

Đề cương ôn tập

Tâm lý học quản lý

Câu 1: Trình bày và phân tích các tính chất cơ bản của hoạt động quản lý.

Trong hoạt động quản lý có 6 tính chất cơ bản sau:

* Hoạt động quản lý vừa là khoa học vừa là nghệ thuật, là một nghề trong xã hội

- Trước hết trong hoạt động quản lý là khoa học, bởi vì hoạt động này vừa phải nhận thức và vận dụng đúng quy luật nắm vững đối tượng có thông tin đầy đủ chính xác, có năng lực thì mới đảm bảo vai trò quản lý của mình nếu không thì sẽ quản lý vô hiệu lực, kém hiệu quả.

- Hoạt động quản lý là nghệ thuật bởi vì nghệ thuật lãnh đạo là bao gồm các kỹ năng lãnh đạo được xây dựng trên cơ sở tri thức và kinh nghiệm của nhà lãnh đạo. Đó là nghệ thuật hoàn thành công việc thông qua con người, thông qua tập thể. Trong quá trình chỉ đạo thực hiện mục tiêu của người lãnh đạo phải khéo léo vận dụng quyền lực, những ảnh hưởng, kinh nghiệm để hướng dẫn cấp dưới tiến hành công việc, hoặc đối với những người bị lãnh đạo một cách có hiệu quả, điều chỉnh mối quan hệ và mâu thuẫn, sử dụng các kỹ xảo, thủ thuật và phong pháp đặc thù để cải tiến hoàn cảnh tình hình. Đây là sự phản ánh tổng hợp và thể hiện trong công tác về tâm lý trí tuệ, học vấn, tài năng, tố chất, tác phong cá tính, phẩm chất... kinh nghiệm của người lãnh đạo

* Hoạt động quản lý là nghệ thuật bởi lẽ không có cách thức và quy định thống nhất mà nó lại có tính tùy cơ linh hoạt, nó không phải vận dụng khoa học và phong pháp lãnh đạo một cách máy móc, giản đơn mà cần phải dựa vào sự thay đổi của tình hình để vận dụng linh hoạt các phong pháp lãnh đạo để giải quyết đúng và hiệu quả vấn đề.

- Trong hoạt động quản lý nó được coi là một nghệ thuật bởi lẽ nó có tính đặc thù và tính ngẫu nhiên, thông thường là phong pháp và thủ thuật đặc thù để giải quyết vấn đề trong điều kiện đặc thù của người lãnh đạo là đưa ra quyết liệt đối với vấn đề gặp phải trong một tình huống đặc biệt ngẫu nhiên nào đó có tính chất không thể mô phỏng được. Hơn nữa nó là nghệ thuật bởi quản lý và ứng xử theo tình huống, linh hoạt biết dùng người đúng vị trí phù hợp khả năng.

* Hoạt động quản lý là một nghề trong xã hội bởi lẽ trong quản lý nó có đối tượng quản lý cụ thể, nó đòi hỏi có năng khiếu lãnh đạo, lòng say mê nghề nghiệp, đặc biệt là phải được đào tạo có trình độ cao và phải qua quá trình tích lũy kinh nghiệm

Trong khi đó sản phẩm của quản lý là các quyết định mà nó ảnh hưởng và tác động tích cực nếu là quyết định đúng đắn, hay tiêu cực nếu là quyết định sai lầm tới sự phát triển của xã hội

* Hoạt động quản lý là hoạt động phức tạp có tính chuyên biệt. Tính phức tạp của hoạt động quản lý được quy định bởi đặc điểm của đối tượng quản lý của các mối quan hệ xã hội mà nó tác động tới hơn nữa đối tượng quản lý là con người và tổ chức với những đặc điểm và trạng thái tâm lý khác nhau vì vậy hoạt động quản lý hết sức phức tạp.

