

Chương 1

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TÂM LÝ HỌC QUẢN TRỊ KINH DOANH

I. Khái quát chung về tâm lý con người:

1. Khái niệm về tâm lý :

Tâm lý là tất cả những hiện tượng tinh thần xảy ra trong đầu óc con người, gắn liền và điều hành mọi hoạt động của con người.

Một cách cụ thể: theo cách hiểu này thì tâm lý của con người là các nhu cầu, hứng thú, động cơ, hành vi, tính cách, cảm xúc, tình cảm, ý chí, trí tuệ, nhận thức, ý thức, tự ý thức, năng lực, khả năng lao động, sáng tạo, đến các hoạt động tập thể, xã hội và những định hướng giá trị.

Cần lưu ý:

- Quan điểm duy tâm về tâm lý: Tâm lý là tinh thần do đáng tối cao đặt vào đầu con người

- Quan điểm duy vật về tâm lý: Tâm lý là tinh thần nhưng không thoát khỏi vật chất

2. Đặc điểm của tâm lý:

- Là hiện tượng tinh thần, không thể đem cân đong đo đếm như các hiện tượng khác
- Là sự phản ánh hiện thực khách quan bằng hoạt động của mỗi người và là sản phẩm của hoạt động, nên có thể nghiên cứu bản chất, quy luật của tâm lý thông qua hoạt động và sản phẩm hoạt động của con người
- Tâm lý con người có tính chất xã hội, lịch sử: tâm lý là kinh nghiệm xã hội, lịch sử của loài người biến thành cái vốn riêng của từng người thông qua quá trình nhận thức
- Tâm lý con người mang tính chủ thể: Phản ánh tâm lý không phải là sự phản chiếu thụ động của cái gương soi đối với sự vật, mà phản ánh tâm lý là sự phản ánh các tác động bên ngoài của con người khúc xạ qua những đặc điểm bên trong của người đó (kinh nghiệm, tri thức, nhận thức...). Vì vậy tâm lý con người không ai giống ai.

- Tâm lý là chức năng của não, *nhưng não không phải là tâm lý*, tâm lý là thuộc tính của não biểu hiện ở năng lực phản ánh thế giới bên ngoài thành hình ảnh tinh thần bên trong, nghĩa là hoạt động dưới hình dạng phản xạ có điều kiện sinh ra tâm lý. Nói cách khác tâm lý có bản chất phản xạ.

3. Các hiện tượng tâm lý con người

a. Khái niệm: Hiện tượng tâm lý con người là một loại hiện tượng tinh thần do thực tại khách quan tác động vào giác quan và não của một con người cụ thể, được người đó tạo ra hình ảnh có tính chất lịch sử, xã hội và mang màu sắc riêng của bản thân người đó về thực tại ấy trong vỏ não giúp con người định hướng, điều chỉnh và điều khiển hoạt động của họ (lưu ý: điều chỉnh càng nhiều thì hành vi càng thành thực và chuẩn mực hơn)

b. Hiện tượng tâm lý bao gồm:

**Quá trình tâm lý* : là những hiện tượng tâm lý diễn ra có khởi đầu , có diễn biến , có kết thúc rõ ràng, nhưng thường diễn ra trong một thời gian tương đối ngắn. Quá trình tâm lý bao gồm: quá trình nhận thức, quá trình xúc cảm và quá trình ý chí

**Trạng thái tâm lý* : là một hoạt động tâm lý đặc trưng cho mức độ hoạt động của các quá trình tâm lý diễn ra trong một thời điểm nhất định , biểu hiện khuynh hướng, cường độ, độ linh hoạt, độ cân bằng của chúng.

Trạng thái tâm lý bao gồm:

- Sự chú ý (đi với quá trình nhận thức)
- Sự tin tưởng hay nghi ngờ(đi với lý trí)
- Sự phân vân (đi với tư duy)
- Sự hồ hởi băng khuâng (đi với tình cảm)

** Thuộc tính của tâm lý* : là các hiện tượng tâm lý bền vững, những đặc điểm tâm lý trở thành phẩm chất của nhân cách. (bao gồm : xu hướng, tính khí, tính cách và năng lực của cá nhân từng con người cụ thể)

4. Chức năng của tâm lý :

- Nhận thức

- Thúc đẩy hoạt động
- Điều khiển
- Điều chỉnh hoạt động

Chức năng cụ thể của tâm lý là định hướng điều chỉnh, điều khiển hoạt động và hành động của con người. Nó là sức mạnh tinh thần giúp con người cải tạo tự nhiên và xã hội

Nhận thức : là một quá trình, phụ thuộc thực thể tồn tại khách quan

Nhận thức cảm tính :

Là mức độ nhận thức đầu tiên, mức độ thấp nhất, bao gồm:

