

بناام خدا

**جزوه درس روانشناسی
عمومی / صنعتی-سازمانی**

رشته حسابداری دانشگاه آزاد

تعریف و اهداف روانشناسی

طبق تعریف روان‌شناسی علم بررسی رفتار و فرآیندهای ذهنی موجود زنده است.

این جمله چند بخش دارد:

روانشناسی علم است.

روانشناسی به بررسی رفتار می‌پردازد.

روانشناسی به بررسی فرآیندهای ذهنی می‌پردازد.

از آنجایی که روان‌شناسی علم است پس همانند دیگر شاخه‌های علم، از اصول علمی پیروی می‌کند. این علم به بررسی رفتار عینی و فرآیندهای ذهنی می‌پردازد. رفتار همه‌ی واکنش‌هایی است که از جانداران سر می‌زند.

رفتار آشکار است و در برابر آن فرآیندهای ذهنی، پنهان و ذهنی هستند.

روانشناسی نیز مانند سایر علوم اهدافی دارد که برای دست‌یابی به آن اهداف تلاش می‌کند. اهداف روانشناسی عبارتند از:

- **توصیف:** نخستین هدف روان‌شناسی توصیف ساده‌ی رفتار و فرآیندهای ذهنی است. با توصیف رفتار و فرآیندهای ذهنی ما بهتر می‌توانیم بگوییم که آیا رفتاری بهنجار یا ناهنجار است. روان‌شناسان برای توصیف روش‌های گوناگونی را به کار می‌برند. برای نمونه می‌توان از روش‌های مشاهده‌ی طبیعی، مطالعه‌ی موردی، هم‌بستگی، زمینه‌یابی و گزارش‌های خود مردم نام برد. روان‌شناسان دیدگاه‌ها و نظریه‌ها را بر پایه‌ی جمله‌های توصیفی و مفاهیم بیان می‌کنند که بر فرضیه‌هایی استوار است. پس به کمک توصیف ما به «چیستی» رفتار و فرآیندهای روانی پی می‌بریم.
- **تبیین:** روان‌شناسان پس از توصیف به دنبال تبیین هستند. ما به کمک توصیف به چیستی رفتار و فرآیندهای روانی پی می‌بریم ولی برای پی بردن به «چرایی» به تبیین نیازمندیم.
- **پیش‌بینی:** در این هدف می‌توان درباره‌ی رفتار و فرآیندهای ذهنی پیش‌بینی انجام داد. ما می‌خواهیم پیش‌بینی کنیم که مردم در زمینه‌های گوناگون چگونه رفتار می‌کنند یا می‌اندیشند.
- **کنترل:** به کمک کنترل ما می‌توانیم از رفتارهای ناهنجار جلوگیری کنیم یا به تقویت رفتارهای بهنجار پردازیم. پس می‌توان گفت روان‌شناسان به دنبال پاسخ‌گویی به پرسش‌های زیر هستند:
 - ۱- چیستی (ماهیت) یک رفتار چیست؟ (توصیف)
 - ۲- چرا این رفتار بروز می‌کند؟ (تبیین)
 - ۳- در چه هنگام‌هایی این رفتار بروز می‌کند و یا خواهد کرد؟ (پیش‌بینی)

۴- این رفتار چه اثری روی زندگی آدمی می‌گذارد و چگونه از بروز اثرات منفی در زندگی جلوگیری کنیم؟
(کنترل)

تاریخچه روانشناسی

می‌توان گفت که روانشناسی با خلقت انسان بوجود می‌آید، اما تاریخ روانشناسی علمی از سال ۱۸۷۹، با تاسیس اولین آزمایشگاه روانشناسی در شهر لایپزیک آلمان، شروع می‌شود. شاگردان زیادی از سراسر دنیا به این آزمایشگاه می‌آیند و پس از مراجعت به کشورهای خود بذریع روانشناسی علمی را در سراسر دنیا می‌پاشند. چون هر کشور سنت‌های خاصی دارد، علم روانشناسی، در برخورد با آنها، مسیرهای مختلفی پیش می‌گیرد. در آلمان، بیشتر روی سایکو فیزیک کار می‌شود و در نتیجه قانون وبر و مفهوم کمترین تفاوت محسوس به وجود می‌آید. در آمریکا، چون سنت خاصی مسلط نبود، روانشناسی در اکثر زمینه‌ها رشد می‌یابد. در فرانسه، مطالعه‌ی بیماران روانی و تشخیص عقب ماندگی‌های ذهنی رونق می‌گیرد. در اتریش، عقاید فروید غلبه می‌کند و در نتیجه مطالعه‌ی نوروزها آغاز می‌شود. روانشناسی انگلستان با امار پیوند می‌خورد و تحت تاثیر نظریه‌های داروین، به مطالعه‌ی توارث می‌پردازد. در روسیه، پاولف به مطالعه‌ی بازتابها ادامه می‌دهد.

رشته‌های روانشناسی

گفتیم که روانشناسی رفتار انسان و حتی رفتار حیوان را مطالعه می‌کند. چون تنوع رفتار بسیار زیاد است طبیعتاً باید رشته‌های مختلف روانشناسی وجود داشته باشد تا هر یک از آنها جنبه‌ای از رفتار انسان و حیوان را مطالعه کند. از طرف دیگر، چون منبع اصلی همه رفتارها مغز است، بنابراین جدایی این رشته‌ها تا اندازه‌ای قراردادی خواهد بود. روان‌شناسی شاخه‌های بسیار گوناگونی دارد هم‌اکنون انجمن روان‌شناسی آمریکا (APA) دارای بیش از ۵۰ شاخه است. شمار فراوان این شاخه‌های برای این است که روان‌شناسی دانشی کاربردی است که همه‌ی زمینه‌های زندگی‌مان را دربرمی‌گیرد

- روانشناسی حیوانی: مطالعه رفتار حیوانات در محیط طبیعی با آزمایشگاهی، به منظور مقایسه آنها بایکدیگر و تعمیم نتایج به رفتار انسان.
- روانشناسی فیزیولوژیک: مطالعه رابطه رفتار و بدن، به منظور شناخت فعالیت‌های عصبی بنیادی، مثل حافظه و زبان.
- روانشناسی ژنتیک: مطالعه رفتار برحسب دوران رشد انسان (کودکی - پیری).
- روانشناسی اجتماعی: مطالعه رفتار فرد در گروه برای شناخت کنشهای متقابل بین فرد و گروه و کمک به فرد برای سازگاری با اجتماع خود.

- روانشناسی زبان: مطالعه برخی فرایندهایی که به فرد اختصاص دارد، از جمله زبان انسانی و زبان حیوانی. این رشته تا اندازه ای تازه، پویا و الهام بخش است. هدف این است که قوانین حاکم بر زبان و ارتباط کلامی شناخته شود
- روانشناسی تفاوت‌های فردی: تحقیق درباره تشابهها و تفاوت‌های انسانها و همچنین انسانها و حیوانات. هدف این رشته، شناخت رفتارهای بنیادی در یک نوع و بین انواع است.
- روانشناسی بالینی: تشخیص و پیش بینی، روابط و کمک رسانی، پشتیبانی و درمان، به منظور سازگاری فرد با محیط، ورد به اجتماع یا بازگشت به اجتماع در چارچوب سلامت روانی.
- روانشناسی تربیتی: کاربرد اصول روانشناسی در تعلیم و تربیت، مطالعه روشهای مختلف یادگیری و فنون تدریس به منظور کمک به دانش آموز برای موفقیت در تحصیل.
- روانشناسی صنعتی: انتخاب کارکنان، انتخاب فنون تولید، تحلیل حرکات و مطالعه فنون حاکم بر بازار. هدف این رشته کاربرد روانشناسی و مطالعه فرد در محیط کار است
- روانسنجی: تحقیق در مورد اندازه گیری، تهیه آزمونها و تعیین روایی و کاربرد آنها چون اجرا و تفسیر آزمونها دو فعالیت مهم و رایج روانشناسی است، روانسنجی، در روانشناسی، اهمیتی خاص دارد. هدف این رشته اندازه گیری، انتخاب و راهنمایی افراد است.
- روانشناسی عمومی: مطالعه مفاهیم بنیادی روانشناسی مثل یادگیری، حافظه، فراموشی، احساس، ادراک، انگیزش، هیجان و...
- روانشناسی آزمایشی (تجربی): کاربرد روش آزمایشی در روانشناسی؛ یعنی مشاهده پدیده ها، ارائه فرضیه و اجرای آزمایش و طبقه بندی نتایج بدست آمده. هدف روانشناسی آزمایشی پی بردن به روابط علت و معلولی بین پدیده هاست.
- روانشناسی شخصیت: مطالعه سبک یا شیوه بودن یک فرد، مطالعه چیزی که موجب تمایز یک فرد از دیگران می شود. هدف روانشناسی شخصیت پی بردن به عوامل موثر بر تکوین شخصیت و کمک به افراد به منظور داشتن شخصیت سالم است.
- روانشناسی یادگیری: مطالعه چگونگی یادگیری انسان و حیوان و عوامل موثر در یادگیری آنچه ضرورت دارد بازده بالایی داشته باشد.
- روانشناسی مرضی: مطالعه نابهنجاریهای رفتاری به منظور پی بردن به علل آنها و نهایتا جلوگیری از اختلالهای رفتاری.

