

QUAN HỆ GIỮA TÂM LÝ HỌC QUẢN LÝ - KHOA HỌC QUẢN LÝ VÀ THỰC TIỄN LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ

Nguyễn Thị Tuyết Mai

Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.

Tâm lý học quản lý và khoa học quản lý có mối quan hệ mật thiết với nhau, đều xuất phát từ thực tiễn quản lý nhằm lý giải những hoạt động đang diễn ra và làm cho hoạt động này đạt hiệu quả cao. Cả hai khoa học này đều lấy con người và mối quan hệ người - người trong tổ chức làm đối tượng nghiên cứu. Hoạt động quản lý chỉ đạt hiệu quả cao khi nhà quản lý biết quan tâm đúng mức tới con người, biết vận dụng những thành tựu tâm lý học vào việc quản lý và phát huy được những nguồn lực tiềm ẩn trong mỗi con người. Vì thế, làm sáng tỏ mối quan hệ giữa khoa học quản lý với tâm lý học quản lý và thực tiễn quản lý không những cho ta biết được cơ sở khoa học của hoạt động quản lý, mà còn giúp nhà quản lý thấy được ý nghĩa lý luận và thực tiễn của vấn đề này.

Lịch sử phát triển xã hội cho thấy, mỗi tiến bộ của khoa học quản lý đều gắn với những bước tiến trong nghiên cứu tâm lý học và vận dụng thành tựu của tâm lý học vào thực tiễn quản lý.

Có thể nói, sự ra đời của tư tưởng quản lý theo khoa học gắn liền với nghiên cứu tâm lý con người trong lĩnh vực sản xuất của W. TayLor (1856 - 1915). Với quan điểm tư sản, ông cho rằng, bản chất của con người giống nhau ở chỗ lười biếng, trốn việc và có nhu cầu kinh tế. Vì thế, nhà quản lý cần đưa người lao động vào khuôn phép của kỷ luật và thúc ép họ bằng một cơ chế thưởng - phạt hợp lý. Học thuyết "chiếc gậy và củ cà rốt" của ông dù sao cũng đã mang lại những hiệu quả quản lý nhất định: năng suất lao động được nâng cao.

Mary Parker Follet (1868 - 1933) lại có cách nhìn mới từ góc độ tâm lý học và xã hội học đối với con người. Trên cơ sở đánh giá cao *vai trò của giao tiếp và đời sống của nhóm đối với con người*, bà cho rằng, người quản lý ở bất kỳ cấp nào cũng phải xây dựng mối quan hệ làm việc tốt đẹp với người thuộc cấp; lôi cuốn thuộc cấp tham gia quá trình ra quyết định. Không những thế, bà còn quan tâm đến cách thức nhà quản lý giải quyết những xung đột nảy sinh giữa các bộ phận của một tổ chức. Những phát hiện này đã mở ra hướng tiếp cận mới trong khoa học quản lý, đó là xây dựng tư tưởng phối hợp, hợp tác và sự thống nhất trong hoạt động quản lý - thuyết "quan hệ con người".

Có thể nói, thuyết "quan hệ con người" trong quản lý có ảnh hưởng mạnh mẽ đến quản lý học hiện đại. Vào những năm 20 và đầu những năm 30 của thế kỷ XX, Elton Mayo (1880 - 1949) và những đồng sự của ông đã nhận thấy: *Các yếu tố tình cảm chi phối mạnh mẽ hành vi và kết quả hoạt động* của con người; *những quan hệ xã hội tốt đẹp giữa người với người* cũng có tác dụng thúc đẩy công nhân tăng năng suất lao động không kém gì những tác động của lợi ích kinh tế. Do vậy, muốn quản lý thành công, nhà quản lý cần tìm hiểu thái độ con người; xây dựng những mối quan hệ tốt đẹp giữa các thành viên trong tổ chức; tạo điều kiện cho họ đạt mục đích chung, đồng thời đem lại cơ hội trưởng thành và phát triển cá nhân họ. Nhà quản lý cần phải tìm hiểu các nhóm nhỏ và không nên tách công nhân khỏi các nhóm của họ.

Nói đến trào lưu "quan hệ con người" còn phải kể đến Abraham Maslow (1908 - 1970). Ở góc độ tâm lý học, ông đã nghiên cứu và phân loại *nhu cầu của con người theo 5 bậc*. Ông còn chỉ ra rằng, *vào một thời điểm nào đó, mỗi cá nhân sẽ bị thúc đẩy phải thỏa mãn một nhu cầu được coi là nổi trội*. Từ những phát hiện này, ông đề xuất một học thuyết về động cơ của hành vi và đã được các nhà quản lý vận dụng trong thực tiễn quản lý. Thực chất của việc tạo ra động cơ hành vi chính là làm thỏa mãn nhu cầu của con người. Vì vậy, để thúc đẩy người lao động làm việc có hiệu quả, nhà quản lý cần nhận rõ các nhu cầu đa dạng của thành viên để tạo điều kiện giúp họ đạt được mục tiêu của cá nhân và tổ chức.

