایی نظیر مقیاس‌های درجه‌بندی گزارش شخصی، گزارش رویدادهای حساس، مشاهده رفتار و بررسی نگرش‌های شغلی، مقیاس صورتک‌ها و مصاحبه اندازه‌گیری می‌شود.

سؤالات چهارگزینه‌ای

۱- هنگامی که وظایف فرد در شغل مورد نظر کمتر از توانایی او باشد چه احساسی ایجاد می‌کند؟

- الف- درماندگی واضطراب
ب- یأس و کسالت
ج- شادی ولذت
د- گیجی و ابهام

۲- گزینه مناسب را انتخاب کنید.

- الف- هوش شناختی اکتسابی است.
ب- هوش هیجانی اکتسابی است.
ج- هوش شناختی و هیجانی اکتسابی هستند.
د- هوش شناختی و هیجانی ارثی هستند.

۳- کمال‌گرا نبودن جزء کدام خصوصیات افراد با هوش هیجانی بالاست؟

- الف- تمایل به تغییر
ب- همدلی
ج- خودآگاهی
د- واقع بینی

۴- در کدام‌یک از روابط زیر رابطه مبتنی بر بی‌اعتمادی و غیردوستانه است؟

- الف- برنده- برنده
ب- بازنده- برنده
ج- بازنده- بازنده
د- گزینه الف و ج

۵- وضوح نقش، قلمرو شغل و میزان تنوع در کار جزء کدام‌یک از عوامل سازمانی است؟

- الف- عوامل سراسری شغل
ب- عوامل بلافصل محیط شغلی
ج- عوامل محتوایی شغل
د- الف و ج

۶- طبق نظر هرزبرگ کدام عوامل به ترتیب موجب کاهش درد و ناراحتی؛ رضایت و خشنودی می‌شوند؟

- الف- بهداشتی- بهداشتی
ب- انگیزشی- بهداشتی
ج- انگیزشی- انگیزشی
د- بهداشتی- انگیزشی

۷- در روش‌های ارزیابی رضایت شغلی کدام روش بیشتر از طرف مدیران استفاده می‌شود؟

- الف- مقیاس‌های درجه‌بندی گزارش شخصی
ب- رویدادهای حساس
ج- مشاهده رفتار
د- نگرش‌های شغلی

۸- در کدام یک از روش‌های ارزیابی رضایت شغلی افراد کم‌سواد و بی‌سواد هم می‌توانند به آن پاسخ دهند؟

- الف- مصاحبه
ب- مقیاس صورتک‌ها
ج- مشاهده رفتار
د- رویدادهای حساس

۹- کدام یک از گزینه‌های زیر جزء ویژگی‌های افراد دارای هوش هیجانی بالا نیست؟

- الف- همدلی
ب- تمایل به تغییر
ج- خودآگاهی
د- وابستگی

۱۰- از نظر سلیگمن کدام یک از روش‌های زیر روش رسیدن به شادکامی نیست؟

- الف- شناخت موقعیت‌ها
ب- تجربه هیجانات مثبت
ج- تجربه نشاط و شادمانی
د- خوش‌بینی و امیدوار بودن

سؤالات تشریحی

- ۱- عوامل مؤثر در موفقیت شغلی را توضیح دهید.
- ۲- سه ویژگی هوش هیجانی را تعریف کنید.
- ۳- اجزای تعریف شادکامی را تشریح کنید.
- ۴- چهار مورد از عوامل سازمانی مؤثر در رضایت شغلی را توضیح دهید.
- ۵- عوامل بهداشتی و انگیزشی از نظر هرزبرگ را تشریح کنید.

منابع

- ابوالعلائی، بهزاد. (۱۳۹۳). کلینیک مدیریت منابع انسانی، پاسخ به سؤال‌ها و مسأله‌های مدیران ایرانی، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۹). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، نشر ویرایش
- شرتزر، بروس ای. (۱۳۶۹). بررسی و برنامه‌ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی‌پور
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۹). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای، رشد، انتشارات دانشگاه پیام نور، نشر ویرایش
- کلاین، استفان. (۱۳۹۵). علم شادکامی. ترجمه نغمه صفاریان پور. نشر نو
- کرمی نوری، رضا. مگری، آذرخش، یزدانی، اسماعیل (۱۳۸۱). مطالعه عوامل مؤثر بر احساس شادی و بهزیستی در دانشجویان دانشگاه تهران، فصلنامه روان‌شناسی و علوم تربیتی. بهار و تابستان، دوره ۳۲، ش ۱
- گلمن، دنیل. (۱۳۹۶). هوش هیجانی. مترجم نسرین پارسا. انتشارات رشد
- گنجی، حمزه. (۱۳۸۰). روان‌شناسی کار، نشر ساوالان
- میردریکوندی، رحیم. (۱۳۷۹). شغل، رضایت شغلی و روش‌های ارزیابی آن. مجله معرفت، بهمن، ش ۳۸
- Cosentino, CH., Scott , Erker, Mac Teff, M.(2017). Success ProfilesSM: Comprehensive Talent Management Through Holistic Job Analysis © Development Dimensions International, Inc., MMIX.
- Dodangeh, S., Zakerian, S.A., Dehghani, M., Ghazi Tabatabayi, S.M., & Pirmand, R. (2016), The Study of Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction Using Structural Equation Modeling in one of Tehran oil Industry. Journal of Occupational Health and Safety, 6(1), 32_43.
- Frenzel, A. C., Thrash, T.D. Pekrun, R, , & Goetz ,T. (2007). Achievement emotions in Germany and China: A cross-cultural validation of the academic emotions questionnaire mathematics. Journal of Cross Cultural Psychology, 38(3): 302_309

- Seligman, Martin, E. p. and Csikszentmihaly, Mahaly. (2000). Positive psychology, Anibroduction. *Journal of American psychologist*.
- Siva , kumar, B. N. (2017), Emotional Intelligence and its Effect On Job Satisfaction. *International Journal of Scientific Research*, 5(10).
- Yousef, D. A. (2016), Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, 1_12.

منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

- شوقی، بهزاد. زمانی مقدم، افسانه. جعفری، پریش. (۱۳۹۶). تأثیر خرد سازمانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی (با رویکرد با بهره‌وری). فصلنامه مدیریت بهره‌وری، ش ۴۳
- مورهد، گریفین. (۱۳۷۵). رفتار سازمانی، ترجمه مهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده، تهران، مروارید، چ دوم
- هرسی، پاول. بلانچارد، کنت ایچ. (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، چ چهارم، تهران: جهاد دانشگاهی
- Heera, P., &Kaur, A. (2017), A Studyof Emotional Intelligenceof Pre_Service Teachers. *International Education and Research Journal*, 3(1).
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016), The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290_300

* فصل ۸



چشم‌انداز مشاغل در دنیای امروز

هدف‌های یادگیری

- انتظار می‌رود دانشجو بعد از مطالعه این فصل توانایی‌های زیر را کسب کند:
- ۱- سیر تحولات جامعه بشری را از آغاز تا اکنون تشریح کند.
 - ۲- مراحل انقلاب صنعتی اول تا سوم را با ذکر ویژگی‌های اصلی هر دوره توضیح دهد.
 - ۳- تغییرات تحول‌آفرین انقلاب صنعتی چهارم در حوزه زیستی، دیجیتال و فیزیکی را تشریح کند.
 - ۴- منظور کاستلز از جامعه شبکه‌ای را تشریح کند.
 - ۵- ویژگی‌های جامعه صنعتی و فراصنعتی را با یکدیگر مقایسه کند.
 - ۶- تأثیر انقلاب صنعتی چهارم در فضای کسب‌وکار و مشاغل را تشریح کند.
 - ۷- توانمندی‌های مورد نیاز نیروی کار در فضای جدید را معرفی کند.

مقدمه

بررسی تاریخ پیشرفت انسان بر روی کره زمین یعنی از آن زمان که در غارها زندگی می‌کرد و هیچ‌کدام از قوانین حاکم بر طبیعت را کشف نکرده بود تا شرایط حاضر

حاکمی از آن است که سیر این تحولات ابتدا به صورت بسیار کند و تدریجی پیش رفته و هرچه جلوتر آمده سرعت این تغییرات شتاب بیشتری گرفته است. در اثر این تغییرات قرن بیست‌ویکم در درون خود آهسته‌آهسته تحولاتی است که سیمای زندگی بشر را به کلی دگرگون می‌کند. پیشرفت‌های شگرف فناوری امکاناتی را در اختیار انسان قرار می‌دهد و شرایط جدیدی را ایجاد می‌کنند. این شرایط با دوران‌های قبل تفاوت اساسی دارد. از این مجموعه تغییرات با عنوان انقلاب صنعتی چهارم یا موج چهارم نام برده می‌شود. این انقلاب به وسیله گستره‌ای از فناوری‌های جدید ایجاد می‌شود. این فناوری‌ها از درهم آمیختن دستاوردهای علوم دیجیتال، هوش مصنوعی و زیست‌فناوری ایجاد شده‌اند. این توسعه همه‌جانبه تمامی قواعد موجود در اقتصاد، صنایع و سیاست را تحت تأثیر قرار خواهد داد و حتی نظریه‌های علوم انسانی دربارهٔ تعریف انسان را به چالش خواهد کشید (بل، ۱۳۸۲).

کارخانجات هوشمندی را تصور کنید که در آن به کمک روش‌های جهانی تولید به صورت مجازی کنترل می‌شوند یا تلفن‌های هوشمندی که قابل کاشت در بدن انسان هستند و از مواد بیولوژیکی ساخته شده‌اند. ابررایانه‌ها، پهپادها، دستیاران هوشمند مجازی تا چاپگرهای سه‌بعدی، ترموستات‌های هوشمند، حسگرهای پوشیدنی و میکروچیپ‌هایی که کوچکتر از یک دانه شنی هستند، نمونه‌هایی از دستاوردهای حاصل از فناوری‌های جدید هستند.

در حال حاضر مواد ساخته‌شده با فناوری نانو که ۲۰۰ بار قوی‌تر از فولاد هستند و میلیون‌ها بار از یک رشته مو نازک‌ترند و اولین کبدهی که به وسیله فناوری چاپ سه‌بعدی درست شده و آمادهٔ پیوند زدن به بدن بیماران نیازمند هستند در مرحلهٔ توسعه و تکمیل قرار دارند (شوآب، ۲۰۱۶).

انقلاب صنعتی چهارم تأثیر عمیقی در تمام ابعاد زندگی از جمله مشاغل و کسب‌وکارها برجا می‌گذارد.

از این رو شناخت ماهیت این تحولات و کشف نیازمندی‌های نیروی کار و ویژگی‌های مشاغل برای دانشجویان که این زمان را تجربه می‌کنند ضرورتی اساسی است. برای زندگی و کار در این شرایط افراد باید با دو موضوع اساسی کنار بیایند:

۱- درک درستی از تحولات پیش رو و تغییراتی که به دنبال آن ایجاد می‌شود پیدا کنند.
۲- مهارت‌ها و نگرش‌های مناسب را برای تطبیق با این جهان جدید کسب کنند.
بی‌توجهی یا کم‌توجهی به شرایط پیش رو موجب غافلگیری و ناتوانی افراد و کشورها برای تطبیق مناسب با این شرایط خواهد شد. مشاهده میکنیم که کشورهایی که در عصر صنعت بودند و زودتر از بقیه نیاز بشر به کامپیوتر این‌گونه مسائل را متوجه شدند حرف اول و آخر را در اقتصاد جهانی می‌زنند. آنها توانستند اقتصادشان را به‌سرعت شکوفا کنند. در خصوص درک نیازهای عصر نوین نیز همین معادله صادق است. کشورهایی که زودتر به این قافله پیوندند قطعاً در اقتصاد و زندگی مردم از شرایط بهتری برخوردار خواهند شد. در غیر این صورت در دسته کشورهای عقب‌مانده قرار گرفته و با فقر و کمبود روبه‌رو خواهند شد.
بررسی سیر تحولات زندگی انسان در طول تاریخ به درک بهتر این شرایط کمک می‌کند.

پوستی برای تفکر

بررسی کنید که از زمان کودکی خود تا کنون چه امکانات فناوری جدیدی ایجاد شده است. آنها را فهرست کنید. این سؤال را از والدین و پدربزرگ و مادربزرگ خود نیز پرسید .
پاسخ‌ها را مقایسه کنید که آیا در بین همین سه نسل سرعت تغییرات بیشتر شده است یا خیر؟ نتایج حاصل را در کلاس به بحث بگذارید.

سیر تحول جامعه بشری

انسان از نخستین روزی که پا به عرصه حیات گذاشت به مدد قدرت تفکر و توانایی حل مسئله خود کم‌کم رموز حاکم بر طبیعت را کشف کرد. این شناخت به او کمک کرد تا شرایط بهتری برای زندگی خود ایجاد کند؛ سپس این شناخت‌ها متراکم شدند و نقاط عطفی را در زندگی انسان ایجاد کردند. این نقاط عطف حوزه تمدن بشر را شکل داده‌اند. مجمع جهانی اقتصاد می‌گوید که ما در نقطه آغازین چهارمین انقلاب صنعتی (یا صنعت ۴.۰) قرار داریم. این انقلاب صنعتی شرایط زندگی بشر را به گونه‌ای بسیار حیرت‌انگیز و تاحدی شبیه داستان‌های علمی تخیلی دگرگون می‌سازد.