Cảm giác : là quá trình nhận thức phản ánh riêng lẻ từng thuộc tính của sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan ,khi chúng đang trực tiếp tác động vào giác quan

Tri giác : là một quá trình nhận thức phản ánh một cách trọn vẹn các thuộc tính của sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan khi chúng đang trực tiếp tác động vào giác quan

Nhận thức lý tính :

Tư duy : là quá trình nhận thức, phản ánh những thuộc tính bản chất, những mối quan hệ có tính chất quy luật của sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan.Quá trình tư duy với tư cách là một hành động bao gồm:

- Phân tích tổng hợp
- So sánh
- Khái quát hoá –Trừu tượng hoá
- Cụ thể hoá

Tưởng tượng : là một quá trình tâm lý phản ánh những cái chưa từng có trong kinh nghiệm của cá nhân, bằng cách xây dựng những hình ảnh mới, trên cơ sở những triền vọng đã có

II Tâm lý học quản trị kinh doanh :

Tâm lý học quản trị kinh doanh là một trong hơn 30 chuyên ngành của tâm lý học.

1. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học : là những hiện tượng tâm lý hợp thành hoạt động tâm lý, những hiện tượng này có cơ sở tự nhiên là :
 - Hoạt động thần kinh
 - Hoạt động nội tiết
 - Hoạt động sống của con người

⇒ Gắn bó mật thiết với các quan hệ xã hội
2. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học quản trị kinh doanh : là nâng cao ứng dụng các quy luật tâm lý vào hoạt động quản trị kinh doanh.

Cụ thể là :

Nghiên cứu sự thích ứng của công việc SXKD với con người, trong việc tổ chức các quá trình SXKD và đặc biệt là vấn đề phân công lao động, chế độ làm việc, nghỉ ngơi...

Nghiên cứu mối quan hệ giữa con người với nghề nghiệp, phục vụ trong quản trị nhân sự

Nghiên cứu sự thích ứng của con người với con người trong SXKD : Trong mối quan hệ tập thể, bầu không khí tập thể , hiệu quả hoạt động tập thể và uy tín của nhà quản trị trước tập thể ...

Nghiên cứu những vấn đề tâm lý trong mối quan hệ giữa sản xuất và tiêu thụ sản phẩm : Tìm hiểu nhu cầu, thị hiếu của khách hàng để lập kế hoạch trong sản xuất, tiêu thụ sản phẩm và hướng dẫn và kích thích khách hàng mua sản phẩm ...

3. Vận dụng các phương pháp nghiên cứu tâm lý con người trong tâm lý học quản trị kinh doanh:

3.1. Phương pháp quan sát:

- Dùng các giác quan để ghi nhận và đánh giá những đặc điểm tâm lý, thông qua những biểu hiện bên ngoài một cách có hệ thống và khoa học

- Quan sát là phương pháp thu nhập thông tin tâm lý ban đầu về đối tượng, nó phụ thuộc nhiều yếu tố chủ quan, tùy thuộc kinh nghiệm và kỹ năng của người quan sát
- Nhà quản trị có thể dùng phương pháp quan sát trong rất nhiều trường hợp :

Quan sát để tìm hiểu tâm lý của cá nhân khi tiếp xúc với mình để kịp thời điều chỉnh hành vi giao tiếp

Quan sát để tìm hiểu tâm lý của tập thể: dùng tai để lắng nghe ý kiến dự luận tập thể, dùng mắt để nhìn mọi hiện tượng xảy ra trong tập thể, quan sát tâm trạng tập thể...

Quan sát để tìm hiểu tâm lý thị trường, phong cách , thói quen mua hàng, thái độ của khách hàng đối với việc mua các mặt hàng...

Quan sát diện mạo, đánh giá ban đầu về đối tượng tiếp xúc, qua đó đánh giá tâm lý của đối tượng (trông mặt mà bắt hình dong)

Phải quan sát đối tượng trong nhiều khía cạnh và trong các điều kiện khác nhau

- 3.2. Phương pháp đàm thoại :** là đặt ra cho đối tượng những câu hỏi trong các cuộc giao tiếp và dựa vào câu trả lời, nhà quản trị tìm hiểu những đặc điểm tâm lý của họ (còn gọi là phương pháp phỏng vấn)

Lưu ý : Một cuộc đàm thoại hay phỏng vấn bất kỳ kỳ nào cũng thường trải qua 3 giai đoạn

- Giai đoạn làm quen
- Giai đoạn thực hiện nội dung cuộc đàm thoại
- Giai đoạn kết

Giai đoạn làm quen : cần tạo bầu không khí thân mật, cởi mở. Trong giai đoạn này tốt nhất chỉ đưa ra những câu hỏi vô thưởng vô phạt hoặc biết chắc là đối tượng thích thú trả lời

