
بسم الله الرحمن الرحيم

شرح جامع و نمونه سوالات

روانشناسی صنعتی و سازمانی

«روانشناسی»

مولفان: صادق خدامرادی - هادی پناهی

انتشارات ارشد

پیشگفتار ناشر

خداوند بزرگ را شاکریم که فرصتی عنایت فرمود تا بتوانیم قدمی در جهت گسترش علم و فرهنگ کشور عزیزمان برداریم و مسیری هموار را در اختیار مخاطبان و داوطلبان علاقمند به ادامه تحصیل قرار دهیم. از آنجائی که درحوزه کتاب‌های درسی و کمک درسی کارشناسی ارشد کتاب‌های زیادی به رشته تحریر در آمده است با این حال وجود یک مجموعه جامع، دقیق، کامل و دارای رفرنس(منابع) مستند احساس می‌شود.

همیشه دغدغه داشتیم که ای کاش می‌شد تمامی منابع پراکنده و گاهاً دست نایافتنی کنکور در یک مجموعه به گونه‌ای جذاب و شیوا آماده می‌شد و همچنین سوالات دوره‌های قبل کنکور نیز به گونه‌ای تشریحی پاسخ داده می شدند، که خدشه‌ای بر آنها وارد نشود و خیال داوطلبان عزیز آنقدر آسوده باشد که اطلاعات مندرج در پاسخنامه‌ها را برای بهره‌گیری در آزمون خود بکار گیرند. این کار با یاری خداوند بزرگ و همکاری نخبه‌ترین دانشجویان و اساتید کشور در انتشارات ارشد هماهنگ گردید و در تمامی مقاطع تحصیلی از کاردانی به کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری در حوزهٔ آزمون‌های سراسری – آزاد و پیام نور بسته‌های آموزشی شامل کتاب‌های بانک سوالات و کتاب‌های شرح جامع درس آماده گردید. در تهیه مجموعه‌های فوق‌الذکر از فارغ‌التحصیلان کارشناسی ارشد و دکتری که حائز رتبه‌های تک رقمی کنکور می‌باشند، استفاده کرده‌ایم، تا شما عزیزان بتوانید در راستای افزایش توان علمی خود در جهت نیل به مقصود خویش نایل آیید. بدون تردید می‌توان گفت که برای اولین بار در نظام آموزشی کشور مجموعه‌ای به این سبک عرضه می‌شود که در کیفیت و کمیت بی‌نظیر بوده و تمامی نیازهای دانشجویان و داوطلبان عزیز را پوشش می‌دهد. امید است که استفاده از این مجموعه عزیزان را در جهت موفقیت در آزمون یاری رسانده باشد. در پایان لازم به ذکر است که بی نقصی محض از آن خداوند متعال می‌باشد، بنا براین از تمامی خوانندگان و داوطلبان عزیز خواهشمندیم نظرات سازنده خود را در مورد این کتاب به سایت انتشارات ارشد اعلام نمایند تا ما را در جهت هر چه بهتر آماده کردن این محصولات یاری رسانند.

با تشکر

ناشـــــر

www.arshadbook. ir

پیشگفتار مولف

اگر خواستی و نتوانستی که هیچ .... اما اگر روزی توانستی و نخواستی، آنگاه منتظر روزی باش که بخواهی و نتوانی.

روان‌شناسی صنعتی و سازمانی از رشته‌های تقریباً نوظهور در جامعه آکادمیک اروپا و آمریکا است. این رشته در حال حاضر به عنوان پردرآمدترین گرایش روانشناسی در غرب توجه مخاطبان زیادی را به خود جلب کرده است. در ایران نیز رشتهٔ روانشناسی صنعتی و سازمانی چند سالی است که در دانشگاه‌ها تدریس و مطالعه می‌شود.

کتاب حاضر برگرفته از جامع‌ترین و کاملترین منبع درس روان‌شناسی صنعتی و سازمانی است که در آن سعی شده است، مطالب طبق اهمیت آورده شوند همچنین در برخی فصول برای تکمیل مبحث از کتابهای گرایش‌های روان‌شناسی عمومی و بالینی استفاده شده است که عنوان آنها در قسمت منابع پایان کتاب موجود است. امید است دانشجویان و داوطلبان تحصیلات تکمیلی رشته‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی از این کتاب کمال استفاده را ببرند.