بخشی از این تحولات که به صورت عمیقی زندگی بشر را تغییر داده‌اند با عنوان انقلاب نام برده می‌شوند. این تحولات که با عنوان انقلاب از آنها نام برده می‌شود و انسان را به نقطه پیشرفت امروز رسانده‌اند عبارت‌اند از:

۱- کشف آتش: اولین اختراع بشر آتش بوده است. انسان نخستین که در غارها شبیه حیوانات زندگی می‌کرد با کشف آتش انقلاب بزرگی در زندگی خود ایجاد کرد. آتش به انسان کمک کرد تا از سرما در امان بماند، غذای خود را بپزد، ابزار اولیه مورد نیاز خود را درست کند. پس از آتش ساخت ابزار دومین اختراع بشر به شمار می‌آید که از آن بیشتر برای شکار استفاده می‌کرده. این پیشرفت‌ها به بقا و دوام انسان در چرخهٔ تنازع بقای طبیعت کمک شایانی کردند (مکیر^۱ و همکاران، ۲۰۱۵).

۲- عصر کشاورزی: کشف آتش و اختراع ابزار موجب شد تا جمعیت جهان، با روند بسیار کندی افزایش یابد. این جمعیت رو به افزایش نیاز به غذای بیشتری داشت. با افزایش این نیاز، بشر یاد گرفت که چگونه گندم یا امثال آن را کشت کند و مواد غذایی را آسان‌تر به دست آورد. در اثر این تغییرات کم‌کم زندگی اجتماعی شکل گرفت و عصر کشاورزی آغاز شد.

۳- انقلاب صنعتی: انقلاب صنعتی عبارت است از دگرگونی‌های بزرگی که در صنعت، کشاورزی، تولید و حمل و نقل از اواسط قرن هجدهم در انگلستان آغاز شد. بعد از آن به کشورهای دیگر نظیر فرانسه، آلمان، آمریکا و سایر نقاط جهان سرایت کرد. صنعتی شدن به معنی استفاده از ماشین به جای نیروی انسان است. انقلاب صنعتی چند مرحله را پشت سر گذاشته و در حال حاضر وارد مرحله چهارم آن شده‌است (برینجولفسون^۲، ۲۰۱۴). این مراحل عبارت‌اند از:

- انقلاب صنعتی اول،
- انقلاب صنعتی دوم،
- انقلاب صنعتی سوم،
- انقلاب صنعتی چهارم.

1. Mokyr
2. Brynjolfsson

انقلاب صنعتی اول

انقلاب صنعتی اول از سال ۱۷۸۴ میلادی در کشور انگلستان آغاز شد و بیشتر در سه زمینه بافندگی، استخراج زغال سنگ و ذوب آهن خود را نشان داد. یکی از مهم‌ترین اختراعات این دوره ماشین بخار بود که صنعت حمل و نقل را دگرگون کرد. به دنبال آن راه آهن اختراع شد و کارخانه‌جات صنعتی با نیروی بخار به گردش درآمدند. انقلاب صنعتی اول با ساخت ماشین بخار و جایگزین کردن انرژی آب به جای انرژی بدنی موجب تغییرات عمیقی شد. در این دوره با اختراع انواع ماشین‌ها اقتصاد جامعه از حالت کشاورزی به صنعتی تغییر کرد.

انقلاب صنعتی دوم

دومین انقلاب صنعتی در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم با کشف نیروی برق آغاز شد. در این زمان به جای ذغال سنگ که منبع اصلی انرژی تا آن زمان بود از نیروی برق استفاده شد. در این دوره تولید حجم زیاد فولاد موجب رونق صنایع دیگر شد. راه‌اندازی خطوط مونتاژ و تولید انبوه دستاوردهای این مرحله‌اند. کشف نفت و همچنین ساخت موتورهای درون‌سوز و استفاده از آن در چرخاندن چرخ کارخانه‌ها و همزمان اختراع اتومبیل که با موتور درون‌سوز کار می‌کرد و اختراع هواپیما و موارد مشابه از این قبیل در این مرحله به وقوع پیوست (برینجولوفسون، ۲۰۱۴).

انقلاب صنعتی سوم

نیاز بشر به اطلاعات موجب ورود کامپیوترها به عرصه زندگی انسان تقریباً از سال ۱۹۵۰ شد. از سال ۱۹۸۰ به بعد با تکامل کامپیوترهای اولیه کامپیوترهای خانگی وارد عرصه زندگی شدند و از این زمان به بعد این عصر جدید خودش را بیشتر نشان داد. از این دوره با عنوان عصر اطلاعات یا دانش یاد می‌شود. اینترنت و کامپیوتر نماد این عصر هستند. با آمدن کامپیوتر سرعت توسعه علم و فناوری افزایش یافت و هر روز بر مجموع داده‌هایی که در جهان وجود داشت، افزوده و از فناوری‌های الکترونیکی و اطلاعات برای تولید خودکار استفاده شد.

هرکدام از این مراحل موجب تغییرات زیادی در اقتصاد، سبک زندگی و سیستم اداره جامعه شدند. دگرگونی در شغلها و پدیدآیی مشاغل نوین یکی از بزرگترین جلوه‌های این تغییرات است. با ورود به عرصه صنعت، گستره زیادی از شغل‌های جدید ایجاد شدند که کشاورزان و کارگران بخش کشاورزی قادر به انجام آنها نبودند. ظهور هرکدام از این مراحل تحولات گسترده‌ای در جامعه ایجاد کرده است. از این رو درک اهمیت تغییراتی که موج چهارم صنعتی شدن ایجاد می‌کند بسیار حائز اهمیت است.

انقلاب صنعتی چهارم

انقلاب صنعتی چهارم که در آستانه آن قرار داریم با روش‌های فیزیکی مجازی و پیشرفت‌های فوق سریع و تغییرات شگرف مشخص می‌شود؛ چرا که موجب پیشرفت‌هایی در فناوری‌های دیجیتال، فیزیکی و زیستی خواهد شد. نسل چهارم نسل دیجیتال است. این نسل با فضای مجازی کار می‌کند.

انقلاب چهارم که در شرایط کنونی برپایه انقلاب سوم در حال پدید آمدن است، ترکیبی از به‌کارگیری هم‌زمان فناوری‌های نو در عرصه هوش مصنوعی، فناوری دیجیتال و زیست‌شناسی است. اما مهم‌ترین پیامد انقلاب صنعتی چهارم، به گمان کلاوس شواب، شاید این باشد که همه عرصه‌های زندگی از اقتصاد، شغل مدیریت و حتی چگونگی سکونت و زیست‌فرهنگی را به شکلی فراگیر و پیوسته تحت تأثیر قرار می‌دهد.

پیامدهای انقلاب صنعتی چهارم بسیار گسترده است تا جایی که این انقلاب عرصه آموزش و مهارت‌آموزی، بهداشت، سلامت و حتی احساس نسبت حریم خصوصی را نیز دگرگون خواهد کرد. انقلاب صنعتی چهارم، درنهایت، نه تنها آنچه ما انجام می‌دهیم، بلکه آنچه هستیم را تغییر خواهد داد. همچنین هویت ما و تمامی موضوعاتی که مرتبط با ماست را تحت تأثیر قرار خواهد داد. احساس افراد از حریم خصوصی، درک آنها از مالکیت، الگوهای مصرف، زمان اختصاص‌یافته به کار و اوقات فراغت، چگونگی توسعه فرصت‌های شغلی، پرورش مهارت‌ها، رابطه میان مردم و نیز روابط تغییر خواهند کرد. به گمان کلاوس شواب، انقلاب صنعتی چهارم نظیر انقلاب‌های صنعتی پیش از خود محتملی برای چالش‌ها و فرصت‌های تازه است. انقلاب صنعتی

چهارم نیز نظیر انقلاب‌های پیش از خود، این توان را دارد که سطح درآمد جهانی و کیفیت زندگی جمعیت سراسر جهان را افزایش دهد. براساس پیش‌بینی کارشناسان این انقلاب از سال ۲۰۱۵ میلادی آغاز شده است و در سال ۲۰۳۰ به نقطه اوج خود خواهد رسید (شواب، ۲۰۱۶). سرعت این انقلاب بسیار بیشتر از انقلاب‌های پیشین است، رهبری جهانی در آینده متعلق به کشورهایی است که بتوانند از ظرفیت‌ها و فرصت‌های پیش‌آمده به واسطه این انقلاب نهایت بهره را ببرند.

تکته قابل تامل

فاصله بین عصر کشاورزی و انقلاب صنعتی اول تقریباً سی هزار سال است.
فاصله بین انقلاب صنعتی اول و دوم تقریباً صد سال است.
فاصله بین انقلاب صنعتی دوم و سوم تقریباً پنجاه سال است.
فاصله بین عصر انقلاب صنعتی سوم و طلایه‌های انقلاب صنعتی چهارم کمتر از سی سال است.

ویژگی‌های انقلاب صنعتی چهارم

کلاوس شواب یکی از اقتصاددانان مطرح جهانی است که پایه‌گذار و رییس هیئت مدیره مجمع جهانی اقتصاد نیز هست. به نظر او ما در زمان حاضر این فرصت ارزشمند را در اختیار داریم تا انقلاب صنعتی چهارم را شکل دهیم که به شکلی اساسی و بنیادی زندگی و کار ما را برای همیشه تغییر خواهد داد. انقلابی که بر پایه فناوری دیجیتال استوار است و به لحاظ مقیاس و دامنه پیچیدگی بسیار متفاوت‌تر از آن چیزیست که بشریت به واسطه انقلاب‌های صنعتی پیشین تجربه کرده است. انقلاب صنعتی چهارم با تغییرات بنیادین در سه حوزه اصلی فیزیکی، دیجیتال و زیستی شکل می‌گیرد. در واقع، این سه حوزه در تعامل با یکدیگر قرار دارند و علاوه بر آنکه هر کدام از آنها به‌تنهایی با تغییرات جدی مواجه می‌شوند، در تعامل با یکدیگر نیز، باعث به وجود آمدن تغییرات عمیق‌تری می‌شوند که از آنها با عنوان نوآوری‌های تحول‌آفرین^۱ (برافکن) یاد می‌شود.

1. Disruptive innovation

این مفهوم به معنای نوآوری مخرب، نوآوری ویرانگر و نابودگر هم ترجمه شده است. نوآوری تحول‌آفرین اشاره به محصولات یا خدماتی دارد که بر اساس یک نوآوری ایجاد می‌شوند و این نوآوری ابتدا از یک نقطه

←

بر این اساس، در حوزه فیزیکی شاهد چهار نوآوری تحول‌آفرین به شرح زیر هستیم (شواب، ۲۰۱۶):

- خودروهای خودران: صنعت خودرو حوزه‌ای فیزیکی است که با ترکیب حوزه دیجیتال باعث به وجود آمدن خودروهایی می‌شود که بی‌نیاز از راننده است. در این راستا، شرکت‌هایی نظیر گوگل، با ایجاد تغییرات ساختاری در خود، شرکتی را به نام آلفابت راه‌اندازی کرده‌اند که یکی از پروژه‌های آن تولید خودروهایی خودران یا بدون راننده است. پیش‌بینی شده تا سال ۲۰۴۰، در خوش‌بینانه‌ترین حالت حدود ۹۰ درصد خودروها خودران می‌شوند (فرمن، ۲۰۱۶).

- پرینترهای سه‌بعدی: در این تغییر نیز، تعاملی بین فضای فیزیکی و دیجیتال برقرار می‌شود، چراکه علاوه بر آنکه از مواد جدید در پرینتر استفاده می‌شود، فضایی سه‌بعدی نیز که با استفاده از نرم‌افزار طراحی شده است برای چاپ به وسیله پرینتر استفاده می‌شود. در واقع، با مواد جدیدی که به پرینتر تزریق شده است یک شیء، یک قسمت از بافت بدن، یک خانه یا هر چیز دیگر که قابل استفاده باشد از طریق نرم‌افزار مربوطه طراحی و سپس چاپ می‌شود. در حال حاضر، در حوزه زیست‌شناسی این تغییر در حال رخ دادن است و با استفاده از چاپ سه‌بعدی یک بافت از بدن قابل طراحی، چاپ و استفاده است. این مسئله در کره جنوبی نیز حالت تجاری دارد و در ابعاد مختلف به آن پرداخته می‌شود. برای مثال، اتاقکی وجود دارد که اطراف آن دوربین‌های متعددی نصب شده است و زمانی که فرد وارد اتاق می‌شود از او عکس گرفته سپس مجسمه فرد را پرینت کرده و در اختیار او قرار می‌دهد.

- ربانیک پیشرفته: تغییر دیگری که در حوزه فیزیکی در جریان است، ربانیک پیشرفته است که اتفاقاً در آینده تأثیراتی جدی بر حوزه اشتغال خواهد داشت. یکی از موضوعات ملموس مرتبط با این موضوع اتوماسیون صنعتی است. برای مثال، در حال حاضر، ربات‌ها در خطوط تولید خودرو به کار گرفته شده‌اند که این موضوع باعث

→ کوچک شروع می‌شود و خدمات و محصولات قبلی را به چالش جدی می‌کشد و خود بازیگر اصلی در آن زمینه می‌شود. شرکت تاکسیرانی اوبر و ابل در امریکا نمونه‌ای از این نوآوری‌ها هستند.

کاهش نیروی کار انسانی شده است. در واقع، یک نفر با قرار گرفتن پشت یک دستگاه کامپیوتر و با استفاده از آن، مدیریت خط تولید خودرو را مدیریت می‌کند و دیگر نیازی نیست برای هر بخش از خط تولید نیرویی مجزا به کار گرفته شود. این ربات‌ها در حال گسترش به همه حوزه‌ها حتی امور خانه‌داری و بچه‌داری هستند و تحول عمیقی در زندگی بشر ایجاد خواهند کرد.

