

CHƯƠNG I

TÂM LÝ VÀ TÂM LÝ HỌC QUẢN TRỊ

I. Tâm lý là gì?

1. *Khái niệm tâm lý:*

Tâm lý là sự phản ánh sự vật hiện tượng của thế giới khách quan, não làm chức năng phản ánh đó. Sự phản ánh này có tính chất chủ thể và mang bản chất xã hội - lịch sử.

2. *Đặc điểm của tâm lý người:*

Khi nói đến tâm lý người cần nắm một số đặc điểm cơ bản sau:

- Tâm lý là hiện tượng tinh thần là đời sống nội tâm của con người. Mặc dù nói là tâm lý diễn ra ở não, nhưng những nhà nghiên cứu đã nghiên cứu kỹ não của các nhà bác học và một số nhân vật nổi tiếng để xem có gì khác biệt không thì đến nay vẫn chưa phát hiện thấy điều gì khác biệt so với não của người thường. Thực tế chúng ta không thể cân đong, đo, đếm trực tiếp tâm lý mà chỉ có thể đoán định thông qua những gì cá nhân biểu hiện ra bên ngoài.

- Tâm lý là một hiện tượng tinh thần gần gũi, thân thuộc với con người. Tâm lý không phải là những gì cao siêu xa lạ, mà chính là những gì con người suy nghĩ, hành động, cảm nhận... hàng ngày.

- Tâm lý người phong phú, đa dạng và đầy tính tiềm tàng. Tâm lý phong phú đa dạng do tâm lý mỗi người một khác, và hơn nữa tâm lý không phải là bất biến mà luôn biến đổi theo thời gian. Mặc dù gần gũi thân thuộc nhưng con người còn rất nhiều điều chưa hiểu về chính tâm lý của mình, ví dụ như hiện tượng của các thần đồng, liệu con người có giác quan thứ sáu hay không,...Điều này giống như tâm lý là một cánh đồng rộng mênh mông mà những gì khoa học tâm lý nghiên cứu được thì còn giới hạn.

- Tâm lý người có tính chất chủ thể nên tâm lý không ai giống ai. Do mỗi người có cấu trúc hệ thần kinh và cơ thể khác nhau; tuổi tác khác nhau; giới tính khác nhau; nghề nghiệp khác nhau; địa vị xã hội khác nhau; điều kiện sống khác nhau...

- Tâm lý người là kết quả của quá trình xã hội hoá. Con người chúng ta luôn sống trong xã hội do đó chịu sự tác động của xã hội đó và sẽ có chung những đặc điểm của xã hội mà mình sống trong đó; ở mỗi giai đoạn lịch sử của xã hội, xã hội đó có những đặc thù riêng, đặc điểm tâm lý xã hội riêng.

- Tâm lý có sức mạnh to lớn. Năm 1902, nhà bác học Cô-phen-hap, người Đan mạch, đã làm thí nghiệm trên một tử tù và chứng minh rằng con người có thể tự ám thị mình và giết chết bản thân chỉ trong một thời gian ngắn. Tâm lý có thể giúp con người tăng thêm sức mạnh, vượt qua khó khăn để đi đến thành công, cũng có thể khiến con người trở nên yếu ớt, bạc nhược và thất bại.

II. Phân loại các hiện tượng tâm lý:

1. Phân loại theo thời gian tồn tại và quá trình diễn biến:

Theo thời gian tồn tại và quá trình diễn biến các nhà nghiên cứu chia hiện tượng tâm lý ra làm ba loại: quá trình tâm lý, trạng thái tâm lý và thuộc tính tâm lý.

- *Các quá trình tâm lý*: là những hiện tượng tâm lý diễn ra trong thời gian tương đối ngắn, có bắt đầu, diễn biến và kết thúc.

Ví dụ: Các quá trình nhận thức như cảm giác, tri giác, tư duy, tưởng tượng; Các quá trình giao tiếp...

