

تحلیلی بر اهم تئوریهای رفتارگروهی

محمدتقی ضیایی بیگدلی*

بررسی تاریخی حکایت بر آن دارد که انسانها برای مقابله و مواجهه با حوادث روزگار از همان روزهای نخستین زندگی نیاز به انباشتن نیروهای جمعی خود جهت برطرف کردن احتیاجات خویش و چیره‌شدن بر مشکلات محیط و نیروهای طبیعی احساس کرده‌اند. از طرفی چون انسانها قادر نبوده‌اند که به تنهایی تمام نیازمندیهای خویش را خود برطرف سازند، طبیعاً در مقابل عرضه خدماتی مشابه از دیگران طلب کمک و یاری نموده‌اند و همین امر باعث شده‌است که فعالیت‌های جمعی از همان زمان در قالبی منطقی و عقلایی برای برطرف کردن نیازهای جمعی ترکیب شده و گروه‌های اجتماعی شکل بگیرد.

به‌طور کلی تأسیس گروه‌های اجتماعی نه تنها در اجتماعات اولیه بلکه در دنیای صنعتی و پیشرفته عصر حاضر نیز کاربرد وسیع و گسترده‌ای دارد و تشکیل منطقی و اصولی آنها سبب بقاء، حیات و استمرار زیست‌نسل‌های حاضر و آتی خواهد بود. با توجه به این‌که شناخت این گروه‌های اجتماعی و موفقیت آنها اهمیت ویژه‌ای برای

* - دکتر محمدتقی ضیایی بیگدلی؛ عضو هیأت علمی دانشکده امرز اقتصادی و رئیس پژوهشکده امور اقتصادی



مدیران و سازمانهای دولتی بویژه تصمیم‌گیریهایی جمعی دارد، لذا در این مقاله بر آن شدیم تا چارچوبهای نظری از تئوری‌های شکل‌گیری و فعالیتهای گروه ترسیم نماییم.

شناخت گروه:

بررسی گروههای اجتماعی و مطالعه رفتار و حرکات آنها به دلایل بسیاری برای دانشمندان، روانشناسان، جامعه‌شناسان و مردم‌شناسان بسیار با اهمیت و حیاتی تلقی می‌شود، بدین جهت آنها به‌طور مستمر رفتار گروه را مورد بررسی قرار می‌دهند. از دلایل بررسی گروهها این است که اولاً گروه عامل و عنصری حیاتی و حساس در سیستمهای اجتماعی شناخته شده است. در ثانی گروه حد واسط بین فرد و کل جامعه قرار دارد و هر جامعه از تشکیل گروههای متعددی بوجود آمده است. از طرفی افراد جامعه از طریق مشارکت در گروههای اجتماعی می‌توانند مقدار زیادی از نیازهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی خویش را برطرف نمایند و به خواستها و درخواستهای خویش جامه عمل بپوشانند و از طرف دیگر مطالعه و بررسی حرکات گروه از بررسی کل جامعه، یا حتی بررسی سازمان؛ که از جمعی از گروهها تشکیل شده بسیار ساده‌تر است و بالاخره از دید این پژوهش که ارتباط به تصمیم‌گیری‌های جمعی دارد، هدایت رفتار، حرکات و عملیات گروهها، اساسی‌ترین مواردی است که باید مورد تجزیه و تحلیل و بازنگری قرار گیرد.

در باره ماهیت گروه تاکنون نظرات متفاوتی ارائه شده که یکی از آنها نظر مرجع است. لوپن معتقد است که وقتی دو نفر یا بیشتر گرد هم جمع می‌شوند، ویژگیهای رفتاری متفاوتی به خود می‌گیرند، زیرا یک شعور جمعی بر رفتار آنها حاکم می‌شود که تابع قانون خاص خود است. در نتیجه این قانون، باورها، عواطف، احساسات، تصمیمات و اعمال گروه با احساسات، افکار، اعمال و شخصیت فرد فرد افرادی که آن را تشکیل داده‌اند، بسیار متفاوت است. به زبان دیگر شخصیت جمعی افراد گروه پدیده‌ای ما فوق جمع جبری فردفرد اعضا است، گروه در این حالت شبیه