– **مواد جدید:** تغییر دیگر در حوزه فیزیکی مربوط به ساخت مواد جدید است. در واقع، این مواد جدید قابلیت هوشمند بودن دارند و تولیدی که به واسطه این مواد شکل می‌گیرد از مواد کمتر و با کیفیت بالاتر بهره‌مند است، بنابراین مصرف مواد اولیه برای تولید به شدت کاهش می‌یابد.

در حوزه دیجیتال نیز با سه نوآوری تحول‌آفرین به شرح زیر روبرو هستیم (شوآب، ۲۰۱۶).

اینترنت اشیا: اولین حوزه تغییر در این حوزه، اینترنت اشیا^۱ است؛ بدین معنی که تمام مکان‌ها، وسایل و دستگاه‌ها قابلیت اتصال به اینترنت و کنترل از راه دور را دارند. خانه‌های هوشمند نمونه‌ای از این موارد است. اتفاقی که به واسطه اینترنت اشیا در حال رخ دادن است، تحولی جدی در تعامل میان کسب و کار و مشتری ایجاد خواهد کرد.

– **بلاک‌چین:** بلاک‌چین^۲ فناوری پایه‌ای دیگری در حوزه دیجیتال است که به واسطه انقلاب صنعتی چهارم در حال شکل‌گیری و گسترش است. این فناوری که از ویژگی‌های منحصر به فرد آن غیرمتمرکز بودن، شفافیت و امنیت و سرعت بالاست، مزیت‌های بسیاری در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی پیش روی کشورها قرار داده است و در حال حاضر، بسیاری از کشورها برای ارائه خدمات بهتر و سریع‌تر در حوزه‌های مختلف آن را به کار گرفته‌اند.

بلاک‌چین از دو کلمه بلاک (Block) و زنجیره (Chain) ایجاد شده است. این فناوری در حقیقت نوعی سیستم ثبت اطلاعات و گزارش است. هر قطعه از اطلاعات در بلاک‌های مستقلی قرار می‌گیرند و به صورت یک زنجیر به یکدیگر وصل می‌شوند.

-
1. Internet of things
 2. Blockchain

بلاک‌چین دارای چند ویژگی مهم است که آن را با سایر روش‌های ثبت اطلاعات سنتی متفاوت می‌کند:

- ۱- در بلاک‌چین، اطلاعات در بلاک‌ها قرار می‌گیرند و با هم به صورت زنجیره‌ای مرتبط می‌شوند.
- ۲- اطلاعات ذخیره‌شده روی این نوع سیستم، میان همه اعضای شبکه به اشتراک گذاشته می‌شوند.
- ۳- با استفاده از رمزنگاری امکان حذف و دست‌کاری اطلاعات ثبت‌شده تقریباً غیرممکن است.

۴- محدودیتی برای نوع اطلاعات ثبت‌شده در بلاک‌ها وجود ندارد. از خلاف‌کاری‌های یک شخص تا میزان دارایی‌های او قابل ثبت است.

۵- این فناوری اجازه می‌دهد که بتوان بدون وجود نهادی مرکزی (برای مثال بانک مرکزی) اقدام به تبادل ارزش کرد.

برای درک بهتر فناوری بلاک‌چین به مثال ساده زیر توجه کنید.

تصور کنید که دو نفر یک شرط ۱۰۰ هزار تومانی می‌بندند که فردا در مسابقه فوتبال کدام یک تیم‌های الف و ب برنده می‌شوند؛ حالا چه ضمانتی وجود دارد که فرد برنده مبلغ شرط را دریافت کند؟ در اینجا سه راه حل مطرح می‌شود. اول اعتماد به فرد دیگر، دوم نوشتن قرارداد و سوم اینکه هر دو طرف تصمیم بگیرند پول را نزد فرد سومی به امانت بگذارند. هر کدام از این سه حالت با ریسک محقق نشدن و عدم قطعیت روبه‌رو هستند.

در اینجا بلاک‌چین به افراد کمک می‌کند تا با اطمینان به کار خود بپردازند. بلاک‌چین با نوشتن یک برنامه شروع به کار می‌کند. در این برنامه هر دو طرف ۱۰۰ هزار تومان را برای آن برنامه ارسال می‌کنند. این برنامه ۲۰۰۰۰۰ تومان را پیش خود نگه می‌دارد و به صورت خودکار تیم برنده را از چند منبع مطمئن بررسی و پس از اطمینان به صورت اتوماتیک پول را برای برنده ارسال می‌کند. قطعاً کسی برای یک شرط‌بندی ساده نیازی به بلاک‌چین ندارد، اما این شرایط را به انواع قراردادهای خریدها و معاملات تعمیم دهید. در این صورت اهمیت این فناوری به‌خوبی درک می‌شود.

بیت‌کوین^۱ اولین کاربرد از این فناوری است و از بلاک‌چین برای ذخیره اطلاعات دارایی کاربران استفاده می‌کند. اگر بلاک‌چین یک سیستم عامل باشد، بیت‌کوین نرم‌افزاری روی این سیستم عامل محسوب می‌شود. مجمع جهانی اقتصاد در گزارش پایانی خود در سپتامبر ۲۰۱۵ پیش‌بینی کرده است که تا سال ۲۰۲۵، ده درصد تولید ناخالص داخلی جهان بر روی فناوری بلاک‌چین ذخیره خواهد شد.

سؤال برای تفکر

به نظر شما آیا بلاک‌چین می‌تواند تدبیری برای مقابله با فسادهای اقتصادی باشد؟ و از کلاه‌برداری، پولشویی و موارد تخلف این چنینی پیش‌گیری کند؟ دربارهٔ پاسخ این سؤال تحقیق کنید و یافته‌های خود را در کلاس به بحث بگذارید.

اقتصاد اشتراکی: سومین تغییر در حوزه دیجیتال مربوط به اقتصاد اشتراکی است که تقریباً این تغییر برای بسیاری از افراد شناخته شده است. در واقع، این حوزه تغییر که بر پایه پلتفرم^۲ استوار است، مفهوم و ارزش دارایی را تغییر می‌دهد، به طوری که، در حال حاضر، بزرگ‌ترین شرکت تاکسی‌رانی دنیا (اوبر) حتی یک تاکسی به عنوان دارایی خود در اختیار ندارد. بنابراین، آنچه که در این حوزه قدرت‌آفرین و ارزش‌آفرین است، پلتفرم است.

هوش مصنوعی: هوش مصنوعی^۳ به هوشی که یک ماشین در شرایط مختلف از خود نشان می‌دهد، گفته می‌شود. هوش مصنوعی موضوع مهم و جدی دیگر در

1. Bitcoin

بیت‌کوین پول و ارز دیجیتال و همچنین شبکه‌ای برای پرداخت‌های مستقیم و بدون واسطه است.

2. Platform

پلتفرم ساختاری است که به جای تولید و عرضه محصول، فضا و زیرساختی برای برقراری رابطه میان تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان یک محصول (کالا یا خدمت) ایجاد می‌کند. اینستاگرام، فیس‌بوک، آمازون و اوبر نمونه‌هایی از پلتفرم‌های بین‌المللی و استپ، آپارات، دیجی‌کالا نمونه‌ای از پلتفرم‌های داخلی هستند.

3. Artificial Intelligence

تغییرات حوزه دیجیتال است که ارتباطی تنگاتنگ با تغییرات در حوزه‌های مختلف دارد (فرمن^۱، ۲۰۱۶).

حوزه زیستی، سومین حوزه‌ای است که شاهد نوآوری تحول‌آفرین در آن هستیم و این تغییرات عبارت‌اند از (شوآب، ۲۰۱۶):

– **توالی‌یابی ژنی:** براساس یافته‌های علم ژنتیک امکان شناخت دقیق از وضعیت ژن‌های انسان میسر است. این پیشرفت پزشکی را از حالت ارائه تشخیص و درمان‌های عمومی به پزشکی شخصی و فردی تغییر جهت می‌دهد. بر این اساس با تفکیک ژن انسان به دیتاهای مختلف، قابلیت استفاده از آن را در تولید محصولات مختلف در اختیار علم پزشکی قرار داده است. برای مثال، در طب سنتی، با استفاده از نتیجه‌ای که از آزمایش یک دارو روی بدن انسان حاصل می‌شود، آن دارو برای افراد دیگر با بیماری مشابه قابل تعمیم است. در حالی‌که در پزشکی شخصی شده، با توجه به ژن هر فرد یک نوع داروی خاص تولید و استفاده می‌شود.

– **زیست‌شناسی مصنوعی:** تغییر دیگر در حوزه زیستی، زیست‌شناسی مصنوعی است. این حوزه تحولات شگرفی در آینده ایجاد خواهد کرد و با قابلیتی که در اختیار بشر قرار می‌دهد، می‌تواند به خلق موجودات جدیدی با استفاده از عناصر اصلی دی ان ای انسان (DNA) بیانجامد و وضعیت زندگی انسان‌ها را بهبود بخشد. زیست‌شناسی مصنوعی، عملکردهای جدید و روش‌های زیست‌شناختی را طراحی کرده و می‌سازد که در طبیعت یافت نمی‌شوند.

– **رسانش مؤثر:** سومین حوزه تغییر در این بخش مربوط به رسانش مؤثر است. در این حوزه داروهای کاملاً تخصصی فقط به عضوی از بدن که بیمار است رسانده می‌شود. در پزشکی شخصی شده، در بیماری‌های مشابه تولید و تجویز دارو برای هر فرد با توجه به تفکیک ژن صورت گرفته، یک نوع دارو تولید می‌شود که مختص به آن فرد خاص است. در رسانش مؤثر، تأکید بر آن است که دارو برای یک قسمت از بافت بدن که آسیب‌دیده و نه تمام بدن، تجویز شود. به طوری‌که، اگر پیش از این برای درمان یک بیماری، تجویز یک دارو بر تمام بافت‌های بدن تأثیر داشت و علاوه بر درمان بیماری،

1. Furman

عوارضی را نیز به همراه داشت، با فناوری رسانش مؤثر در پزشکی شخصی‌شده، بافتی که درگیر بیماری نیست، دارویی نیز دریافت نخواهند کرد.

پایگاه داده‌های ژنی یکی از مهم‌ترین موضوعات در تغییرات فناوری‌های زیستی است و بسیاری از کشورها اقدام به تشکیل پایگاه‌های داده‌های ژنی کرده‌اند که این پایگاه داده همچون پلتفرم‌ها قدرت‌آور است و می‌تواند برای کشورهایی که این پایگاه را ندارند، تهدیدزا و خطرآفرین باشد.

جدول ۱۸ نوآوری‌های تحول‌آفرین در حوزه فیزیکی، دیجیتال و زیستی

حوزه فیزیکی	حوزه دیجیتال	حوزه زیستی
- خودروهای خودران	- اینترنت اشیا	- توالی‌یابی ژنی
- پرینترهای سه‌بعدی	- بلاک‌چین	- زیست‌شناسی مصنوعی
- رباتیک پیشرفته	- اقتصاد اشتراکی	- رسانش مؤثر
- مواد جدید	- هوش مصنوعی	

جدول بالا خلاصه‌ای از تغییرات ایجادشده (و در حال شکل‌گیری) در اثر امواج حاصل از انقلاب صنعتی چهارم را نشان می‌دهد.

علاوه بر تغییرات ذکرشده در هر حوزه این فناوری‌ها با تلفیق نیز به سرعت تغییرات کمک می‌کنند. تلفیق فناوری‌های حوزه هوش مصنوعی، نانوفناوری، زیست‌فناوری و فناوری دیجیتال فضایی را ایجاد می‌کنند که شرایط زندگی به گفته کارشناسان از تخیل بشر پیشی می‌گیرد. به این معنا که تصور کردنشان هم برای افراد معمولی دشوار است.

تأثیر موج چهارم بر حوزه کسب‌وکار و مشاغل

به طور کلی انقلاب‌های رخ‌داده در طول تاریخ زندگی بشر از آغاز تا اکنون تأثیر مستقیمی در مشاغل هر عصر بر جای گذاشته است. این تأثیر در سه بخش قابل مطالعه است:

- دسته‌ای از مشاغل حذف شده اند،
- مشاغلی جدیدی ایجاد شده اند،
- نحوه انجام مشاغل باقی‌مانده دگرگون شده است.

برای مثال در عصر کشاورزی بخش زیادی از مشاغل مربوط به کشت و زرع بر روی زمین ایجاد شد و حتی سیستم اداره جامعه که از آن با عنوان نظام فئودالیه یا ارباب-رعیتی نام برده می‌شود براساس این شرایط جامعه ایجاد شد. در عصر صنعت مشاغل زیادی در حوزه کشاورزی از بین رفتند و مشاغل جدیدی در حوزه صنعت به وجود آمدند. مشاغل کشاورزی هم که از زمان قبل برجای مانده بودند شیوه انجام آنها صنعتی و مکانیزه شد. در جامعه متحول امروز نیز این معادله صادق است.

برای درک بهتر تأثیر انقلاب صنعتی چهارم بر مشاغل آشنایی با نظریه دانیل بل^۱ با عنوان جامعه پساصنعتی^۲ و نظریه مانوئل کاستلز^۳ با عنوان جامعه شبکه‌ای^۴ سودمند است. این دو اندیشمند ابعادی از دنیای جدید را که ققنوس وار از دل دنیای کهن سر بر می‌آورد را معرفی کرده‌اند.