- **روانشناسی کودک:** مطالعه مراحل رشد کودک و نوجوانی به منظور شناخت هرچه بیشتر عوامل موثر بر رشد رفتار. چون یادگیریهای دوران کودکی اساس یادگیریها و رفتارهای دوران بزرگسالی است، روانشناسی کودک اهمیتی ویژه دارد.
- **روانشناسی مشاوره:** استفاده از یادگیریهای روانشناسی در جهت راهنمایی دانش آموزان، دانشجویان و مردم عادی در جهت حل دشواریهای سازگاری خود و داشتن زندگی سالم.

رویکردهای روانشناسی

روانشناسی دارای رویکردهای گوناگونی است برای نمونه: رویکرد روان کاوی، رفتارگرایی، روانشناسی شناختی، رفتار درمانی شناختی، درمان شناختی رفتاری، روانشناسی انسان گرایانه، گشتالت، روانشناسی مثبت نگر و ... که در ادامه دربارهی هر کدام سخن خواهیم گفت تا با هر رویکرد آشنا شوید.

رویکرد زیست شناختی

دیدگاه زیست شناختی تاریخچه ای بس طولانی دارد. بقراط که پدر علم پزشکی شناخته می شود، درباره ی چگونگی کنترل و سازمان دهی اندام های گوناگون بدن به وسیله ی مغز، مشاهدات مهمی داشت و این مشاهدات، زمینه را برای پیدایش رویکرد زیست شناختی در روان شناسی آماده کرد. پس از او، نزدیک به دو هزار سال شالوده ی این علم بر این اندیشه بود که ذهن و رفتار نیز همانند سیاره ها و مواد شیمیایی یا اندامهای بدن انسان، می توانند موضوع تحلیل علمی قرار گیرند. روان شناسان زیست شناختی، رفتار را نتیجه ی رویدادهای شیمیایی و زیست شناختی پیچیده درون مغز می دانند. به همین دلیل، نقش عوامل زیستی را در احساس، ادراک، یادگیری، حافظه، زبان و... بررسی می کنند. رویکرد روان شناختی از این منظر با دیگر رویکردها به طور اساسی تفاوت دارد که بخشی از اصول خود را از زیست شناسی گرفته است و می کوشد روان شناسی را بر پایه های اصول زیست شناختی تبیین کنند.

اساس رویکرد زیست شناختی

مغز آدمی با بیش از ده میلیارد یاخته عصبی و پیوند متقابل بیشمار بین آنها احتمالاً از پیچیده ترین ساختار در عالم هستی است، اصولاً تمام رویدادهای روانی به نحوی با فعالیتهای مغز و دستگاه عصبی پیوند دارند. رویکرد زیست شناختی در پی شناخت فرایندهای زیستی-عصبی زیر بنای رفتار و فرایندهای ذهنی است. با توجه به این رویکرد، رفتار ما حتی زمانی که فکر می کنیم یا چیزی را احساس می کنیم، براساس فعالیت های عصبی - زیستی شکل می گیرد. در گذشته روان شناسان فیزیولوژیک (کسانی که در حیطه ارتباط زیست شناسی با روان شناسی فعالیت می کنند) به طور عمد به تاثیر فعالیت های مغز و سیستم هورمونی در پیدایش فعالیت های روانی می پرداختند ولی امروزه آنان به تاثیری که دو سیستم عصبی و هورمونی در رفتار و فعالیت های روانی دارد،

علاقه‌مندی نشان می‌دهند. با تشریح اختلالاتی می‌توان رویکرد زیست‌شناختی را توضیح داد مثال باز شناسی چهره افراد دچار آسیب مغزی حاکی از آن است که نواحی خاصی از مغز در زمینه بازشناسی چهره تخصصی پیدا کردند که عمدتاً در نیم کره راست مغز آدمی قرار دارد در نتیجه نیمکره‌های مغز انسان به میزان زیادی نقش تخصصی دارند رویکرد زیست‌شناختی در زمینه بررسی حافظه نیز به پیشرفت‌های دست یافته است که در این رویکرد بر اهمیت برخی ساختارهای مغز تکیه می‌شود از جمله دستگاه هیپوکامپ که در تحکیم خاطرات نقش دارد و یاد زوددگی ناشی از رشد نیافتگی هیپوکامپ در دو سال پس از تولد است.

رویکرد رفتارگرایی

اصطلاح رفتارگرایی به مکتبی از روانشناسی اشاره دارد که توسط جان بی واتسون بر اساس این باور که رفتارها را می‌توان اندازه‌گیری، آموزش، و تغییر داد پایه‌گذاری شده است. رفتارگرایی با انشتار مقاله کلاسیک واتسون تحت عنوان «روانشناسی از دیدگاه رفتارگرایی» (واتسون، ۱۹۱۳) پایه‌گذاری شد. واتسون معتقد بود که هشیاری را تنها با درون‌نگری می‌توان مورد مطالعه قرار داد، ولی درون‌نگری ابزاری ناکارآمد است؛ چون نمی‌توان هشیاری را به دقت و به شیوه‌ی صحیح مورد مطالعه قرار داد، و بهتر است که اصلاً آن را مطالعه نکنیم. روانشناسی برای علمی شدن باید موضوعی را مورد تحقیق قرار دهد که بتوان آن را به خوبی اندازه‌گیری کرد. بهترین موضوعی که می‌توان آن را به خوبی اندازه‌گیری کرد رفتار است.

رفتارگرایان معتقد بودند که نباید بیش از حد از درون‌نگری استفاده کرد، نباید بیش از این درباره‌ی رفتار غریزی صحبت کرد، و نباید بیش از این برای مطالعه‌ی ذهن هشیار و ناهشیار تلاش کرد. آنچه می‌توان آن را دید، رفتار است، بنابراین بهتر است رفتار مورد مطالعه قرار بگیرد.

پایه‌های اصلی رفتارگرایی

براساس این مکتب فکری، رفتار را می‌توان به صورت سیستماتیک و به شیوه‌ای که قابل مشاهده باشد بدون در نظر گرفتن هرگونه حالت درونی مطالعه کرد. این رویکرد مطرح می‌کند که تنها رفتارهای قابل مشاهده باید مطالعه شوند به این خاطر که حالت‌های درونی مانند شناخت‌ها، هیجان‌ها و خلق‌ها بسیار ذهنی هستند. رفتارگرایان افراطی معتقدند که هر رفتاری را می‌توان به هر فردی آموزش داد بدون توجه به زمینه ژنتیکی، صفات شخصیتی، و افکار درونی آن فرد. تمام رفتارها را می‌توان از طریق شرطی‌سازی به فرد آموزش داد.

دو نوع خاص از شرطی‌سازی وجود دارد:

شرطی‌سازی کلاسیک: تکنیکی است که در آن یک محرک خنثی با یک پاسخ جفت می‌شود. سپس محرک خنثی با محرکی که به صورت طبیعی پاسخ را برمی‌انگیزد جفت می‌شود. سرانجام محرک خنثی اولیه می‌تواند

بدون محرک طبیعی برانگیزاننده پاسخ، رفتار فرد را فراخوانی کند. دو عنصر اصلی عبارت اند از محرک شرطی و پاسخ شرطی.

شرطی سازی عامل: گاهی به آن شرطی سازی ابزاری نیز گفته می شود روشی از یادگیری است که از طریق تقویت ها و تنبیه ها کار خود را انجام می دهد. از طریق شرطی سازی عامل بین یک رفتار و پیامد آن رفتار رابطه ای برقرار می شود. زمانی که رفتار با یک پیامد خوشایند همراه شود به احتمال بیشتری آن رفتار در آینده نیز رخ خواهد داد. اما رفتارهایی که پیامدشان منفی باشد احتمال تکرار آنها در آینده کاهش پیدا می کند.

شرطی شدن در سطح بالاتر: پس از آنکه محرک خنثی چندین بار با محرک طبیعی همراه شد و محرک خنثی توانست بصورت محرک شرطی پاسخ شرطی را ایجاد کند می توان از محرک شرطی بعنوان یک محرک طبیعی استفاده کرد و پاسخ شرطی دیگری را تولید نمود. این فرایند را شرطی شدن در سطح بالاتر می نامند. در مورد حیوان، شرطی شدن از سطوح سوم به بالاتر، دشوار و حتی غیرممکن است اما در مورد انسان، امکان شرطی شدن در سطوح خیلی بالاتر نیز وجود دارد.