صادق خدامرادی

Sadegh. Khodamoradi @ yahoo.com

فهرست مطالب

عنوان صفحه

پیشگفتار ناشر ۳
پیشگفتار مولف ۴

فصل اول: اصول، مبانی و فعالیت ها

تاریخچه ۱۴
جنگ جهانی اول (از ۱۹۱۷ تا ۱۹۱۸) ۱۶
سالهای بحران و جنگ جهانی دوم ۱۶
سالهای بعد از جنگ ۱۶
(فعالیت های روانشناسی صنعتی و سازمانی) ۱۷
تستهای آخر فصل ۱۹
پاسخ تستهای آخر فصل ۲۰

فصل دوم: روش تحقیق در روانشناسی صنعتی/سازمانی

سئوالهای پژوهش ۲۳
مفاهیم مهم در طراحی پژوهش ۲۴
طرح های پژوهشی ۲۵
طرح های زمینه یابی ۲۶
طرح های مشاهده ای ۲۷
مطالعات کیفی ۲۷
نکات مهم طرح های اصلی تحقیق ۲۸
روش همبستگی ۲۸
شیوه مطالعه موردی ۲۹
اندازه گیری متغیرها ۲۹
شیوه های مشاهده ای ۲۹
شیوه های خودسنجی ۳۰
مشکلات پژوهش علمی ۳۰
تستهای آخر فصل ۳۱
پاسخ تستهای آخر فصل ۳۲

عنوان..... صفحه

فصل سوم: رهبری

رویکردهای برای مطالعه رهبری..... ۳۸
نظریه‌های رهبری..... ۳۸
تبادل رهبر - عضو..... ۴۰
نقش انتظارات..... ۴۱
تستهای آخر فصل..... ۴۲
پاسخ تستهای آخر فصل..... ۴۳

فصل چهارم: انگیزش

انگیزش چیست..... ۴۶
نظریه‌های انگیزشی در محیط کار..... ۴۶
نظریه انگیزشی پیشرفت..... ۴۷
نظریه‌های نیاز..... ۴۹
نظریه سلسله مراتب نیازها..... ۴۹
نظریه بودن، وابستگی، و رشد (ERG)..... ۵۰
نظریه انگیزش بهداشتی (تئوری دو عاملی)..... ۵۰
نظریه ویژگی‌های شغل (مدل خصوصیت‌های شغلی)..... ۵۲
نظریه جاذبه ـ وسیله ـ انتظارVIE..... ۵۵
نظریه خودکارآمدی..... ۵۶
نظریه‌های عدالت..... ۵۶
نظریه هدف‌گذاری (تئوری تعیین هدف)..... ۵۷
نظریه کنترل..... ۵۹
نظریه کنش..... ۵۹
نظریه تقویت..... ۶۱
خلاصه فصل..... ۶۴
تستهای آخر فصل..... ۶۶
پاسخ تستهای آخر فصل..... ۶۷

عنوان..... صفحه

فصل پنجم: خشنودی شغلی

نظریه‌های خشنودی شغلی ۷۱
اندازه‌گیری خشنودی شغلی ۷۳
شغل، شکلی از خشنودی ۷۵
ویژگی‌های شخصی و خشنودی شغلی ۷۶
توانایی شناختی ۷۷
خشنودی شغلی و عملکرد شغلی ۷۹
خشنودی، سلامتی و رفاه ۸۲
خشنودی شغلی و رضایت از زندگی ۸۲
تستهای آخر فصل ۸۳
پاسخ تستهای آخر فصل ۸۴

فصل ششم: تعهد سازمانی

دلبستگی شغلی ۸۷
تعهد سازمانی ۸۸
هیجان در محیط کار ۸۹
تعهد سازمانی و رضایت شغلی ۹۰
برنامه سود دهی ۹۲
تستهای آخر فصل ۹۴
پاسخ تستهای آخر فصل ۹۵

فصل هفتم: عدالت سازمانی

عدالت توزیعی ۹۹
عدالت آیین‌نامه‌ای ۱۰۰
طبقه‌بندی انواع عدالت ۱۰۰
قرارداد روانشناختی ۱۰۳
رفتار ضد اجتماعی در محیط کار ۱۰۵
تستهای آخر فصل ۱۰۹
پاسخ تستهای آخر فصل ۱۱۰

