

Spis treści

Przedmowa	17
CZEŚĆ I	
Praktyka psychologii organizacji i pracy	21
1. Reguły, praktyka i problemy	23
Jakie znaczenie ma dla Ciebie psychologia organizacji i pracy?	23
Psychologia organizacji i pracy a Twoja praca	24
Psychologia organizacji i pracy a Twoje życie codzienne	25
Co oznacza psychologia organizacji i pracy dla twego pracodawcy?	26
Natura psychologii organizacji i pracy	27
Krótka historia psychologii organizacji i pracy	29
Amerykańscy pionierzy	29
I wojna światowa i pojawienie się testów	29
Badania Hawthorne	30
II wojna światowa i dalszy rozwój	31
Przyszłość psychologii organizacji i pracy	32
Kurczący się rynek pracy	32
Zmiany w charakterze pracy	33
Nowa technologia w miejscu pracy	34
Nowy poziom umiejętności pracowników	34
Zróżnicowanie siły roboczej	34
Wyzwania dla psychologii organizacji i pracy	35
Jak zostać psychologiem organizacji i pracy?	35
<i>Nowinka prasowa 1: Zawód psychologa w pierwszej dziesiątce zawodów</i> <i>umożliwiających szybką karierę</i>	36
Wykonywanie zawodu psychologa organizacji i pracy	37
Problemy psychologii organizacji i pracy	40
Szalbierze i oszuści	40
Znaczenie odpowiednich uprawnień zawodowych	41
Komunikowanie się	41
Niechęć wobec spróbowania czegoś nowego	42
Badania czy zastosowania?	42

Obszary działania psychologów organizacji i pracy	43
Naukowe narzędzia i techniki	43
Rekrutacja i selekcja pracowników	43
Ocena wykonywania zadań	44
Szkolenie i rozwijanie pracowników	44
Przywództwo w organizacji	44
Motywacja, satysfakcja z pracy i zaangażowanie	44
Psychologia organizacji	45
Warunki pracy	45
Bezpieczeństwo pracy i zdrowie	45
Stres w środowisku pracy	45
Psychologia inżynierska	45
Psychologia zachowań konsumenckich	46
Podsumowanie	46
Główne terminy	47
2. Techniki, narzędzia i procedury	48
Dlaczego zajmujemy się metodami badawczymi?	48
Wymagania stawiane badaniom psychologicznym	49
Obiektywna obserwacja	49
Kontrola	49
Powtarzanie i weryfikacja	49
Ograniczenia badawcze w psychologii organizacji i pracy	50
Zbieranie danych	51
Metoda eksperymentalna	51
Projektowanie i przeprowadzanie eksperymentu	52
Dobór osób badanych do eksperymentów	53
Przykład eksperymentu: wpływ szkolenia na fluktuację i produktywność	54
Obserwacja naturalna	57
Przykład naturalnej obserwacji: przyjazne zachowania sprzedawców sieci małych sklepików	57
Badania sondażowe i sondaże opinii publicznej	59
Wywiady indywidualne	61
Kwestionariusze	61
<i>Nowinka prasowa 2: „Odstraszające informacje” w sondażu opinii mogą prowadzić do zwycięstwa w wyborach</i>	62
Telefoniczne badania sondażowe	64
Zadawanie pytań w badaniach sondażowych	64
Metody doboru próby	66
Analiza danych	67
Statystyka opisowa	67
Średnia, mediana i wartość modalna	69
Rozkład normalny i rozkład skośny	70
Rozproszenie i odchylenie standardowe (<i>SD</i>)	72
Korelacja: związek pomiędzy dwiema zmiennymi	73
Metody wnioskowania statystycznego	75
Poziomy ufności	75
Prawdopodobieństwo	75
Metaanaliza	76
Podsumowanie	76
Główne terminy	78

