روان شناسی مدیریت

نقش ذهن در تعیین، آموزش و استقرار روش های کم اتلاف

نوشته لیلیان مولر گیلبرت

ترجمه فارسی

بر پایه چاپ ۱۹۱۴

فصل نمونه رایگان

یادداشت مترجم

این اثر نوشته لیلیان مولر گیلبرت است. اصطلاحات تاریخی مدیریت علمی با توجه به کاربرد آن ها در متن اصلی ترجمه شده اند.

فصل اول: توصیف و طرح کلی روان شناسی مدیریت

تعریف روان شناسی مدیریت

منظور از «روان شناسی مدیریت» در این کتاب، تاثیر ذهنی است که کار را هدایت می کند بر همان کاری که هدایت می شود؛ همچنین تاثیری است که کار هدایت نشده و کار هدایت شده بر ذهن کارگر می گذارد.

اهمیت موضوع

پیش از آنکه اصطلاحاتی را که قرار است با جزئیات بیشتری به کار ببریم تعریف کنیم و روش بحث خود را شرح دهیم، بهتر است به اهمیت موضوع این کتاب توجه کنیم؛ زیرا بخش بزرگی از ارزش این کتاب به علاقه خواننده به موضوع، تمایل او از همان آغاز به دنبال کردن مطالب و آمادگی اش برای واکنش نشان دادن به آن ها بستگی دارد.

ارزش روان شناسی

نخست باید پرسید چه چیزی در موضوع روان شناسی وجود دارد که توجه مدیر را می طلبد؟ روان شناسی، بنا بر تعبیر رایج، «مطالعه ذهن» است. سال هاست که این درس در برنامه آموزشی همه معلمان گنجانده شده و یکی از نخستین مباحثی بوده است که دانشجوی فلسفه با آن روبه رو می شود؛ اما معمولا در میان دروس دانشجویان جوان علوم یا مهندسی، و نیز دانشجویان رشته هایی جز فلسفه و آموزش، جایگاهی نداشته است. علت این نبوده که ارزش آن به عنوان درسی برای پرورش فرهنگی شناخته نشده باشد؛ بلکه برنامه درسی دانشجوی معمولی چنان از آموزش های فنی مورد نیاز برای حرفه آینده اش انباشته بوده و ارزش کاربردی روان شناسی نیز چنان ناشناخته مانده است که جایی برای آن باقی نمی گذاشته است.

به خوبی پذیرفته شده است که معلم باید چگونگی کارکرد ذهن را بشناسد تا بتواند مطالب خود را به شیوه ای منتقل کند که دانش آموز یا دانشجو آن ها را هرچه آسان تر درک کند. اما این نکته به رسمیت شناخته نشده بود که هر کسی که وارد زندگی اجتماعی و حرفه ای می شود، باید تا آنجا که می تواند درباره عملکرد ذهن انسان بداند؛ دانشی که به او کمک کند نه تنها اطلاعات را با کمترین اتلاف وقت و انرژی انتقال دهد، بلکه آن

ها را نیز به درستی دریافت کند. همچنین به این واقعیت توجه نشده بود که در جهان صنعت، درست مانند محیط دانشگاهی و آموزشی، تقریبا هر فردی به نوعی نقش معلم را ایفا می کند.

ارزش مدیریت

دومین پرسشی که باید به آن پرداخت این است: مطالعه مدیریت چه ارزشی دارد؟ تا همین اواخر، مدیریت به دلیلی کاملا متفاوت از روان شناسی از آموزش دانشجویان کنار گذاشته می شد. هیچ کس تردید نداشت که شناخت مدیریت برای هر فردی سودمند و ارزشمند است؛ از همین رو، پس از پایان تحصیل راهکارهای عجیب و غریبی برای به دست آوردن این دانش پیشنهاد می شد. با این حال، بسیاری باور نداشتند که بتوان مدیریت را جز از راه مشاهده و تمرین آموخت. کمتر معلمی، اگر اصلا کسی وجود داشت، به وجود یا امکان آموزش علمی مدیریت اعتقاد داشت.

بسیاری مدیریت را یک هنر می دانستند و گروهی حتی بیشتر بر این باور بودند که مدیریت موهبتی الهی یا استعدادی مادرزادی است، نه مهارتی که بتوان آن را آموخت. باور رایج این بود که انسان تنها با رفتن به محل کار، تماشای مدیران دیگر یا تلاش برای مدیریت کردن می تواند مدیریت را یاد بگیرد، نه از راه مطالعه کتاب یا شرکت در کلاس درس. ممکن بود مشاهده یک مدیر خوب به فرد کمک کند، اما تصور می شد کسی که «استعداد مدیریت در ذاتش نباشد» هرگز نمی تواند واقعا موفق شود.