اصطلاح جامعه شبکه‌ای جنبه‌های مختلف، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی ناشی از ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات و گسترش شبکه‌های مجازی را توصیف می‌کند. این اصطلاح در دو دهه اخیر بیشتر بیانگر نظریه دو متفکر جامعه اطلاعاتی، مانوئل کاستلز و جان ون‌دایک^۵ است. این دو اندیشمند از اواخر دهه ۸۰ میلادی این اصطلاح را مبنای نظریه‌هایشان در حوزه مطالعات آثار اجتماعی فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار دادند. مانوئل کاستلز با طرح نظریه جامعه شبکه‌ای و قدرت ارتباطات دنیای جدید را تبیین می‌کند. در نظریه جامعه شبکه‌ای، کاستلز ارجحیت بیشتری برای فضای مجازی نسبت به فضای واقعی قائل است. براساس این نظریه با نفوذ روزافزون اینترنت، شکل جدیدی از ارتباطات تعاملی پدید آمده است. در این شیوه نوین ارتباطی، ظرفیت ارسال پیام‌های گسترده در بین مخاطبان به شدت افزایش یافته است. این حجم انبوه تبادل اطلاعات بین افراد، جامعه را به صورت شبکه‌ای از ارتباطات درهم تنیده مجازی

1. Daniel Bell
2. post-industrial society
3. Manuel Castells
4. *Network Society*
5. John Van Dyke

درمی‌آورد. کستلز این شکل تازه ارتباطات را به لحاظ تاریخی، ارتباطات جمعی خودانگیز^۱ نامیده (کاستلز، ۱۳۹۳). در حال حاضر جامعه مدرن در حال گذار از جامعه توده‌ای به جامعه شبکه‌ای است.

این ساختار شبکه‌ای در همه سطوح جامعه به شرح زیر نفوذ کرده است:

- حوزه اقتصادی نظیر شرکت‌ها و سایر بنگاه‌های اقتصادی،
- کنشگران حوزه سیاسی اعم از دولت، مدیران ملی و محلی، احزاب سیاسی و سازمان‌های مردم‌نهاد،

- حوزه‌های اجتماعی نظیر آموزش، بهداشت و درمان.

با گسترش شبکه‌های ارتباطی، ساختارهای ایجادشده در تمام بخش‌های خرد، میانی و کلان و حوزه‌های خصوصی و عمومی هریک از این سطوح به یکدیگر متصل می‌شوند. در نتیجه خطوط تفکیک‌کننده این حوزه‌ها کمرنگ‌تر می‌شود.

به نظر کاستلز شبکه‌های ارتباطی منبع ایجاد قدرت و اعمال نظارت و کنترل جدید بر افراد هستند. در این فضا، راه‌ها و شیوه‌های جدیدی برای کنترل کردن افراد وجود دارد. این شیوه‌های نظارتی جدید کارایی بیشتری از مراقبت مستقیم الکترونیکی یا چشمی دارد. این الگو ضمن اینکه فضا و آزادی عمل زیادی به افراد می‌دهد؛ امکان تعریف خطوط بازدارنده یا قرمز را نیز داشته و اجازه عبور از آن مرزها را نمی‌دهد. نمونه بارز این بازدارندگی در همین چند روز اخیر از طرف وبگاه یوتیوب^۲ اعمال شد که در آن اعلام شد به افراد اجازه به اشتراک گذاشتن چالش‌های پرخطر را نمی‌دهند. در واقع، فناوری جدید همزمان الگوی اقتدار پیشین را درهم شکسته و الگوی اقتدار نویی را ایجاد می‌کند.

در کنار کاستلز که جامعه شبکه‌ای را مطرح کرده دانیل بل مبدع اصطلاح جامعه پسا صنعتی است. به نظر بل دوران جامعه صنعتی به سر آمده و وارد دنیای پسا صنعتی شده‌ایم. جامعه پسا صنعتی نوعی جامعه برآمده از گونه‌شناسی مبتنی بر شغل است.

از نظر بل افراد حرفه‌ای و متخصص گردانندگان راستین امور اجتماعی در این جامعه هستند. دانیل بل همچنین از پدیده‌ای به نام دانش نظری سخن می‌گوید که پیامد حاکمیت

1. Mass self-communication

2. Youtube

بی‌چون‌وچرای دانشگاهیان و اندیشمندان در تعیین سمت و سوی زندگی اجتماعی به شمار می‌آید. به نظر بل برخلاف جامعه صنعتی، که براساس «فناوری ماشینی» پایه‌گذاری شده، جامعه پساصنعتی بر مبنای «فناوری فکری» سامان یافته است. همچنین در حالی که سرمایه و کار، عناصر ساختاری عمده جامعه صنعتی را تشکیل می‌دهند، اطلاعات و معرفت، دو عنصر ساختاری اساسی جامعه اطلاعاتی به شمار می‌آیند (بل، ۱۳۸۲).

در جدول ۲-۸ خصیصه‌های اصلی این دو جامعه با یکدیگر مقایسه شده‌اند:

جدول ۲-۸ خصیصه‌های جامعه صنعتی و فرا صنعتی

خصایص بارز جامعه صنعتی	خصایص جامعه فراصنعتی
ماشین منیع اصلی تولید و کار است.	دانش منبع اصلی تولید و کار است.
نهاد اصلی تولید و ارائه خدمات بنگاه‌های اقتصادی هستند.	نهاد اصلی تولید و ارائه خدمات دانشگاه‌ها و مراکز علم و فناوری هستند.
اموال و دارایی اساس قدرت افراد هستند.	دانش و تخصص اساس قدرت‌آفرین هستند.
در جامعه تولیدکنندگان نقش اصلی را دارند.	متخصصان و نوآوران نقش اصلی را دارند.
همگرایی در سه بخش اقتصاد، سیاست و فرهنگ وجود دارد	عدم همگرایی در سه بخش اقتصاد، سیاست و فرهنگ و دارا بودن قوانین و هنجارهای خاص در هر بخش
اقتصاد مبتنی بر تولید کالاها	اقتصاد مبتنی بر خدمات
سوداگران تصمیم‌گیرندگان اصلی هستند.	متخصصان تصمیم‌گیرندگان اصلی هستند.

جامعه پساصنعتی و برخوردار از ویژگی‌های شبکه‌ای تغییر اساسی در ساختار مشاغل ایجاد می‌کند. در اثر این تغییرات شاغلان در فعالیت‌های حرفه‌ای و تکنیکی بر سایر مشاغل برتری پیدا می‌کنند. سطوح پایین شغلی که افراد غیرماهر در آن کار می‌کنند عملاً از چرخه اقتصادی خارج می‌شوند.

جامعه پسا صنعتی و بر خوردار از ویژگی ارتباطات شبکه‌ای و دیجیتال همراه با ترکیب فناوری‌های مختلف از جمله هوش مصنوعی، زیست فناوری و نانو فناوری محرک انقلاب صنعتی چهارم هستند. در این جامعه تغییرات بی سابقه در الگوهای اقتصادی و کسب و کار ایجاد می شود. اگر شهر دیترویت آمریکا را نماد انقلاب صنعتی سوم در نظر بگیریم، مشاهده می کنیم که سه شرکت بزرگ خودروسازی این شهر با ۱/۲ میلیون کارمند، فروشی معادل ۲۵۰ میلیارد دلار داشتند، اما اگر سیلیکون ولی با شرکت‌های مطرحی همچون مایکروسافت، اپل و گوگل را نماد انقلاب صنعتی چهارم باشد، مشاهده می کنیم که این سه شرکت با ۱۳۷ هزار کارمند، فروشی معادل ۲۴۷ میلیارد دلار دارند. بنابراین، تحولی عظیم در حال رخ دادن است که تأثیرات شگرفی در اقتصاد و اشتغال بر جای می گذارد (شوآب، ۱۳۹۵).

انقلاب صنعتی چهارم در حوزه اشتغال، جایگزینی نیروی کار، شکل گیری مهارت‌های جدیدتر و بی اثر شدن مهارت‌های قبلی تأثیرگذار است. بخش زیادی از مشاغل موجود از بین می روند یا شیوه انجام آنها تغییر خواهد کرد. از این رو زمان تغییر اساسی در نگرش نسبت به کسب و کار فرا رسیده است. موارد زیر نمونه‌ای از تغییرات ایجاد شده در مشاغل اند:

تغییر مدل های کسب و کار و اقتصاد متغیر

اقتصاد کشورها در حال تجربه تغییر ساختاری و زیربنایی است. این تغییرات فضای جدیدی برای مشاغل ایجاد می کنند که با شرایط قبل کاملاً متفاوت اند و در نتیجه کسب و کارها از حالت پایدار خارج شده و به صورت سیال و پویا درمی آیند. این اشکال جدید فعالیت اقتصادی و فرصت‌های جدید کسب درآمد است که می تواند کیفیت زندگی، انعطاف پذیری و تحرک را افزایش دهد. این تغییرات در جنبه های مختلف مشاغل رخ می دهد:

- فضای انجام کار،
- شرح وظایف و ماهیت کار،
- شیوه انجام کار.

فضای انجام کار

معمولاً کارها در فضای کارخانه‌ها، تولیدی‌ها، شرکت‌ها، دفاتر، مغازه‌ها یا سایر محیط‌های واقعی انجام می‌شوند. اما عصر جدید، فضای مجازی را جایگزین فضای کسب‌وکار سنتی می‌کند. این جایگزینی بزرگترین و بارزترین تغییری است که فضای انجام کار را به صورت کیفی با شرایط پیشین دگرگون می‌کند.

پلتفرم‌ها نمونه بارز این تغییر فضای کسب‌وکار هستند که جایگزین مدل‌های تجاری سنتی می‌شوند. در این شرایط کارها در قالب پلتفرم‌های مختلف انجام می‌شوند. پلتفرم‌ها به واسطه در کنار هم قرار گرفتن چند فناوری نیاز مشتری را به بازار فروش به صورت دیجیتال متصل می‌کنند، یعنی مصرف‌کننده به تولیدکننده وصل می‌شود. علاوه بر پلتفرم‌های داخلی ظهور پلتفرم‌های استعدادیابی آنلاین، یک بازار جهانی آنلاین ایجاد می‌کنند که امکان کار و رقابت در بین کارکنان در اقصی نقاط جهان را فراهم می‌کنند. ادر حال حاضر بسیاری از فروشگاه‌های اینترنتی به جای مغازه‌های فیزیکی به کار توضیح اجناس و کسب درآمد مشغول‌اند و کسب‌وکارهای جدیدی در دنیای مجازی شکل گرفته و هر روز گسترده تر می‌شود. از سال ۲۰۱۵ تا الان ۸۰۰ هزار شغل سنتی در انگلستان از بین رفته و به جای آن ۳،۵ میلیون شغل نوین ایجاد شده است. پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۲۰، پلتفرم‌های آنلاین ۱۰٪ از کل تولید ناخالص داخلی کشور چین را تشکیل دهند (شوآب، ۱۳۹۵).

شرح وظایف و ماهیت کار

تغییر ماهیت وظایف کارکنان بخش دیگری از تحولات ایجادشده در مشاغل است. تغییر میزان مهارت مورد نیاز برای انجام کارها تأثیر زیادی در این قسمت برجای می‌گذارد. مشاغل آینده مبتنی بر نوآوری و فناوری‌های جدید هستند. از این رو نیاز به نیروی انسانی کاملاً ماهر دارند. در این فضای کسب‌وکار نیروهای غیرماهر به‌راحتی حذف می‌شوند. تفاوت ماهوی بین شرایط ایجادشده بر اثر انقلاب صنعتی چهارم و انقلاب‌های پیشین این است که در اقتصاد سنتی نیروی کار به چند بخش غیرماهر، نیمه‌ماهر و ماهر قابل تقسیم است. هرکدام از این طیف‌ها در فضای کسب‌وکار خودشان مشغول

فعالیت‌اند. نیروهای غیرماهر در فعالیت‌های یدی و بدنی، نیروهای نیمه‌ماهر در سیستم‌های نیمه‌اتوماتیک و سطح فناوری پایین کار می‌کنند. اما در فضای جدید فرصت کار فقط برای نیروهای ماهر وجود دارد و بخش زیادی از نیروهای غیرماهر از بازار کار حذف می‌شوند. انجمن اقتصاد جهانی در گزارش آینده مشاغل برآورد کرده است که حدود ۳۵ مهارت‌های اساسی مورد نیاز اشخاص، تا سال ۲۰۲۰ یا تغییر کرده یا کاملاً دگرگون می‌شوند. اهمیت این موضوع به اندازه‌ای است که در مجمع جهانی اقتصاد که در سال ۲۰۱۸ در شهر داووس^۱ (کشور سوئیس) برگزار شد با عنوان یک چالش آینده از آن صحبت شده است.

شکل‌گیری اشکال جدید کار از جمله کارکنان خویش‌فرما بخش دیگری از تغییرات ماهیت کار است. در این مدل این طور نیست که فرد، کارمند یک شرکت مشخص باشد یا در یک محل مشخص مشغول به فعالیت باشد، بلکه در فضای ابری می‌تواند هم‌زمان کارمند ۱۰ شرکت یا بیشتر باشد.

گسترش بخش خدمات جلوه دیگری از تغییر ماهیت کسب‌وکارها به شمار می‌رود. در حال حاضر دوسوم نیروی کار در اقتصادهای پیشرفته در بخش خدمات متمرکز است. با گسترش سهم خدمات در اقتصاد و همچنین افزایش مشاغل مبتنی بر دانش و فناوری جدید در این حوزه استفاده از نیروی کار ماهر نسبت به نیروی کار بدنی و غیرماهر بیشتر شده است. در بسیاری از مشاغل سهم مدیران و متخصصان حرفه‌ای (تکنسین‌ها) رو به افزایش است. در این شرایط نیروهای غیرماهر فرصتی برای کار نخواهند داشت.