CZEŚĆ DRUGA

Rozwijanie zasobów ludzkich	79
3. Zasady i techniki selekcji pracowników	81
Start zawodowy	82
Preferencje pracownika	82
Proces rekrutacji	83
Sposoby prowadzenia rekrutacji	84
Cechy osoby prowadzącej rekrutację	84
<i>Nowinka prasowa: Rekrutacja z wykorzystaniem sieci komputerowych</i>	85
Rekrutacja w środowisku akademickim	86
Realistyczna prezentacja pracy	87
Ogólne informacje o procesie selekcji	88
Analiza pracy i wymagania stawiane pracownikowi	88
Decyzje rekrutacyjne	88
Narzędzia selekcyjne	89
Sprawdzanie technik selekcyjnych	89
Sprawiedliwe procedury zatrudniania pracowników	90
Niesprawiedliwe traktowanie	90
Zadawanie dyskryminujących pytań	91
Odwrócenie dyskryminacji	91
Konsekwencje sprawiedliwego zatrudniania	93
<i>Nowinka prasowa 4: Już nie musimy siadać z tyłu autobusu, ale...</i>	94
Inne obiekty dyskryminacji	95
Analiza pracy	98
Informacje biograficzne	102
Standardowy formularz aplikacyjny (Ankieta Personalna)	102
Inwentarze biograficzne	104
Prawdziwość danych biograficznych	106
Wywiady	107
Pierwsze wrażenie	107
Wywiad nieustrukturalizowany	108
Wywiad ustrukturalizowany	109
Wywiad sytuacyjny	110
Inne sposoby prowadzenia wywiadu	111
Wpływ braku obiektywizmu na wyniki wywiadu	112
Referencje i listy polecające	114
Ośrodki oceny: selekcja z wykorzystaniem symulacji	115
<i>Nowinka prasowa 5: Śmiercionośny list polecający</i>	116
Technika „w koszyku”	117
Dyskusja grupowa bez wyznaczonego lidera	117
Wartość predykcyjna ośrodków oceny	118
Reakcje na doświadczenia z ośrodkami oceny	119
Inne techniki selekcyjne	119
Testy do badania siły fizycznej	119
Wariograf	120
Grafologia	121
Opis sytuacyjny	122
Ośrodki oceny a selekcja pracowników	122
Problemy do rozważenia	123
Podsumowanie	124
Główne terminy	125

4. Testy psychologiczne	126
Właściwości testów psychologicznych	127
Standaryzacja	127
Obiektywizm	127
Normy	128
Rzetelność	129
Trafność	130
Generalizacja trafności	134
Testy psychologiczne a polityka sprawiedliwego zatrudniania	136
Podwyższanie wyników testów ze względu na rasę i grupowanie wyników w przedziały	137
Badanie osób niepełnosprawnych	138
Tworzenie programu badań testowych	139
Typy testów psychologicznych	140
Testy stosowane do badań indywidualnych i na grupie osób	140
Testy stosowane z wykorzystaniem komputera	141
Testy z ograniczeniem czasowym i bez takiego ograniczenia	142
Testy typu papier-ołówek i testy wykonania	143
Testy wiedzy, umiejętności i uzdolnień	144
Testy zdolności poznawczych	144
Testy zainteresowań	146
Testy uzdolnień	148
Testy sprawności motorycznych	150
Testy osobowości	150
Testy integralności	155
Ograniczenia w stosowaniu testów psychologicznych	155
<i>Nowinka prasowa 6: Domy towarowe oskarżone o stosowanie testu osobowości</i>	157
Opis sytuacyjny	159
Postawy wobec badania za pomocą testów psychologicznych	159
Problemy do rozważenia	161
Podsumowanie	161
Główne terminy	162
5. Ocena wykonywania zadań	163
Ocena wykonywania zadań a polityka sprawiedliwego zatrudniania	164
Cele systemu ocen pracowniczych	166
Walidacja technik selekcyjnych	166
Szkolenia	166
Doskonalenie indywidualnego wykonywania zadań	167
Wynagrodzenie, awans i inne decyzje personalne	167
Sprzeciw wobec systemów ocen pracowniczych	167
Związki zawodowe	167
Pracownicy	168
Kadra kierownicza	168
Techniki oceniania pracy	168
Obiektywne techniki oceniania pracy	169
Ilość i jakość produkcji	169
Elektroniczny monitoring wykonywania zadań	170
Dane osobowe związane z pracą	172
Formułowanie sądów oceniających jako sposób oceniania pracy	172
Pisemne opinie o wykonywaniu zadań	173
Techniki do oceny jakości pracy	173