عنوان..... صفحه

فصل هشتم: سازمان‌ها و تغییر سازمانی

تئوری‌های سازمان ۱۱۳
نظریه کلاسیک ۱۱۳
نظریه‌ی نئوکلاسیک ۱۱۴
نظریه نظام‌ها ۱۱۵
ساختار سازمان..... ۱۱۶
ساختارهای سازمانی غیرسنتی ۱۱۸
ساختار سازمانی و محیط خارجی ۱۲۰
مولفه‌های نظام‌های اجتماعی ۱۲۳
سازمان‌های جهانی ۱۲۵
تستهای آخر فصل ۱۳۱
پاسخ تستهای آخر فصل ۱۳۲

فصل نهم: توسعه سازمانی

مراحل توسعه سازمانی..... ۱۳۵
مرحله نهایی. ارزشیابی نتایج مداخلات..... ۱۳۵
روش‌های توسعه سازمانی ۱۳۶
گروه‌های آموزشی ۱۳۷
خلاصه فصل..... ۱۳۹
نکات پایانی..... ۱۴۱
تستهای آخر فصل ۱۴۲
پاسخ تستهای آخر فصل ۱۴۳

فصل دهم: تیم‌ها و کار تیمی

« منشأ تیم‌های کاری » ۱۴۷
« انواع تیم‌ها »..... ۱۴۷
« اصول کار تیمی »..... ۱۴۸
« ساختار تیم »..... ۱۴۸
(جامعه پذیری) ۱۴۹
تیم‌های مجازی ۱۵۱
آموزش تیم‌ها ۱۵۲

عنوان..... صفحه

نمونه هایی از تیم در سازمان‌ها..... ۱۵۳
انسجام گروهی ۱۵۴
تکنولوژی رایانه و ساختار سازمان ۱۵۴
جامعه پذیری کارکنان جدید ۱۵۴
تستهای آخر فصل ۱۵۶
پاسخ تستهای آخر فصل ۱۵۷

فصل یازدهم: فرایندهای گروهی در سازمان کاری

نقش‌ها ۱۶۱
اجتماعی شدن سازمانی ۱۶۱
فرایندهای اصلی گروهی..... ۱۶۲
تعارض در سازمان ۱۶۴
فرایند تصمیم گیری گروهی ۱۶۷
تستهای آخر فصل ۱۷۰
پاسخ تستهای آخر فصل ۱۷۱

فصل دوازدهم: شرایط محیط کار

تسهیلات مراقبت و نگهداری از کودکان..... ۱۷۵
ادارات فضا آرایی شده و و طراحی چشم اندازها..... ۱۷۵
دوره کار بهینه چیست ؟ ۱۷۷
استخدام دائمی و پاره وقت..... ۱۷۷
شرایط اجتماعی و روانشناختی کار ۱۷۸
تستهای آخر فصل ۱۸۰
پاسخ تستهای آخر فصل ۱۸۱

فصل سیزدهم: عوامل انسانی در طراحی کار

نمایشگرها ۱۸۵
« متصدی پردازش اطلاعات و تصمیم گیری »..... ۱۸۶
محیط کار : طراحی فضای کار..... ۱۸۸
تستهای آخر فصل ۱۹۰
پاسخ تستهای آخر فصل ۱۹۱

عنوان..... صفحه

فصل چهاردهم: سلامت شغلی کارکنان

تاثیرات محیطی بر سلامت روانی..... ۱۹۵
مفهوم سلامت روانی ۱۹۷
تدابیر و مداخله‌های لازم برای پیشگیری و درمان استرس در محیط کار..... ۲۰۱
بیماری‌های روانزاد جمعی ۲۰۱
پاسخ تستهای آخر فصل ۲۰۳
پاسخ تستهای آخر فصل ۲۰۴
سؤالات روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۵ ..... ۲۰۵
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۵ ..... ۲۰۹
سؤالات روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۶ ..... ۲۱۰
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۶ ..... ۲۱۴
سؤالات روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۷ ..... ۲۱۵
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۷ ..... ۲۱۸
سؤالات روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۸ ..... ۲۱۹
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۸ ..... ۲۲۲
سؤالات روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۹ ..... ۲۲۳
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۸۹..... ۲۲۶
سوالات روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۰..... ۲۲۷
پاسخنامه روانشناسی صنعت و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۰ ..... ۲۳۰
سؤالات روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۱..... ۲۳۱
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۱..... ۲۳۳
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۲..... ۲۳۴
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۲ ..... ۲۳۶
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۳..... ۲۳۷
پاسخنامه روانشناسی صنعتی و سازمانی سراسری سال ۱۳۹۳ ..... ۲۴۰