- *Các trạng thái tâm lý* là các hiện tượng tâm lý diễn ra trong thời gian tương đối dài và đóng vai trò làm nền cho các quá trình tâm lý và các thuộc tính tâm lý biểu hiện ra một cách nhất định. Với các trạng thái tâm lý

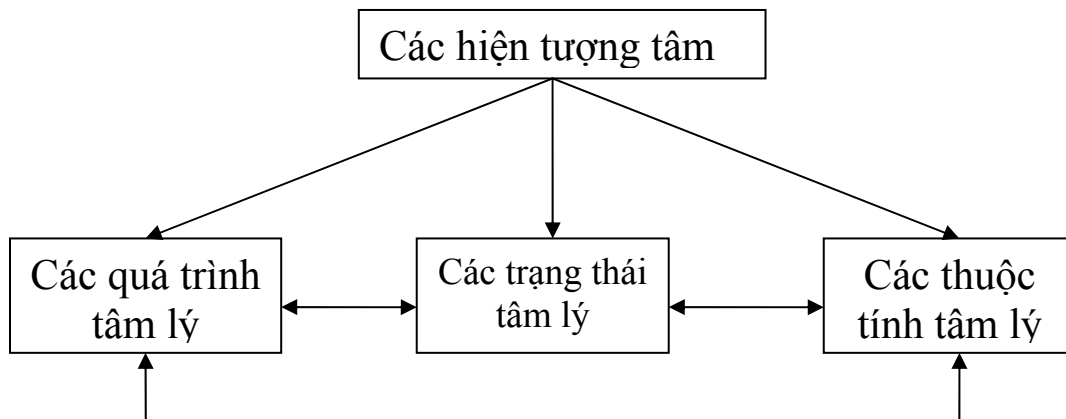
chúng ta thường chỉ biết đến khi nó đã xuất hiện ở bản thân, tuy nhiên thường không biết được thời điểm bắt đầu và kết thúc của chúng.

Ví dụ: Trạng thái tập trung, chú ý, lơ đãng, mệt mỏi, vui, buồn, phấn khởi, chán nản...

- *Các thuộc tính tâm lý*: là những hiện tượng tâm lý đã trở nên ổn định, bền vững ở mỗi người tạo nên nét riêng về mặt nội dung của người đó. Thuộc tính tâm lý diễn ra trong thời gian dài và kéo dài rất lâu có khi gắn bó với cả cuộc đời một người.

Ví dụ: Tính khí, tính cách, năng lực, quan điểm, niềm tin, lý tưởng, thế giới quan...

Có thể thể hiện mối quan hệ giữa các hiện tượng tâm lý theo sơ đồ sau:



Các quá trình tâm lý, trạng thái tâm lý và thuộc tính tâm lý không hề tách rời nhau mà luôn ảnh hưởng và chi phối lẫn nhau.

2. Phân loại theo sự tham gia điều chỉnh của ý thức người ta chia các hiện tượng tâm lý ra làm hai loại:

Dựa theo sự tham gia điều chỉnh của ý thức những hiện tượng tâm lý được chia thành hiện tượng tâm lý có ý thức và hiện tượng tâm lý vô thức.

- *Những hiện tượng tâm lý có ý thức*: là những hiện tượng tâm lý có sự tham gia điều chỉnh của ý thức, con người nhận biết được sự tồn tại và diễn biến của chúng.

Ý thức sẽ định hướng, điều khiển, điều chỉnh các hoạt động tâm lý cũng như các hành vi cụ thể ở cá nhân. Ý thức giúp xác định mục đích, vạch ra kế hoạch hành động, thúc đẩy và điều khiển con người hành động đúng đắn hơn, tạo ra ý chí. Ý thức tạo ra sự chủ động của cá nhân trong hoạt động. Nó giúp cá nhân định vị được mình trong hiện thực khách quan, nhận diện được mình, tự cải tạo bản thân, tự rèn luyện để ngày càng hoàn thiện hơn.

Đa số các hiện tượng tâm lý ở người là những hiện tượng tâm lý có ý thức.

- *Những hiện tượng tâm lý không có sự tham gia của ý thức (Vô thức)*: là những hiện tượng tâm lý không có sự tham gia điều chỉnh của ý thức, con người không nhận biết về sự tồn tại của chúng.

Một số nguyên nhân gây ra các hiện tượng tâm lý không ý thức là:

+ Những hiện tượng thuộc về bệnh lý như: bệnh thần kinh, bệnh ảo giác, bệnh hoang tưởng, bệnh say rượu.

+ Những hiện tượng tâm lý sinh ra có sự ức chế của hệ thần kinh như: thôi miên, ám thị, mộng du...

+ Những hiện tượng tâm lý thuộc về bản năng.

+ Những hiện tượng tâm lý thuộc về tiềm thức: là những hiện tượng tâm lý vốn ban đầu là có ý thức nhưng do được lặp đi lặp lại nhiều lần nên ý thức ảm đi, chỉ khi cần thiết thì mới quay lại kiểm soát các hoạt động.