Skale oceniające	174
Technika rangowania	176
Technika porównywania parami	177
Technika wymuszonego podziału	177
Technika wymuszonego wyboru	178
Behawioralnie zakotwiczone skale ocen	179
Skale obserwacji behawioralnej	181
Zarządzanie przez cele	182
Ocena wykonywania zadań u kadry kierowniczej	183
Ośrodek oceny	183
Oceny dokonywane przez przełożonych	184
Ocenianie przez współpracowników	184
Własna ocena	185
Ocenianie przez podwładnych	186
Sprężenie zwrotne 360 stopni	187
Źródła błędów w ocenianiu pracy	188
Efekt „halo”	188
<i>Nowina prasowa 7: Ocenianie własnego szefa: tylko proszę, bez nazwisk!</i>	189
Tendencyjność systematyczna (stała)	190
Efekt świeżości	191
Brak odpowiednich informacji	192
Błąd powściągliwości; korzystanie ze środka skali	192
Procesy poznawcze osoby oceniającej	193
Konflikt roli	195
Doskonalenie oceny wykonywania zadań	196
Rozmowa okresowa; zakończenie procesu oceny	197
Ocena wykonywania zadań: miłe zadanie?	198
Opis sytuacyjny	200
Elektroniczne monitorowanie pracy a stres	200
Problemy do rozważenia	201
Podsumowanie	201
Główne terminy	202
6. Szkolenie i doskonalenie personelu	204
Zakres szkoleń w organizacji	204
Przykład programu szkolenia	205
<i>Nowinka prasowa 8: Analfabetyzm w miejscu pracy: pracownicy, którzy nie potrafią</i> <i>przeczytać instrukcji</i>	206
Wspólne programy kształcenia	207
Szkolenie niepełnosprawnych pracowników	207
Szkolenia a polityka sprawiedliwego traktowania pracowników	208
Cele szkoleń	208
Osoby szkolące	210
Klimat organizacji uczącej się	210
Dobór osób szkolonych	210
Zdolność uczenia się jednostki	211
Oczekiwania osób szkolonych	211
Motywacja	211
Zaangażowanie w pracę	212
Umiejscowienie kontroli	212
Poczucie własnego sprawstwa, inaczej własnej skuteczności	213
Czynniki psychologiczne w uczeniu się	214

Aktywne ćwiczenie	214
Ćwiczenie skomasowane i rozłożone w czasie	215
Uczenie się całości i części materiału	215
Transfer szkolenia	216
Sprzężenie zwrotne	217
Wzmocnienia	217
Techniki szkolenia w miejscu pracy	218
Szkolenie na stanowisku pracy	218
Szkolenie w przedsionku	219
Staż	220
Instrukcja programowana	221
Instrukcja podawana przez komputer	222
Modyfikacja zachowań	222
<i>Nowinka prasowa 9: Zmiany w gospodarce zmuszają do uczenia się nowych umiejętności</i>	223
Rotacja stanowisk pracy	225
Studium przypadku	226
Gry biznesowe	226
<i>Nowinka prasowa 10: Szkolenie wirtualne</i>	227
„W koszyku”	228
Odgrywanie ról	228
Modelowanie zachowań	229
Szkolenia a zróżnicowanie personelu	230
Rozwój kariery i jej planowanie	230
Uczenie się przez całe życie	231
Rozwijanie kariery i fazy życia	231
Ocena szkoleń i programów doskonalenia	233
Opis sytuacyjny	235
Transfer szkolenia: rola środowiska pracy	235
Problemy do rozważenia	236
Podsumowanie	236
Główne terminy	238