فصل اول

اصول، مبانی و فعالیتها

عناوین اصلی

- تاریخچه
- جنگ جهانی اول (از ۱۹۱۷ تا ۱۹۱۸)
- سالهای بحران و جنگ جهانی دوم
- سالهای بعد از جنگ
- فعالیتهای روانشناسی صنعتی و سازمانی
- تستهای آخر فصل
- پاسخ تستهای آخر فصل

فصل اول

اصول، مبانی و فعالیت ها

روانشناسی مطالعه علمی رفتار و فرآیندهای روانی است. یکی از زمینه های تخصصی روانشناسی، روانشناسی صنعتی/سازمانی[1] است که بخش شماره ۱۴، انجمن روانشناسان آمریکا APA را تحت نام جامعه روانشناسان صنعتی و سازمانی (SIOP)[2] به خود اختصاص داده است. SIOP اولین سازمان حرفه ای روانشناسی صنعتی/سازمانی در دنیاست.

روانشناسی صنعتی/سازمانی رفتارهای آدمی را در محل کار مطالعه می کند و دو هدف دارد:

اول: انجام تحقیق به منظور افزایش دانش و درک ما از رفتار کاری انسان.

دوم: پیاده کردن آن دانش برای بهبود رفتار کاری و محیط کار و شرایط روانشناختی کارگران.

بنابراین روانشناسان صنعتی/سازمانی چنان آموزش می بینند که با مفهومی که در مدل دانشمند-کارورز موردنظر است، هم دانشمند باشند هم کارورز.

هدف علمی روانشناسی صنعتی/ سازمانی مطالعه و درک تمام جنبه های رفتار در کار است.

روانشناسی صنعتی/سازمانی دارای دو بخش اصلی است: صنعتی (یا کارکنان) و سازمانی. با این وجود محتوای دو بخش اصلی متداخل بوده و به راحتی قابل تفکیک نمی باشد. روانشناسی صنعتی به عنوان شاخه قدیمی متمایل به بهبود اثربخشی سازمانی از طریق استفاده مناسب از منابع انسانی یا افراد بود و به موضوعاتی چون طراحی شغل، گزینش کارکنان، آموزش کارکنان، و ارزشیابی عملکرد علاقه مند بود. روانشناسی سازمانی از هنگام جنبش روابط انسانی در سازمانها رشد نمود. این حیطه بیشتر از روانشناسی صنعتی به فرد و خود کارکنان در محیط کار علاقه مند می باشد. موضوعات سازمانی، نگرش کارکنان، رفتارکارکنان، استرس شغلی و کنش های سرپرستی را شامل می شود. زمینه های صنعتی و سازمانی همیشه وضوحاً قابل تفکیک نمی باشند و همین امر ماهیت وسیع و گسترده این حیطه و با هم بودن این دو را پیشنهاد می‌کند.

بلوم و نیلور روانشناسی صنعتی/سازمان را چنین تعریف کردند: (کاربرد یا گسترش حقایق و اصول روانشناختی به مشکلات انسانهای که در زمینه صنعت و تجارت کار می‌کنند.)

دکتر علی مهداد در تعریفش چنین می‌آورد: (روانشناسی صنعتی/سازمانی عبارت است از علم بررسی مجموعه عوامل و متغیرهایی که رفتار فرد را در دنیای کار تحت تأثیر قرار می‌دهند.)

1- Industrial Organizatioal Psychology (I/o Psych)

2 - Society for industrial – organizational psychology (SIOP)

هدف کاربردی روانشناسی صنعتی/سازمانی به کاربرد اصل روانشناختی و دانش بدست آمده از تحقیق در رفتار کاری بستگی دارد. (حل و فصل مسائل و مشکلات ویژه مربوط به کار یا ارزشیابی یک آزمون پرسنلی یا انجام یک تحقیق میدانی). روانشناس صنعتی/سازمانی دارای دو جهت است: **علم و عمل**.