تعمیم محرک: در شرطی شدن کلاسیک به این معناست که محرک جدیدی که شبیه محرک شرطی اصلی است بتواند پاسخی شبیه پاسخ شرطی ایجاد کند. تعمیم از این جهت ارزشمند است که اجازه می دهد یادگیری به محرکهای خاص منتقل شود.

تمیز محرک: در شرطی شدن کلاسیک یعنی اینکه «ارگانسیم» یاد بگیرد به برخی محرکها پاسخ بدهد و به برخی پاسخ ندهد.

خاموشی: در شرطی سازی کلاسیک، ضعیف شدن پاسخ شرطی بر اثر عدم حضور محرک غیرشرطی را خاموشی گویند

برگشت خودبخودی: در شرطی شدن کلاسیک فرایندی است که طی آن پاسخ شرطی پس از مدتی و بدون هرگونه شرطی شدن بیشتر تکرار می شود.

تقویت کننده اولیه: محرکی است که بدون یادگیری تقویت می کند مثل غذا.

تقویت کننده ثانویه: محرکی است که قبلا خنثی بوده اما بخاطر همراه شدن مکرر با تقویت کننده اولیه، خاصیت تقویت کنندگی پیدا کرده است.

تقویت کننده تعمیم یافته: محرکی است که در آغاز خنثی بوده ولی در نتیجه تکرار همراهی با تعدادی از تقویت کننده های دیگر در وضعیتهای متفاوت برای بسیاری از رفتارها تقویت کننده شده است مثل پول.

نظریه یادگیری اجتماعی

نظریه یادگیری اجتماعی که توسط آلبرت بندورا ارائه شد، احتمالاً تاثیرگذارترین نظریه یادگیری و رشد بوده است. با وجودی که این نظریه ریشه در بسیاری از مفاهیم نظریه سنتی یادگیری دارد، اما بندورا اعتقاد دارد که آموزش مستقیم، تنها وسیله برای یادگیری نیست. نظریه او، یک عنصر اجتماعی را نیز در نظر می‌گیرد و می‌گوید که مردم می‌توانند اطلاعات و رفتارهای جدید را از طریق مشاهده مردمان دیگر یادگیرند. این نوع یادگیری را که به یادگیری (یا مدل‌سازی) مشاهده‌ای معروف است می‌توان برای توضیح انواع گسترده‌ای از رفتارها به کار برد

رویکرد شناختی

روان‌شناسی شناختی از چند نظر با رفتارگرایی تفاوت می‌کند: نخست توجه روان‌شناسان شناختی تنها به پاسخ دادن به محرک معطوف نیست، بلکه آنان به فرایند شناخت توجه دارند. مشخصاً به فرایندها و رویدادهای ذهنی تاکید میکنند نه به پیوند محرک - پاسخ، بر ذهن تاکید می‌ورزند تا به رفتار.

دوم، روان‌شناسان شناختی به ساخت و سازماندهی تجربه به وسیله ذهن علاقه دارند. سوم، از دیدگاه روان‌شناسی شناختی شخص محرک را که از محیط دریافت می‌کند آن را به گونه‌ای فعال و خلاق سازمان می‌دهد. ما پاسخ دهندگان فعال به نیروهای بیرونی و یا لوح‌های سفیدی که تجربه حسی بر آنها می‌نویسد نیستیم.

موارد زیر از جمله موضوعات مورد بحث در روانشناسی شناختی هستند:

- ادراک در ذهن ما چگونه اتفاق می‌افتد؟ ما چطور اطلاعات جهان اطراف را دریافت و پردازش می‌کنیم؟
- حافظه چیست؟ حافظه انسان چگونه کار می‌کند؟ چه می‌شود که برخی از ما حافظه قوی‌تر یا ضعیف‌تر از دیگران داریم؟
- وقتی می‌گوییم مغز روی یک موضوع تمرکز می‌کند یا میزان توجه من کم یا زیاد است، واقعاً چه اتفاقی در مغز می‌افتد؟ روانشناسی می‌تواند چه کمک‌هایی در زمینه مدیریت توجه ارائه دهد؟
- تصمیم‌گیری و انتخاب چگونه انجام می‌شود؟ طی چه فرایندی مغز ما به نتیجه می‌رسد که یک گزینه را انتخاب کند و سایر گزینه‌ها را کنار بگذارد؟

- فرایند حل مسئله چیست؟ چه می‌شود که مهارت حل مسئله در برخی از ما قوی و در برخی دیگر ضعیف است؟ آیا واقعاً حل مسئله از جنس مهارت است؟ آیا می‌توانیم بگوییم انسان، در تشخیص و حل مسئله، از سایر موجودات زنده توانمندتر است؟
- شبیه سازی ذهنی چیست و چگونه اتفاق می‌افتد؟ ما می‌دانیم که می‌توانیم خودمان را داخل خانه‌ای که نخریده‌ایم تصور کنیم و بر این اساس، در مورد ارزش اقتصادی یک خانه تصمیم بگیریم. این کار چگونه در مغز روی می‌دهد؟ چنین قابلیتی چه فرصت‌ها و تهدیدهایی برای ما ایجاد می‌کند؟
- این سیستم شناختی، چه خطاهایی دارد؟ خطاهای شناختی مغز ما چیست؟

رویکرد روانکاوی

همزمان با رشد رفتارگرایی در آمریکا، زیگموند فروید مفهوم روانکاوی را درباره رفتار آدمی در اروپا پایه‌گذاری می‌کرد. فروید در رشته پزشکی تحصیل کرده بود، ولی به تحولاتی نیز که در آن زمان در مبحث شناخت جریان داشت، علاقه نشان می‌داد. از برخی جهات، روانکاوی فروید آمیزه‌ای از شناخت و فیزیولوژی قرن نوزدهم بود. کار خاص فروید این بود که مفاهیم شناختی رایج زمان خود را در زمینه هوشیاری، ادراک، و حافظه با مفاهیم زیست‌شناختی غریزه‌ها در هم آمیخت تا از این راه نظریه‌ای نوین و متهورانه در باب رفتار آدمی بنا نهاد.

فرض بنیادی در نظریه فروید این است که بخش عمده رفتار، ریشه در فرآیندهای ناهوشیار دارد. مقصود فروید از فرآیندهای ناهوشیار عبارت بود از باورها، ترس‌ها، و خواست‌هایی که شخص از وجود آنها آگاه نیست. اما در هر حال بر رفتار او اثر می‌گذارند. فروید معتقد بود بسیاری از تکانه‌هایی که در دوره کودکی با منع یا تنبیه والدین یا جامعه روبه‌رو شده‌اند، برخاسته از غریزه‌های فطری هستند. این تکانه‌ها از آنجا که از بدو تولد در همه ما وجود دارند از قدرت اثرگذاری فراگیری برخوردار هستند که باید به‌نحوی آن را حل و فصل کرد. منع آنها فقط سبب می‌شود از حیظه آگاهی به حیظه ناهوشیار رانده شده، همانجا ماندگار شوند و بر رؤیایا، لغزش‌های لفظی، و اطوار قالبی اثر بگذارند و به‌صورت مشکلات هیجانی و نشانه‌های بیماری روانی، یا برعکس به‌شکل رفتارهای مورد پذیرش جامعه مانند فعالیت هنری و ادبی جلوه‌گر شوند.

فروید معتقد بود هریک از اعمال آدمی علتی دارد که ریشه آن را باید در یک انگیزه ناهوشیار جست و نه در دلیل معقولی که خود شخص ارائه می‌دهد. او به‌طور کلی دیدگاهی منفی درباره طبیعت انسان داشت و معتقد بود آدمی را نیز همانند حیوان‌ها سابق‌های اساسی (عمدتاً جنسی و پرخاشگری)، هدایت می‌کنند و آدمی مدام با جامعه‌ای که بر مهار کردن این تکانه‌ها تأکید دارد، در ستیز است. هرچند بسیاری از روانشناسان نظرگاه فروید را درباره ناهوشیار به‌طور کامل نمی‌پذیرند، اما احتمالاً این را می‌پذیرند که آدمیان به برخی از جنبه‌های شخصیت خود،

آگاهی کامل ندارند - همان جنبه‌هایی که احتمالاً طی تعامل‌های فرد با خانواده‌اش در دوران کودکی به وجود آمده است.

روش درمانی مبتنی بر مفاهیم فرویدی، روانکاوی نام دارد. هدف روانکاوی این است که شخص را نسبت به تعارض‌های ناهشیار و مکانیسم‌های دفاعی که برای کنترل اضطراب به کار می‌برد آگاه کند. هنگامی که ترس‌ها و انگیزه‌های ناهشیار خود را بشناسیم به طرز معقول‌تر و واقع‌بینانه‌تری با آنها روبه‌رو می‌شویم.