Còn tính chuyên biệt của hoạt động quản lý thể hiện trong yêu cầu về đào tạo người quản lý, lãnh đạo với yêu cầu cao về phẩm chất kiến thức kỹ năng... với kiến thức sâu rộng đặc biệt quá trình tự đào tạo của mỗi nhà quản lý đóng vai trò rất quan trọng để phát triển. Hơn nữa tính chuyên biệt còn thể hiện ở việc nhà quản lý đào tạo đội ngũ kế cận như thế nào để phát huy năng lực của đội ngũ sau này

* Hoạt động quản lý là hoạt động gián tiếp vì nó không trực tiếp tạo ra của cải vật chất mà sản phẩm của hoạt động quản lý được đánh giá qua sự phát triển của từng cá nhân, tập thể, qua kết quả hiệu quả công việc. Hoạt động quản lý còn là hoạt động gián tiếp bởi lẽ phương thức quản lý cũng là gián tiếp thông qua việc điều khiển, và tác động tới con người và tổ chức.

* Hoạt động quản lý được điều hành thông qua hoạt động gián tiếp kể cả giao tiếp kể cả giao tiếp trực tiếp và gián tiếp trực tiếp, nó có mặt ở tất cả các khâu của hoạt động quản lý thông qua lời nói hay không lời nói bằng văn bản hay qua người thừa lệnh

* Hoạt động quản lý là 1 loại hoạt động có tính sáng tạo cao bởi lẽ trong khi quản lý đều đòi hỏi chủ thể quản lý phải có năng lực sáng tạo, linh hoạt. Đây là điều chủ yếu quyết định đơn phương hướng tổ chức lao động và ra quyết định của người lãnh đạo

* Hoạt động quản lý là hoạt động căng thẳng hay thay đổi, tiêu phí nhiều năng lượng thần kinh và sức lực. Hoạt động quản lý đòi hỏi phải thường xuyên nắm bắt theo dõi công việc, giải quyết nhiều vấn đề trong những điều kiện về thời gian và không gian, hơn nữa thông tin sự eo hẹp, có nhiều vấn đề giải quyết trong cùng một thời gian nên đòi hỏi luôn phải thay đổi tâm thế và tư duy, còn có những công việc suy tính trong nhiều giờ nhiều ngày, tháng.

Câu 2. Phân tích các đặc điểm trong hoạt động của người lãnh đạo.

Trong hoạt động của người lãnh đạo có rất nhiều đặc điểm khác nhau nhưng nhìn chung nó vẫn có một vài các đặc điểm chung như sau:

- Trước hết đó là đặc điểm của hoạt động nhận thức của người lãnh đạo. Có nghĩa là trước khi lựa chọn hay quyết định làm một công việc gì thì người lãnh đạo phải nghiên cứu sâu sắc

về toàn bộ các thông tin về vấn đề định giải quyết và đưa ra dự đoán về diễn biến của chu trình quản lý. Hơn nữa hiệu quả quản lý cũng phần nào phụ thuộc vào khả năng nhận thức của người lãnh đạo, để đưa ra một quyết định mang tính khoa học và hợp lý.

- Hoạt động nhận thức là một trong những hoạt động quan trọng để con người giao tiếp với thế giới xung quanh và nhận biết các thông tin về thế giới này. Và trong quá trình nhận thức của người lãnh đạo phải đọc chú ý các đặc điểm sau đây:

- Phải trung thành với sự thật là sự thật có đi ngược lại với mong muốn lại phải có một sự dũng cảm nhất định để nhìn thẳng vào sự thật và thừa nhận nó. Chứ không thể áp đặt trật tự nhận thức khác cho thực tế được. Nếu không sẽ làm cho hiệu quả quản lý thấp và tổn hại tới uy tín của người lãnh đạo

- Trong khi nhận thức cần phải thừa nhận việc sử dụng các phương pháp anket, phỏng vấn, nghiên cứu tài liệu quan sát... bằng các phương pháp nói trên để người lãnh đạo sẽ có cái nhìn toàn diện đầy đủ về các sự vật hiện tượng

- Đặc điểm tâm lý của việc ra quyết định : ra quyết định là một biến dạng của hoạt động nhận thức. Của người lãnh đạo và về bản chất tâm lý của họ đó là quá trình tư duy. Ra quyết định quản lý là nhằm đa đổi trạng thái quản lý từ trạng thái này sang trạng thái khác phù hợp với nhiệm vụ quản lý. Việc ra quyết định có hiệu quả không thì nhận thức đóng vai trò quan trọng . Và trong các quyết định quản lý thông có những khía cạnh tâm lý sau đây:

- Quyết định với tính cách là một quá trình đó là sự vận động từ chỗ không hiểu đến chỗ hiểu biết