با ظهور «مدیریت علمی» و اثبات این نکته که مدیریت مطلوب بر قوانینی استوار است که می توان آن ها را کشف و آموزش داد، مطالعه مدیریت هم در کلاس درس و هم در محیط کار امکان پذیر شد و به مرحله اجرا درآمد.

ارزش روان شناسی مدیریت

سومین موضوعی که باید بررسی کنیم، ارزش مطالعه روان شناسی مدیریت است. پاسخ این پرسش نیز، مانند پرسش پیشین، در مدیریت علمی نهفته است. مدیریت علمی نشان داده است که در مدیریت موفق، تاکید اصلی باید بر انسان باشد، نه صرفا بر کار؛ و کارایی زمانی بهتر به دست می آید که انسان در مرکز توجه قرار گیرد و تجهیزات، مواد و روش ها چنان تغییر کنند که توانایی های او به بهترین شکل به کار گرفته شوند. این رویکرد

همچنین پذیرفته است که ذهن انسان عامل تعیین کننده ای در کارایی اوست و از راه آموزش می توان به او کمک کرد تا از توانایی های خود بیشترین بهره را ببرد.

برای درک این جنبه آموزشی که بخش بزرگی از مدیریت را تشکیل می دهد، شناخت روان شناسی ضروری است. مطالعه روان شناسی در ارتباط با کار مدیر یا فردی که تحت مدیریت قرار دارد، دقیقا همان چیزی است که «روان شناسی مدیریت» نامیده می شود.

پنج نشانه از اهمیت این موضوع

برای درک اهمیت روان شناسی مدیریت، باید به پنج نکته زیر توجه کرد:

۱. مدیریت بخشی از آموزش مادام العمر هر کسی است که با دیگران کار می کند. چنین فردی ناگزیر است مدیریت کند، تحت مدیریت قرار گیرد یا هر دو وضعیت را تجربه کند. در هر حال، تا زمانی که قوانین روان شناختی و مدیریتی حاکم بر شیوه هدایت دیگران یا هدایت شدن توسط آن ها را درک نکند، نمی تواند کار خود را با بهترین نتیجه انجام دهد.

۲. شناخت قوانین بنیادی مدیریت، مهم ترین سرمایه ای است که فرد می تواند در مسیر زندگی حرفه ای خود همراه داشته باشد؛ حتی اگر قرار نباشد جز بر خودش بر کس دیگری مدیریت کند. این دانش مفید، کاربردی و از نظر تجاری ارزشمند است.

۳. اکنون می توان این دانش را به دست آورد. کسانی که از آن برخوردارند، آماده اند و با علاقه آن را به همه افراد علاقه مند منتقل می کنند؛ به شرط آنکه این دانش نیز به دیگران انتقال یابد. کتاب های درسی اکنون در دسترس هستند و فرصت های کسب تجربه عملی در مدیریت علمی، متناسب با تقاضا، فراهم خواهند شد.

۴. روان شناسی، یعنی جایگاه ذهن در مدیریت، فقط یکی از بخش ها، عناصر یا متغیرهای مدیریت است؛ متغیری در میان متغیرهای بسیار زیاد، شاید بی شمار.

۵. این حوزه هم برای افراد تازه کار و هم برای افراد باتجربه مناسب است؛ زیرا یکی از بهترین نقطه های شروع برای مطالعه مدیریت به شمار می رود. بررسی دقیق رابطه روان شناسی و مدیریت باید روشی برای

نزدیک شدن به مسائل و یادگیری حرفه منتخب در اختیار دانشجو بگذارد؛ روشی که به او کمک کند مجموعه منظم واقعیت هایی را که مدیران برجسته درباره دیگر متغیرهای مدیریت بیان کرده اند، سریع تر درک کند.

هدف این کتاب

تقریبا نیازی به گفتن نیست که این کتاب بیش از آنکه بتواند همه چیز را به خواننده بیاموزد، امیدوار است علاقه او را به موضوع برانگیزد و مسیر رسیدن به کتاب های مفصل تر را نشان دهد؛ کتاب هایی که می توانند این علاقه را عمیق تر کنند و پاسخ کامل تری به آن بدهند.

آنچه این کتاب انجام نخواهد داد

هدف این کتاب ارائه بررسی جامع و تمام عیار روان شناسی نیست. همچنین در این کتاب نمی توان شرحی مفصل از مدیریت به طور کلی یا به طور خاص از طرح موسوم به «مدیریت علمی» تیلور ارائه کرد. برای نگارش این اثر، نوشته های مربوط به موضوع با دقت مطالعه و بررسی شده اند؛ نه فقط مطالب چاپ شده، بلکه مقدار قابل توجهی از مطالبی که هنوز به صورت دست نوشته بوده اند. هیچ گزاره ای عمدا بیرون از چارچوب دیدگاه پذیرفته شده و رویه معیار متخصصان مطرح نشده است. یادداشت های پایانی نیز با دقت فراوان تهیه شده اند. خواننده با مراجعه به منابع معرفی شده می تواند مطالب متن را بررسی کند و در صورت تمایل، درباره هر شاخه ای از موضوع که برایش جالب تر است، اطلاعات گسترده تری به دست آورد.