CZĘŚĆ III

Psychologia organizacji 239

7. Przywództwo 241

<i>Nowinka prasowa 12: Zły szef może zepsuć Ci dzień</i>	242
Różne sposoby pojmowania przywództwa	243
Naukowe zarządzanie	243
Podejście <i>human relations</i>	244
Teoria X i Teoria Y	244
Teorie przywództwa	245
Warunkowy model przywództwa	245
Teoria zasobów poznawczych	246
Teoria „ścieżki do celu”	247
Normatywna teoria decyzji	248
Wymiana lider – podwładny	249
Style przywództwa	251
Liderzy autokratyczni i demokratyczni	251
Liderzy transakcyjni i transformacyjni	252
Rola władzy w przywództwie	254

Typy władzy	254
Skutki korzystania z władzy	255
Rola oczekiwań lidera	255
Efekt Pigmaliona	256
Efekt Golema	257
Wymiary przywództwa	257
Wzgląd na innych	257
Inicjowanie struktury	258
Codzienne zadania	258
Właściwości lidera	259
Kierownicy najniższego szczebla	260
Menedżerowie i dyrektorzy	260
Zespoły zarządzające	264
Presje i problemy związane z przywództwem	265
Kierownicy najniższego szczebla	266
Menedżerowie średniego szczebla i dyrektorzy	267
Kobiety w zarządzaniu	268
<i>Nowinka prasowa 12: Kobiety w organizacji: mniejsze wynagrodzenie za taką samą pracę</i>	270
Grupy mniejszościowe w zarządzaniu	274
Opis sytuacyjny	276
Oczekiwania liderów wobec podwładnych-kobiet	276
Problemy do rozważenia	277
Podsumowanie	277
Główne terminy	279
8. Motywacja, satysfakcja z pracy i zaangażowanie	280
Teorie motywacji do pracy	280
Teorie składników motywacji	281
Motywacja osiągnięć	281
Teoria hierarchii potrzeb	282
Teoria <i>ERG</i>	284
Teoria dwuczynnikowa: motywatory i czynniki higieny	285
<i>Nowinka prasowa 13: Etyka pracy: czy bierzemy ją pod uwagę?</i>	287
Teoria właściwości pracy	288
Teorie procesu motywowania	291
Teoria oczekiwań	291
Teoria słuszności	292
Teoria ustanawiania celów	293
Cykl wysokiego poziomu wykonywania zadań	294
* Satysfakcja z pracy; pomiar jakości życia w pracy	296
Mierzenie satysfakcji z pracy	297
Wymiary satysfakcji z pracy	298
Poziom satysfakcji z pracy	299
Cechy indywidualne a satysfakcja z pracy	300
Utrata pracy	304
Satysfakcja z pracy a zachowania pracowników	306
<i>Nowinka prasowa 14: Przestańcie nas oskarżać! Lament osób, które przetrwały redukcję zatrudnienia</i>	307
Wynagrodzenie jako czynnik motywujący i źródło satysfakcji	312
Postrzegana sprawiedliwość wynagrodzenia	312
Pomiar satysfakcji z wynagrodzenia	312

Nowinka prasowa 15: Jeśli Twój współmałżonek ma pracę, możesz coś tracić z tego powodu	313
Wiązanie płacy z wykonywaniem zadań	314
System akordu	314
Zaangażowanie w pracę	315
Zaangażowanie organizacyjne	316
Czynniki indywidualne	316
Czynniki organizacyjne	317
Związek z satysfakcją z pracy i poziomem wykonywania zadań	318
Typy zaangażowania organizacyjnego	318
Opis sytuacyjny	319
Zaangażowanie pracownika a poziom wykonywania zadań	319
Problemy do rozważenia	320
Podsumowanie	321
Główne terminy	322
9. Kształtowanie się organizacji	323
Klasyczne i nowoczesne style organizacji: zmiany w komunikowaniu się i podejmowaniu decyzji	324
Biurokracja	324
Udział pracowników w zarządzaniu	326
Nowinka prasowa 16: Pracownicy biorą swój los w swe ręce!	328
Programy poprawy jakości życia w pracy	329
Dlaczego nie zawsze się udaje?	330
Efekty udziału pracowników w zarządzaniu firmą	331
Koła kontroli jakości	332
Samozarządzające zespoły robocze	333
Wprowadzanie zmian w organizacjach	336
Rozwój organizacyjny (OD)	337
Socjalizacja nowych pracowników	338
Niejednoznaczność roli i konflikt roli	340
Resocjalizacja	341
Kultura organizacyjna	341
Dopasowanie pomiędzy jednostką a organizacją	342
Związki zawodowe	344
Socjalizacja członków związków zawodowych	344
Członkostwo w związkach zawodowych a płęć	345
Konsekwencje przynależności do związku zawodowego	345
Skargi związków zawodowych	346
Grupy nieformalne: organizacja wewnątrz organizacji	347
Badania Hawthorne	347
Pasożytnictwo społeczne	348
Spójność grupy	349
Technologia komputerowa a struktura organizacji	350
Nowinka prasowa 17: E-mail: korzystając z poczty elektronicznej nie zapominaj, że masz szefów	352
Opis sytuacyjny	353
Udział pracowników w zarządzaniu w Rosji	353
Problemy do rozważenia	354
Podsumowanie	355
Główne terminy	356