- Phần lớn các quyết định mang tính cá nhân, còn một số các quyết định mang tính tập thể thể hiện ý chí trí tuệ chung của một nhóm, tập thể người

- Khi ra quyết định người lãnh đạo đã nhìn thấy được cả quá trình vận động tiếp theo, do vậy cần đánh giá đúng hành động của mình để bố trí nhân lực và vật lực một cách hợp lý,

hớng cho cấp dưới thực hiện tốt các quyết định của mình. Hơn nữa trong quá trình ra quyết định cũng phải xây dựng xem xét các mối quan hệ của nội bộ tập thể khi ra quyết định để đảm bảo được sự thống nhất trong tư tưởng và hành động, nhằm khuyến khích và phát huy sự đóng góp của từng người trong việc ra quyết định. Ngoài ra khi ra quyết định cũng phải chú ý đến tình cảm thái độ của người thừa hành quyết định để thấy được tác động của quyết định này

* Đặc điểm hoạt động tổ chức thực hiện quyết định của người lãnh đạo. Sau khi quyết định được thông qua người lãnh đạo sẽ phân chia chương trình nội dung hành động chung ra thành những nhiệm vụ cá nhân và những nhiệm vụ theo nhóm giữa người dưới quyền. Nhiệm vụ này không phải dễ dàng nên nó đòi hỏi phải hiểu biết sâu sắc về con người về khả năng của họ về nguồn lực và phong pháp để thực hiện chúng

- Khi thực hiện quyết định phải quan tâm tới một số nội dung tâm lý như trình bày quyết định dưới hình thức quan niệm và hiểu biết của người khác làm rõ nhiệm vụ cho cấp dưới và tổ chức thực hiện nhiệm vụ chặt chẽ, cần truyền đạt có mục đích cho nhiều người khác biết thông tin quản lý đồng thời xác định những nhiệm vụ mà họ tham gia vào trong hoạt động. Có sự tương xứng giữa khả năng của người thừa hành với nhiệm vụ được giao trong quá trình phân công nhiệm vụ cần phải kích thích được những tình cảm tập thể tạo nên sự công bằng giữa các cá nhân trong tập thể qua đó họ có được sự tin cậy lẫn nhau, giúp đỡ nhau cùng hoàn thành nhiệm vụ như để họ thực hiện tốt nhiệm vụ cần cung cấp cho họ phương tiện cần thiết và tạo điều kiện để giúp họ luôn hoàn thành nhiệm vụ, đạt kết quả cao

- Như vậy có thể thấy đặc điểm công tác tổ chức thực hiện quyết định được biểu hiện ở chỗ công tác tổ chức của người lãnh đạo ở đây không chỉ dừng đến hoạt động của bản thân mà còn tác động đến hoạt động của nhiều người khác

- Kiểm tra và đánh giá công việc thực hiện là một khâu quan trọng và có vị trí đặc biệt để đảm bảo việc thực hiện quyết định và yêu cầu của việc kiểm tra là phải khái quát được tình

hình thực sự của công việc. Vì thế cơ sở của sự kiểm tra bao giờ cũng là hoạt động nhận thức của những người tiến hành kiểm tra. Hoạt động kiểm tra của người lãnh đạo phải được xây dựng một cách có hệ thống có suy nghĩ kỹ và mỗi lần lại cần kiểm tra các nhân tố quan trọng nhất, nếu nó không được xây dựng trên cơ sở những điều kiện hiệu quả của tâm lý thì nó sẽ làm cho những người thực thi không tận tâm với công việc. Hơn nữa kiểm tra tìm ra các điểm thiếu sót còn điều chỉnh. Ngoài ra điều quan trọng của kiểm tra là không chỉ hướng vào những thiếu sót mà chính là nhằm phát hiện ra những nguồn lực còn chôn khai thác hết để thuyết phục động viên tình cảm của người thừa hành

Câu 3. Những đặc điểm tâm lý cơ bản của đối tượng quản lý. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý cán bộ công chức

* Tâm lý của con người nói chung và của cán bộ công chức nói riêng thì rất dễ bị tác động bởi các yếu tố khác nhau, trong những môi trường khác nhau, do vậy chúng ta cần phải nắm được các yếu tố ảnh hưởng này để không làm tác động xấu tới tâm lý của cán bộ công chức trong quá trình thực thi công vụ