روش‌های کاربردی در روانکاوی

تداعی آزاد: یکی از شیوه‌های عمده‌ای که روانکاوان برای تسهیل فراخوانی تعارض‌های ناهشیار آدمی به کار می‌برند تداعی آزاد است: به این ترتیب که درمانجو تشویق می‌شود که قید و بند از اندیشه‌ها و احساسات خود بردارد و هر آنچه را که به ذهنش می‌رسد بدون دستکاری و سانسور بیان کند. حتی کسانی که به عمد و آگاهانه می‌کوشند اندیشه‌های خود را آزاد بگذارند گه‌گاه دچار وقفه می‌شوند. در مواردی که درمانجو از سخن باز می‌ایستد، یا ناگهان موضوع را عوض می‌کند، یا جزئیات یک رویداد را به خاطر نمی‌آورد، روانکاو چنین فرض می‌کند که وی در برابر به یاد آوردن اندیشه‌ها یا احساسات معینی مقاومت می‌ورزد. فروید بر این باور بود که کنترل‌هایی که شخص به‌طور ناهشیار بر نکته‌ها و گوشه‌های حساس دارد موجب وقفه فکری یا مقاومت می‌شود و همین گوشه‌های حساس است که روانکاو بایستی در آنها کاوش کند.

تفسیر: روانکاو می‌کوشد بر مقاومت درمانجو غالب آید و از راه تفسیر، وی را به خودشناسی کامل‌تری رهنمون شود. تفسیر به یکی از دو صورت زیر است: روانکاو نخست توجه درمانجو را به مقاومت‌هایش جلب می‌کند. برای غالب مردم همین بس که متوجه شوند یک سلسله از تداعی‌های آنان ناگهان دچار وقفه می‌شود، یا قراری را فراموش می‌کنند، یا می‌خواهند موضوع گفتگو را عوض کنند و مانند اینها. همین آگاهی به آنان کمک می‌کند که چیزهایی درباره خودشان بیاموزند. دوم، روانکاو پیش خود حدس می‌زند که چه چیزی در پس گفته‌های درمانجو نهفته است و سپس سعی می‌کند تداعی‌های بیشتری را در درمانجو برانگیزد.

انتقال: در روانکاوی نگرش‌های درمانجو نسبت به درمانگر، بخش مهمی از جریان درمان به‌شمار می‌آید. درمانجو دیر یا زود پاسخ‌های عاطفی نیرومندی نسبت به روانکاو پیدا می‌کند. این پاسخ‌ها گاه مثبت و دوستانه است و گاه منفی و خصمانه. این واکنش‌ها غالباً مناسبتی با آنچه که در نشست‌های درمانی روی می‌دهد، ندارد. این گرایش درمانجو به اینکه درمانگر را هدف پاسخ‌های عاطفی خود قرار دهد انتقال نام گرفته است: نگرش‌هایی که درمانجو نسبت به روانکاو نشان می‌دهد در واقع نگرش‌های او نسبت به کسانی است که در زندگی وی پراهمیت هستند. فروید بر این گمان بود که انتقال نموداری است از بازمانده‌های واکنش‌های دوران کودکی نسبت به والدین. انتقال همیشه به‌صورت خطاهای ادراکی ظاهر نمی‌شود، بلکه غالباً به این صورت است که بیمار فقط

احساساتی را نسبت به روانکاو نشان می‌دهد که نسبت به مردمان با اهمیت دوران کودکی خود احساس می‌کرده است. روانکاو بر پایه همین گونه احساساتی که آشکار می‌شود، می‌تواند ماهیت تکانه‌های جابه‌جا شده در مانجو را تفسیر نماید.

اساس نظریه فروید این است که انسان منبع بالقوه‌ای از انرژی است. انرژی هیچ‌گاه از بین نمی‌رود، بلکه ممکن است تغییر یابد. وی این انرژی انسانی را "لیبدو" یا "انرژی غرایز زندگی" می‌نامد که در هر مرحله از تحول در جای خاصی از بدن مستقر می‌شود. فروید انسان را به کوه یخ تشبیه می‌کند. همان‌طوری که سه چهارم حجم کوه یخ در زیر آب است، قسمت اعظم شخصیت ما نیز از آگاهی‌ها پنهان است. فروید این بخش شخصیت را ناهشیار نامید. آن قسمت از شخصیت که در حیطه آگاهی انسان قرار دارد، هشیار نامیده می‌شود، بقیه شخصیت نیمه هشیار است که بلافاصله در حیطه آگاهی جای نمی‌گیرد و با تامل می‌توان به آن پی برد. فروید سپس پایگاه روانی را به سه قسمت تقسیم می‌کند. این بخش‌ها شامل من یا خود، بن یا نهاد و فرامن یا فراخود می‌باشند. نهاد قسمت ناهشیار انسان است و مرکز غرایز و کشاننده‌ها یا سائق‌ها است. نهاد نماینده کلیه حالات غیرارادی، طبیعی، ناخودآگاه و غریزی است. به گفته فروید هر کسی به هنگام تولد، نهاد را با خود به دنیا می‌آورد و در تمام عمر با آن به سر می‌برد. نهاد مایه اصلی زندگی و اساسی شخصیت را پی‌ریزی می‌کند. این نیرو از دنیای خارج اطلاعی ندارد و از درد و رنج‌گریزان است. هیچ حد و مرزی را نمی‌شناسد و فقط در کمال آزادی و در صورت لزوم با شدت و قدرت در جست‌وجوی برآوردن خواهش‌های خود و در پی کسب لذت است. من قسمتی از نهاد یا بن است که در اثر مقتضیات دنیای خارج تغییر شکل یافته است. من بخش هشیار شخصیت است. من وظیفه هماهنگی میان بن و فرامن را برعهده دارد. به این ترتیب حفظ صیانت و تعامل شخصیت به عهده من می‌باشد. من برای این کار مکانیزم‌هایی را در اختیار دارد که مکانیزم‌های دفاعی (مانند سرکوبی، دلیل تراشی و ...) نام دارند. فرایند مکانیزم‌های دفاعی ناهشیارانه است. یعنی فردی که در برابر شکست شروع به دلیل تراشی می‌کند، از این امر آگاه نیست. فرامن که در جریان اجتماعی شدن کودک و همانندسازی با والدین شکل می‌گیرد، مرکز فرامین و دستورات اخلاقی است.

رویکرد انسانگرایی

در اواسط قرن ۲۰، روانشناسانی که از رویکرد‌های نظری عمده به شناختن رفتار انسان و اختلال روانی سرخورده شده بودند برای تشکیل دادن (نیروی سوم) در روانشناسی به یکدیگر پیوستند و هدف آنها این بود

که با روانکاوی و رفتار گرایی مبارزه کنند. دو تن از مشهور ترین نظریه پردازان این مکتب کارل راجرز و آبراهام مزلو بود.

روانشناسی انسانگرا روی مفاهیم توانایی های فطری ، کل نگری و تلاش به سمت تحقق بخشیدن به استعداد ها تاکید دارد . در عمل ، روانشناسی انسانگرا به مشخص کردن و پرورش دادن استعداد انسان مربوط می شود. تاکید روانشناسی انسانگرا بر کل نگری و خود شکوفایی را می توان با نقل قول کارل راجرز نشان داد "ارگانیزم یک گرایش و تلاش اساسی دارد شکوفا کردن ، حفظ نمودن و تقویت کردن خود تجربه گر" ارضاء کردن نیاز های فیزیولوژیکی ، ارگانیزم را حفظ و تقویت می کند ، کما اینکه ارضاء نیاز های تعلق پذیری و مقام اجتماعی چنین می کنند. علاوه بر این انگیزه ای مانند کنجکاوی انسان را از طریق یادگیری بیشتر پرورش تمایلات تازه تقویت و شکوفا می کند در مجموع راجرز از وجود انگیزه های خاص انسان و حتی از وجود نیاز هایی که در سلسله مراتب مزلو قرار دارند آگاه بود ، اما او بر کل نگری تاکید کرد و اظهار داشت که تمام نیاز های انسان در خدمت هدف مشترک حفظ کردن و تقویت کردن و شکوفا کردن انسان هستند .

درمان مراجع مدار یا مراجع محور به وسیله راجرز عنوان شده است. درمان مراجع مدار ، دستوری و رهنمودی نیست. مراجع از طریق شمارش و کشف مسائل خود فرآیند درمان را هدایت می کند. درمانگر افکار ، احساسات ابراز شده به وسیله مراجع را ترجمه یا دوباره فرمول بندی می کند و در عین حال به او یاری می رساند تا به احساسات عمیق تر خود دست یابد و افکار اصلی را دنبال کند.

در مانگرایی که دیدگاه مراجع مدار را به نحو موثر مورد استفاده قرار می دهد ، چهار کیفیت زیر را نشان می دهد: پذیرش مثبت بدون شرط ، احساس هم دلی ، بی ریایی و همخوانی درمانگر در پذیرش مثبت بدون شرط مراجعان را به عنوان انسان های مهمی که ارزش ها و هدف های منحصر به فردی دارند مورد احترام قرار می دهد. در اثر این احترام مراجعان احساس اطمینان می کنند و در نتیجه وادار می شوند که احساسات شخصی خود را زنده نگه دارند.