آنچه این کتاب انجام خواهد داد

هدف این کتاب بیشتر برانگیختن علاقه به موضوع است تا آموزش مستقیم، و می کوشد مسیر دستیابی به آموزش را نشان دهد. اگر بتواند مقدمه ای بر روان شناسی و مدیریت باشد، رابطه این دو حوزه پژوهش را روشن کند و در نهایت خوانندگان خود را به پژوهشگرانی در این عرصه گسترده تبدیل کند، به هدفش رسیده است.

تعریف مدیریت

برای بررسی دقیق تر موضوع، نخست باید پرسید: «مدیریت» چیست؟ در فرهنگ سِنتری، مدیریت «هنر اداره کردن از راه هدایت یا تنظیم» تعریف شده است. مدیریت موفق در شکل قدیمی خود هنری بود که بر اندازه

گیری تکیه نداشت. مدیریت علمی هنری است که بر علم استوار است؛ علمی متکی بر قوانینی که از اندازه گیری به دست آمده اند. با این حال، ماهیت کلی مدیریت همچنان همان چیزی است که از گذشته بوده است: هنر هدایت فعالیت.

تغییر در معنای پذیرفته شده مدیریت

تا سال های اخیر، واژه «مدیریت» و تاکید بر مدیریت علمی، در ذهن بیشتر مردم بی تردید تنها با بخش مدیریتی سازمان پیوند داشت و منافع اساسی کسانی که مدیریت می شدند، تقریبا به طور کامل نادیده گرفته می شد. از زمانی که دریافتیم مدیریت به معنای رابطه میان مدیر و افرادی است که در جریان انجام کار هدایت می شوند، درک تازه ای از اهمیت آن شکل گرفته است.

ناکافی بودن اصطلاحات مورد استفاده

مایه تاسف است که زبان انگلیسی در این حوزه مترادف های اندکی دارد و ناچاریم از یک واژه برای دو معنای بسیار متفاوت و حتی متعارض استفاده کنیم. حتی اگر تعریف تازه مدیریت پذیرفته شود، تداعی هایی که از کاربرد قدیمی آن باقی مانده اند، معمولا همچنان در ذهن حضور دارند. تصورهایی مانند «قریحه»، «استعداد»، «درایت» و «چابکی ذهن» و، افزون بر این ها، برداشت های نامطلوب تری نظیر «زورگویی»، «زیرکی»، «ظرافت فریبکارانه»، «حیله گری»، «تدبیر پنهانی»، «فریب» و «دورویی» که به معنای قدیمی مدیریت تعلق دارند، در پس زمینه ذهن می مانند. همین تداعی ها حتی زمانی که فرد پذیرفته است مدیریت علمی است، اندیشیدن و عمل کردن بر اساس این باور را دشوار می کنند.

باید توجه داشت و پیوسته به یاد آورد که یکی از بزرگ ترین دشواری های مطالعه مدیریت و تحول آن، معنای اصطلاحات مورد استفاده است. بسیار تاسف بار است که اندیشه های تازه ناچار شده اند تا حد امکان با قالب های قدیمی کنار بیایند.

اهمیت روان شناختی اصطلاحات

روان شناسی نمی تواند موضوعی جالب تر از بررسی فرایندهای ذهنی نهفته در پس بسیاری از این اصطلاحات بیابد. برای دستیابی به وضوح بیشتر، بهتر بود برای اندیشه های تازه اصطلاحات تازه ای ابداع می شد. با این حال، استفاده از اصطلاحات قدیمی دلیل مهمی دارد: کاربرد آن ها نشان می دهد که اندیشه جدید، برآمدی منطقی از اندیشه پیشین است. تجربه ثابت کرده است که این پیوند نزدیک با دیدگاه های شناخته شده، استدلالی قدرتمند در دفاع از علم جدید است.

با وجود این، اصطلاحاتی مانند «تکلیف»، «سرپرست کارگاه»، «مسئول سرعت»، «مزد قطعه ای» و «پاداش» هنگامی که در علم مدیریت به کار می روند، از سوء تفاهم هایی رنج می برند که ریشه در تداعی های قدیمی و اکنون نادرست دارند. افزون بر این، برای مقایسه برداشت های قدیم و جدید از مفاهیم مدیریت، باید اصطلاحات سنتی را در معنای تاریخی خودشان به کار برد. وجود دو مجموعه معنایی متفاوت، سردرگمی بی پایان، پیش داوری بی پایه و پیامدهای نامطلوب تر ایجاد می کند. صاحب نظران مدیریت به خوبی از این مشکل آگاه اند.