کاهش طول عمر شرکت‌ها و سازمان‌ها نیز جزء شرایطی است که اقتصاد موجود را پویاتر می‌کند. گفته می‌شود که طول عمر شرکت‌ها در طول زمان به شدت کاهش یافته است. فاستر (۲۰۱۲) می‌گوید که طول عمر شرکت‌ها از ۹۰ سال در سال ۱۹۳۵ به ۱۸ سال در سال ۲۰۱۱ کاهش یافته است (شواب، ۱۳۹۵). این روند نزولی در طول زمان ادامه دارد. زیرا مشاغل براساس یک فناوری جدید شکل گرفته و با تغییر آن و ورود فناوری جدید محو می‌شوند.

در اثر این تحولات مشاغل با سرعت بیشتری شروع و پایان می‌یابند. به عبارت دیگر طول عمر مشاغل کم می‌شود.

1. World Economic Forum

شیوه انجام کار

تغییر در شیوه انجام کارها جنبه دیگری از تغییراتی است که در مشاغل در حال تحقق است. این تغییر خود را به دو شکل عمده نشان می‌دهد:

الف- گسترش اتوماسیون،

ب- ورود ربات‌ها به عرصه انجام مشاغل.

با گسترش دستاوردهای بایو فناوری و تلفیق آن با هوش مصنوعی بخش وسیعی از نیروی انسانی در مشاغل حذف خواهند شد. از جمله ماشین‌های بدون راننده که حوزه حمل و نقل را پوشش خواهند داد. تحقیقات اخیر توسط مؤسسه جهانی مکینزی نشان داد که یک‌سوم از ۶۰ درصد مشاغل موجود می‌توانند به صورت اتوماتیک اجرا شوند. مطالعات نشان داده است که تا سال ۲۰۲۰ تقریباً حدود ۵ میلیون شغل توسط ربات‌ها در زمینه‌های مختلف جایگزینی نیروی انسانی خواهد شد. دستیاران مجازی نقش نیروهای شاغل دفتری را ایفا خواهند کرد. بسیاری از مشاغل بدنی به ماشین و مشاغل خدماتی به کامپیوتر محول می‌شوند؛ برای مثال کارگران کارخانه‌ها با ربات‌های صنعتی، نیروهای خدماتی با ربات‌های نظافت‌چی، منشی‌های پاسخگوی تلفن با سامانه‌های پاسخگوی هوشمند آنلاین، فروشندگان بلیت با کیوسک‌ها یا سامانه‌های صدور بلیت، معلمان با سامانه‌های چندرسانه‌ای آموزش الکترونیکی، جراحان با ربات‌های هوشمند جراح و.... جایگزین می‌شوند. در تعاملات شغلی نیاز به حرکت فیزیکی کاهش می‌یابد و ارتباطات انسانی از طریق شبکه‌های رایانه-ای به وقوع می‌پیوندد.

اقتصاد مبتنی بر نوآوری

نوآوری و ابتکار نقشی کلیدی در اقتصاد دانش‌بنیان دارند. در نظام اقتصادی سنتی انجام کارها به شیوه سابق جزئی از سازوکارهای این نوع اقتصاد را تشکیل می‌دادند. اما اقتصاد حاصل از موج چهارم بر نوآوری و خلاقیت مبتنی است که از خلال آنها کسب‌وکارهای جدید خلق می‌شوند و عرصه نوینی در زندگی انسان گشوده می‌شود و میزان مشاغل مبتنی بر دانش و نوآوری افزایش می‌یابد (فرد، ۲۰۱۵).

تغییر در شکل انجام کارها

پایداری و ثبات از مهم‌ترین خصوصیات مشاغل گذشته (و تاحدودی زمان حال) به شمار می‌روند. افراد شاغل در این نوع کارها با عنوان کارکنان رسمی نوعی ضمانت شغلی داشتند. به دلیل پایداری مشاغل، تغییر شغل کمتر مطرح بود. اما بسیاری از مشاغل آینده ناپایدار هستند. پیشرفت‌ها و تحولات سریع اجتماعی و فناوری باعث حذف یا تغییر سریع کارها و ناپایداری آنها شده است. در آینده نزدیک این شکل کارها تغییر می‌کنند و به سمت اشتغال موقت، پروژه‌ای، فصلی و قراردادی می‌روند.

نیروی کار بایستی توانایی انطباق‌پذیری در انجام فعالیت‌های متفاوت و نو را داشته باشد. همان طور که بخش زیادی از ویژگی‌های دنیای گذشته سپری شده است شغل‌های ثابت نیز به پایان خود نزدیک می‌شوند. تغییر فناوری و ایجاد چرخه‌های کوتاه‌تر تولید محصول، این شرایط را تشدید کرده است.

بروز فرهنگ و ارزش‌های جدید کار

تغییر در ماهیت کار و شیوه فضای انجام کار فرهنگ جدید کار را ایجاد می‌کند. در این فرهنگ هنجارهای سابق تغییر می‌کنند و هنجارهای نوینی تکوین می‌یابند. از جمله:

– اهمیت اندیشه ورزی و نوآوری: جامعه جدید بر پایه فناوری فکری قرار دارد. اگر استفاده از ماشین‌آلات سنگین صنعتی برای تولید کالاها را ویژگی بارز جامعه صنعتی بدانیم، نوآوری و خلق فناوری‌های جدید ویژگی بارز این جامعه نوین است که به مدد آن اطلاعات به جای کالا به عنوان ارزش جدید تعریف می‌شود.

در این حالت کار یدی ناچیز و به کار فکری و خلاقانه توجه می‌شود. همین ویژگی به بروز اخلاق جدیدی در جامعه منجر می‌شود که شایستگی را در نوآوری و ابتکار می‌داند و بیشترین اهمیت را به قشر اندیشه‌ورز، خلاق و مبتکر می‌دهد. تبدیل دستاوردهای علمی و نوین به یک ارزش، تغییرات بنیادی در ساختار فرهنگی جامعه ایجاد می‌کند. در جامعه‌ای که بنیان آن بر پایه ی تولید و مصرف کالا نیست، گرایش به مصرف‌گرایی (که از اخلاقیات بارز جامعه صنعتی است) کاهش می‌یابد. مصرف‌گرایی دیگر نشان‌دهنده منزلت اجتماعی و اعتبار فردی نیست. اخلاقیات جدید مبتنی بر

مناسبات اقتصادی نوین لذت‌جویی را نه در مصرف، که در آموختن و تولید ایده‌ها و خلق محصولات و خدمات جدید می‌داند.

از سوی دیگر کار ماهرانه و در فضای مجازی در کنار فرهنگ نوین ایجادشده دیگر با تبعیض‌های مبتنی بر جنسیت و نژاد همخوانی ندارد. در نتیجه فرصت شغل‌های شغلی عادلانه‌تر توزیع می‌شوند و تبعیض‌های این‌چنینی کمتر در آن تأثیر خواهند گذاشت.

مشاغل آینده، دانش‌بنیان و دانایی‌محور هستند، زنجیره این مشاغل را سازمان‌های کوچک و متوسط^۱، دانشگاه‌ها همراه با مراکز رشد و نوآوری و جامعه تشکیل می‌دهند. در این زنجیره، جامعه مصرف‌کننده خدمات و محصولات، سازمان‌های کوچک و متوسط در نقش تولیدکننده آنها و دانشگاه‌ها و مراکز رشد و نوآوری تأمین‌کننده دانش مورد نیاز این چرخه خواهند بود. نکته قابل توجه این است که مشاغلی که در این زنجیره قرار نگیرند، در آینده موفق نخواهند بود.

نمونه‌ای از مشاغل آینده

در ادامه به چند نمونه از مشاغل در زمینه‌ها و رشته‌های مختلف که در آینده نزدیک متداول خواهند شد، اشاره می‌کنیم (شوآب، ۱۳۹۵). البته برخی از این مشاغل هم اکنون در مقیاس‌های خرد در حال انجام هستند که به‌زودی فراگیر می‌شوند.

مشاغل آینده در زمینه پزشکی و فناوری زیستی

یکی از مشاغل جدید در این زمینه، تولید اندام‌های بدن انسان است. متصدیان این شغل اندام‌های بدن انسان را از سلول‌های بنیادی بیمار تولید می‌کنند. ترمیم جنین پیش از تولد، شغل جدید دیگری در این زمینه خواهد بود. متصدیان این شغل به درمان اختلالات جسمی جنین قبل از تولد می‌پردازند. این کار غیرممکن نیست، زیرا هم اکنون پزشکان می‌توانند برخی از اختلالات را در جنین‌ها با جراحی ترمیم کنند. با راه‌اندازی بانک‌های دی ان ای پزشکان می‌توانند به درمان بیماری‌های مادرزادی جنین کمک کنند.

1. Small and medium- sized enterprises (SME)

ژن‌درمانی، شغلی دیگر در زمینه مهندسی ژنتیک و فناوری زیستی است. ژن‌درمانی به معنای انتقال مواد ژنتیکی به درون سلول‌های یک موجود برای مقاصد درمانی است که به روش‌های متفاوت و متنوع فیزیکی، شیمیایی و زیستی صورت می‌گیرد. شاغلان در این بخش به اصلاح ژنتیکی افراد متقاضی می‌پردازند و بیماری‌های ژنتیکی آنها را درمان می‌کنند.

مشاغل آینده در زمینه مهندسی پزشکی

تولید ابزارهای ارتقادهنده توان جسمانی انسان، شغلی جدید در زمینه مهندسی پزشکی است. ارتقادهنده‌های کنونی، نظیر لنزهای چشمی، مواد پرکننده دندان، دستگاه‌های تنظیم ضربان قلب و سمعک برای جبران کاستی‌ها و نقص‌های فیزیکی بدن انسان طراحی شده‌اند. در حالی که در آینده ابزارهایی طراحی خواهند شد، که برای ارتقا و بهبود وضعیت و عملکرد جسمانی انسان ساخته خواهند شد. برای مثال، ابزارهایی که روند پیری را کند می‌کنند و ابزارهای بیولوژیکی در ابعاد نانو، برای تقویت حافظه و ارتقای سایر توانایی‌های شناختی انسان نمونه‌ای از این موارد هستند.

مشاغل آینده در زمینه هوا و فضا

در آینده با دسترسی هرچه بیشتر بشر به فضا، گردشگری فضایی، گسترش خواهد یافت. خلق مشاغلی نظیر خلبان فضایی، راهنمای تورهای گردشگری فضایی، خدمتگزاران پایگاه‌های فضایی و محقق فضایی، معدن‌یاب فضایی، کارگر فضایی، معمار فضایی، سازنده پایگاه‌های فضایی نمونه‌ای از مشاغل در این حوزه به شمار می‌آیند.

مشاغل آینده در زمینه فناوری اطلاعات

در زمینه فناوری اطلاعات با رشد صنعت رباتیک و هوش مصنوعی مشاغل جدیدی ایجاد خواهد شد. طراح ربات‌های هوشمند، آموزش‌دهنده ربات‌های هوشمند، برنامه‌نویسان ربات، کارشناسان تعامل انسان و ربات و موارد مطرح‌شده در زیر نمونه‌ای از این مشاغل هستند.

برنامه نویس خودروهایی بدون سرنشین: ماشین‌های آینده که با انرژی الکتریکی حرکت می‌کنند به احتمال زیاد به طور کامل بدون راننده هستند. کارشناسان و متخصصان ماهر با اشراف به الگوریتم‌های (آموزش‌های گام به گام) مرتبط، علوم کامپیوتر و برنامه‌نویسی در این حوزه فعالیت خواهند کرد.

برنامه‌نویس خانه‌های هوشمند: ماشین‌ها و خانه‌ها نیز در آینده هوشمند خواهند شد. خانه‌هایی که به طور خودکار اموری نظیر تنظیم نور یا دمای محیط تا موارد پیچیده‌تر را به صورت خودکار انجام خواهند داد. به کاراندازی، بهبود و تعمیرات زیرساختی این سیستم‌های هوشمند و خودکار بخشی از شغل‌های آینده خواهند بود.

تخصص در خودکارسازی فرایندها: در حال حاضر بسیاری از کارخانه‌ها بخش اعظمی از کارشان را به صورت خودکار و با استفاده از ربات‌ها انجام می‌دهند. و البته در پشت صحنه، فناوری‌های بسیاری برای مدیریت و نظارت خودکار به این روند مشغول کار هستند. توسعه‌دهنده‌های این حوزه جزء شغل‌های مورد انتظار در آینده است.

توانایی‌های مورد نیاز نیروی کار

شرایط نوین کار در دنیای متحول قرن بیست‌ویکم نیاز به نیروی انسانی توانمند و ماهر دارد. برای اشتغال در این زمان و حفظ فرصت شغلی افراد باید ویژگی‌ها و توانایی‌های خاصی داشته باشند تا بتوانند در فضای شغلی کاملاً متغیر، رقابتی و متحول کار کنند. مهارت‌های لازم در این زمینه را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

- ۱- مهارت‌های فنی و تخصصی
- ۲- مهارت‌های انسانی

مهارت‌های فنی و تخصصی: به دلیل پیچیدگی مشاغل نیروهای غیرماهر فرصت انجام شغلی را نخواهند داشت. از این رو سرمایه‌گذاری در بخش ساخت‌وساز و توسعه مهارت‌ها در رابطه با علوم، فناوری و طراحی و آشنایی با زیرساخت اصلی فناوری‌های جدید یعنی علوم کامپیوتر و شبکه‌های مجازی حداقل‌های لازم برای کار در این شرایط است. اگر افراد توانمند نشوند بدون تردید فناوری جای آنها را خواهد گرفت؛ در نتیجه

به جای اینکه فناوری جای این افراد را بگیرد، آنها باید توانایی‌ها و مهارت‌های خود را توسعه دهند.