احساس همدلی : کیفیتی است که به درمانگر اجازه می دهد تا تجربه ها و احساسات درمانجو را دقیقاً منعکس کند. مشاور چنان با دنیای درون مراجع مرتبط می شود که گویا مشکل متعلق به خود اوست. چنین درکی به مراجع امکان می دهد تا عمیقاً و آزادانه به خودکاو و مکاشفه بپردازد. و شناخت کامل تری از خود بدست آورد. در جریان درک همدلانه به تشخیص و ارزشیابی اقدام نمی شود.

بی ریایی : درمانگران مراجع مدار یاد می گیرند بی ریا باشند. آنها احساسات خود را کتمان نمی کنند در واقع برای مراجعان خیلی ناگوار خواهد بود که درمانگر نتواند آنها را هر چند که ارزش های متفاوت دارند به صورتی

که هستند بپذیرد و دوست داشته باشد. راجرز می پذیرد که گاهی نسبت به مراجعان خود احساسات منفی داشته است. او احساسات منفی خود را به جای پنهان کردن آشکار می ساخت. درمانگران مراجعه مدار سعی می کنند همخوانی نیز نشان دهند یعنی بین افکار، احساسات و رفتار خود هماهنگی داشته باشند. همخوانی راه ورود به تجربه درونی را به ما نشان می دهد.

روانشناسی مثبت گرا

روان شناسی مثبت گرا یکی از جدیدترین شاخه های روان شناسی است. این زمینه خاص از روان شناسی بر موفقیت انسان تمرکز دارد. در حالی که بسیاری دیگر از شاخه های روان شناسی بر رفتارهای نابهنجار و دارای اختلال تمرکز می نمایند، روان شناسی مثبت تمرکز بر کمک به افراد برای شاد شدن و ارضاء بیشتر است. روانشناسی مثبت گرا علمی است که به جای توجه به ناتوانی ها و ضعف های بشری، متمرکز شده است روی توانایی های آدم ها؛ توانایی هایی از قبیل شاد زیستن، لذت بردن، قدرت حل مسأله و خوش بینی .

سلیگمن اولین کسی که این مباحث را به شیوه علمی مطرح کرد . پیش از او روان شناس های انسان گرایی مثل راجرز و مازلو هم کم و بیش چنین دیدی به انسان ها داشتند. روانشناسان مثبت گرا یک نظام طبقه بندی به نام CSV را به وجود آورده اند که توانایی های آدم ها را گروه بندی می کند. آن ها ۶ گروه از توانایی های آدمی را در این نظام، مشخص کرده اند:

۱. خرد و دانایی: شامل خلاقیت، کنجکاوی، باز و پذیرا بودن در مقابل تجارب جدید، عشق به یادگیری و وسعت نظر
۲. شجاعت: شامل خودباوری، پایداری، کمال و سرزندگی
۳. نوع دوستی: شامل عشق، مهربانی و هوش اجتماعی
۴. عدالت جویی: شامل رعایت حقوق شهروندی، بی طرفی و رهبری
۵. اعتدال: شامل بخشش و دلسوزی، فروتنی و آزر، احتیاط و نظم بخشیدن به عملکرد خود
۶. تعالی: شامل دانستن ارزش زیبایی ها و شگفتی ها، قدرشناسی، امیدواری، شوخ طبعی و معنویت

۱. نظریه شادکامی سلیگمن

سلیگمن (۲۰۰۲) شادکامی را موضوع اصلی روان شناسی مثبت دانست و آن را به سه مؤلفه هیجان مثبت، مجذوب شدن و معنی که از نظر علمی بهتر قابل تعریف هستند، تقسیم کرد:

۱. هیجان مثبت: اولین مؤلفه شادکامی هیجان مثبت است. هیجان های مثبت می توانند مربوط به گذشته (رضایت، خرسندی و آرامش)، حال (لذت و خشنودی) و آینده (خوش بینی، امید و ایمان) باشند. لذتها تجربه های (آنی و کوتاه مدتی) هستند که مردم یا با حواس پنجگانه ی خود آن ها را در می یابند (مثل خوردن غذایی لذیذ،

بوییدن رایحه ای شگفت انگیز و احساسات جنسی) یا از راه تجربه های اکتسابی و پیچیده (مثل مراقبه، ذهن آگاهی و تمرین های تن آرامی) آن را درک می کنند. خشنودی ها احساس نیستند، بلکه فعالیت هایی هستند که مردم دوست دارند آن ها را انجام دهند (مثل ورزش و مطالعه). زندگی که بیشترین میزان لذت و هیجان مثبت و کمترین میزان درد و هیجان های منفی را دارد، زندگی لذت بخش گفته می شود.

۲. مجذوب شدن: دوّمین مؤلفه در نظریه شادکامی سلیگمن مجذوب شدن است که شامل مشغول شدن و محو شدن در کار، روابط صمیمانه و تفریح و سرگرمی است. بعضی از علایم روانشناختی نه تنها با فقدان مجذوب شدن رابطه دارند بلکه فقدان زیاد مجذوب شدن ممکن است باعث ایجاد آن ها شود. مجذوب شدن یک پاد زهر مهم برای خستگی، اضطراب و افسردگی است. بی لذتی، بی تفاوتی، خستگی - علایم اصلی بسیاری از اختلالات روانی - بیشتر عملکردهای توجه هستند که چگونه در یک زمان خاص ساختار بندی شده اند. سلیگمن (۲۰۰۲) پیشنهاد کرد که یک راه برای افزایش مجذوب شدن شناسایی توانمندی های فردی افراد و سپس کمک به آن ها برای یافتن موقعیت هایی است که بتوانند از این توانمندی ها استفاده کنند.

۳. معنی و هدفمندی: سوّمین و آخرین مؤلفه، معنی است که شامل استفاده از توانمندیها و نقاط قوت برای تعلق داشتن به مؤسسه های مثبت و خدمت کردن به چیزی فراتر از شخص است. بعضی از این مؤسسه ها که می توانند هیجان ها و صفات مثبت را پرورش دهند، شامل مراکز مشاوره، خانواده ها، جوامع قوی، مذهب، میهمانی های سیاسی، دموکراسی و انتشارات آزاد است. هیجان ها و صفات مثبت در بستر این مؤسسه ها به بهترین شکل پرورش می یابد. فرانکل (۱۹۶۳) به عنوان یک پیشگام در مطالعه معنا تأکید می کند که شادکامی با تمایل به شاد بودن به وجود نمی آیند بلکه شادکامی یک پیامد غیر عمدی از کار کردن برای یک هدف بالاتر از خود است. افرادی که به طور موفقیت آمیزی می توانند فعالیت هایی که آنان را به سمت این اهداف بالاتر سوق می دهد، انجام دهند به زندگی معنادار می رسند. چندین روش برای رسیدن به زندگی معنادار وجود دارد که بعضی از آن ها شامل روابط بین فردی نزدیک، تولید، رفتارها و خدمات اجتماعی و معنویت است.

۲. خوشبینی از نظر سلیگمن

سلیگمن توانست عمده ترین مفاهیم روان شناسی مثبت را از تلفیق نظریه «درماندگی آموخته شده» و «نظریه اسنادها» به دست آورد. او می گفت اگر درماندگی آموختنی است، پس به وسیله تغییر سبک های اسنادی می توان خوش بینی را هم آموخت. در واقع درماندگی آموخته شده، شکل بدبینانه و اولیه واکنش به اتفاق های بد زندگی است. فرض کنید شما در موقعیتی قرار می گیرید که چندان کنترلی روی آن ندارید. شما قبل از آن که بیاموزید درمانده شوید از سبک های اسنادی استفاده می کنید. ما در مقابل رویدادهای بد زندگی، یا خوش بین هستیم یا بدبین. به زبان سلیگمن، ما بدبین هستیم اگر در مقابل رویدادهای بد، سبک اسنادی درونی (خودمان را مقصر بدانیم، نه

محیط)، کلی (در موقعیت‌های مشابه هم آن اتفاق بد می‌افتد)، و دایمی (همیشه این اتفاق بد تکرار خواهد شد) داشته باشیم. در مقابل رویدادهای خوشایند زندگی هم می‌شود بدبین بود. شما اگر یک رویداد خوب زندگی‌تان مثل قبول شدن در کنکور را به عوامل بیرونی (مثلا آسان بودن سؤال‌ها)، خاص (مثلا توانایی فقط در سؤال‌های تستی) و گذرا (فقط کنکور امسال خوب بود) ربط دهید، شما فروتن نیستید بلکه بدبین‌اید. سلیگمن، مفهوم امید را هم از سطح دوم و سوم سبک‌های اسنادی گرفت؛ یعنی ما در مقابل رویدادهای بد، آدم امیدواری هستیم، اگر آن رویداد را گذرا و خاص بدانیم و در مقابل رویدادهای خوب، آدم امیدواری هستیم اگر آن‌ها را کلی و همیشگی بدانیم. بنا بر نظر سلیگمن خوش‌بینی آموختنی است. اگر ما یاد بگیریم که در مقابل رویدادهای ناخوشایند، سبک اسنادی بیرونی، خاص و گذرا داشته باشیم و در مقابل رویدادهای خوشایند، سبک اسنادی درونی، کلی و دائمی، آن‌وقت خوش‌بین هستیم. سلیگمن و همکارانش دریافتند که آموزش تغییر در سبک‌های اسنادی باعث می‌شود افراد نشانه‌های افسردگی را کنار بگذارند.