بدن انسان است که از تجمع سلولهای گوناگون تشکیل یافته ولی بهرغم تفاوت هر سلول با کل اجباراً از قانون کل تبعیت می‌کند. فرد با قرار گرفتن در گروه دارای نیرویی خواهد شد که هیچ‌گاه به صورت فرد از آن برخوردار نخواهد بود. زیرا در وی انگیزه‌ها و امیالی به وجود می‌آید که تحت شرایط فردی وجود نداشته‌است.

لوپن عقیده دارد در گروه هیجانان و علایق به‌طور مستمر از فردی به فرد دیگر تسری پیدا می‌کند و یک روح جمعی به وجود می‌آورد، بدین ترتیب فرد در گروه برابر خواسته‌های خود عمل نمی‌کند بلکه به سوی خواسته‌های جمعی گرایش می‌یابد. گرچه بعضی از روانشناسان اجتماعی با نظریه لوپن و روانشناسی گشتالت هماهنگی ندارند و معتقدند که رفتار گروه بازتاب شخصیت فرد فرد اعضا است. اینان معتقدند که اهداف و علایق گروه از اهداف و علایق افراد جدا نیست و در واقع بر رفتار گروهی قوانینی حاکم است که بر رفتار فرد حاکم می‌باشد. آنها عقیده دارند که قرار گرفتن در گروه و تماس با اعضا سبب می‌شود هر فردی بر دیگری تأثیر بگذارد و از مشاهده بازتاب رفتار بر دیگر اعضا تشویق شود و بدین ترتیب آن رفتار و نگرش تقویت گردد. از طرفی به علت متقابل بودن این تأثیرات، به تدریج باورها، نگرش‌ها، عواطف، علایق و رفتارهای مشترکی شکل می‌گیرند که اساس رفتار گروهی را بنا می‌نهند.

مطمئناً این رفتارها و علایق مشترک بازتاب فرهنگی است که اعضا گروه بدان تعلق دارند پس در واقع شرایط اجتماعی، فرهنگی کل جامعه و هم شخصیت فرد فرد افراد گروه تعیین‌کننده رفتار گروه است و می‌توان چنین گفت که گروه حاصل تأثیر و تأثر متقابل خصوصیات فیزیولوژیکی، روانی و اجتماعی افراد با محیط فرهنگی و اجتماعی آنان است.

تعاریف گروه:

از آنجایی که گروه و حالات و اشکال مختلف آن مورد توجه دانشمندان در رشته‌های مختلف علوم انسانی و اجتماعی قرار گرفته‌است، هریک از آنها از دید خود سعی بر آن داشته‌اند که تعاریف مختلفی را برای گروه عرضه نمایند. برای مثال کن



کامینسکی^(۱) می‌گوید: گروه عبارتست از تجمع دو یا چند نفر که با یکدیگر تماس فردی معنی‌دار و هدف‌داری را به‌طور مستمر دنبال می‌کنند.

عده‌ای از دانشمندان به ویژه متخصصین روانشناسی مدیریت بیشتر بر روی هدف و حصول آن در تعریف گروه تأکید داشته‌اند و عده‌ای نیز بیشتر روی روابط متقابل افراد و کنش و واکنش آنها تأکید کرده‌اند، گروهی بیشتر روی عملیات مشترک و جمعی نظر داده‌اند و تعدادی بر محور نیازها و خواسته‌های اعضای گروه و ارضاء خاطر آن تأکید دارند و قص علی‌هذا.

در هر حال آشنایی با این تعاریف که از ابعاد مختلف و با دیدهای متعدد عرضه شده‌است؛ شناخت گروه، دلیل تشکیل و مختصات آن را بهتر عرضه می‌کند و راه را برای ارائه یک تعریف کلی و جامع که در این پژوهش مورد استفاده قرار خواهد گرفت هموار می‌سازد.