+ Những hiện tượng tâm lý "vụt sáng".

Cách phân loại này được những người làm Marketing rất quan tâm. Kỹ thuật “phỏng vấn tiềm thức” với phương pháp xạ ảnh được những nhà nghiên cứu tâm lý khách hàng vận dụng để tìm hiểu những yếu tố thôi thúc ngầm khiến con người mua một sản phẩm dịch vụ, để từ đó tạo ra tác động marketing phù hợp.

III. Tâm lý học quản trị:

1. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học quản trị:

Tâm lý học quản trị là ngành khoa học nghiên cứu việc ứng dụng tâm lý vào công tác quản trị kinh doanh.

Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học quản trị là:

- Sự thích ứng của công việc SXKD với con người như phân công lao động, đánh giá việc thực hiện, tổ chức chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý, đưa yếu tố thẩm mỹ vào SXKD...

- Môi quan hệ "Người - Máy móc", nghiên cứu việc thiết kế máy móc phù hợp nhất với tâm sinh lý của người sử dụng.

- Môi quan hệ của con người với nghề nghiệp bao gồm lựa chọn những người phù hợp với công việc, đào tạo những kỹ năng liên quan đến nghề nghiệp...

- Sự thích ứng của con người với con người trong SXKD như bầu không khí tâm lý tập thể, sự hoà hợp giữa các thành viên, mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên, tạo động cơ thúc đẩy lao động...

- Tâm lý tiêu dùng.

Những khám phá được tâm lý học quản trị tìm ra có thể sử dụng để thuê những nhân viên giỏi nhất, giảm bớt sự vắng mặt, cải thiện sự truyền đạt thông tin, tăng thêm sự thảo mãn trong công việc, giải quyết vô số vấn đề khác.

Hầu hết các nhà tâm lý học I/O cảm thấy có sự giống nhau giữa hai mặt: khoa học và thực hành. Do đó, trong sự giáo dục các nhà tâm lý học I/O đều có mô hình người nghiên cứu - ứng dụng, họ được dạy cả cách điều tra nghiên cứu và ứng dụng vào thực tiễn.

2. Tâm lý học quản trị và các lĩnh vực tâm lý khác:

Tâm lý học quản trị thuộc mảng tâm lý học ứng dụng. Trong số các lĩnh vực tâm lý học ứng dụng còn có: tâm lý học y khoa, tâm lý học sư phạm, tâm lý học tội phạm, tâm lý học nghệ thuật, tâm lý học tiêu dùng, tâm lý kỹ sư,...

IV. Phương pháp nghiên cứu của tâm lý học quản trị:

1. Các nguyên tắc cần tuân thủ khi nghiên cứu tâm lý người:

- Đảm bảo tính khách quan. Tất cả các nghiên cứu khoa học đều đòi hỏi phải đảm bảo tính khách quan, nghĩa là phải nghiên cứu đúng bản chất của vấn đề không được đưa ý chủ quan của cá nhân nghiên cứu vào kết quả. Với việc nghiên cứu tâm lý đảm bảo tính khách quan là rất khó khăn vì: thứ nhất đối tượng nghiên cứu của chúng ta là con người- những thực thể đã được xã hội hoá, do đó đối tượng này nếu muốn có thể che giấu tâm lý thực của mình nếu họ biết đang bị nghiên cứu; thứ hai, chúng ta không thể nghiên cứu trực tiếp tâm lý người mà chỉ thông qua những gì biểu hiện ra bên ngoài mà đoán định tâm lý bên trong, do đó phải trải qua một quá trình suy luận từ đó rất dễ bị chủ quan của người nghiên cứu chi phối.

Muốn đảm bảo tính khách quan cần loại bỏ các yếu tố ngoại lai như sự sợ hãi, ảnh hưởng của người khác, tâm trạng của người bị nghiên cứu...

- Đảm bảo tính toàn diện và tính hệ thống. Con người đóng nhiều vai trò trong xã hội do đó họ có nhiều mặt biểu hiện khác nhau. Muốn hiểu thấu đáo con người chúng ta cần nghiên cứu tất cả các mặt của họ.

- Đảm bảo tính biện chứng và tính lịch sử. Cần nghiên cứu con người trong mối quan hệ tác động qua lại với môi trường.