اما از آنجایی که زیربنای اقتصاد آینده بر نوآوری و نوآوری استوار است نمی‌توانیم با قطعیت بگوییم که چه مهارت‌هایی مناسب کار در این شرایط هستند. اما افزایش توان انسانی و بالابردن مهارت‌های فکری، ارتباطی، توانایی حل مسئله، تاب‌آوری، همدلی، انعطاف‌پذیری و تقویت سلامت روانی جزء مهم‌ترین نیازمندی‌های کار در شرایط متغیر هستند. این مهارت‌ها بر ویژگی‌هایی تأکید می‌کنند که مختص انسان است و ماشین‌ها در آن جایی ندارند.

در این حالت انسان توانمند و برخوردار از قدرت تفکر و توانایی حل مسئله مسیر خود را خواهد گشود.

در رابطه با همین موضوع مجمع جهانی اقتصاد با نظرسنجی از مدیران ارشد منابع انسانی در شرکت‌های پیش‌تاز جهان، گزارشی با عنوان «آینده شغل‌ها» را منتشر کرده که در آن ۱۰ مهارتی که برای اشتغال تا سال ۲۰۲۰ مورد نیاز است (بدون در نظر گرفتن اولویت) به شرح زیر معرفی کرده است (شوآب، ۱۳۹۵):

۱- انعطاف‌پذیری شناختی

انعطاف‌پذیری شناختی توانایی فرد در برقراری تعادل ویستی- روانی در شرایط ناشناخته و متغیر است که موجب سازگاری مناسب در زندگی فرد می‌شود. انعطاف‌پذیری شناختی به فرد این امکان را می‌دهد که در یک‌زمان به بیش از یک موضوع فکر کند و با سرعت فعالیت و افکار خود را از یک موضوع به موضوعی دیگر تغییر دهد.

۲- مهارت‌های گفت‌وگو و مذاکره

اکنون که ربات‌ها در حال تبدیل شدن به نیروی کار هستند و خودکارسازی (اتوماسیون‌سازی) شغل‌ها بسیار رایج شده است، مهارت‌های اجتماعی در آینده مهم‌تر از همیشه خواهد بود؛ چرا که انتظار نمی‌رود که ربات‌ها در تعاملات اجتماعی و مذاکرات وارد شوند. از شاغلان در همه حوزه‌ها انتظار خواهد رفت که مهارت‌های بین فردی بسیار بهتری از خود نشان دهند. توانایی مذاکره با همکاران، مدیران، مشتریان و تیم‌ها جزء مهارت‌های مورد انتظار در نیروی کار است.

۳- انگیزه خدمت‌رسانی

برخورداری از انگیزه خدمت‌رسانی به دیگران جزو مهارت‌های انسانی مورد نیاز است. خدمت‌رسانی به عنوان توانایی جستجوی فعال برای یافتن روش‌هایی به منظور کمک به مردم تعریف می‌شود. در این مورد داشتن توجه کافی به مشتریان و پیش‌بینی نیازهای آنها در آینده و آمادگی برای پاسخ دادن به این نیاز و همچنین توجه به نگرانی‌های آنها درباره مسائل احتمالی نظیر ایمنی غذا، استانداردهای کار و حریم خصوصی لازم و ضروری است. توجه به خدمت‌رسانی شامل درک ارزش‌های مشتریان و کاربران، کشف منابع ترس، نگرانی و خوشحالی آنهاست. این موضوع منجر به توسعه محصولات جدیدی می‌شود که تداوم فعالیت شرکت‌ها را تضمین می‌کند.

۴- قدرت استدلال و تصمیم‌گیری

پیش‌بینی می‌شود که توانایی انجام استدلال صحیح و داشتن مهارت‌های تصمیم‌گیری قوی تا سال ۲۰۲۰ در رتبه هفتم مهارت‌های مورد نیاز منغلی قرار بگیرند. با در نظر گرفتن حجم زیاد اطلاعاتی که سازمان‌ها در حال حاضر جمع‌آوری می‌کنند، نیاز به کارمندانی دارند که بتوانند با اعداد و اطلاعات کار کنند و از کلان‌داده‌ها برای اخذ تصمیمات مناسب برای سازمان استفاده کنند.

۵- هوش هیجانی

در هر تعاملی که افراد دارند هوش هیجانی تأثیرگذار است. هوش هیجانی به افراد کمک می‌کند تا با رفتارهای مناسب و به‌جا با پیچیدگی‌های اجتماعی به طور مناسب و فعالانه برخورد کنند. توانایی درک دیگران، بروز واکنش‌های مثبتی بر همدلی و پذیرش، مدیریت خشم و برقراری ارتباطات مؤثر و سازنده در نتیجه برخورداری از هوش هیجانی بالاست. هوش هیجانی مهارتی اجتماعی است که با پیچیده‌تر شدن جامعه نیاز به آن نیز بیشتر می‌شود. این مهارت به‌ویژه برای مدیران و رهبران از اهمیت بسیاری برخوردار است.

۶- همکاری با دیگران

همه‌انگهی و همکاری در هر محیط کاری اهمیت دارد. برخورداری از مهارت‌های کار جمعی و تیمی و توانایی ایجاد ارتباط سازگاران با دیگران با هدف انجام

منسجم و هماهنگ کارها لازمه فعالیت در هر سازمانی است. خودرأیی خودمحوری بی‌توجهی یا کم‌توجهی به نظرات و خواسته‌های دیگران مانع از پیشرفت کارها می‌شود.

گزارش مجمع جهانی اقتصاد در خصوص این مهارت معتقد است تعامل انسانی در محیط کار شامل تولید تیمی می‌شود، و کارکنان از نقاط قوت یکدیگر بهره‌مند و به صورت منعطف با تغییرات سازگار می‌شوند. این نوع تعامل پویا و منعطف هسته برتری انسان بر ماشین ۱ به شمار می‌رود. همکاری و هماهنگی با دیگران شامل مهارت‌های ارتباطی، آگاهی نسبت به نقاط قوت و ضعف دیگران، و توانایی کار کردن با افراد دارای خصوصیات مختلف می‌شود.

۷- مدیریت افراد

صرف‌نظر از این که تا چه حد مشاغل خودکار و اتوماتیک می‌شوند و هوش مصنوعی چقدر پیشرفت می‌کند، کارکنان مهم‌ترین منبع هر سازمانی خواهند بود. انسان‌ها (نسبت به ماشین‌ها) خلاق‌تر هستند، با یکدیگر تعامل بهتری دارند، و می‌توانند از ایده‌ها و انرژی یکدیگر استفاده کنند. ولی به همین میزان دارای صفات و ویژگی‌های منفی نیز هستند. از این رو مهارت‌های مدیریت نیروی انسانی برای مدیران و رهبران اهمیت زیادی دارد. مدیران بایستی توانایی ایجاد انگیزه در کارکنان خود را داشته باشند و قادر باشند تا بهره‌وری سازمان را به حداکثر برسانند.

۸- خلاقیت

پیش‌بینی می‌شود که خلاقیت به مهارتی کلیدی در آینده تبدیل شود. افراد خلاق این توانایی را دارند که اطلاعات ظاهراً پراکنده و نامرتبط را به یکدیگر انتقال دهند، و تمامی ایده‌ها را در کنار هم قرار دهند تا چیز جدیدی را ایجاد کنند.

۹- تفکر انتقادی

تفکر انتقادی شامل توانایی استفاده از منطق و استدلال برای بررسی یک مشکل یا مسئله، در نظر گرفتن راهکارهای مختلف برای رفع آن مشکل، و ارزیابی مزایا و معایب هر رویکرد است.

۱۰- حل مسائل پیچیده

در صدر فهرست مطلوب‌ترین مهارت‌های مورد نیاز تا سال ۲۰۲۰، توانایی حل مسائل پیچیده قرار دارد. این توانایی در گزارش مجمع جهانی اقتصاد به این شکل تعریف شده است: «ظرفیت حل مشکلات جدید و مبهم در شرایط پیچیده دنیای واقعی. حل مسئله به معنای قابلیت ارتجاعی ذهنی برای حل مسائلی است که فرد برای اولین بار با آنها مواجه می‌شود و به افرادی با توانایی حل مسائل پیچیده در محیطی که به سرعت در حال تغییر است و هر لحظه پیچیده‌تر می‌شود به شدت مورد نیاز است.

مهارت‌هایی که ذکر شدند توانایی ذاتی نیستند که افراد با آنها متولد شده باشند، بلکه این مهارت‌ها اکثراً اکتسابی هستند و انسان آنها را می‌آموزد. همان طور که دنیای اطراف و محیط‌های کاری به سرعت در حال تکامل هستند پرواضح است که افراد نیز باید خود را به طور مداوم سطح توانایی‌ها و اطلاعات خود را بالا ببرند و مهارت‌های مورد نیاز را در خود تقویت کنند.

خلاصه فصل

تاریخ پیشرفت انسان بر کره زمین مجموعه‌ای از تحولات عمیق را نشان می‌دهد که با عنوان انقلاب از آنها نام برده می‌شود. بشر تا کنون چندین انقلاب را تجربه کرده است. کشف آتش و کشاورزی و چهار موج انقلاب صنعتی از آن جمله است.

در انقلاب صنعتی اول با اختراع ماشین بخار انرژی آب جایگزین انرژی بدنی شد. دومین انقلاب صنعتی در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم با کشف نیروی برق آغاز شد و **انقلاب صنعتی سوم** با اختراع اینترنت و کامپیوتر. انقلاب صنعتی چهارم که در آستانه آن قرار داریم با سیستم‌های فیزیکی مجازی و پیشرفت‌های فوق سریع و تغییرات شگرف در عرصه هوش مصنوعی، فناوری دیجیتال و زیست‌فناوری تعریف می‌شود.

انقلاب صنعتی چهارم در سه حوزه فیزیکی، دیجیتال و زیستی تغییرات بنیادین ایجاد می‌کند. در **حوزه فیزیکی چهار نوآوری تحول‌آفرین شامل خودروهایی خودران، پروتئهای سه‌بعدی و ربانیک پیشرفته** و ساخت مواد جدید، در **حوزه دیجیتال سه نوآوری تحول‌آفرین شامل اینترنت اشیا، اقتصاد اشتراکی و هوش مصنوعی** و در **حوزه زیستی نوآوری‌های توالی‌یابی ژنی، زیست‌شناسی مصنوعی و رسانش مؤثر** ایجاد می‌شوند.

انقلاب‌های رخ داده در طول تاریخ زندگی بشر تأثیری مستقیم در مشاغل هر عصر برجای گذاشته است. این تأثیر در سه بخش خود را نشان می‌دهند. حذف مشاغل قدیمی، ایجاد مشاغلی جدید و تغییر نحوه انجام سایر مشاغل باقی‌مانده نمونه‌ای از این تغییرات هستند. انقلاب صنعتی چهارم بر زمینه دیجیتال و ترکیب فناوری‌های مختلف از جمله هوش مصنوعی، زیست‌فناوری و نانوفناوری استوار است. این شرایط تحولات زیادی را ایجاد می‌کنند که نتیجه آنها تغییر بی‌سابقه در الگوهای اقتصادی و کسب‌وکار خواهد شد. این تغییرات **مدل‌های کسب‌وکار را متحول می‌کنند**. فضای انجام کار، شرح وظایف، ماهیت و شیوه انجام کار دگرگون می‌شود. راه‌اندازی پلتفرم‌ها، اتوماتیک شدن انجام کارها، ورود ربات‌ها به عرصه کسب‌وکار، کاهش طول عمر شرکت‌ها و سازمان‌ها نمونه‌ای از تغییر فضای کسب‌وکار است. در اثر این تحولات مشاغل با سرعت بیشتری شروع و پایان می‌یابند. به عبارت دیگر طول عمر مشاغل کم می‌شود. پایداری و ثبات در مشاغل از بین رفته و اشتغال موقت، پروژه‌ای، فصلی و قراردادی جایگزین آنها می‌شود. نیروی کار بایستی توانایی انطباق‌پذیری در انجام فعالیت‌های متفاوت و نو را داشته باشد. همان طور که بخش زیادی از ویژگی‌های دنیای گذشته سپری شده است شغل‌های ثابت نیز به پایان خود نزدیک می‌شوند. تغییر فناوری و ایجاد چرخه‌های کوتاه‌تر تولید محصول این شرایط را تشدید کرده است. شرایط نوین کار در دنیای متحول قرن بیست‌ویکم نیاز به نیروی انسانی توانمند و ماهر دارد. برای اشتغال در این زمان و حفظ فرصت شغلی افراد باید از مهارت‌های فنی و تخصصی و مهارت‌های انسانی برخوردار باشند.

انعطاف‌پذیری شناختی، مهارت مذاکره، انگیزه خدمت‌رسانی، استدلال و تصمیم‌گیری، **هوش هیجانی**، توانایی همکاری با دیگران، مهارت‌های مدیریت منابع انسانی، خلاقیت، تفکر انتقادی و توانایی حل مسئله جزء ده مهارت انسانی است که برای اشتغال به آنها نیاز است.