تعریف گروه بر اساس هدف:

پایه و اساس تعریف گروه براساس این هدف بنا شده‌است که هر گروه اجتماعی باید دارای هدف خاصی برای حرکات، رفتار و عملیات خود باشد تا بتواند واقعیت و موجودیت پیدا کند. بدین ترتیب که گروه از ارتباط دو نفر یا بیشتر تشکیل می‌شود تا بتواند به هدف خاصی رسیده و این تماس و برخورد را با معنی و منطقی جلوه دهد.

البته تعریف گروه یک واژه و عبارت جدیدی نیست که در این مقاله عرضه شده باشد بلکه از روز نخست تشکیل اجتماعات، افراد برای این‌که به یک هدف عمومی و مشترک برسند به گروهها ملحق می‌شدند مثل ادامه حیات و زندگی در مقابل خطرات ناشی از محیط‌زیست یا حفظ امنیت و تأمین زندگی و سایر منظورهای اجتماعی. تشکیل و رشد گروه، و درجه شدت و ضعف برای دستیابی به اهداف، خود یک مبنای

1- Ken Kaminsky

منطقی برای ادامه حیات و فعالیت گروه بدست می‌دهد. تشکیل گروه به منظور دست یافتن به تأمین کافی در مقابل بیکاری یا دریافت اضافه حقوق و مواردی چون مقابله با بالارفتن هزینه زندگی را، می‌توان از این زمره شمرد.

تعریف گروه براساس رفع نیاز:

این تعریف بر این عقیده کلی استوار است که افراد به گروه ملحق می‌شوند تا یک یا چند نیاز اجتماعی خود را ارضاء نمایند. بدین ترتیب گروه تجمع و گردهمایی جمعی از افراد است که برای ارضاء نیازمندیهای منطقی اعضاء به دور هم جمع شده‌اند. براساس این تعریف گروه در صورتی می‌تواند شخصیت خود را به‌عنوان یک گروه حفظ نموده و ادامه حیات دهد که بتواند به نیازهای اعضاء خود جامه عمل بپوشاند والا منجر به شکست و فنا خواهدشد. حال برای این‌که نیاز اعضاء گروه برطرف شود، آنها به‌صورت الحاق رسمی یا غیررسمی به یکدیگر گروه را به‌وجود می‌آورند. گروههای مذهبی، گروههای ورزشی و گروههای هنری، نمونه‌هایی از این نوع گروههای اجتماعی می‌باشند.

تعریف گروه براساس استقلال و فعل و انفعالات:

اساس این تعریف بر این بنا شده‌است که استقلال و فعل و انفعالات اعضاء با یکدیگر برای وصول به هدف، همواره از عوامل ضروری و اولیه تشکیل این نوع گروهها می‌باشند. تعریف گروه براساس این عوامل به این شرح خواهدبود که: گروه از تجمع تعدادی از افراد تشکیل می‌شود که به‌نحوی با یکدیگر کنش و واکنش و فعل و انفعالاتی دارند. چنین تشکلی شخصیت مستقل و یا درجه‌ای از استقلال به آنها می‌دهد تا به سادگی قابل تمیز و تشخیص باشند. بنابراین اساس این تعریف بر این استوار است که نوعی از فعل و انفعالات، کنش و واکنش و ارتباط از شفاهی، کتبی یا فیزیکی برای تشکیل گروه و انجام عملیات آن لازم و ضروری است. همچنین کار و عملیات هر نفر از اعضاء روی کار و عملیات دیگران یا کلیه اعضاء مؤثر خواهدبود و در نتیجه موفقیت یا عدم موفقیت گروه وابسته به عملیات فردفرد اعضاء خواهدبود.

تعریف گروه براساس همکاری مشترک:

این تعریف بر اساس همکاری و معاضدت دسته‌جمعی استوار است؛ بدین ترتیب که گروه از گردهمایی عده‌ای از افراد اجتماع که به‌طور دسته‌جمعی با همکاری و مساعدت یکدیگر در ایجاد پدیده‌های جدید فعل و انفعالاتی را از خود بروز می‌دهند؛ تشکیل می‌شود.