CZEŚĆ IV

Właściwości miejsca pracy	357
10. Warunki pracy	359
Fizyczne warunki pracy	360
Lokalizacja pracy	360
Opieka nad dziećmi i innymi osobami	361
Projektowanie biur i miejsc pracy	362
Psychologia środowiskowa	363
Biura o szerokiej przestrzeni	363
<i>Nowinka prasowa 18: Różnorodność ubioru: swoboda stroju zmienia miejsce pracy</i>	364
Oświetlenie	365
Hałas	366
Kolor	368
Muzyka	369
<i>Nowinka prasowa 19: Zabieraj do pracy walkmana!</i>	370
Temperatura i wilgotność powietrza	371
Czas pracy; różne rozwiązania	371
Godziny pracy	372
Stałe zatrudnienie w niepełnym wymiarze godzin	373
Czterodniowy tydzień pracy	374
Elastyczny czas pracy	375
Przerwy na wypoczynek	376
Praca zmianowa	377
Psychologiczne i społeczne warunki pracy	379
Upraszczenie pracy	379
Znudzenie i monotonia	381
Zmęczenie	382
Praca w domu: <i>teleworking</i>	383
Opis sytuacyjny	384
Praca na nocną zmianę z własnego wyboru	384
Problemy do rozważenia	385
Podsumowanie	386
Główne terminy	387
11. Bezpieczeństwo, przemoc i zdrowie w miejscu pracy	388
<i>Nowinka prasowa 20: Syndrom niezdrowego budownictwa</i>	389
Problemy zdrowotne pracowników	390
Statystyka wypadków przy pracy	390
Federalne akty prawne a wypadki	391
Interpretacja danych statystycznych o wypadkach	392
Przyczyny wypadków	393
Czynniki związane z miejscem pracy	393
Indywidualne właściwości pracowników	397
<i>Nowinka prasowa 21: Uważaj! Jadący za Tobą kierowca ciężarówki może spać!</i>	397
Zapobieganie wypadkom	401
Rejestrowanie wypadków	401
Zaprojektowanie miejsca pracy	402
Szkolenia poświęcone bezpieczeństwu pracy	402
Postawa kadry kierowniczej	402
Kampanie na rzecz bezpieczeństwa pracy	403
Przemoc w miejscu pracy	405