استرس و تأثیرات آن بر فرد

۱. استرس

بیشتر مردم هر از چندگاهی دچار استرس (فشار روانی) می شوند. استرس در حد طبیعی خود لازمه زندگی و بقای بشر است و سبب می شود تا فرد به تلاش و تکاپو وادارد. اما آنچه اینجا مورد بحث است استرسی که زندگی فرد را مختل می کند. به طور کلی می توان گفت که هر تغییر قابل توجهی در زندگی عادی به طور بالقوه آغازگر دوره ای از استرس و فشار روانی است. و می گوییم بالقوه، چرا که بروز استرس بیش از همه منوط به طرز برخورد شخص با تغییر به وجود آمده است. استرس فقط معلول حوادث نیست بلکه طرز برخورد شما با حوادث نیز در بروز استرس موثر خواهد بود. به طور کلی استرس حاصل نیاز ما به سازگاری فیزیکی، ذهنی و احساسی در مقابل یک تغییر است. برخلاف آن چه همه می پندارند استرس الزاما یک واکنش منفی نیست و می تواند تا حدی مفید باشد چرا که به زندگی جذابیت و تحرک می بخشد. تغییرات جزئی و ملایم نه تنها مضر نیستند بلکه مفید و سازنده هستند و در پرورش حس سازش پذیری ما نقش عمده ای ایفا می کنند. از لحاظ روان شناسی استرس یا فشار روانی از سه دیدگاه تعریف می شود:

دیدگاه اول: این دیدگاه بر روی محیط متمرکز شده و استرس را یک محرک می داند. می توانیم این موضوع را در رجوع افراد به توانایی ها یا علت تنش ها به عنوان یک حادثه و پاسخی از حالت ها، همچون داشتن شغل پر استرس مشاهده کنیم. حوادث و یا اوضاع و احوالی که ما آن ها را مضر و تهدیدآمیز قلمداد می کنیم و باعث بروز احساس نگران کننده می شوند را محرک های تنش زا می نامند.

دیدگاه دوم: این دیدگاه استرس را به عنوان یک پاسخ تلقی می کند و بر روی واکنش های اشخاص نسبت به محرک های تنش زا متمرکز می شود. این رویکرد نشانه های فیزیکی، هیجانی و رفتاری در فرد را از پیامدهای استرس می داند.

دیدگاه سوم: این دیدگاه با تقابل های ممتد و سازگاری هایی بنام تبادل های بین شخص و محیط مرتبط می باشد که هم تاثیر پذیر و هم بر یکدیگر تاثیر می گذارند. بر اساس این نظریه استرس صرفا یک محرک و یک پاسخ نمی باشد، بلکه فرایندی است که در آن شخص یک عامل فعالی محسوب می شود که می تواند بر روی تاثیر محرک های تنش زا از طریق راهبردهای رفتاری، شناختی و هیجانی موثر واقع می شود.

تأثیرات استرس بر فرد

استرس در همه ابعاد و زمینه ها فرد و زندگی او را تحت شعاع قرار می دهد از جمله:

شناختی: افکار اضطراب آور، پیش بینی ترسناک، تمرکز ضعیف، مشکلات حافظه.

هیجانی: احساس تنش، نگرانی، تحریک پذیری و حساسیت بالا، احساس بیقراری، ناتوانی در آرام شدن، افسردگی.

رفتاری: اجتناب از وظایف، مشکلات خواب، دشواری در به پایان رساندن تکالیف کاری، تغییر در رفتارهای خوردن و نوشیدن یا سیگار کشیدن.

جسمی: ماهیچه های خشک، دندان قروچه، احساس چنگ خوردن معده، عرق کردن، سردرد تنشی، احساس ضعف و بی حالی، احساس خفگی، مشکلات بلع، دل درد، بی علافگی به روابط جنسی، خستگی، تپش قلب.

اجتماعی: اجتناب از دیگران، منزوی کردن خود، سریع از دیگران عصبانی شدن.

عوامل موثر در تشدید فشار روانی

اثرات فشار روانی، مانند میزان اضطرابی که برمی انگیزد و میزان اخلاص آن در توانایی های شخص برای کار و کوشش، به چند عامل بستگی دارد که از آن جمله است برخی ویژگی های خود فشار روانی، مانند موقعیتی که فشار روانی در آن روی می دهد و برآورد و ارزیابی فرد از موقعیت فشارزا و نیز منابعی که وی برای کنار آمدن با آن در دسترس قرار دارد. این عوامل عبارتند از:

پیش بینی پذیری: حتی وقتی فرد نمی تواند کنترلی بر فشار روانی داشته باشد اگر بتواند آن را پیش بینی کند از شدت آن کاسته می شود.

امکان کنترل طول دوره فشار روانی: کنترل داشتن بر طول دوره یک رویداد فشارزا، نیز از شدت فشار روانی می کاهد.

ارزیابی شناختی: ادراک یک شخص از یک رویداد فشارزا، به برآورد او از درجه تهدیدآمیز بودن آن رویداد بستگی دارد. موقعیت هایی که شخص آنها را به صورت تهدیدی برای زنده ماندن خود یا به صورت تهدیدی برای اعتبار و ارزش خود ادراک می کند، بیشترین فشار روانی را ایجاد می کند.

احساس کارآیی: اطمینان خاطر آدمی به اینکه می تواند یک موقعیت فشارزا را به خوبی اداره کند نیز عامل عمده ای در تعیین شدت فشار روانی به شمار می رود.

حمایت های اجتماعی: امکان دارد که حمایت عاطفی و توجه مردم، فشار روانی را تحمل پذیرتر کند. معمولاً اگر آدمی مجبور شود بدون یاری های دیگران و به تنهایی با رویدادهایی مانند طلاق، مرگ یک دوست محبوب یا بیماری سختی روبرو شود این رویدادها آسیبزا می شوند (اتکینسون و همکاران، ترجمه براهینی، ۱۳۹۲).

روانشناسی صنعتی - سازمانی

این حوزه، شاخه ای تخصصی از روانشناسی است که به مطالعه کارکنان، مکان های کاری و سازمان می پردازد. تلاش آن در جهت موفقیت سازمان با بهبود بخشیدن به عملکرد، رضایت و بهزیستی کارمندان آن است. یک روانشناس مشغول به کار در آن بر روی رفتار و نگرش های کارمندان و چگونگی بهبود بخشی رفتارها از طریق تمرین، برنامه های آموزشی، بازخورد دادن ها و سیستم مدیریتی کار می کند؛ به علاوه به سازمان ها برای گذار هر چه مطلوب تر از دوره های تغییر و رشد کمک شایانی می کند. آن چه که به طور خلاصه می توان در تعریف روانشناسی صنعتی سازمانی گفت این است: این حوزه از روانشناسی مربوط به رفتارهای سازمان و سرمایه های انسانی است

مطالعات تیلور

او "حرکات بدن" را برای انجام کار و "زمان انجام کار" مطالعه می کرد تا بتواند زمانی استاندارد را برای انجام کارها تعیین کند و بر اساس آن زمانی که هر کارگر برای انجام کار مشخصی صرف کرده را تشخیص دهد. سپس بررسی می کرد که ببیند چه تناسبی با زمان ممکن برای انجام آن کار داشته است. این تفکر بعداً مبنایی برای سیستم پاداش و تنبیه گردید.

از تیلور با عنوان "پدر مدیریت علمی" و موسس مکتب تیلوریسم یاد می شود. او در سال ۱۹۱۱ میلادی کتاب اصول مدیریت علمی را منتشر ساخت و در آن یادآور شد که: بهتر است هدف اصلی مدیریت، حداکثر کردن منافع کارفرما و کارمند باشد.