سؤالات چهارگزینه‌ای

- ۱- مهم‌ترین تحول ایجاد شده در انقلاب صنعتی اول چه بود؟
 - الف- استفاده از ابزار
 - ب- ساخت ماشین
 - ج- اختراع ماشین بخار
 - د- افزایش مشاغل

- ۲- استفاده از اینترنت ویژگی کدام مرحله از انقلاب‌های صنعتی است؟
الف- چهارم ب- سوم ج- دوم د- اول
- ۳- کدام یک از گزینه‌های زیر جزء ویژگی‌های انقلاب صنعتی چهارم نیست؟
الف- استفاده از فضای مجازی ب- تلفیق فناوری‌ها
ج- استفاده از هوش مصنوعی د- ساخت ماشین‌های جدید

- ۴- ویژگی اصلی پلتفرم چیست؟
الف- ایجاد ارتباط بین تولید و عرصه محصول در فضای مجازی،
ب- گسترش بازارهای کسب و کار جدید با محصولات متنوع،
ج- استفاده از فناوری‌های جدید در ارائه خدمات و تولید محصولات،
د- به‌کارگیری نیروهای توانمند در کسب و کارهای مجازی.
- ۵- کدام یک از گزینه‌های زیر تغییر در ماهیت کارها را نشان می‌دهد؟
الف- استفاده از ربات‌ها ب- ناپایداری مشاغل
ج- اتوماتیک شدن کارها د- گسترش پلتفرم‌ها

سؤالات تشریحی

- ۱- چها ویژگی مهم انقلاب صنعتی چهارم را تشریح کنید.
- ۲- تغییراتی را که در فضای شغلی در حال رخ دادن است را تشریح کنید.
- ۳- پلتفرم چیست با یک مثال توضیح دهید.
- ۴- سه مورد از تغییرات تحول‌آفرین در حوزه زیست‌فناوری را معرفی کنید.
- ۵- چهار مورد از مهارت‌های انسانی مورد نیاز شاغلان را در مشاغل جدید تشریح کنید.

منابع

- بل، دنیل. (۱۳۸۲). *آینده فناوری*، ترجمه علیقلیان، انتشارات وزارت امور خارجه
- شواب، کلاوس. (۱۳۹۵). *انقلاب صنعتی چهارم*، ترجمه مرتضی شانی، انتشارات شهر کتاب.
- کاستلز، مانوئل. (۱۳۹۳). *قدرت ارتباطات*، ترجمه دکتر سعید کوثری و حسین بصیریان، پژوهشگاه فرهنگ و هنر و ارتباطات.

چشم‌انداز مشاغل در دنیای امروز ۲۳۷

10.1257/jep.29.3.31

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age : work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. New York: W. W. Norton & Company. Nota, L., Santilli, S., & Soresi.

economic growth: Is this time different? *Journal of Economic Perspectives*, 29(3), 31۵-0. doi:

Ford, M. (2015). *Rise of the robots technology and the threat of a jobless future*. New York: Basic Books.

Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2013). *The future of employment: How susceptible are jobs to computerization?* Oxford Martin School. Oxford, UK.

Furman, J. (2016). *Is this time different? The opportunities and challenges of artificial intelligence*. Paper presented at the AI Now: The Social and Economic Implications of Artificial Intelligence

Mokyr, J., Vickers, C., & Ziebarth, N. L. (2015). *The history of technological anxiety and the future of Technologies in the Near Term*, New York, NY.

منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر

- اندرسون، دیو. (۱۳۹۷). *چم و نم/استخدام، مترجمان پرویز درگی، آرش رضابور، مرتضی امیرعباسی و زهرا پاک‌آئین*. انتشارات بازاریابی
- قدیری، ارژنگ، هابر ماچر، اندی و پیترز، تئو (۱۳۹۶). *نورولیدرشیپ، ترجمه دکتر حسین وظیفه‌دوست و پرویز درگی، انتشارات بازاریابی*
- کراری، حبیب، ذهبی، رضا و حدادی، مهدی (۱۳۹۶). *انقلاب صنعتی چهارم و الگوی پیشرفت صنایع کشور، یازدهمین کنگره ملی پیشگامان پیشرفت*
- کویین، جانسون. (۱۳۹۴). *ذهن کارآفرینان*. ترجمه الهام کیان‌مهر و هاجر معیری‌فرد، انتشارات بازاریابی.

Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.

- De Stefano, V. (2016). The rise of the “just_in_time” workforce: On_demand work, crowdwork and labour
- Evans, D. S., & Schmalensee, R. (2016). *Matchmakers : The new economics of platform businesses*
Geneva: International Labour Office.
- McKinsey Global Institute. (2016). Independent work: Choice, necessity, and the gig economy. Retrieved from <http://www.mckinsey.com/mgi>.
- protection in the “gig_economy”. *ILO Conditions of Work and Employment Series* (Vol. 7).



پیوست‌ها

کلید سؤالات

فصل اول: تعاریف، کلیات و مفاهیم روان‌شناسی

۱- الف ۲- د ۳- الف ۴- ب ۵- ج ۶- ج ۷- ب

فصل دوم: تفاوت‌های فردی

۱- الف ۲- ب ۳- د ۴- ج ۵- د ۶- ج
۷- الف ۸- د ۹- ب ۱۰- الف ۱۱- د

فصل سوم: کار و شخصیت

۱- ب ۲- ۳- ج ۴- د ۵- الف ۶- ب ۷- د

فصل چهارم: انگیزش و پیشرفت شغلی

۱- الف ۲- ب ۳- د ۴- ج ۵- د
۶- ب ۷- الف ۸- ج ۹- د ۱۰- ب

فصل پنجم: یادگیری و آموزش کارکنان

۱- د ۲- ج ۳- ب ۴- الف ۵- ج
۶- ب ۷- د ۸- الف ۹- ب ۱۰- ج

فصل ششم: استرس‌های شغلی و روش‌های کنترل آن

- ۱- ب ۲- د ۳- الف ۴- ج ۵- الف
 ۶- ب ۷- ج

فصل هفتم: رضایت شغلی

- ۱- الف ۲- ب ۳- د ۴- ب ۵- ب
 ۶- د ۷- ج ۸- د ۹- د ۱۰- الف

فصل هشتم: ارزش‌ها و کار

- ۱- ج ۲- ب ۳- د ۴- الف ۵- ب

لیست رویدادهای استرس‌زای زندگی هلمز راهه

امتیاز	موقعیت	امتیاز	موقعیت	امتیاز	موقعیت	امتیاز	موقعیت
۲۰	تغییر در ساعات کار یا شرایط	۳۹	تغییر در کار	۱۵	فوت همسر	۱۰۰	
۲۰	تغییر در محل سکونت	۳۸	تغییر در وضع اقتصادی	۱۶	طلاق	۷۳	
۲۰	تغییر در محل تحصیل	۳۵	تغییر در تعداد درگیری‌ها یا همسر	۱۷	جدایی از همسر	۶۵	
۱۹	تغییر در سرگرمی‌ها	۳۲	وام مهم مسکن	۱۸	زندان شدن	۶۳	
۱۹	تغییر در فعالیت‌های مذهبی	۳۰	ناتوانی در پرداخت وام مسکن یا وامی دیگر	۱۹	فوت یکی از اعضای خانواده	۶۳	
۱۸	تغییر در فعالیت‌های مذهبی	۲۹	تغییر در مسئولیت‌های شغلی	۲۰	زخمی یا بیمار شدن	۵۳	
۱۷	وام کوچک خرید خانه	۲۹	رفتن یک فرزند از خانه	۲۱	ازدواج	۵۰	

پیوست‌ها ۲۴۱

۸	از دست دادن کار	۲۷	۲۲	اختلاف با والدین همسر	۲۹	۳۶	تغییر در ساعات خواب	۱۷
۹	آشنی با همسر	۲۵	۲۳	تحقق یافتن برنامه‌های شخصی سطوح بالا	۲۸	۳۷	تغییر در تعداد دور هم جمع شدن‌های خانوادگی	۱۶
۱۰	پازنسنکی	۲۵	۲۴	شروع مجدد یا قطع کار همسر	۲۶	۳۸	تغییر در عادات غذایی	۱۵
۱۱	تغییر در سلامتی یکی از اعضای خانواده	۲۴	۲۵	شروع با پایان تحصیلات	۲۶	۳۹	گذاراندن تعطیلات ناپسندی	۱۳
۱۲	حاملگی	۲۰	۲۶	تغییر در شرایط زندگی	۲۵	۴۰	شرکت در جشن- های نوروزی	۱۲
۱۳	مسائل جنسی	۳۹	۲۷	تجدیدنظر در عادات شخصی	۲۲	۴۱	خلات‌کاری‌های جزئی	۱۱
۱۴	ورود عضو جدید به خانواده	۳۹	۲۸	مسئله با والدین	۲۳	۴۲	-	-

شیوه اجرا

روش اجرای پرسش‌نامه به این شکل است که فرد موقعیت‌ها را خوانده و در صورتی که هریک از دگرگونی‌های ذکرشده در یک سال گذشته را داشته است امتیازهای مربوط به آنها را علامت می‌زند. در نهایت جمع کل امتیازها محاسبه می‌شوند.

اگر جمع کل امتیازها کمتر از ۱۵۰ باشد، بیانگر استرس پایین و بهداشت روانی خوب است. نمره کل بین ۱۵۰-۲۰۰ نشان دهنده استرس متوسط است. در این حالت ۳۷ درصد احتمال ابتلا به بیماری در طول سال وجود دارد. اگر جمع کل امتیازها ۲۰۰-۳۰۰ باشد نشان‌دهنده استرس بالاست و ۵۰ درصد احتمال ابتلا به بیماری در طول سال وجود دارد. اگر نمره کل بالاتر از ۳۰۰ باشد بیانگر سطح استرس شدید است و ۸۰ درصد احتمال ابتلا به بیماری در طول سال وجود دارد. اگر چه این مقیاس در پیش‌بینی فشار روانی عملکرد خوبی دارد ولی نباید نتایج آن را به طور مطلق در نظر

گرفت؛ گرچه بعضی موقعیت‌های ذکر شده سؤال‌برانگیز بوده و جای تردید دارد. همچنین در خصوص استرس‌زا بودن این موقعیت تفاوت‌های فردی زیادی وجود دارد که باید در تفسیر مقیاس به آن توجه شود (گنجی، ۱۳۹۱).

تست شخصیت‌شناسی هالند

تست شخصیت‌شناسی هالند به افراد کمک می‌کند که تیپ شخصیت خود را شناخته و براساس آن، شغل متناسب با تیپ شخصیتی خود را انتخاب کنند.

شیوه اجرا

در جدول زیر فهرستی از فعالیت‌های مختلف آورده شده است و روبه‌روی هریک خانه‌ای خالی در جدول قرار دارد و علامت اختصاری کدی که نوع شخصیت را مشخص می‌کند درج شده است. شما با توجه به میزان علاقه‌مندی خود به انجام هریک از امور زیر امتیاز مورد نظر خود را در خانه‌های خالی یادداشت کنید. دقت کنید که همه ستون/ها براساس نظری که دارید تکمیل شوند. نحوه نمره‌گذاری به شرح زیر است:

خیلی بدم می‌آید: ۱ بدم می‌آید: ۲ بی‌تفاوت: ۳
دوست دارم: ۴ خیلی دوست دارم: ۵

C	E	S	A	I	R	فعالیت‌ها
						۱- تست کیفیت قطعات قبل از ارسال و حمل‌ونقل
						۲- مطالعه ساختار بدن انسان
						۳- رهبری یک گروه موسیقی ناشنوا
						۴- دادن مشاوره شغلی به دیگران
						۵- فروش نمایندگی رستوران به افراد
						۶- تنظیم چک‌های حقوق ماهانه کارمندان دفتر
						۷- چیدن آجر یا کاشی ساختمان

					۸- مطالعه رفتار حیوانات
					۹- هدایت کردن بازی
					۱۰- انجام کار داوطلبانه در یک سازمان غیرانتفاعی
					۱۱- فروش کالا در فروشگاه
					۱۲- تهیه فهرستی از لوازم موجود در کامپیوتر یا دفتر یادداشت
					۱۳- کار بر روی دکل دریایی استخراج نفت
					۱۴- انجام تحقیق درباره گیاهان یا حیوانات
					۱۵- طراحی آثار هنری برای مجلات
					۱۶- کمک به افراد معتاد به الکل یا مواد مخدر
					۱۷- مدیریت اجرایی یک هتل
					۱۸- استفاده از یک برنامه کامپیوتری برای تهیه صورت‌حساب مشتری
					۱۹- جمع‌آوری قطعات الکترونیکی
					۲۰- توسعه یا ابداع یک روش درمانی جدید
					۲۱- ترانه‌نویسی
					۲۲- آموزش فردی ورزش روزانه
					۲۳- اداره یک سالن زیبایی یا آرایشگاه
					۲۴- حفظ و نگهداری از پرونده‌ها و سوابق کارمندان
					۲۵- راه‌اندازی ماشین سنگ‌بری در کارخانه
					۲۶- انجام تحقیقات بیولوژیکی
					۲۷- نوشتن کتاب یا نمایشنامه
					۲۸- کمک به افراد برای حل مشکلات خانوادگی

۲۴۴ روان‌شناسی کار

										۲۹- مدیریت یک بخش در یک شرکت بزرگ
										۳۰- محاسبه و ثبت داده‌های عددی و آماری
										۳۱- تعمیر شیر آب خراب
										۳۲- مطالعهٔ نهنگ‌ها و دیگر انواع جانوران آبی
										۳۳- نواختن یک آلت موسیقی
										۳۴- نظارت و سرپرستی کودکان در اردو
										۳۵- مدیریت فروشگاه پوشاک
										۳۶- راه‌اندازی یک ماشین‌حساب
										۳۷- جمع‌آوری محصولات کارخانه
										۳۸- کار در یک آزمایشگاه زیست‌شناسی
										۳۹- اجرای بدل‌کاری در یک فیلم سینمایی یا برنامه تلویزیونی
										۴۰- آموزش خواندن به کودکان
										۴۱- فروش خانه
										۴۲- مدیریت معاملات بانکی مشتری
										۴۳- نصب کفپوش در منازل
										۴۴- تهیه نقشه از زیر اقیانوس
										۴۵- طراحی مجموعه‌ای برای نمایش
										۴۶- کمک به سالمندان برای انجام فعالیت‌های روزانه خود
										۴۷- راه انداختن یک فروشگاه اسباب‌بازی
										۴۸- جابه‌جایی و دریافت پرونده‌ها

نمره‌گذاری تست

در جدول زیر شماره سؤال مربوط به هر بعد نشان داده شده است. برای نمره آزمون، نمرات هر ستون را باهم جمع بزنید و در جدول زیر قرار دهید.