جهت اول: روانشناس صنعتی/سازمانی دارای حق قانونی تفحص علمی می باشد و علاقه مند به رشد و توسعه دانش درباره انسان در محیط کار بوده و چون سایر علوم یک رشته علمی است. در این جهت روانشناس صنعتی و سازمانی یک فرد دانشگاهی است. جهت دیگر-جهت حرفه ای- مربوط به کاربرد دانش برای حل مشکلات واقعی دنیای کار است.

اغلب روانشناسان این رشته دارای احساس وابستگی به هر دو جهت علم و عمل اند. به همین لحاظ تربیت و آموزش این روانشناسان بر مبنای الگوی عالم-عامل[1] قرار گرفته که این روش در هر دو زمینه پژوهش علمی و کاربرد عملی آموزش می‌دهد. روانشناسان صنعتی و سازمانی در مشاهده رفتار مردم در دنیای کار بر مبنای بهترین سنت علم، یعنی عینیت، بی طرفی و نظام‌مندی، عمل می‌کنند. متد علم روانشناسی عینی است، چون بر مشاهده متمرکز است.

روانشناسان صنعتی و سازمانی رفتار کارکنان را در مشاغل آنها تحت شرایط کنترل دقیق و نظام مند مشاهده می‌کنند. روانشناسان صنعتی و سازمانی در چهار زمینه اصلی می‌کوشند: در دانشگاه، بیشتر عالم هستند و در زمینه مشاوره بیشتر به کار گیرنده علم (عامل) بوده اند، و در دولت و تجارت و صنایع.

بیشتر فعالیت های استخدامی روانشناسان صنعتی/سازمانی در دانشگاه ها ۳۸٪ و کمترین آن در حکومت ۷٪ است. بیشتر کارهای اساسی روانشناسان صنعتی/سازمانی در دانشگاه ها ۳۹٪ و کمترین آن در حکومت ۹٪ است. بروکسل و همکاران ارزش‌های روانشناسان صنعتی/سازمانی را که کار کردن در دانشگاه ها را به عنوان عالم و کار کردن در سازمان ها را به عنوان کاربرنده علم انتخاب می کنند را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که عالمان ارزش بالاتری را به اختیار و پژوهش علمی قابل می باشد، در حالیکه بکار برندگان علم ارزش بالاتری به تعلق (میل کار کردن به دیگران) و محیط کار سازمان یافته قایل بودند.

تمرکز اصلی در حوزه عملی کاربرد اصول و یافته های علم روانشناسی صنعتی/سازمانی می باشد.

اغلب تلاش های روانشناسان صنعتی/سازمانی به سوی افزایش اثربخشی سازمان ها هدایت می‌گردد.

تاریخچه

اصطلاح روانشناسی صنعتی برای اولین بار در سال ۱۹۰۴ در مقاله برایان ارائه گردید. برایان تأکید زیادی بر آزمایش مهارت های واقعی داشت که همین تأکید مبنایی برای توسعه روانشناسی علمی تلقی می‌گردد وی یکی از پیشروان روانشناسی صنعتی و سازمانی می باشد.

دومین نیروی عمده در تکامل این رشته تمایل مهندسان صنایع به بهبود کارایی است. زن وشوهری به نام های فرانک و لیلیان گیلبرت اقدام به مطالعه اولیه درباره زن و جنبش تولید صنعتی کردند. آنان دارای درست ترین درک از عوامل حرکت انسانی در پژوهش خود بودند. یوست اشاره می کند که گیلبرت به (انسان بودن) به عنوان عاملی بسیار مهم در صنعت تأکید

1- Scientist-Practitioner model

دارد. ورود روانشناسی در جهات کاربردی و تمایل به افزایش کارایی صنعتی، به عنوان یک عامل برای حیات روانشناسی صنعتی/سازمانی تلقی می شود. روانشناسی صنعتی از ۱۹۱۰، که تا ۱۹۷۰ کلمه (سازمانی) بر آن افزون نشده بود. به صورت یک زمینه تخصصی و قانونی در حیطه روانشناسی درآمد. چهار شخصی که به عنوان بنیانگذاران روانشناسان صنعتی/سازمانی شناخته شده اند:

والتر دیل اسکات: به عنوان یک روانشناس بر این نکته تأکید داشت که رهبران مؤسسات بازرگانی در تبلیغات خود نیاز به کاربرد علم روانشناسی دارند. از اسکات چندین کتاب منتشر شده است از جمله: نظریه تبلیغات، روانشناسی تبلیغات، مردان اثرگذار بر تجارت و افزایش کارایی انسان در تجارت. طی جنگ جهانی اول، اسکات عامل مهم کاربرد روانشناسی کارکنان در ارتش بود.