اصول مدیریت علمی تیلور چهار اصل ذیل را به عنوان اصول مدیریت علمی پیشنهاد کرد:

- مدیریت باید علمی باشد: روش علمی جانشین روش تجربه و خطا گردد و باید با مطالعه علمی کار بهترین روش انجام کار را پیدا و به صورت دستورالعمل به کارکنان ابلاغ کرد. مطالعه علمی کار، شامل حرکت سنجی و زمان سنجی و تعیین استانداردهای تولید و کارکرد بر اساس آن است.
- انتخاب کارکنان باید اساس علمی داشته باشد: با استفاده از روشها و فنون علمی، افرادی برای کار انتخاب شوند که مهارت و تواناییهای لازم برای انجام مؤثر و موفقیت آمیز آن را داشته باشند.
- آموزش و تربیت کارکنان باید جنبه علمی داشته باشد.
- ایجاد روابط نزدیک و دوستانه و روحیه همکاری بین مدیریت و کارکنان: تقسیم کار و مسئولیت به طور مساوی میان مدیران و کارکنان انجام پذیرد به طوری که برنامه ریزی و کارهای فکری را مدیران و کارهای جسمی را کارکنان انجام دهند

روش های اجرای اصول مدیریت علمی تیلور

۱. زمان سنجی با استفاده از روشها و ابزارهای مناسب به منظور صرفه جویی در زمان انجام کار
 ۲. اعمال سرپرستی چند جانبه (بر اساس تخصص) به جای روش سنتی سرپرستی فردی
 ۳. استاندارد کردن کلیه وسایل و ابزار کار و اعمال و حرکات کارکنان در انجام کار
 ۴. اختصاص دادن یک واحد سازمانی برای برنامه ریزی
 ۵. کاربرد اصل استثناء در مدیریت (که به موجب آن کارکنانی که بیشتر از استاندارد تعیین شده برای تولید بازده داشته باشند، دستمزد تشویقی دریافت و کسانی که تولیدشان از استاندارد مزبور کمتر باشد دستمزد کمتری دریافت می کنند)
 ۶. استفاده از دستور العمل و شرح وظایف برای انجام کار و تدابیر تشویقی برای انجام درست وظایف
 ۷. به کار گرفت نظام نرخ دستمزد متفاوت (پرداخت دستمزد بر مبنای قطعه یا پیمانکاری)
 ۸. استفاده از سیستمهای راهنما برای طبقه بندی کردن محصولات تولیدی و ابزارهای به کار رفته در تولید
 ۹. استفاده از یک نظام کار ساده و تکراری
 ۱۰. به کار گرفتن روش حسابداری بهای تمام شده
- اولین مطالعه او در حمل آهن قراضه ها از انبار به کوره ذوب انجام شد . او با استفاده از روش تقسیم کار و مطالعه علمی توانست میزان حمل آهن را به ازاء هر کارگر از ۱۲/۵ تن به ۴۷/۵تن افزایش دهد .

رضایت شغلی

رضایت شغلی میزان جهتگیری مثبتی است که کارکنان نسبت به کارشان در سازمان دارند. لاک(۱۹۷۶) یک تعریف قابل قبول از رضایت شغلی ارائه نموده است. بنا به تعریف وی رضایت شغلی یک حالت عاطفی مثبت یا خوشایند ناشی از ارزیابی شغلی یا تجربه شغلی یک نفر است. رضایت شغلی در واقع یک پاسخ موثر حاصل از ارزیابی موقعیت کاری است و این امر که رضایت شغلی تابعی از ارزشها و پاداشهای مرتبط با کار است مورد پذیرش گسترده ای قرار گرفته است.

انواع رضایت شغلی

کینزبرگ و همکارانش که رضایت شغلی را از دیدگاه های مختلفی مورد توجه قرار داده اند به دو نوع رضایت شغلی اشاره می کنند:

۱- رضایت درونی : این نوع رضایت به دو قسمت تقسیم می شود:

الف) احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می شود.

ب) احساس لذتی که در اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی از مسئولیت های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی ها و رغبت های فردی به انسان دست می دهد.

۲- رضایت بیرونی : با محیط کار و شرایط اشتغال ارتباط دارد و به طور مداوم در حال تغییر و تحول است. به نظر این دانشمندان رضایت شغلی از تعامل بین این دو نوع رضایت حاصل می شود.

ابعاد رضایت شغلی

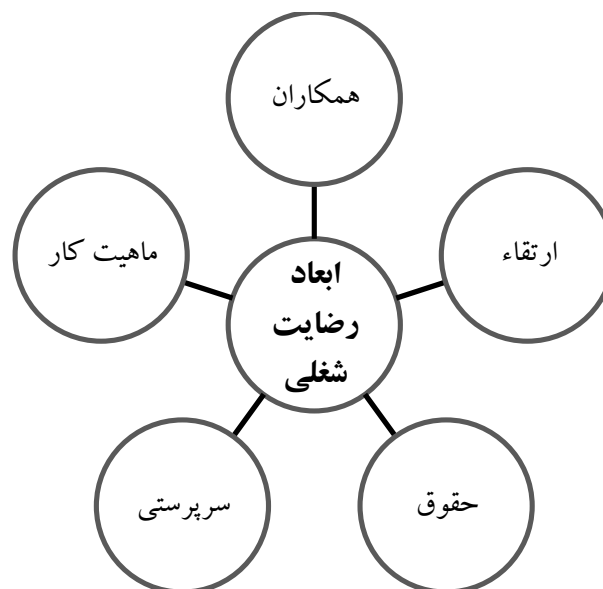
۱- بعد ماهیت کار: قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می دهند و فرصت هایی برای یادگیری و پذیرش مسئولیت فراهم می سازد.

۲- بعد سرپرستی: توانایی های فنی و مدیریتی سرپرستان و ملاحظاتی که سرپرستان برای علایق کارکنان نشان می دهند.

۳- بعد حقوق و دستمزد: میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی.

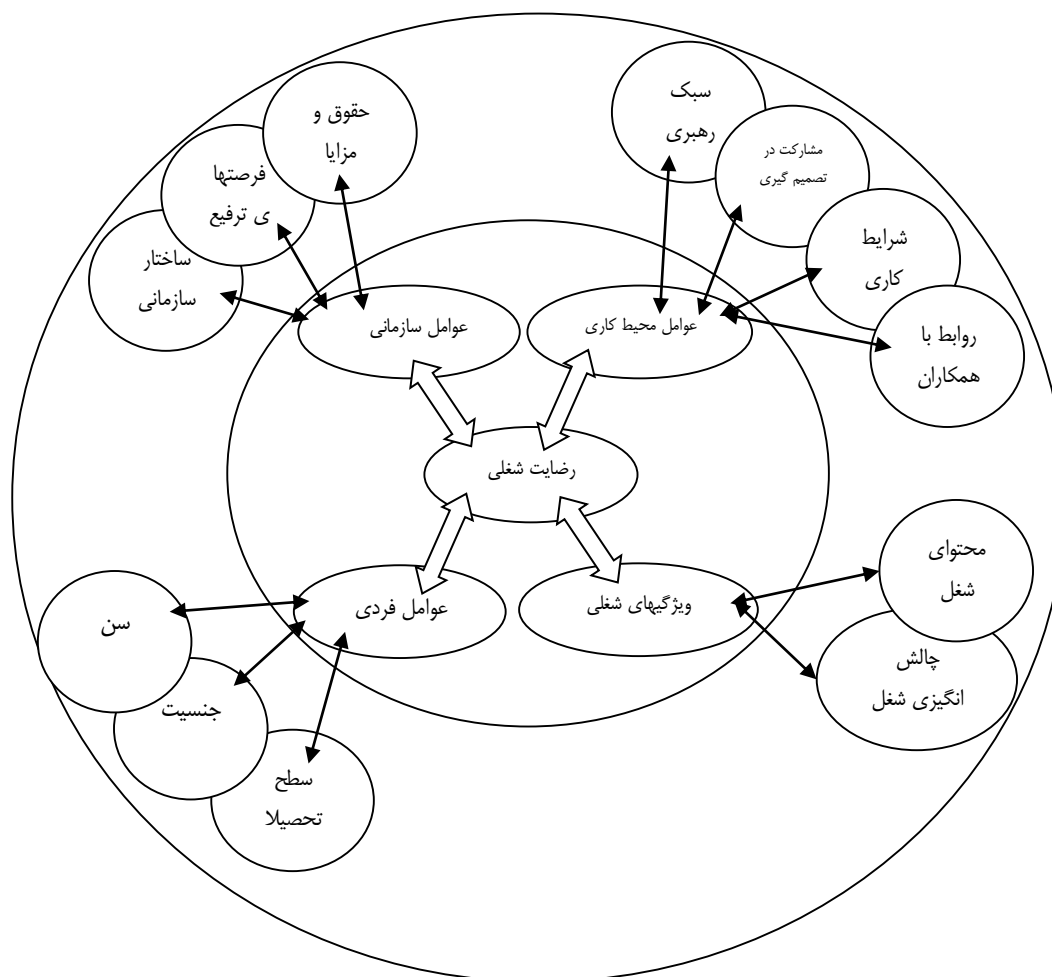
۴- فرصت های ارتقاء: دسترسی به فرصت های واقعی برای پیشرفت.

۵- همکاران: میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران نشان می دهند.