سه نوع مدیریت

این ناکافی بودن اصطلاحات را هنگام بررسی انواع مدیریت نیز می بینیم. می توان همه انواع مدیریت را به سه گروه تقسیم کرد:

۱. مدیریت سنتی؛

۲. مدیریت گذار؛

۳. مدیریت علمی یا مدیریت کارکردی مبتنی بر اندازه گیری.

نوع نخست، یعنی مدیریت سنتی، با نام های گوناگونی شناخته شده است: مدیریت «نظامی»، «راننده وار»، «سبک مارکیز کوئینزبری» و نیز «مدیریت ابتکار و مشوق»؛ البته نام «مدیریت سنتی» نیز برای آن به کار می رود.

تعریف نوع نخست

در نوع نخست، دست کم از نظر نظری، اختیار مدیریت در دست یک فرد توانمند و همه فن حریف قرار دارد. خط اقتدار و مسئولیت روشن، ثابت و واحد است. هر فرد مستقیما فقط با یک نفر در سطح بالاتر از خود سروکار دارد. ممکن است او خود سرپرستی یک یا چند نفر را بر عهده داشته باشد یا نداشته باشد؛ اما در هر صورت، تنها یک نفر در مرتبه بالاتر او را مدیریت می کند.

نام مناسب تر برای نوع نخست

نام های «مدیریت سنتی» یا «مدیریت ابتکار و مشوق» برای این شکل از مدیریت مناسب ترند. درست است که این نام ها چندان دقیق و اختصاصی نیستند، اما نام های دیگر، با وجود آنکه ظاهرا قصد توصیف دارند، در عمل فقط بر یک ویژگی تاکید می کنند و گاهی پیامدهای نامطلوبی به همراه دارند.

نام «مدیریت نظامی» مناسب نیست

خط مستقیم اقتدار، سبب شد نام «مدیریت نظامی» برای این نوع مدیریت پیشنهاد شود؛ هنگام انتخاب این نام نیز احتمالا این تعبیر هم مناسب تلقی می شد و هم ستایش آمیز. اما این مناسبت فقط از همان جهت محدود درست بود، زیرا شکل قدیمی مدیریت در عمل چنان متنوع بود که مقایسه آن با شیوه های ارتش بسیار نادقیق از آب درمی آمد. واژه «نظامی» همواره تداعی کننده «قاعده مند»، «منظم» و «مشخص» بوده است، حال آنکه مدیریت قدیمی در بسیاری موارد درست نقطه مقابل این معناها قرار می گرفت.

اصطلاح «مدیریت نظامی»، هرچند گاهی با لحنی تحقیرآمیز به کار می رود، اگر امروز به درستی فهمیده شود، می تواند ستایش آمیزتر از گذشته باشد. ورود تدریجی و پیوسته جنبه های گوناگون مدیریت علمی به ارتش و نیروی دریایی، سطح مدیریت در این سازمان ها را به میزان چشمگیری بالا برده است. همین تحول باعث می شود که استفاده از عنوان «مدیریت نظامی» برای شکل قدیمی مدیریت نادرست تر و گمراه کننده تر شود.

روشن است که تداعی های پرشور و مثبت واژه «نظامی» سبب می شود طرفداران مدیریت قدیمی بتوانند با استفاده از آن، علیه مدیریت علمی استدلال کنند؛ استدلالی که تنها متفکر دقیق می تواند اثرش را خنثی کند.

نام های «راننده وار» و «مارکیز کوئینزبری» نامناسب اند

نام «راننده وار» نوعی تقابل میان مدیران و کارگران را القا می کند؛ تقابلی که عنوان «مارکیز کوئینزبری» بر آن تاکید بیشتری دارد. این عنوان برای نوعی از مدیریت به کار رفته است که آن را رقابتی ذهنی و جسمی می دانند؛ رقابتی که گویا «طبق قواعد بازی» جریان دارد.

این دو نام از نظر تصویرسازی و فراهم آوردن عبارت های خطابی بسیار سودمندند. آن ها پیوسته یادآوری می کنند که مدیران می خواهند تا حد امکان از کارگران کار بکشند. با این حال، هیچ یک توصیفی کاملا رضایت بخش نیستند و تصویرهایی که در ذهن ایجاد می کنند، هرچند شاید روشن باشند، برای کسی که تجربه مدیریت ندارد قطعا دقیق نیستند. به بیان دیگر، معمولا تخیل را تحریک می کنند، نه ادراک را.

اعتبار نام «ابتکار و مشوق»

دکتر تیلور اصطلاح «ابتکار و مشوق» را به کار می برد و شرح کاملی از آن ارائه می کند. خود این واژه ها نشان می دهند که او برای شکل قدیمی مدیریت نیز سهم و اعتبار قائل است. افزون بر این، در تعریف این اصطلاحات، شباهت های میان شکل قدیم و شکل جدید مدیریت را نیز توضیح می دهد.