Giai đoạn thực hiện nội dung cuộc đàm thoại: Cố gắng duy trì bầu không khí cởi mở, đặt câu hỏi rõ ràng, ngắn gọn. Tuyệt đối không nên tranh cãi tay đôi trong phỏng vấn đàm thoại

Giai đoạn kết: Những gợi ý nhằm giải toả căng thẳng tâm lý cho đối tượng, cảm ơn sự giúp đỡ và hứa hẹn những lần gặp gỡ tới

3.3. Phương pháp thực nghiệm tự nhiên: là phương pháp trong đó người ta chủ động tạo ra các tình huống hết sức tự nhiên, để đối tượng phải bộc lộ ra những phẩm chất tâm lý mà mình cần tìm hiểu

⇒ Nhà quản trị thường dùng phương pháp này trong các trường hợp sau:

Khi muốn tìm hiểu tính cách của nhân viên

Khi muốn kiểm tra năng lực của cán bộ

Khi muốn kiểm tra mô hình quản lý mới định thi hành trong tương lai...

3.4. Phương pháp dùng bản câu hỏi (hay bản anket): là dùng những bản chứa một loạt câu hỏi được xây dựng theo những nguyên tắc nhất định, đặt ra cho số lớn đối tượng và thông qua câu trả lời chúng ta đánh giá tâm lý của họ. Đây là phương pháp được coi là hình thức thu nhập thông tin nhanh nhất và rẻ nhất. Việc soạn thảo cần có chuyên môn. Một bản câu hỏi thường bố cục 3 phần như sau:

Phần 1 :Phần tiếp xúc làm quen, kêu gọi sự tham gia của mọi người, nói lên tầm quan trọng của vấn đề cần nghiên cứu

Phần 2 :Là nội dung chính của bản câu hỏi, thường sử dụng 2 dạng câu hỏi:

Dạng câu hỏi mở: để cho đối tượng trả lời tự do

Dạng câu hỏi đóng :là câu hỏi kèm theo các phương án trả lời, đối tượng chọn một trong các phương án đó mà thôi

Phần 3 (là phần kết) : bao gồm những câu hỏi tâm lý chức năng làm giảm bớt sự căng thẳng và lời cảm ơn, hứa hẹn lần gặp tiếp theo.

Khi soạn câu hỏi cần lưu ý :Câu hỏi dễ hiểu, ngắn gọn. Câu hỏi không nên hàm chứa ý trả lời mà qua đó đánh giá đối tượng tốt hay xấu. Các câu hỏi liên quan đến quan điểm chính trị, lập trường cá nhân thì chỉ nên hỏi gián tiếp.

Chương 2:

CON NGƯỜI VÀ NHÂN CÁCH

I . Một số khái niệm về con người:

1. Khái niệm về con người

Con người là một thực thể thống nhất gồm ba phương diện:

- Phương diện sinh học
- Phương diện xã hội
- Phương diện tâm lý

a. Về phương diện sinh học: con người là một động vật phát triển cao nhất , theo phương diện này liên quan tới các yếu tố :

- Bẩm sinh
- Di truyền
- Các quá trình sinh học

Con người khác với con vật nhờ có bộ óc phát triển tinh vi => có khả năng lao động, có nhận thức, ý thức

b. Về phương diện xã hội: con người là tổng hợp các mối quan hệ xã hội. Con người vừa là chủ thể vừa là khách thể của các mối quan hệ xã hội đó

- c. Về phương diện tâm lý: nhờ có ngôn ngữ, có lao động và sống thành xã hội, mà con người có sự phát triển về tâm lý mới về chất so với động vật. Con người có nhận thức, có tình cảm, ý chí, có ý thức và cả tự ý thức

Lưu ý: khi tác động đến con người chúng ta cần phải chú ý đến cả ba phương diện nói trên

2. Khái niệm về cá nhân:

- Được hiểu là con người cụ thể, xét riêng biệt tách khỏi những người xung quanh, chứ không phải là xét đại diện loài người nói chung, hay một tập hợp con người
- Khi nói đến cá nhân thường hiểu nó là con người cụ thể bao gồm cả ba phương diện sinh học, xã hội và tâm lý (như đã trình bày ở trên)

II. Nhân cách

1. Khái niệm

- Nhân cách là bản chất của con người, phản ánh về mặt xã hội của con người và là một thực thể xã hội có ý thức
- Nhân cách là toàn bộ những đặc điểm tâm lý đã ổn định bền vững của cá nhân, tạo nên giá trị phẩm giá của cá nhân và những nét độc đáo riêng của mỗi cá nhân