فردریک تیلور: معتقد بود که اصول علمی در مطالعه رفتار کاری می تواند مورد استفاده قرار گرفته کارآیی و بهره وری کارگران را افزایش دهد. او احساس می کرد که (یک روش منحصر بفرد) به عنوان بهترین روش برای انجام هر کار مشخصی وجود دارد. او با تقسیم علمی یک کار به جزءها و حرکت های قابل اندازه گیری و ثبت زمان لازم برای انجام هر حرکت معتقد بود که می تواند سریع ترین و کارآمدترین شیوه انجام یک کار را تدوین کند. تیلور در پیاده کردن روش خود که به مطالعه **زمان-و-حرکت** معروف شد کاملاً موفق بود. این روش اغلب میزان کار کارگر را دو برابر، سه برابر و حتی چهار برابر می‌کرد. سیستم تیلور برای پیاده کردن اصول علمی برای افزایش کارایی و بهره‌وری کار در نهایت به نام **مدیریت علمی** شهرت یافت. تیلور ارزش طراحی مجدد شرایط کاری را برای دستیابی به بازده بالاتر برای کارخانه و دستمزدی بهتر را برای کارگران، محقق ساخت.

وان دو واتر اصول مدیریت علمی تیلور را چنین برشمرد:

۱- علم فراتر قواعد علمی انجام کار.
۲- گزینش علمی و آموزش.
۳- جمع گرایی فراتر از فردگرایی.
۴- شرایط کار یکسان برای مدیریت و کارکنان.

یکی از پیامدهای مدیریت علمی به کارگیری غیرانسانی کارگران برای دستمزد بیشتر سبب بیکاری تعداد زیادی از کارگران شد.

لیلیان مولر گیلبرت: وی اولین فردی بود که درباره تشخیص اثرات استرس و خستگی بر روی کارگران مطالعه و بررسی نمود. گیلبرت و همسرش فرانک، حیطه های مهندسی و روانشناسی را در مطالعه اینکه افراد چگونه وظایف خود را انجام می دهند، ترکیب نمودند. بسیاری معتقدند لیلیان اولین دکترای این رشته بود؛ گرچه بعضی معتقدند بروس،وی،مور اولین فارغ التحصیل دوره دکترای این رشته می باشد.

هوگومونستربرگ: کتاب (روانشناسی و اثربخشی صنعتی) وی به عنوان اولین کتاب درسی دانشگاهی در این حیطه بود که شامل سه قسمت است: گزینش کارکنان، طراحی شرایط محیط کار، کاربرد روانشناسی در فروش.

- ✓ بعضی از نویسندگان هوگومونستربرگ را پدر روانشناسی صنعتی خوانده‌اند.

جنگ جهانی اول (از ۱۹۱۷ تا ۱۹۱۸)

رابرت یرکس روانشناسی بسیار مقید به درگیر کردن روانشناسی در جنگ بود. یرکس و همکاران کلیه آزمون های عمومی هوش را مرور و یک آزمون به نام **آزمون آلفا** پدید آوردند و هنگامی که متوجه شدند که ۳۰٪ متقاضیان استخدام بی سوادند، **آزمون بتا** را ابداع نمودند. آزمون های آلفا و بتا نمونه اولین تلاش ها برای تدوین آزمون های گروهی می باشد که برای تعیین شغل نیروهای نظامی بوجود آمد.

سالهای بحران و جنگ جهانی دوم

در دهه ۱۹۲۰ روانشناسی صنعتی رشد خود را آغاز کرد.