عوامل موثر بر رضایت شغلی

طبق نظر پورتر راستیرزا (۱۹۹۶) عوامل اثر گزار بر نگرشهای رفتار و رضایت شغلی کارکنان را می توان در ۴ گروه متمایز کرد که معرف ۴ سطح در سازمان هستند این ۴ سطح عبارت است از عوامل سازمانی ، عوامل مرتبط با محیط کار ، عوامل مربوط به ویژگیهای شغلی و عوامل فردی وابسته به رضایت شغلی .



۱. عوامل سازمانی: حقوق و مزایا ، ترفیع ، ساختار سازمانی ، پاداش (پاداش های مادی، پاداش های غیر مادی).
۲. عوامل فردی: سن، جنس ، ویژگیهای شخصی ، سطح تحصیلات، مهارت شغلی
۳. عوامل محیط کاری: مشارکت در تصمیم گیری ، سبک سرپرستی ، روابط با همکاران ، شرایط کاری
۴. ویژگیهای شغلی: شغلهایی که هموارد طلب هستند ، محتوای شغلی ، وضوح شغل

فرسودگی شغلی

رایج ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به مسلش و جکسون^۱ (۱۹۹۳) است که آن را سندرمی روانشناختی متشکل از سه بعد خستگی احساسی یا هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی دانستند. به این ترتیب، مسلش مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می دهد:

- خستگی هیجانی یا احساسی: کاملاً همانند متغیر فشار روانی عمل می کند، و به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می شود. در این حالت ممکن است فرد بی رغبت و بی تفاوت شود و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او بر نمی انگیزد.

- مسخ شخصیت: پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به ارباب رجوع منفی است. او تصور می کند در واقع ارباب رجوع یعنی «طلبکار» و آغاز فشارها. به این ترتیب به پرخاشگری های فعال (کلامی و غیر کلامی) و نافع (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) رو می آورد.

- کاهش احساس کفایت شخصی: کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در خصوص انجام کار به شمار می رود.

عوامل موثر بر فرسودگی شغلی

به طور کلی عوامل زیر می تواند در بروز فرسودگی شغلی موثر باشد:

۱. شرایط سخت و طاقت فرسای کاری.
۲. ناکامی ها و فشارهای عصبی فراوان.
۳. فشار مداوم برای سعی و تلاش بیشتر.
۴. صرف وقت و انرژی زیاد و ناملموس و بی ثمر.
۵. تعارض مستمر بین فعالیتهایی که زمان و تلاش می طلبند.
۶. فقدان بازخورد مثبت و پاداش دهنده.
۷. بی توجهی و روشن نبودن انتظارات و توقعات کاری.
۸. محیط شغلی غم افزا - (مثل کار کردن در بهشت زهرا).
۹. روابط ضعیف انسانی.
۱۰. کار زیاد و بدون تفریح.

¹ Maslach C & Jackson

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته میشود که براساس آن فردی که بسیار متعهد است، هویت خود را از طریق سازمان تعیین کرده، در سازمان مشارکت می کند و در آن درگیر می شود و از عضویت در سازمان لذت می برد تحقیقات نشان می دهد که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان و برون داده های سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهد، به طوری که وجود تعهد سازمانی موجب افزایش سودآوری مؤسسه و کاهش ترک خدمت می -شود و با تأثیر بر عملکرد کارکنان به افزایش بهره وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می انجامد.

مهمترین نتایج تعهد کارکنان که بر روی عملکرد سازمان نیز موثرند عبارتند از:

افزایش خلاقیت و نوآوری کارکنان

افزایش ماندگاری کارکنان در سازمان

احساس تعلق و وابستگی کارکنان به سازمان

عملکرد شغلی مطلوبتر کارکنان

کاهش خروج کارکنان از سازمان

رفتار اجتماعی فعال

عدم غیبت از کار

نوع دوستی و کمک به همکاران و کاهش استرس شغلی

موفقیت های مالی سازمان

افزایش اثربخشی و بهره وری سازمان

که این نتایج در نهایت موجب تعالی و کسب اهداف سازمانی می شود و جامعه را از منفعت سازمان و تلاش کارکنان بهره مند می نماید.

عوامل موثر بر تعهد سازمانی

انگیزش

طبق تعاریف روان‌شناسی انگیزش نیروی ایجاد‌کننده، نگهدارنده و هدایت‌کننده رفتار می‌باشد. نیازها حالت‌های انگیزشی را در ما به وجود می‌آورند. اما مشاهده علیتی رفتار روزمره، حاکی است که گاهی نیازهای ما خاموش هستند، یا حداقل جایی در گوشه‌های شیار ما قرار دارند. افراد همیشه انگیزش خودشان را از درون ایجاد نمی‌کنند، بلکه گاهی منفعل می‌شوند و به محیط چشم می‌دوزند تا برای آنها انگیزش تامین کند. این امر نشان‌دهنده انواع متفاوتی از انگیزش با عنوان انگیزش بیرونی و درونی می‌باشد.

انگیزش درونی: برطبق نظرات ریان و دسی (۲۰۰۰)، انگیزش درونی به انجام فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که ملاک اصلی آن رضایت درونی فرد باشد بیشتر از آنکه به خاطر بعضی از پیامدها و نتایج عمل صورت گیرد. وقتی که فرد به شکل درونی برانگیخته شود، عمل را بیشتر به خاطر سرگرم‌کنندگی و یا چالش‌پذیری آن انتخاب می‌کند؛ تا به خاطر نتایج بیرونی، فشارها و یا پاداش عمل.

انگیزش بیرونی: انگیزش بیرونی مفهومی است که درخور زمانی است که فعالیت برای دستیابی فرد به شماری از دستاوردهای مجزا و منفک از هم، صورت می‌گیرد. از این روی، انگیزش بیرونی در تقابل با انگیزش درونی قرار دارد، این درحالی است که انگیزش درونی به انجام فعالیت اطلاق می‌شود که به‌طور شفاف صرفاً برای لذت‌جویی از نفس عمل انجام می‌گیرد بیشتر از آنکه ارزش ابزاری آن مدنظر باشد.

۳ عامل در ایجاد انگیزش نقش دارند: نیازها، برانگیزاننده‌ها و مشوق‌ها

نیازها: عبارت است از کمبودی که هنگام عدم تعادل فیزیولوژیکی احساس می‌شود. به عبارت دیگر، چیزی در درون فرد که او را به فعالیت و انجام کار و می‌دارد. از حالتی درونی است که باعث می‌شود نتیجه معینی مطلوب به نظر برسد. در تحقیقی که توسط مام فورد صورت گرفته، به این نتیجه کلی رسیده است که کارکنان غالباً با توجه به ماهیت کارشان نوع نیازشان را تعریف می‌کنند. براساس این تحقیق نیازهای کارکنان شامل چهار نوع نیاز زیر است:

الف) نیازهای دانشی

این نیازها موجب مطلوبیت خواسته‌های مهارتی و دانشی کارکنان می‌گردد. برای انجام کار کارکنان نیازهای دانشی مختلفی دارند که عبارتند از:

دانش کامل درباره نظم و انضباط

دانش درباره نحوه انجام یک کار و فرایند انجام کار

دانش در مورد مکان پیدا کردن هر چیز

دانش اجتماعی در مورد چگونه تاثیر گذاری بر دیگران

ب) نیازهای روحی و روانی

از آنجایی که کارکنان انسان هستند پس نیازهای درونی شامل شناخت، مسئولیت، مقام و جایگاه و پیشرفت می‌گردد. زمانی که با کارکنان مانند یک ماشین فرمانپذیر برخورد گردد و نیازهای آنها نادیده گرفته شود، سازمان با مشکل برخورد خواهد کرد.

ج) نیازهای وظیفه

این نیازها شامل نیازهای کار معنی دار و تعیین درجه استقلال کاری است.

د) نیازهای اخلاقی

این نیازها مربوط به نیازهای روانی افراد است و شامل نیارهایی هستند که کارکنان توقع دارند با آنان آن گونه رفتار شود. به عبارت دیگر کارفرمایان باید با کارکنان نوعی رفتار کنند که اگر خودشان در آن جایگاه بودند انتظار داشتند با آنها رفتار شود.

برانگیزاننده ها: برانگیزاننده ها یا انگیزه ها جهت تخفیف نیازها و کمبودهای جهت دار می‌باشند. به عبارت دیگر، نیاز ارضا نشده باعث ایجاد تنش می‌شود و این تنش موجب می‌گردد انگیزه‌های ناگهانی در درون فرد برانگیخته شود. این انگیزه ها اموری درونی هستند که باعث می‌شوند فرد در پی تأمین اهداف ویژه‌ای، رفتار جستجوگرانه‌ای از خود بروز دهد.

مشوق ها: عبارت است از چیزی در خارج از فرد. روانشناسان غالباً آن را «محرک» می‌نامند و گاه به پاداش‌هایی اشاره دارد که فرد به آن امید بسته است و انگیزه‌هایش به سوی آن‌ها هدایت می‌شود.