کوتاهی و توصیفی بودن نام «مدیریت سنتی»

از آنجا که اصطلاح پیشنهادی دکتر تیلور در دسترس است، تنها دلایل باقی مانده برای استفاده از نام «مدیریت سنتی»، کوتاهی و قدرت توصیفی آن است. مبهم بودن این اصطلاح را نمی توان عیب بزرگی دانست، زیرا موضوعی که توصیف می کند نیز به همان اندازه مبهم است. تداعی های پیرامون این واژه به ویژه گویا هستند: اطلاعاتی را به یاد می آورند که نسل به نسل و به صورت شفاهی منتقل شده اند؛ در مدیریت قدیمی، آموزش نیز فقط به همین صورت انجام می گرفت. این واژه همچنین استمرار نادقیق عادت های بی تامل و حضور عنصر «افسانه» در سنت را به ذهن می آورد؛ انتقادهایی که متاسفانه به مدیریت قدیمی واردند.

نکته اساسی در مفهوم سنت، شفاهی بودن آن است. این همان ویژگی اصلی است که مدیریت قدیمی را از علم و حتی از نظام های مدون جدا می کند؛ علم و نظام باید مکتوب باشند.

تعریف نوع دوم مدیریت

نوع دوم مدیریت «موقت» یا «گذار» نامیده می شود. این نوع، هر شکلی از مدیریت را در بر می گیرد که آگاهانه در مسیر تبدیل شدن به مدیریت علمی قرار دارد؛ از مدیریتی که تنها یک اصل برگرفته از علم را پذیرفته است تا مدیریتی که همه اصول علمی به جز یکی را اجرا کرده است.

نام مناسب تر برای نوع دوم مدیریت

شاید نام «گذار» اندکی مناسب تر باشد؛ زیرا هر دو واژه معنای موقتی بودن دارند، اما این معنا در واژه «گذار» پررنگ تر است. تداعی معمول این کلمه، مانند «گذرنده»، «ناپایدار»، «زودگذر»، «لحظه ای» و «کوتاه مدت»، شاید کمک کند که استقرار مدیریت علمی سریع تر به پایان برسد.

تعریف نوع سوم مدیریت

نوع سوم مدیریت «نهایی»، «کارکردی مبتنی بر اندازه گیری» یا «علمی» نامیده می شود و اگر مخالفت دکتر تیلور نبود، می شد آن را «طرح مدیریت تیلور» نیز خواند. این نوع با دو شکل پیشین تفاوت دارد؛ زیرا طرحی مشخص از مدیریت است که از تحلیل علمی داده های مدیریتی ترکیب و تدوین شده است. به بیان دیگر، مدیریت علمی مدیریتی است که خود ماهیتی علمی دارد؛ یعنی بر اساس قوانینی شناخته شده، صورت بندی شده و به کار گرفته شده عمل می کند.

نام مناسب تر برای نوع سوم مدیریت

نام «نهایی»، به ویژه برای کسی که در مرحله گذار کار می کند، جذابیت و الهام بخشی یک هدف را دارد. این نام فرد را به انجام تکلیفی روشن و محدود تشویق می کند. مشخص بودن هدف، رسیدن به آن را امکان پذیر جلوه می دهد. برای کسی که در طول عمر کاری خود بارها برای بهبود مدیریت تلاش کرده و یکی پس از دیگری پیشنهادهای اصلاحی را آزموده است، چه رضایتی بالاتر از آنکه سرانجام مطمئن شود راه درست را یافته است؟ شاید ارزش اصلی این نام در جلب توجه کسانی باشد که هنوز با موضوع آشنا نیستند. از آنجا که ظرفیت

های این حوزه می تواند حتی انتظارات سخت گیرانه را برآورده کند، پس از جلب توجه مخاطب نیز می توان علاقه او را حفظ کرد.

اصطلاح «مدیریت کارکردی مبتنی بر اندازه گیری» از همه توصیفی تر است، اما بیش از نام های دیگر به توضیح نیاز دارد. اصل کارکردی سازی یکی از اصول بنیادی و زیربنایی مدیریت علمی است. در اینجا نیازی نیست درباره آن مکث کنیم؛ زیرا تعریف، اصل و مبانی روان شناختی آن در بخش های بعدی به تفصیل بررسی خواهد شد.

واژه «علمی» از برخی جهات شاید به اندازه نام های دیگر مناسب نباشد، اما پذیرش عمومی را به دست آورده است و از نظر ریشه معنایی نیز ایرادی بر آن وارد نیست. این اصطلاح، همان طور که گفته شد، تفاوت میان شکل های قدیمی و شکل جدید مدیریت را به خوبی توصیف می کند. تداعی های مثبت این واژه نیز، دست کم در آغاز کاربردش، مطلوب بوده اند. با این حال، متاسفانه گاهی آن را بی تمایز برای هر نوع نظام یا شیوه اجرایی به کار می برند؛ حتی برای روش هایی که بر مطالعه زمان استوار نیستند. به تدریج، این اصطلاح با سه مفهوم پیوند خورده است:

۱. طرح مدیریت تیلور؛

۲. آنچه ما «طرح گذار» مدیریت نامیده ایم؛

۳. مدیریتی که نه تنها در پی علمی شدن نیست، بلکه «علم» را با «نظام» یکی می گیرد.