در معروفترین تحقیقات این دوره، التون مایو تأثیر روشنایی را روی بهره وری کارگران تجربه می کرد. مایو و **جنبش روابط انسانی او** به نقش عوامل اجتماعی در تعیین رفتار شغلی تأکید داشت. او طی یک سری از تحقیقات خود اهمیت **روحیه کارگری و رضایت کاری** را در انجام وظایف نشان داد. مایو مقوله تأثیر هاوثورن را کشف کرد؛ این مقوله اعتقاد دارد رفتار افراد تنها به علت این واقعیت که می دانند مورد مشاهده قرار می‌گیرند و انتظاراتی که از آنها به عنوان افرادی که در یک تحقیق مشارکت می‌کنند وجود دارد تغییر می یابد. جنبش روابط انسانی معتقد است که یک محیط کار هماهنگ، با روابط مناسب درون فردی بین همکاران بهره وری را افزایش خواهد داد، بخصوص زمانی که خودکار خسته‌کننده و یکنواخت باشد. طبق نظر مایو کارگران در یک کار تکراری یا وضعیتی با سطح نازل که بخودی خود رضایت بخش نیست برای انگیزش به محیط اجتماعی روی می‌آوردند.

بین دو جنگ جهانی، اداره پژوهش آداب فروشندگی توسط والتر بینگهام در مؤسسه تکنولوژی کارنگی تأسیس گردید. شرکت تأثیرگذار، شرکت روانشناسی جیمز کاتل بود که در سال ۱۹۲۱ بوجود آمد؛ هدف اساسی او این بود که روانشناسی را به صورت مؤثر و مفید در حوزه صنعت بگستراند.

- ✓ **اثر هاوثورن** عبارت است از پدیده تغییر در رفتار که به دنبال رفتار جدید ایجاد و با کاهش تازگی اثر، تدریجاً به سطح قبلی رفتار باز می گردد. امروزه مطالعات هاوثورن به عنوان نقطه تحولی در شکل روانشناسی صنعتی به منزله بزرگترین رویداد، مورد توجه روانشناسان معاصر قرار گرفته است. روانشناسان صنعتی با شروع جنگ جهانی دوم با یک وظیفه خطیر روبرو شدند: کمک به بسیج مردم در راستای جنگ.

والتر بینگهام هدایت کمیته طبقه بندی پرسنل ارتش را که در پاسخ به نیاز ارتش به طبقه بندی و آموزش شکل گرفته بود، به عهده گرفت. براین اساس آزمون گروهی تحت عنوان آزمون طبقه بندی عمومی ارتش بوجود آمد.

جنگ جهانی دوم سکوی پرشی برای تصحیح فنون روانشناسی صنعتی بود و کارآمدی مهارت های روانشناسان کاربردی را افزایش داد.

سالهای بعد از جنگ

در سالهای جنگ بود که رشد صنایع دفاعی به شکوفایی بیشتر یک حوزه تخصصی بنام روانشناسی مهندسی انسانی (که امروزه روانشناسی عوامل انسانی یا عوامل ارگونومی نامیده می شود) منجر شد. از روانشناسی مهندسی انسانی خواسته شد تا

سیستم‌های کنترلی را که هم حساس و هم بکاراندازی آنها آسان باشد طراحی کنند. روانشناسی مهندسی ترکیبی از روانشناسی صنعتی و تجربی بود که با عنوان سابق روانشناسی تجربی کاربردی فعالیت داشت.

بیشترین پیشرفت این رشته طی ۲۰ سال اخیر رخ داده است.

کمپل شماری از تلاش های این رشته را برای بکارگیری آزمون ها در گزینش و طبقه بندی پرسنل ارتش تشریح می کند. پروژه های که تکمیل آن ده سال طول می‌کشد و روانشناسان بسیاری را برای انجامش درگیر می‌کند. که پروژه (A) نامیده می شود و شامل توسعه توان استعداد حرفه ای خدمات ارتش (ASVAB) است.