Đóng góp cho trào lưu "quan hệ con người" trong quản lý phải kể đến Douglas McGregor (1906 - 1964). Lý thuyết đối ngẫu (thuyết X và thuyết Y) của ông được xây dựng với những giả định trái ngược nhau về tính cách của người thuộc quyền. Vì sự tồn tại hai mẫu nhân viên khác nhau nên người quản lý không thể cư xử như nhau với mọi đối tượng mà cần có sự chọn lựa sao cho phù hợp với từng con người trong các tình huống quản lý khác nhau.

Như vậy, sự hiểu biết tâm lý có vị trí đặc biệt đối với những quyết định quản lý. Hiệu quả các quyết định này chịu chi phối bởi nhiều yếu tố, nhiều khía

cạnh khác nhau, song sự đồng thuận và ủng hộ nhiệt tình của đồng sự và cấp dưới là không thể thiếu được.

Nhìn lại lịch sử dân tộc Việt Nam, tư tưởng cơ bản nêu trên trong quản lý được thể hiện ở tư tưởng của những vị anh hùng dân tộc, những người có công đóng góp cho sự tồn tại và phát triển của đất nước.

Các tư tưởng này đều xuất phát từ chỗ lấy dân làm gốc, dân là cơ bản; phải hiểu dân, “chăn dân”, trọng dân, phát huy sức mạnh của dân. Coi sức mạnh của dân là sức mạnh của Nhà nước, là chỗ dựa vững chắc cho cuộc chiến tranh dựng nước và giữ nước. Tư tưởng này được thể hiện rất rõ ở phong cách quản lý đặc trưng của các vua triều Lý, Trần và đã được phát triển ở các triều đại sau.

Nhà văn hóa số một của Đại Việt là Nguyễn Trãi cũng xuất phát từ quan niệm “dân vi quý” (dân là quý), “dân duy bang bản” (dân làm gốc). Theo ông “chở thuyền là dân và lật thuyền cũng là dân”. Ông nói đến xã hội văn trị, lấy nền tảng văn hiến cao, lấy trình độ học vấn và trình độ tự giác của mỗi người làm cơ sở cho quản lý xã hội.

Kế thừa và phát huy truyền thống dân tộc, Hồ Chủ Tịch đánh giá rất cao vai trò của quần chúng nhân dân. Theo Người, nếu khơi dậy được sức dân, làm cho dân tin theo thì những nhiệm vụ cách mạng dù khó mấy cũng hoàn thành. Có thể nói, “Dễ trăm lần không dân cũng chịu, khó vạn lần dân liệu cũng xong”, “đoàn kết, đoàn kết đại đoàn kết; thành công, thành công đại thành công”... là những bài học quý báu được rút ra từ kinh nghiệm tổ chức đấu tranh cách mạng của Người.

Hiệu dân, an dân, tăng cường sức mạnh của dân là bài học, là tư tưởng trong quản lý xã hội mà chúng ta đã có được. Nhờ có chính sách hợp lòng dân, phát huy tinh thần làm chủ của nhân dân nên Đảng Cộng sản Việt Nam đã phát huy được sức mạnh toàn dân tộc, đưa cách mạng Việt Nam đi từ thắng lợi này đến thắng lợi khác. Đồng thời, những bài học chưa thành công được rút ra trong tổ chức, quản lý xã hội thời gian vừa qua ở nước ta có một nguyên nhân cơ bản lại cũng chính là do không hiểu dân, chưa làm an lòng dân...

Phân tích trên cho thấy, hiệu quả hoạt động quản lý phụ thuộc vào khả năng biết mình, biết người của nhà quản lý. Nếu chỉ biết mình, chỉ quan tâm đến việc làm thế nào đạt được ý chí và nguyện vọng của mình mà thiếu quan tâm, tìm hiểu tâm lý của đối tượng thì không có hiệu quả. Biết mình, biết người sẽ tạo nên được sự đồng cảm, cộng hưởng, tạo nên được sự đồng thuận, đồng lòng, đó là sức mạnh vô bờ mà đối tượng có thể mang lại. Nhà quản lý cần biết

điều hoà nhu cầu, lợi ích của cá nhân và các nhóm xã hội, giữa lợi ích chung và lợi ích riêng; đồng thời biết tôn trọng sự khác biệt của mỗi người.

Như vậy, mỗi bước tiến của khoa học quản lý và thực tiễn quản lý đều có sự đóng góp của tâm lý học quản lý. Để quản lý có hiệu quả, nhà quản lý vừa cần có những phẩm chất và năng lực của nhà quản lý, vừa cần có những phẩm chất và năng lực của nhà tâm lý học. Là nhà quản lý, họ phải có những kiến thức và kỹ năng quản lý; là nhà tâm lý học, họ phải biết mình, biết người. Có nghĩa là phải biết tìm hiểu và phát hiện ra những đặc điểm tâm lý của người dưới quyền, biết khơi dậy, nuôi dưỡng và phát huy khả năng làm việc sáng tạo của người lao động.