براساس این تعریف علت غایی تشکیل گروه همانا اشتراک منافع و سبازگاری جمعی است و برای این‌که سازگاری جمعی بین اعضاء حاصل آید، ضروری است که هماهنگی لازم بین خواسته‌های مشروع و منطقی اعضا و امکانات موجود گروهی تحصیل گردد.

تعریف عام از گروه:

حال با توجه به مجموعه تعاریف متعدد دانشمندان از گروه، می‌توان تعریف عام زیر را ارائه نمود:

«گروه از تجمع دو یا چند نفر که متقابلاً با یکدیگر به منظور دستیابی به هدف و منظور مشترک و خاصی که مورد توجه همه آنها است، فعل و انفعالات، کنش و واکنش‌ها و عملیاتی را انجام می‌دهند. این عملیات نه تنها حصول هدف را تحقق می‌بخشد، بلکه باعث ارضاء خاطر اعضاء نیز می‌گردد.»

ملاحظه می‌شود که این تعریف با تکیه بر مجموعه عوامل و نکاتی که در تعاریف قبل از گروه بیان گردید تهیه شده و اضافه می‌شود که اگر گروهی بخواهد موفق باشد باید دارای تعدادی عضو باشد که هر یک از اعضا به‌طور مستقل عملیاتی را انجام می‌دهند، ولی حاصل عمل و کار آن‌ها روی عمل و کار دیگر اعضاء گروه مؤثر واقع می‌شود، به‌طوری که در مجموع یک شخصیت مستقل و یکپارچه جدا از شخصیت فرد فرد اعضاء به گروه می‌بخشد و همچنین باید دارای یک یا چند هدف مشترک باشند که فعل و انفعالات و عملیات آنها را به سمت آن هدف هدایت نماید و طبیعی است که باید این تلاش‌ها تحت نظر عضوی که رهبر نامیده می‌شود عملی گردد، بالاخره

عضویت در گروه و انجام عملیات و وصول هدف در اعضاء گروه باعث ارضاء خاطر و در نتیجه مداومت و استمرار در عملیات گروه و ادامه حیات آن خواهد شد.

بنابراین عامل حیاتی و ضروری در تعریف گروه در این جا عبارتست از هدف، رهبری، فعل و انفعالات و عملیات اعضاء و رضامندی نسبی آنها از انجام کار و عضو بودن در گروه. پس نهایتاً این خصوصیات است که یک گروه اجتماعی یا اداری را از سایر گروهها مثل کسانی که به دور هم جمع شده و فوتبال بازی می کنند و یا در ایستگاه اتوبوس در انتظار اتوبوس هستند متمایز می کند چه تمام عوامل یاد شده که برای تشکیل گروه ضروری است در اینها وجود ندارد.

انواع گروهها:

(۱) گروههای عملیاتی:

این گروهها که معمولاً در سازمانهای رسمی بوجود می آید براساس تشکیلات سازمان تعیین و پیش بینی شده است. عنصر اصلی در شناخت این نوع گروهها روابط رسمی است که بین کارمند و کارمند، کارگر و سرپرست و یا کارگر و سرپرست و مدیر در سازمان پیش بینی شده است.

بنابراین اساس وظیفه و عملیات سرپرست به عنوان یک وظیفه خاص پیش بینی و به وی واگذار شده است. سرپرست باید وظیفه را بوسیله زیردستان و همکاران خویش انجام داده و نتیجه را به مقامهای بالاتر گزارش نماید. حال این موقعیت، وضعی را بوجود آورده است که در آن هدف، روابط، استقلال و عملیات گروه بوسیله سازمان پیش بینی و مشخص گردیده است یعنی این که تمام عوامل موجودیت گروه وجود داشته و در سازمان پیش بینی شده اند و چون تمام عوامل در سازمان پیش بینی شده این چنین گروهی را گروه رسمی می نامند تا با گروه غیررسمی که این روابط، اهداف، فعل و انفعالات و عملیات آنها بدون پیش بینی و به طور طبیعی زاییده می شود، تشخیص داده شود.