(فعالیت های روانشناسی صنعتی و سازمانی)

مفهوم تجارت الکترونیکی شامل شبکه های تهیه، توزیع و مشتریانی می گردد که به صورت آنلاین به مبادله اطلاعات می پردازند. در دهه های گذشته استانداردهای نمونه برای قضاوت درباره سازمان ها، کیفیت و کمیت محصولات و خدمات آنها بود. در عنصر اطلاعات (۱۹۹۴ تاکنون)، استاندارد حساس و شاخص اضافه می گردد که سرعت در تحویل می باشد. هکست چنین پیشنهاد می کند که هدف روانشناسی حرفه ای درگذشته کمک به افراد برای پیدا کردن شغلی مناسب برای آنها بود که باید به تأکید بر کمک به کارکنان برای مقابله و کنار آمدن با استرس های ناشی از تغییرات سریع و ناگهانی در محیط کار تغییر پیدا کند.

در ۱۹۹۲ کاتزل و آستین تاریخ روانشناسی صنعتی/سازمانی را به رشته تحریر درآوردند. آنها به این نکته اشاره داشتند که وجه ممیز تاریخ این رشته آمیختگی مستمر مشارکت های علمی با حرفه ای است. این دو از موریس ویتلس یکی از پیشگامان این رشته نقل می کنند که او برای روانشناسی صنعتی/سازمانی دو قلمرو قائل بوده است و می گوید:

(اگر آن علم نیست، عمل خوبی هم نیست) و (اگر آن عمل نیست، علم خوبی هم نیست).

روانشناسی بین فرهنگی مشابهات و تفاوت های کنش های اجتماعی و روانی افراد را در فرهنگ های متفاوت و گروه های قوی مختلف بررسی می کند.

ارز با احتیاط به این نکته اشاره می کند که چرا روانشناسان صنعتی/سازمانی از تفاوت های فرهنگی برای حل مشکلات رفتاری کار باید، آگاه باشد.

کاترل و گوزو گزارش می نمایند که ۸۷٪ رویکردهای روانشناختی مرتبط با بهبود اثربخشی کارکنان موفق بوده است.

حیطه های روانشناسی صنعتی و سازمانی: استخدام و گزینش کارکنان-ارزیابی عملکرد کارکنان- توسعه و آموزش کارکنان، رهبری سازمانی، انگیزش، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی.

وضعیت روانشناسی صنعتی/سازمانی در حال و آینده:

جریان اول: ماهیت در حال تغییر: کوچک کردن اندازه سازمان، استراتژی محدود کردن نیروی کار یک سازمان شیوه ای برای بهبود کارایی سازمانی، بهره وری و یا رقابت محسوب می شود. لازمه کوچک کردن، انجام (کار بیشتر با تعداد کمتر) به منظور بقا می باشد که این واقعیت را هم دربرمی گیرد که کارگران کمتر کار بیشتری را انجام می دهند.

جریان دوم: تأکید بیشتر روی منابع انسانی: پژوهش ها به این نتیجه می رسد که در حالتی گسترده و وسیع کارگر را به مثابه یک انسان کامل بنگرد نه یک موجود کارکن. روانشناسی صنعتی/سازمانی هرچه بیشتر به رشد فرد توجه داشته، به

فرآیندهایی تأکید می‌کند که به وسیله آنها کارگران با استرس ها تطبیق یافته، با تغییرات هماهنگ گشته و نقش عواطف را در محل کار درک می‌کنند.

جریان سوم: افزایش تنوع در نیروی کار: تعداد روزافزون زنان و اقلیتهای قومی که وارد نیروی کار سازمانی می شوند به افزایش بیشتر تنوع در محیط کار انجامیده است. برای مثال، زنان دوسوم تمام کارگرانی را که به بازار کار وارد می شوند تشکیل می دهند و حدود یک سوم تمام کارگرانی که به بازار کار وارد می شوند اعضای اقلیت های قومی می باشند.

فایده برجسته افزایش تنوع، فرصت ارائه نظریات و عقاید گوناگون است که به خلاقیت و نوآوری سازمانی منجر می گردد. کلید اصلی رویارویی موفقیت آمیز با تنوع نیروی کار زمانی است که از (سطح) مسایلی که افراد را از هم جدا می کند تجاوز کرده و به مسایل مفید (عمقی تر) که تنوع فرهنگی می تواند به وجود بیاورند برسیم.

جریان چهارم: گسترش تجارت جهانی: هرچه سازمان ها بیشتر و بیشتر بسوی جهانی شدن حرکت می کنند به همان نسبت نیاز دائم التزایدی به کارآموزی کارگران برای کار با سازمانهایی که در سایر کشورها متمرکز شده اند احساس می شود.