Typy przemocy w miejscu pracy	405
Badanie przemocy w miejscu pracy	406
Ochrona pracowników przed przemocą	407
Alkoholizm w miejscu pracy	407
Konsekwencje alkoholizmu w pracy	408
Szef alkoholik	408
Leczenie alkoholików	410
Narkotyki w miejscu pracy	411
Konsekwencje narkomanii w miejscu pracy	412
Wykrywanie uzależnień od narkotyków	413
Problemy zdrowotne a komputery	416
Aids w miejscu pracy	418
Opis sytuacyjny	419
Uzależnienia od narkotyków a zachowanie w pracy	419
Problemy do rozważenia	420
Podsumowanie	421
Główne terminy	421
12. Stres w miejscu pracy	422
Natura stresu	423
Fizjologiczne skutki stresu	424
Satysfakcja z pracy i kontrola	425
<i>Nowinka prasowa 22: Stres zabija policjantów w Paryżu</i>	426
Stres a czynniki osobowościowe	427
Indywidualne różnice w reagowaniu na stres	427
Typ osobowości A	428
Złożoność pracy	431
Twardość psychiczna	431
Umiejscowienie kontroli	432
Samoocena	433
Negatywny afekt	433
Charakter wykonywanej pracy	434
Różnice pomiędzy płciami	434
Godzenie obowiązków zawodowych i rodzinnych	435
Powody stresu w miejscu pracy	438
Przeciążenie i niedociążenie pracą	438
Zmiana w organizacji	440
Niejednoznaczność roli i konflikt roli	441
Inne stresory	442
Skutki stresu w miejscu pracy	444
Masowe dolegliwości o podłożu psychologicznym	445
„Wypalanie się”	447
Pracoholizm	449
Radzenie sobie ze stresem w miejscu pracy	450
Działania organizacji	450
<i>Nowinka prasowa 23: Co robimy, kiedy odczuwamy stres?</i>	451
Techniki indywidualne	453
Opis sytuacyjny	455
Stres w pracy i w domu a psychologiczny dobrostan	455
Problemy do rozważenia	457
Podsumowanie	457
Główne terminy	458

CZĘŚĆ V

Psychologia inżynierska	459
13. Psychologia inżynierska	461
Historia i zainteresowania psychologii inżynierskiej	462
Badania <i>time-and-motion</i> ; prekursor inżynierii humanistycznej	464
Nowinka prasowa 24: <i>Najbardziej znana na świecie kobieta-inżynier</i>	467
Systemy człowiek – maszyna	469
Zadania operatorów i maszyn	470
Projektowanie miejsca pracy	472
Nowinka prasowa 25: <i>Usiąść jest łatwo, ale czy to bezpieczne?</i>	476
Urządzenia pomiarowe: prezentowanie informacji	477
Informacje wizualne	477
Informacje słuchowe	482
Urządzenia kontrolne: inicjowanie różnorodnych operacji	484
Wpływ komputerów	488
Roboty przemysłowe	489
Opis sytuacyjny	492
Dyskomfort fizyczny w pracy operatorów komputerów	492
Problemy do rozważenia	493
Podsumowanie	493
Główne terminy	495

CZĘŚĆ VI

Psychologia zachowań konsumenckich	497
14. Psychologia zachowań konsumenckich	499
Przedmiot zainteresowań psychologii zachowań konsumenckich	499
Metody badawcze psychologii zachowań konsumenckich	500
Badania kwestionariuszowe i sondaże opinii	500
Grupy fokusowe	501
Techniki projekcyjne	502
Obserwowanie zachowań konsumentów	504
Nabywanie produktu	504
Rozpoznawanie produktu a preferencje klientów	505
Badanie skuteczności reklam	506
Nowinka prasowa 26: <i>Kupony; dzięki nim oszczędzamy pieniądze</i>	509
Badanie programów telewizyjnych	510
Sprzedający	511
Natura i odmiany aktywności reklamowej	511
Typy przekazów reklamowych	513
Znak firmowy	515
Wizerunek produktu	517
Opakowanie produktu	518
Seks w reklamach	520
Kobiety w reklamach	521
Sukces kampanii reklamowej	522
Reklama komputerowa	524
Klient	524
Nowinka prasowa 27: <i>Zostawiam napiwek!</i>	525
Nawyki klientów i wierność producentowi	527
Cena produktu	528

Reklamy dla różnych grup etnicznych	528
Reklamy adresowane do dzieci i młodzieży	529
Reklamy adresowane do ludzi starszych	531
Reklamy adresowane do homoseksualnych mężczyzn i kobiet	533
Reklamy adresowane do osób niepełnosprawnych	533
Opis sytuacyjny	533
Wzbudzanie poczucia winy w reklamie	533
Problemy do rozważenia	535
Podsumowanie	535
Główne terminy	536
Literatura	537