(۲) گروههای انجام پروژه:

وقتی که تعدادی از کارکنان برای انجام یک مأموریت ویژه و یا حصول هدفی خاص به طور رسمی به دور هم جمع می‌شوند اعم از این که برای یک مدت طولانی یا یک مدت کوتاه باشد، تجمع این چنین افرادی را گروه انجام پروژه می‌نامند.

منظور از تشکیل این گروه‌ها انجام یک مأموریت ویژه می‌باشد. حال این موقعیت و تشکیل این گروه‌ها وضعی را بوجود می‌آورد که، اعضاء گروه‌ها برای انجام وظیفه و حصول هدف با یکدیگر ارتباط برقرار نموده و فعل و انفعالاتی انجام دهند و هرکدام عملیات خویش را با دیگری و یا با گروهی دیگر هماهنگ نمایند. اکثراً چنین گروه‌هایی را گروه‌های رسمی می‌نامند.

۳) گروه‌های با منافع مشترک:

ممکن است اعضای سازمان یا اعضاء یک اجتماع به علت منافع مشترکی که با یکدیگر دارند گروه‌هایی را تشکیل دهند و یا ممکن است منظور خاص و مشترک چنین گروه‌هایی که برای منظور مشترک و خاصی تشکیل می‌شوند با هدف و منظور کلی سازمان مطابقت داشته یا نداشته باشد. معمولاً چنین گروه‌هایی به صورت غیررسمی هستند و تا مادامی که به هدف و منظور خویش برسند وجود خواهند داشت و هر آینه گروه‌هایی که با علایق مشترک دور هم جمع شوند هدف و منظورشان به صورت اهدافی دراز مدت باشد (مثل شوراهای کارگری) که رفته رفته به یک گروه رسمی تبدیل خواهند شد.

تئوریهای تشکیل گروه:

از آنجایی که گروه پدیده‌ای بسیار مهم در تشکیل سازمان و اجتماعات است بوسیله دانشمندان زیادی مورد بررسی، تحقیق و تفحص قرار گرفته است. حاصل این تحقیقات به صورت تئوریهای مختلف به منظور شناخت و پیش‌بینی حرکات و عملکرد رفتار گروه‌ها عرضه گردیده است. شناخت این تئوریها برای مدیران و سرپرستانی که با گروه‌های متعدد تماس نزدیک دارند اهمیت و منافع ذیل را دربر دارد:

۱) فراهم کردن یک تشریح عملی از این که افراد در گروه چگونه رفتار می‌کنند و



چرا؟

۲) فراهم کردن زمینه‌ای برای تشخیص مراحل و جریان عملیات گروه و عکس‌العمل‌های گروه.

۳) فراهم کردن مبنا و اساسی به منظور تحت‌تأثیر قرار دادن رفتار و حرکات گروهها بوسیله مدیران.

در زیر چهار تئوری از تئوریهای مهم تشخیص عملکرد، رفتار و حرکات گروه که تاکنون بوسیله محققان عرضه شده، توضیح داده می‌شود.

تئوری کنش و واکنش‌های گروه بوسیله بیلز:

براساس تئوری بیلز در هر گروهی اعم از گروه کارگری یا کارمندی و اجتماعی معمولاً چهار نوع مسئله مهم و عمده وجود دارد که اعضاء گروه تلاش دارند این چهار مسئله را بین خود حل و فصل نمایند:^۱

۱- نخستین مسئله که گروه با آن مواجه است، هماهنگ نمودن و تنظیم خویش با کلیه عوامل و عناصر خارجی است که قادرند به نحوی روی گروه تأثیر گذارند. مثل شوراها، سرپرستی یا مدیران و غیره که از گروهها انتظاراتی دارند و آنها را راهنمایی می‌نمایند، همانطور که همیشه بدن انسان سعی دارد حرارت خویش را با هوای خارج تنظیم نماید.