- Đảm bảo tính sâu sắc và khoa học. Các nghiên cứu cần phải được chứng minh là có tính hiệu lực và có độ tin cậy ở mức được phép chấp nhận.

- Phải kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu. Đây là nguyên tắc tuyệt đối cần tuân thủ. Mỗi phương pháp nghiên cứu tâm lý đều là nghiên cứu gián tiếp, các kết luận được đưa ra luôn thông qua sự suy đoán của người nghiên cứu nên sai số xảy ra thường lớn, để đảm bảo độ chính xác trong nghiên cứu cần kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu.

2. Các phương pháp nghiên cứu:

- Quan sát: là phương pháp dùng các giác quan để tri giác đối tượng và thông qua những gì tri giác được mà đoán định về tâm lý của đối tượng.

Quan sát là dùng tai để nghe, mắt để nhìn, mũi để ngửi mùi, da để cảm nhận sự đụng chạm và thông qua đó đoán định tâm lý của đối tượng.

- Đàm thoại (phỏng vấn): Là phương pháp mà người nghiên cứu đặt ra một loạt câu hỏi trong cuộc tiếp xúc trực tiếp để thông qua câu trả lời mà đoán định tâm lý của đối tượng. Một cuộc đàm thoại thường chia làm 3 giai đoạn:

Giai đoạn mở đầu: người nghiên cứu đặt ra các câu hỏi tiếp xúc, các câu hỏi mà người được hỏi dễ trả lời và sẵn sàng trả lời, nhằm tạo ra không khí thân mật, tin cậy giữa hai bên.

Giai đoạn chính của cuộc đàm thoại: tùy mục đích người nghiên cứu sẽ đặt các câu hỏi để đạt mục đích tìm hiểu. Có thể dùng các dạng câu hỏi: thẳng, chặn đầu, hỏi vòng quanh.

Giai đoạn cuối của cuộc đàm thoại: trở lại các câu hỏi tiếp xúc, nhằm giải toả căng thẳng cho đối tượng.

- Phương pháp bảng câu hỏi: là phương pháp dùng một bảng câu hỏi soạn sẵn và dựa vào câu trả lời để đánh giá tâm lý của đối tượng.

- Phương pháp trắc nghiệm: là phương pháp dùng các phép thử, thường là các bài tập nhỏ, đã được kiểm nghiệm trên một số lượng người vừa đủ tiêu biểu, và dùng kết quả của nó để đánh giá tâm lý của đối tượng.

- Phương pháp thực nghiệm: là phương pháp mà người nghiên cứu đưa đối tượng vào các tình huống thực tế trong hoạt động hàng ngày của họ, chính người tham gia cũng không biết là mình đang bị nghiên cứu, người nghiên cứu có thể chủ động tạo ra các tình huống đặc thù để đối tượng bộc lộ tâm lý thực.

Phương pháp này thường được nhà quản trị sử dụng khi muốn tìm hiểu tính cách của nhân viên mình, khi muốn kiểm tra năng lực của một cán bộ, nhân viên sắp được đề bạt, khi muốn kiểm tra mô hình quản lý mới.

- Phương pháp nghiên cứu tiểu sử: là phương pháp nghiên cứu các mối quan hệ xã hội của đối tượng để suy ra tâm lý của họ; khi nghiên cứu cần nghiên cứu về gia tộc huyết thống của người đó, các mối quan hệ xã hội, nhịp sống xã hội của người đó.

- Phương pháp nghiên cứu sản phẩm: là phương pháp thông qua các sản phẩm mà người đó làm ra để đoán định tâm lý của họ.

- Phương pháp trắc lượng xã hội: người nghiên cứu đưa ra một bảng hỏi từ 8-10 câu xoay quanh việc đối tượng chọn ai hoặc không chọn ai, thích ai, không thích ai để từ đó nghiên cứu ra mối quan hệ trong nhóm và tập thể.

V. Lịch sử phát triển của tâm lý học quản trị:

Lịch sử tâm lý học quản trị có thể chia thành các giai đoạn sau:

1. Những năm đầu 1900-1916 – Giai đoạn hình thành:

Giai đoạn này đánh dấu sự ra đời của tâm lý học quản trị. Tâm lý học quản trị ra đời từ sự kết hợp tự nhiên giữa ý tưởng nghiên cứu tâm lý để vận

dụng vào trong thực tiễn và sự mong muốn của các kỹ sư công nghiệp trong cải tiến năng suất lao động. Những dấu ấn lớn của giai đoạn này là:

- Năm 1897 W.L.Bryan viết một bài báo (Bryan & Harter, 1897) về phát triển kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên điện báo trong việc gửi và nhận tín hiệu Morse.