ابعاد شخصیت	شماره سؤال مربوط به هر بعد	تیپ شخصیتی
R	۱- ۷- ۱۳- ۱۹- ۲۵- ۳۱- ۳۷- ۴۳	واقم‌گرا (Realistic)
I	۲- ۸- ۱۴- ۲۰- ۲۶- ۳۲- ۳۸- ۴۴	جستجوگر (Investigative)
A	۳- ۹- ۱۵- ۲۱- ۲۷- ۳۳- ۳۹- ۴۵	هنری (Artistic)
S	۴- ۱۰- ۱۶- ۲۲- ۲۸- ۳۴- ۴۰- ۴۶	اجتماعی (Social)
E	۵- ۱۱- ۱۷- ۲۳- ۲۹- ۳۵- ۴۱- ۴۷	متهور (Enterprising)
C	۶- ۱۲- ۱۸- ۲۴- ۳۰- ۳۶- ۴۲- ۴۸	قراردادی (Conventional)

هربعدی که بالاترین امتیاز را در آن کسب کرده‌اید، تیپ شخصیتی شما را نشان می‌دهد.

تست پنج عاملی شخصیت

خواننده گرامی هرکدام از عبارت‌های زیر را با دقت بخوانید و در پاسخ‌نامه یکی از گزینه‌های «کاملاً موافق/ موافق/ بی‌تفاوت/ کاملاً مخالف و مخالف» را علامت بزنید. دقت کنید که این سؤالات صحیح و غلط ندارند و براساس نظر و احساسی که در حال حاضر دارید به آنها پاسخ دهید.

۱. من دوست دارم همیشه آدم‌های زیادی دور و برم باشند.
۲. من دوست ندارم وقتم را با خیالبافی هدر بدهم.
۳. من سعی می‌کنم با دیگران خوش‌رفتار و مودب باشم.
۴. من چوسایل شخصی‌ام را مرتب و پاکیزه نگه می‌دارم.
۵. من اغلب خودم را کمتر از دیگران حس می‌کنم.
۶. من لیخند زدن به دیگران و بیرون رفتن با آنها را کار آسانی می‌دانم.
۷. من وقتی روش درست انجام یک کار را پیدا کنم به همان می‌چسبم و ادامه می‌دهم.
۸. من اغلب با اعضای خانواده بگو مگو دارم.
۹. من می‌توانم طوری برنامه‌ریزی کنم که کارهایم به‌موقع انجام شوند.

۱۰. وقتی من زیر بار استرسی بزرگ هستم بعضی مواقع احساس می‌کنم دارم از هم می‌پاشم.
۱۱. من خودم را لزوماً آدم امیدواری نمی‌دانم.
۱۲. نگاه کردن به نظم حاکم بر طبیعت و زیبایی هنرها برای من بسیار جالب است.
۱۳. بعضی از مردم من را آدم خودخواهی می‌دانند.
۱۴. من در کارهایم خیلی بابرنامه نیستم.
۱۵. من به‌ندرت احساس تنهایی و افسردگی می‌کنم.
۱۶. من واقعاً از صحبت کردن با دیگران لذت می‌برم.
۱۷. من معتقدم که اگر به دانشجویان اجازه بدهند که به سخنرانی‌های بحث برانگیز و متناقض گوش دهند، آنها سردرگم و گمراه می‌شوند.
۱۸. من بیشتر ترجیح می‌دهم که با دیگران همکاری کنم تا با آنها رقابت کنم.
۱۹. من سعی می‌کنم وظایفی که بر عهده‌ام هست را با وجدان کاری انجام دهم.
۲۰. حس می‌کنم اغلب اوقات دچار تنش و وحشت‌زدگی هستم.
۲۱. من ترجیح می‌دهم در جایی باشم که فعالیت وجود داشته باشد.
۲۲. خواندن یک شعر تأثیر ناچیزی بر من دارد یا اینکه اصلاً تأثیری ندارد.
۲۳. معمولاً من در مورد مقاصد دیگران بدگمان و عیبجو هستم.
۲۴. من دارای اهداف مشخصی هستم و برای این اهداف برنامه دارم.
۲۵. من بعضی وقت‌ها کاملاً احساس بی‌ارزشی می‌کنم.
۲۶. من معمولاً ترجیح می‌دهم کارها را به‌تنهایی انجام دهم.
۲۷. من معمولاً غذاهای جدید و ناآشنا را امتحان می‌کنم.
۲۸. من عقیده دارم اگر به اکثر مردم اجازه داده شود می‌خواهند از آدم امتیاز به دست آورند.
۲۹. من قبل از شروع هر کاری وقت زیادی را تلف می‌کنم.
۳۰. من به‌ندرت خودم را ترسو یا مضطرب می‌دانم.
۳۱. من اغلب احساس می‌کنم که پر از نیرو و انرژی هستم.
۳۲. من به‌ندرت متوجه می‌شوم که احساساتم در محیط‌های مختلف، متفاوت است.
۳۳. بیشتر مردمانی که می‌شناسم مرا دوست دارند.
۳۴. من برای دستیابی به اهداف خودم سخت تلاش می‌کنم.

۳۵. اغلب از نحوهٔ برخورد دیگران با خودم عصبانی می‌شوم.
۳۶. من آدم بشاش و دارای روحیه بالایی هستم.
۳۷. من معتقدم که برای اخذ تصمیم درباره موضوعات اخلاقی باید به مقامات دینی خودمان اقتدا کنیم.
۳۸. بعضی از افراد فکر می‌کنند من آدم سرد و حسابگری هستم.
۳۹. وقتی متعهد به انجام کاری می‌شوم مردم می‌توانند مطمئن باشند که به تعهدم پای‌بندم.
۴۰. اغلب وقتی کارها طبق نقشه پیش نمی‌رود یا اشتباه می‌شود احساس دلسردی می‌کنم و می‌خواهم آن را نیمه‌تمام رها کنم.
۴۱. من آدم خوش‌بینی نیستم.
۴۲. گاهی وقتی که شعری می‌خوانم یا به یک اثر هنری نگاه می‌کنم حالت یأس یا موحی از برافروختگی را در خودم تجربه می‌کنم.
۴۳. من در رفتار و نظر خود آدم سخت و بی‌انعطافی هستم.
۴۴. گاهی آن قدر که خودم می‌خواهم، قابل اعتماد نیستم.
۴۵. من به‌ندرت افسرده یا غمگین می‌شوم.
۴۶. همه زندگی و کارهای من با سرعت طی می‌شوند.
۴۷. من علاقه‌ای به تأمل و تفکر دربارهٔ ماهیت جهان یا وضعیت انسان ندارم.
۴۸. اغلب سعی می‌کنم با فکر و با ملاحظه باشم.
۴۹. من آدم سازنده و مولدی هستم که همیشه کارها را به ثمر می‌رساند.
۵۰. من اغلب احساس درماندگی می‌کنم و میل دارم شخص دیگری مسائل را حل کند.
۵۱. من شخص بسیار فعالی هستم.
۵۲. من خیلی کنجکاوام.
۵۳. اگر اشخاصی را دوست نداشته باشم از آنها پنهان نمی‌کنم.
۵۴. به نظر نمی‌رسد هرگز بتوانم کارهای خود را نظم و ترتیب بدهم.
۵۵. گاهی طوری احساس خجالت می‌کنم که دلم می‌خواهد خودم را از دیگران پنهان کنم.
۵۶. من ترجیح می‌دهم راه خودم را بروم تا اینکه رهبر دیگران باشم.
۵۷. من اغلب از بازی کردن با نظریه‌ها و افکار انتزاعی لذت می‌برم.
۵۸. اگر نیاز باشد من حاضرم از افراد دیگر برای رسیدن به مقاصدم استفاده کنم.
۵۹. من سعی می‌کنم کارهایم در حد عالی باشد.

تفسیر نمرات آزمون

شماره سؤالات هر بعد	نمره از ۱۲ تا ۲۴	نمره از ۲۴ تا ۴۸	نمره از ۴۸ تا ۶۰
۱ و ۶ و ۱۱ و ۱۶ و ۲۱ و ۲۶ و ۳۱ و ۳۶ و ۴۱ و ۴۶ و ۵۱ و ۵۶ (روان‌نژندی)	فاقد مشکل	علائم ضعیف در حد متوسط	روان‌نژندی بالا
۲ و ۷ و ۱۲ و ۱۷ و ۲۲ و ۲۷ و ۳۲ و ۳۷ و ۴۲ و ۴۷ و ۵۲ و ۵۷ (برون‌گرایی - درون‌گرایی)	درون‌گرایی	متوسط (نه کاملاً درون‌گرا و نه کاملاً برون‌گرا)	برون‌گرایی
۳ و ۸ و ۱۳ و ۱۸ و ۲۳ و ۲۸ و ۳۳ و ۳۸ و ۴۳ و ۴۸ و ۵۳ و ۵۸ (اشتیاق به تجارب تازه)	محافظه کاری	نه کاملاً محافظه‌کار است و نه چیزهای جدید را تجربه می‌کند	اشتیاق به تجارب تازه
۴ و ۹ و ۱۴ و ۱۹ و ۲۴ و ۲۹ و ۳۴ و ۳۹ و ۴۴ و ۴۹ و ۵۴ و ۵۹ (توافق‌پذیری)	توافق‌پذیری کم	توافق‌پذیری در حد متوسط	(توافق‌پذیری بالا)
۵ و ۱۰ و ۱۵ و ۲۰ و ۲۵ و ۳۰ و ۳۵ و ۴۰ و ۴۵ و ۵۰ و ۵۵ و ۶۰ (مسئولیت‌پذیری)	مسئولیت‌ناپذیری	مسئولیت‌پذیری در حد متوسط	مسئولیت‌پذیری بالا

پرسش‌نامه رضایت شغلی مینه‌سوتا

این پرسش‌نامه از ۶ خرده‌مقیاس شامل نظام پرداخت (سؤالات ۳ تا ۱۳) نوع شغل (سؤالات ۷ تا ۱۴)، فرصت‌های پیشرفت (سؤالات ۸ تا ۱۰)، جو سازمانی (سؤالات ۱۱ تا ۱۲)، سبک رهبری (سؤالات ۱۳ تا ۱۶) و شرایط فیزیکی (سؤالات ۱۷ تا ۱۹) تشکیل شده است.

نمره‌گذاری پرسش‌نامه به صورت طیف لیکرت است که برای گزینه‌های «کاملاً مخالفم»، «مخالفم»، «نظری ندارم»، «موافقم» و «کاملاً موافقم» به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته می‌شود.

پیوست‌ها ۲۴۹

امتیاز بین ۱۹ تا ۳۸ نشانه رضایت شغلی ضعیف امتیاز بین ۳۸ تا ۵۷ رضایت شغلی متوسط و بالاتر از ۵۷ نشانه رضایت شغلی خوب است.

گزینه‌ها
۱- در مقایسه با کار و فعالیت‌م احساس می‌کنم، حقوق و مزایایم کافی است.
۲- در این اداره امکانات رفاهی به طور عادلانه بین کارکنان توزیع می‌شود.
- شغل من با توانایی‌ام متناسب است.
- اکثر اوقات از مشاهده نتیجه کارم احساس خشنودی می‌کنم.
- من احساس می‌کنم که در کارم استقلال و آزادی عمل دارم.
- من از کارم بیشتر از اوقات فراغتم لذت می‌برم.
- در اداره ما پیشرفت و ترقی شغلی به لیاقت و توانمندی فردی بستگی دارد.
- در اداره ما به فرد امکان بروز توانمندی‌ها و استعدادهایش داده می‌شود.
- مدیریت اداره به ایجاد فرصت‌های برابر برای پیشرفت پرسنل، اعتقاد و تأکید دارد.
- مدیریت اداره به ایجاد فرصت‌های برابر برای پیشرفت پرسنل، اعتقاد و تأکید درد.
- در این اداره کارکنان احساس و روحیه همکاری با یکدیگر را دارند.
- از اینکه در محیط کارم افراد با صداقت و اعتماد متقابل کار می‌کنند، احساس رضایت دارم.
- ارتباط بین مدیریت و کارکنان در اداره ما به صورت مکتوب و رسمی است.
- در این اداره مدیران، مشکلات را با کارکنان مطرح می‌کنند و آنها را در تصمیم‌گیری‌های مربوطه دخالت می‌دهند.
- در این اداره مدیران اطلاعات مورد نیاز را از کارکنان اخذ می‌کنند و خود به‌تنهایی تصمیم می‌گیرند.

۲۵۰ روان‌شناسی کار

- بین مدیر و کارکنان همدلی و اعتماد وجود دارد.
- فضای فیزیکی و میزان نور محیطی که من در آن کار می‌کنم مناسب است.
- دکوراسیون و تجهیزات اداری محیطی که من در آن کار می‌کنم مناسب است.
- سرمایش و گرمایش محیطی که من در آن کار می‌کنم مناسب است.