۲- دومین مسئله‌ای که گروه با آن مواجه است تصمیم‌گیری درباره کلیه اموری است که با انجام وظیفه گروه برای وصول به هدف ارتباط دارد به نحوی که اجرای تصمیمات و وظایف مربوطه را تسهیل می‌کند.

۳- مسئله بعد، اظهار این که کار وی با توجه به کار دیگر اعضاء مناسب نیست یا رفتار گروه با وی، برابر با رفتار با عضو دیگر نیست.

۴ - و بالاخره چهارمین مشکل که گروه باید حل نماید و به آن توجه نماید موضوع نگهداری و حفظ یکپارچگی گروه و جلوگیری از متلاشی شدن آن است. این مشکل در صورتی تحقق می‌یابد که اعضاء گروه از عضویت در گروه ارضا نشوند.

بیلز می‌گوید برای حل این چهار مشکل و مسئله اصلی در گروهها بین اعضاء، کنش و واکنش‌هایی صورت می‌پذیرد. بیلز نتیجه تحقیقات خویش را از بررسی عمل‌ها و عکس‌العمل گروه‌های متعدد و مختلف به صورت برقراری تماس و ارتباط بین اعضاء کسب می‌کند که در آن یک عضو، با مخاطب قرار دادن عضو دیگر موضوعی را مطرح کرده و سؤال یا جوابی را دریافت می‌کند و تماس را خاتمه می‌دهد، او این مسئله را به شرح زیر تعریف می‌کند:

برای حل چهار مشکل بالا معمولاً در هر گروه ۲۵ درصد از واکنش‌ها بین اعضاء مثبت است، ۵۶ درصد از واکنش‌ها تنها پاسخ است، ۷ درصد تنها سؤال و بالاخره ۱۲ درصد واکنش‌ها منفی است. بنابراین نصف کنش‌ها و واکنش‌ها در هر گروه پاسخ به سؤالاتی است که یا در گروه و یا از خارج گروه برای آن مطرح است و نصف دیگر واکنش‌ها در جهت مثبت یا منفی و یا سؤال است. بیلز برای این که تشخیص داده‌شود که آیا عضوی از اعضاء گروه از عضویت خویش در گروه راضی است و می‌خواهد همراهی خود با گروه را ادامه دهد یا نه و بالاخره برای این که تشخیص دهد که گروه می‌تواند یکپارچگی خود را حفظ نموده و به حیانتش ادامه دهد عقیده دارد باید به درصد واکنش‌های مثبت و منفی اعضاء گروه در حین کنش و واکنش‌های گروهی توجه شود؛ چنانچه واکنش‌های منفی در هر گروه که به طور طبیعی باید ۱۲ درصد باشد بیش از این تعداد شود دلیل بر عدم ارضا اعضاء گروه و تنزل ادامه حیات گروه است و چنانچه واکنش‌های مثبت از ۲۵ درصد که یک نسبت طبیعی است کمتر شود باز یک اعلام خطر برای از هم‌پاشیدگی گروه به حساب می‌آید و در این حالت است که رهبر گروه یا کسانی که از خارج، گروهها را مورد بررسی قرار می‌دهند، باید باتوجه و



شناخت واکنش‌های بین اعضاء، موقعیت گروه را تشخیص داده و ادامه حیات آن را با رفع مشکل تضمین نمایند.