2. Những đặc điểm cơ bản của nhân cách:

- *Tính ổn định của nhân cách:* Nhân cách phải là những nét tâm lý điển hình ổn định và bền vững chứ không phải là những hiện tượng ngẫu nhiên và bất ngờ
- *Tính hệ thống của nhân cách:* Nhân cách của mỗi người được tập hợp bởi nhiều nét nhân cách khác nhau, nhưng luôn liên hệ mật thiết với nhau. Vì vậy khi đánh giá một nét nhân cách nào đó cần phải xem xét nó trong mối liên hệ với những nét nhân cách khác ở con người
- *Tính tích cực của nhân cách:* Nhân cách không phải được sinh ra mà là được hình thành (phản ánh mối quan hệ giữa giáo dục và nhân cách). Nguồn gốc của tính tích cực của nhân cách là nhu cầu, con người sống có ý nghĩa là con

người hoạt động và từ đó nhân cách phát triển (Hoạt động và nhân cách : nếu không hoạt động nhân cách không tồn tại)

- *Tính giao lưu của nhân cách:* nhân cách chỉ có thể tồn tại trong sự giao lưu với những nhân cách khác (giao lưu và nhân cách). Chỉ có giao lưu thì cá nhân mới có thể lĩnh hội được các chuẩn mực đạo đức và hệ thống giá trị xã hội. Đồng thời cũng qua giao lưu mà mỗi cá nhân được đánh giá, được nhìn nhận theo quan điểm của xã hội

Tóm lại: Nhân cách là toàn bộ những đặc điểm, phẩm chất tâm lý của cá nhân quy định giá trị xã hội và hành vi xã hội của họ

3. Cấu trúc tâm lý của nhân cách

Bàn đến cấu trúc của nhân cách có nghĩa là xem xét:

- Nhân cách gồm các thành phần nào?
- Các thành phần đó được sắp xếp ra sao?
- Giữa chúng có quan hệ như thế nào?

Có nhiều quan điểm khác nhau, song phổ biến nhất và phù hợp nhất với khái niệm về nhân cách, các nhà tâm lý học cho rằng:

Cấu trúc của nhân cách bao gồm bốn nhóm phẩm chất cơ bản sắp xếp theo thứ tự sau đây:

- Xu hướng
- Khí chất
- Tính cách
- Năng lực

3.1 Xu hướng:

- Là những đặc điểm tâm lý hướng con người tới một mục tiêu nào đó, là những nhân tố thúc đẩy bên trong quy định tính tích cực của con người trong hoạt động của họ
- Xu hướng được thể hiện qua: động cơ_nhu cầu, hứng thú, thế giới quan

3.1.1 Động cơ - nhu cầu:

- Động cơ hành động là nhu cầu mạnh nhất tại một thời điểm xác định

- Nhu cầu là biểu thị mối quan hệ tích cực của cá nhân đối với hoàn cảnh, là những đòi hỏi mà cá nhân thấy cần phải được thoả mãn trong những điều kiện nhất định để có thể tồn tại và phát triển

Có thể phân ra hai nhóm nhu cầu

Nhu cầu tự nhiên (hay nhu cầu sinh lý, nhu cầu vật chất) : loại nhu cầu này do bản năng sinh ra, bao gồm nhu cầu ăn ở, nhu cầu an toàn , nhu cầu sinh dục và bảo tồn nòi giống...Dạng nhu cầu này có giới hạn về lượng và có tính chu kỳ rõ rệt

Nhu cầu xã hội (nhu cầu tinh thần) : Dạng này chủ yếu do tâm lý tạo nên, nói lên bản chất xã hội của con người.Bao gồm: Nhu cầu lao động, nhu cầu giao tiếp, nhu cầu học tập, nhu cầu văn thể mỹ v...v...

Cần lưu ý :

- Không phải tư duy của con người là nguyên nhân thúc đẩy hành động, mà nhu cầu mới là động lực đầu tiên thúc đẩy hành động của con người
- Con người hoạt động theo một loạt những nhu cầu.Các nhu cầu này được xếp thành một hệ thống theo mức độ của chúng.Chỉ một khi nhu cầu được thoả mãn một phần thì nhu cầu khác ở mức độ cao hơn mới xuất hiện.
- Hệ thống các nhu cầu của con người bao gồm(5 nhóm từ thấp đến cao)

Nhóm 1: Các nhu cầu sinh lý cơ bản : nhà ở , thức ăn, nghỉ ngơi, tình dục ...

Nhóm 2 : Các nhu cầu về an toàn tính mạng và tài sản

Nhóm 3 : Các nhu cầu về văn hoá xã hội

Nhóm 4 : Các nhu cầu được kính trọng

+ Yêu quý, tôn trọng, tự chủ, hiểu biết

+ Được mọi người tôn trọng và có địa vị xã hội

Nhóm 5 : Nhu cầu phát triển bản thân, hiện thực hoá mọi tiềm năng sáng tạo , hiểu biết

Quan điểm vận dụng : Trong TLH QTKD con người có nhiều nhu cầu khác nhau, song tính phổ biến, khá ổn định mà nhà quản trị cần phải quan tâm :