هم طرفداران این رویکرد و هم مخالفان آن، در استفاده نادرست از این واژه سهم داشته اند. با این همه، چون این اصطلاح کاربرد گسترده ای یافته و عادت کرده ایم شکل جدید مدیریت را «علمی» بنامیم، استفاده از آن همچنان مناسب است. ما نیز این نام را به کار می بریم، اما معنای آن را محدود و دقیق می کنیم: در این کتاب، «مدیریت علمی» به معنای طرح کامل مدیریت تیلور است، بدون تغییر و انحراف از آن.

می توان نام های سه گانه مربوط به نوع سوم را چنین خلاصه کرد:

۱. نام رایج: مدیریت علمی؛

۲. نام الهام بخش: مدیریت نهایی؛

۳. نام توصیفی: مدیریت کارکردی مبتنی بر اندازه گیری؛

۴. نام متمایز کننده: طرح مدیریت تیلور.

برای هدف این کتاب، بنابراین «مدیریت علمی» مناسب ترین اصطلاح است. استفاده از این نام به خواننده اجازه می دهد تداعی های آشنای خود را به کار گیرد و در جریان مطالعه، معنای اصطلاح را محدود، روشن و منظم کند.

رابطه میان سه نوع مدیریت

از تعریف ها و توضیحات پیشین روشن می شود که این سه نوع مدیریت پیوند نزدیکی با یکدیگر دارند. سه عنوان «سنتی» یا «ابتدایی»، «موقت» و «نهایی» این پیوند را بهتر از بقیه نشان می دهند. این نام ها همچنین بیانگر رابطه ای تکوینی اند: شکل دوم از شکل نخست رشد می کند و در نهایت به شکل سوم می رسد. این رشد، روندی تکاملی است.

در نوع نخست یا مرحله اول مدیریت، قوانین و اصول مدیریت درست معمولا شناخته نشده اند و به همین علت نادیده گرفته می شوند. در مرحله دوم، این قوانین شناخته می شوند و به همان سرعتی به کار گرفته می شوند که سرپرستان کارکردی می توانند وظایف تازه خود را بیاموزند و مقاومت های ناشی از طبیعت انسان برطرف شود. در مرحله سوم، مدیریت مطابق با قوانین شناخته شده اداره می شود.

اهمیت روان شناختی این رابطه

اهمیت خود این دانش و تمایل به دستیابی به آن را به دشواری می توان بیش از اندازه برآورد کرد. همین موضوع بار دیگر ارزش مطالعه روان شناختی مدیریت را روشن می سازد.

شیوه های ممکن برای مطالعه روان شناختی مدیریت

برای انجام این مطالعه روان شناختی، می توان سه نوع مدیریت را به ترتیبی که تعریف شدند جداگانه بررسی کرد و جایگاه ذهن را در هر کدام با جزئیات شرح داد. اما چنین روشی نه تنها تکرارهای غیرضروری ایجاد می کند، بلکه هنگام استخراج و صورت بندی نتایج نهایی، مقایسه ها را نیز بسیار دشوار می سازد.

روش دیگری هم ممکن است: می توان عناصر یا شاخه های گوناگون مطالعه روان شناسی را، آن گونه که میان روان شناسان پذیرفته شده اند، به ترتیب بررسی کرد و برای هر کدام نمونه هایی از سه نوع مدیریت آورد. اما نتیجه چنین روشی احتمالا مجموعه ای از مطالب پراکنده و غیرکاربردی خواهد بود؛ به عبارت دیگر، رسیدن به نتایجی که در مدیریت روزمره فورا به کار بیایند، به فرایندی طولانی نیاز خواهد داشت.

طرح مطالعه روان شناختی در این کتاب

از این رو، مناسب تر به نظر می رسد که بحث پیش رو بر اساس تقسیم بندی هایی از مدیریت علمی پیش برود. این روش سه هدف دارد:

۱. اصول زیربنایی مدیریت علمی را برشمارد؛

۲. نشان دهد دو نوع دیگر مدیریت تا چه اندازه با مدیریت علمی تفاوت دارند؛

۳. جنبه روان شناختی هر اصل را بررسی کند.

مزیت های این طرح مطالعاتی

با این روش، خواننده می تواند درکی از موارد زیر به دست آورد:

۱. رابطه مدیریت علمی با انواع دیگر مدیریت؛

۲. ساختار مدیریت علمی؛

۳. رابطه میان عناصر گوناگون مدیریت علمی؛

۴. روان شناسی مدیریت به طور کلی و روان شناسی سه نوع مدیریت به طور مشخص.