- Cặp vợ chồng Frank and Lillian Gilbreth góp phần tiên phong cho những hiểu biết về thời gian cử động trong sản xuất công nghiệp. Lillian Gilbreth trong một bài phát biểu trước các kỹ sư năm 1908 đã vạch ra sự cần thiết mà tâm lý học cần phải có trong các trường trình làm việc được các kỹ sư công nghiệp vạch ra.

- Walter Dill Scott với hai cuốn sách: lý thuyết quảng cáo (1903) và tâm lý học trong quảng cáo (1908).

- Frederick W. Taylor với quyển sách những nguyên lý của quản trị khoa học (1911) đã chứng minh rằng những người lao động làm việc luyện kim nặng nhọc sẽ làm việc hiệu quả hơn nếu họ có những lúc nghỉ ngơi.

- Hugo Münsterberg với quyển sách của ông Tâm lý học và năng suất công nghiệp (1913) phân biệt 3 phần: lựa chọn người lao động, thiết kế điều kiện làm việc, và sử dụng tâm lý học trong bán hàng.

Như vậy, sự kết hợp của tâm lý học với những quan tâm ứng dụng và các doanh nghiệp trong việc nâng cao hơn hiệu quả công nghiệp đã góp phần ra đời tâm lý học quản trị. I/O. Năm 1910 “tâm lý học công nghiệp” (từ “quản trị” chỉ được sử dụng từ những năm 1970) đã chính thức trở thành một lĩnh vực riêng biệt của tâm lý học.

2. Giai đoạn 1917-1945- Giai đoạn phát triển và khẳng định vai trò:

Giai đoạn này tâm lý học quản trị chịu tác động mạnh mẽ của hai cuộc chiến tranh thế giới. Có thể chia thành các giai đoạn nhỏ như sau:

Giai đoạn 1917-1918:

Chiến tranh thế giới thứ nhất đã đưa tâm lý học nói chung và tâm lý quản trị nói riêng lên vị trí được tôn trọng.

Để phục vụ cho lợi ích của Tổ quốc mình trong cuộc chiến tranh, những nhà tâm lý học quân sự đã đẩy mạnh các nghiên cứu như: chiếu phim cho lính mới để củng cố tinh thần và bố trí các tân binh mới được tuyển vào các công việc trong quân đội, nghiên cứu động cơ thúc đẩy, tinh thần, các vấn đề tâm lý khi cơ thể mệt mỏi, kỷ luật của người lính. Tuy nhiên không phải tất cả những điều mà các nhà tâm lý học đề nghị đều được quân đội sử dụng, chỉ một số rất khiêm tốn các đề nghị được chấp thuận, hầu hết chúng liên quan đến việc đánh giá tân binh.

Với những nghiên cứu và đóng góp, các nhà tâm lý được coi trọng như những người có thể tạo ra những đóng góp có giá trị cho xã hội và cho việc ứng dụng của các doanh nghiệp, và cho nền kinh tế.

Cũng năm 1917 tạp chí lâu đời và tiêu biểu nhất trong lĩnh vực tâm lý học quản trị - Tạp chí tâm lý học ứng dụng- bắt đầu được xuất bản. Một số bài báo trong số đầu tiên là “Những mối quan hệ thực tế giữa tâm lý học và chiến tranh” của Hall, “Kiểm tra trí lực của sinh viên đại học” của Bingham, và “Người khờ dại là một vấn đề của chiến tranh” của Mateer.

Sau chiến tranh thế giới thứ nhất, là thời kỳ bùng nổ các công ty tư vấn và các cơ quan nghiên cứu tâm lý. Sự ra đời của các cơ quan này báo hiệu kỷ nguyên mới của tâm lý học quản trị.

Giai đoạn 1919-1940:

Giai đoạn này xã hội đã bắt đầu nhận thức rõ rằng tâm lý học quản trị có thể giải quyết những vấn đề của thực tiễn. Tiếp sau chiến tranh, một vài cơ quan nghiên cứu tâm lý thực sự đạt đến thời kỳ rực rỡ. Tiêu biểu như ở Mỹ Viện nghiên cứu nghệ thuật bán hàng của trường Đại học kỹ thuật Carnegie được Walter Bingham mở rộng. 27 công ty hợp tác với Bingham,