- vị trí của công chức trong xã hội, vị thế của công chức ở đây được quyết định bởi vị trí và vai trò của nhà nước trong hệ thống chính trị, cho dù là thế nào đi nữa thì công chức cũng có 1 vị thế nhất định trong xã hội, được thừa nhận và kính trọng vị thế này sẽ nói lên mối tương quan địa vị xã hội của người công chức so với các nghề nghiệp khác nhau trong các mối quan hệ xã hội vị thế của công chức được quy định cụ thể bởi pháp luật nên nó đã tạo ra cho họ một uy tín xã hội rõ rệt, điều này có ảnh hưởng rất lớn tới tâm lý của cán bộ công chức. Hơn thế nữa vị thế của công chức cũng được xác lập rất rõ nét trong các mối quan hệ xã hội, do vậy công chức nào cũng có xu hướng rèn luyện phấn đấu để củng cố và phát huy vị trí của mình.

- Giá trị của tổ chức cũng ảnh hưởng rất lớn tới tâm lý của công chức. Đó là những nguyên tắc và tiêu chuẩn quy định hoạt động của mỗi người mỗi một tổ chức và cũng là khuôn khổ cho các hoạt động này. Những giá trị của một tổ chức thể hiện ở mục tiêu hay nhiệm vụ của tổ chức đó cụ thể ở tổ chức hành chính nhà nước thì mục tiêu của nó là thi hành pháp luật bảo vệ an ninh xã hội, thoả mãn nhu cầu công cộng và phát triển xã hội theo định hướng. Còn nhiệm vụ của tổ chức hành chính nhà nước là thực thi hợp lý nguồn lực con người và vật chất để đạt được mục tiêu đã đề ra. Và để thực hiện được mục tiêu của tổ chức hành chính nhà nước thì cần tiến hành theo các nguyên tắc, phong pháp, cơ chế hoạt động đặc trng.

- Tổng quan nhân sự trong tổ chức tức là mối liên hệ cơ bản và phổ biến giữa các cán bộ công chức trong một công sở cũng có ảnh hưởng đáng kể tới tâm lý của họ. Con người trong một tổ chức ngoài việc xem xét các góc độ giới, lứa tuổi trình độ chuyên môn...cần phải quan tâm tới góc độ tâm lý của họ nh hướng thú nguyện vọng, khí chất tính cách...

- Trong một tổ chức cần có sự chung hợp giữa con người và con người nếu không sẽ dẫn đến xung đột cho nên để tổ chức tồn tại và phát triển thì vấn đề quan trọng về mặt tâm lý là phải tạo ra sự dung hoà tâm lý giữa cá nhân với cá nhân với tập thể, với công việc, với người lãnh đạo

- Chức vụ của công chức trong hệ thống công vụ mỗi người có một vị trí một chức vụ trong một thời gian thậm chí trong suốt cuộc đời công vụ chức vụ này có liên quan mật thiết tới nhiệm vụ, quyền hạn quyền lợi của công chức cho vậy nó có ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý của họ, chức vụ trong hệ thống công vụ được quy định thành hệ thống thứ bậc cao thấp khác nhau tùy thuộc vào năng lực phẩm chất đạo đức, thành tính thực tế của người nắm giữ nó. Mỗi một chức vụ được giao cho một cán bộ công chức cụ thể nó đòi hỏi có thể làm động lực để phát huy u thế, tăng cường phẩm chất tâm lý của người đó.

Câu 4. Đặc điểm tâm lý của công chức, phân biệt với các đối tượng khác.

Công chức với tư cách là một cá thể nên họ cũng có những đặc điểm tâm lý chung và những thuộc tính tâm lý điển hình của nhân cách mỗi con người đến có đó là năng lực tính cách khí chất... Nhưng khi nghiên cứu tâm lý công chức trong cơ quan hành chính nhà nước, người ta thường đề cập tới 3 khía cạnh thái độ hành vi ứng xử, tinh thần người công chức.