ایده ها و بخش های زیربنایی مدیریت علمی

این ایده های بنیادی در نه بخش گروه بندی می شوند:

۱. فردیت؛

۲. کارکردی سازی؛

۳. اندازه گیری؛

۴. تحلیل و ترکیب؛

۵. استانداردسازی؛

۶. سوابق و برنامه ها؛

۷. آموزش؛

۸. مشوق ها؛

۹. رفاه.

در اینجا فقط کافی است این بخش ها نام برده شوند؛ هر یک در فصلی جداگانه بررسی خواهد شد.

خاستگاه این تقسیم بندی ها

این تقسیم بندی ها ادعایی فراتر از معرفی ایده های بنیادی مدیریت علمی ندارند؛ ایده هایی که شمار متفاوتی از عناصر تثبیت شده را در بر می گیرند و می توان آن ها را به آسانی در معرض بررسی روان شناختی قرار داد.

تا حد امکان، بحث غیر فنی خواهد بود؛ هیچ چیز از پیش بدیهی فرض نمی شود و در هر مرحله به منابع اشاره خواهد شد. این حوزه، عرصه ای تازه برای پژوهش است و برای پرهیز از تعمیم دادن بر پایه داده های ناکافی، باید نهایت دقت را به کار گرفت.

خاستگاه مدیریت علمی

درباره قدمت و خاستگاه مدیریت علمی گمانه زنی های زیادی شده است. نتایج این بحث ها جالب اند، اما ارزش کاربردی آن ها آن قدر نیست که در اینجا تکرار شوند. بسیاری از ایده های مدیریت علمی را می توان با درجات گوناگون از وضوح و به طور مستقیم یا غیرمستقیم در اندیشه متفکران گذشته یافت؛ با این حال، علم مدیریت به معنای دقیق کلمه زمانی پدید آمد که دکتر فردریک وینسلو تیلور مطالعه زمان را کشف و به کار گرفت و استخراج قوانین یا «اصول» آن امکان پذیر شد. او پس از این کشف، با استفاده از آن و سایر اصول بنیادی، مجموعه ای کامل و منسجم بنا کرد.

جورج آیلز در کتاب جالب و آموزنده خود با عنوان «مخترعان در حال کار» به اهمیت ابزارها و روش های اندازه گیری برای پیشرفت در هر شاخه از دانش یا علم اشاره کرده است. کشف یا تعیین سودمندترین واحد اندازه گیری که بتواند تفاوت های کارایی را به بهترین شکل نشان دهد، باید هم زمان با کشف ابزار یا روش اندازه گیری یا حتی پیش از آن صورت گیرد. وقتی دکتر تیلور واحدهای اندازه گیری را برای تعیین میزان کاری که کارگر می تواند پیش از آغاز کار انجام دهد و نیز مقدار استراحت لازم او در جریان آن کار کشف کرد، مدیریت به علم تبدیل شد؛ نه پیش از آن. علم مدیریت بر همین نکته استوار است.

طرح کلی روش پژوهش

در بررسی هر یک از نه بخش مدیریت علمی، باید موضوع های زیر بررسی شوند:

۱. تعریف آن بخش و ایده بنیادی آن؛

۲. نمود و اهمیت آن ایده در مدیریت سنتی و مدیریت گذار؛

۳. نمود و اهمیت آن ایده در مدیریت علمی؛

۴. عناصر مدیریت علمی که تاثیر آن ایده را نشان می دهند؛

۵. نتایج آن ایده برای کار و کارگران.

ترتیب بررسی این موضوع ها بر اساس نیازهای هر بخش تعیین خواهد شد. اهمیت روان شناختیِ حضور یا نبود هر ایده و نیز اثر آن مورد توجه قرار می گیرد. در پایان هر فصل، نتایج خلاصه می شوند تا داده های لازم برای نتیجه گیری در پایان بحث فراهم شوند.

نتیجه هایی که باید به آن ها رسید

نتیجه گیری های این کتاب شامل موارد زیر خواهد بود:

۱. «مدیریت علمی» یک علم است.

۲. در میان سه نوع مدیریت، فقط مدیریت علمی ماهیت علمی دارد.

۳. برخلاف باور گسترده ای که می گوید مدیریت علمی فردیت را از بین می برد، این رویکرد بر اصل شناخت فرد استوار است؛ فرد نه فقط به عنوان واحدی اقتصادی، بلکه به منزله شخصیتی انسانی با ویژگی های خاصی که او را از دیگران متمایز می کنند.

۴. مدیریت علمی با کارکردی سازی کار، فردیت را تقویت می کند.

۵. اندازه گیری در مدیریت علمی بر واحدهای نهایی و خردشده کار متمرکز است.

۶. این واحدهای نهاییِ اندازه گیری شده با یکدیگر ترکیب می شوند تا روش هایی با کمترین اتلاف پدید آیند.

۷. استانداردسازی در مدیریت علمی همه عناصر را در بر می گیرد.

۸. سوابق دقیق مدیریت علمی، امکان تدوین برنامه هایی را فراهم می کنند که بتوان آن ها را با دقت اجرا کرد.

۹. آموزش در مدیریت علمی، مدیریت را یکپارچه می کند و امکان تداوم و بازتولید آن را فراهم می سازد.

۱۰. روش آموزش در مدیریت علمی، سهمی متمایز و ارزشمند در حوزه آموزش و پرورش است.

۱۱. مشوق ها در مدیریت علمی نه تنها انگیزه ایجاد می کنند، بلکه به سود کارگر نیز هستند.

۱۲. کار کردن در چارچوب مدیریت علمی هم برای رفاه فوری و هم برای رفاه بلندمدت کارگر سودمند است.

۱۳. مدیریت علمی در همه زمینه های فعالیت، چه کار ذهنی و چه کار جسمی، کاربرد دارد.

۱۴. مدیریت علمی هم برای مدیریت خود و هم برای مدیریت دیگران قابل استفاده است.

۱۵. این رویکرد به افراد می آموزد که هم مدیریت کنند و هم با مدیریت همکاری داشته باشند.

۱۶. این روشی است که همه می توانند از آن استفاده کنند.

۱۷. عنصر روان شناختی، مهم ترین عنصر مدیریت علمی است.

۱۸. چون مدیریت علمی از نظر روان شناختی درست است، شکل نهایی مدیریت به شمار می رود.

۱۹. این مطالعه روان شناختی مدیریت علمی، به ویژه بر جنبه های آموزشی آن تاکید دارد.

۲۰. مدیریت علمی هم زمان:

الف) میزان تولید و دستمزدها را افزایش می دهد و هزینه ها را کاهش می دهد؛

ب) اتلاف را از میان می برد؛

پ) نیروی کار غیر ماهر را به نیروی کار ماهر تبدیل می کند؛

ت) نظامی برای حفظ و تداوم رفاه ایجاد می کند؛

ث) هزینه زندگی را کاهش می دهد؛

ج) شکاف میان نیروی کار آموزش دیده در دانشگاه و نیروی کار آموزش دیده از راه کارآموزی را کمتر می کند؛

چ) سرمایه و نیروی کار را به همکاری و کمک به برقراری آرامش صنعتی وادار می سازد.

یادداشت های فصل اول

۱. چارلز ببج، *اقتصاد تولیدکنندگان*، پیشگفتار، صفحه پنجم.

۲. هالبرت پی. ژیلت، مقاله شماره ۱، انجمن آمریکایی پیمانکاران مهندسی.

۳. ژیلت و دانا، *ثبت هزینه و مدیریت*، صفحه ۵.

۴. اف. بی. گیلبرت، *مطالعه حرکت*، صفحه ۹۸.

۵. اف. دبلیو. تیلور، *اصول مدیریت علمی*، صفحه ۱۴۴.

۶. اف. دبلیو. تیلور، *مدیریت کارگاه*، بند ۱۶، مقاله شماره ۱۰۰۳ انجمن مهندسان مکانیک آمریکا.

۷. ویلیام جیمز، *روان شناسی*، جلد اول، صفحه ۲۵۸.

۸. اف. بی. گیلبرت، *سامانه کاهش هزینه*، فصل اول.

۹. موریس لوولین کوک، بولتن شماره ۵ بنیاد کارنگی برای پیشبرد آموزش، صفحه ۱۷.

۱۰. اف. دبلیو. تیلور، *مدیریت کارگاه*، بند ۲۳۴، مقاله شماره ۱۰۰۳ انجمن مهندسان مکانیک آمریکا.

۱۱. اف. دبلیو. تیلور، *اصول مدیریت علمی*، صفحات ۳۳ تا ۳۸.

۱۲. منظور، تداعی ای است که کاربرد یک واژه در ذهن ایجاد می کند. (یادداشت ویراستار)

۱۳. هنری آر. تاون، مقدمه ای بر *مدیریت کارگاه*، انتشارات هارپر و برادران.

۱۴. اف. دبلیو. تیلور، *اصول مدیریت علمی*، صفحه ۱۲۳، انتشارات هارپر و برادران.

۱۵. انتشارات دابلدی، پیج و شرکا.

۱۶. اف. دبلیو. تیلور، *اصول مدیریت علمی*، صفحه ۱۳۷، انتشارات هارپر و برادران.

جهت خرید و دانلود و مطالعه کامل این کتاب و مشاهده کتاب های بیشتر روی لینک زیر کلیک نمایید:

خرید نسخه کامل کتاب