- Thái độ người công chức đây được coi là thái độ trạng thái tinh thần của công chức trước khi hoàn thành thái độ trạng thái tinh thần của công chức trước khi hoàn thành một hành vi đối với một sự kiện nào đó của người công chức lại được xem xét ở hai vấn đề đó là tinh thần công sở với những tình cảm, tinh thần gắn bó của người công chức đối với công sở mà họ đang công tác từ đó có thể tạo ra nhóm riêng biệt có tính đặc thù và có mục tiêu riêng có tính đặc thù và có mục tiêu riêng nó thể hiện sự gắn bó với truyền thống với con người của tổ chức, bên cạnh đó nó còn thể hiện ở chỗ tinh thần này phải hài lòng với tổ chức khác chứ không thể vì tính chất mà ảnh hưởng hay phong hại tới tổ chức khác.

- Và khía cạnh thứ hai là tinh thần tập thể tập thể ở đây được hiểu là bao gồm toàn bộ những công chức được tuyển dụng theo cùng một phương thức, được điều chỉnh bởi cùng một quy chế có cùng một triển vọng nghề nghiệp và cùng thực hiện những công việc tương tự. Những công chức này tạo nên một đội ngũ và có tình cảm, trách nhiệm trong công việc và có lợi ích lẫn nhau, những yếu tố này đều có tác động tới tâm lý của người công chức.

Nhưng không chỉ có thái độ của người công chức tác động tới mục tiêu của tổ chức, mà ngược lại mục tiêu của tổ chức sẽ được cả hai coi đó là mục tiêu tự thân của mình.

- Hành vi ứng xử của người công chức là hành động của công chức được thể hiện trong một tình huống cụ thể, hành vi ứng xử của người công chức được thể hiện trong một tình huống rất nhiều qua giao tiếp và với nhiều hình thức như lời nói, văn bản...

- Để giao tiếp tốt còn phụ thuộc vào ngôn từ , những lời nói mà người ta chọn lọc để biểu lộ rõ ý để giao tiếp. Nếu ngược lại để diễn đạt không tốt khiến người nghe khó hiểu thậm chí hiểu sai ý định của mình, ngôn từ giao tiếp hay hành vi ứng xử đẹp có thể làm cho người ta kiêu hãnh trong công việc

Song song với việc giao tiếp bằng lời nói thì còn người giao tiếp bằng hành vi không lời hay còn gọi là ngôn ngữ có thể nh ánh mắt, nụ cười, tay cử chỉ, nét mặt...những điều này sẽ tạo nên hiệu quả của hành vi giao tiếp.

- Trong công việc hàng ngày một người công chức sẽ phải tiếp xúc với nhiều người vì vậy họ tạo cho mình một hành vi ứng xử mà phải làm cho người nghe cảm thấy thoải mái và có sự tin nhiệm tin cậy. Tổ chức quan hệ bằng cách phản ánh những gì mà người khác làm biết , hoặc giả bộ nhthật để hoà nhập với kinh nghiệm của họ

- Trong thực tế thì có 2 loại mục tiêu tạo nên động cơ thúc đẩy công chức giao tiếp và làm việc đó là các mục tiêu cá nhân nh thu nhập, an toàn, quyền lực, uy tín danh vọng...và mục tiêu của tổ chức nh xây dựng nền hành chính dân chủ, trong sạch vững mạnh chuyên nghiệp, hiện đại hoá, thực hiện tốt nhiệm vụ đợc giao, cung cấp đầy đủ các dịch vụ cho người dân đảm bảo chất lượng và phải chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người dân

Tinh thần người công chức : đây là một khái niệm tổng hợp, tinh thần đợc thể hiện bằng sự thoả mãn hay bất mãn mà một công chức cảm thấy đối với hoàn cảnh và điều kiện mình đang sống và đang làm việc. Nếu các điều kiện đợc thoả mãn thì người công chức sẽ làm việc hăng say, nhiệt tình còn ngược lại họ sẽ thụ động tiêu cực trong công tác

Có rất nhiều yếu tố ảnh hờng đến tinh thần làm việc của người công chức nh: tính chất công chức, tiền lương, tiền công...thái độ của đồng nghiệp , cấp trên, tác động của công việc. Trong thực tế thì sự ổn định của công việc, tiền lương và chế độ hu bổng của chế độ công vụ chức nghiệp của nền hành chính nhà nớc luôn ảnh hờng tích cực tới tinh thần công chức.