اما برای شناخت واکنش‌های منفی و مثبت اعضاء گروه به‌ویژه در ارتباط با مسئله دوم؛ یعنی انجام وظیفه گروه، که در برگیرنده تقسیم کار بین اعضاء گروه، تدوین استانداردها و معیار برای ارتباط‌های گروهی می‌باشد و انجام کارها و همچنین شناسایی تأیید یا نفی پیشنهادهای اعضاء در ارتباط با وظایف و مسؤولیت‌های گروه در جهت دستیابی به هدف و غیره. بیلز^۲ پیشنهاد می‌کند، در بررسی حرکات گروه باید به عواملی مانند: تعداد دفعات نظرات تأیید شده اعضاء نسبت به یکدیگر، بالابردن پرستیژ و موقعیت سایر اعضاء بوسیله اعضاء دیگر، کمک اعضاء به یکدیگر در انجام وظایف و حل مشکلات و به‌خصوص رفع تضادها، دادن پاداش‌های معنوی به عضو فعال گروه، عدم قبول نظرات سایرین با تردید و دودلی، درک یکدیگر، ابراز خوشحالی و ارضاء، از شرکت در گروه، با نشان دادن عدم خستگی روانی، خندیدن و شوخی کردن در حد معقول و بیان لطیفه و غیره توجه نمود. در شناخت واکنش‌های منفی باید به عواملی چون رد کردن پیاپی نظرات یکدیگر، ابراز رقابت تا حد دشمنی با یکدیگر، ابراز تنفر نسبت به یکدیگر، ادامه دادن تضادها، پافشاری شدید روی عقاید نامعقول، بی‌تفاوت بودن نسبت به امور گروه، عدم هرگونه کمک به سایر اعضاء، داشتن قیافه بسیار رسمی و خشک، پایین آوردن پرستیژ و موقعیت سایر اعضاء، عصبانی بودن، درخواست خروج از عضویت گروه، عدم شرکت در جلسات، غیبت و غیره توجه داشت. البته باید توجه داشت با اختلافات ذاتی که در اعضاء و افراد انسانی وجود دارد بعضی افراد طبعاً همیشه نقش مخالف و بعضی افراد اکثراً نقش موافق را در حرکات گروهی به‌عهده دارند و تازه سایر اعضاء نیز براساس مقدار و تعداد دفعات مخالف یا موافق و یا میزان روشن‌تر بودن آن، واکنش‌های منفی و مثبت یکسانی ندارند.

تئوری هومن:

در تئوری رفتار و حرکات گروه که بوسیله هومن به نام تئوری روابط انسانی

گروه معروف شده است. سیستم بر مبنای ۴ عامل زیر پایه گذاری شده است:^۳

۱) عامل تلاش‌ها و کوشش‌ها

۲) عامل عواطف و احساس

۳) کنش و واکنش‌ها

۴) استانداردها و معیارها

بر اساس تعاریف هومن هر تلاش و کوشش در گروه، عملیات بدنی و فیزیکی مثل ماشینی کردن کارها، اداره کردن یک تعمیرگاه یا رانندگی کردن یا سوار کردن یک ماشین یا تهیه یک بودجه یا برنامه و غیره را در بر می‌گیرد. معمولاً این عملیات با همکاری سایر افراد یا ماشین آلات و تجهیزات انجام می‌پذیرد. در حالی که عواطف و احساس طرز تلقی و باورها و عقاید و افکار و احساسات افراد گروه را شامل می‌شود. که تماماً در درون و در نهاد شخص وجود دارد، مثلاً احساس غمگینی یا شادمانی، احساس شوق و ذوق یا احساس خستگی یا طرز تلقی درباره کار یا حقوق و غیره. همچنین این امر، عقیده شخص درباره تصمیمات اتخاذ شده بوسیله شخص دیگر و یا اشتباه و صحیح بودن آن تصمیم را شامل می‌شود و این موارد مثالهایی از عامل دوم هستند که معرفی هومن از آن‌ها به نام عواطف و احساس نام می‌برد. عامل سوم کنش و واکنشهای رفتاری و حرکات و کردار یکی از اعضاء نسبت به دیگری یا نسبت به دیگران را شامل می‌شود. در تعبیر و تفسیر کنش و واکنش اعضاء گروه، مدیران باید باتوجه به آن تعداد از اعضاء گروه که درگیر این کنش و واکنش‌ها هستند و تعداد دفعاتی که این کنش و واکنش صورت می‌پذیرد و بالاخره مدت زمان کنش و واکنش نحوه عمل گروه را تشخیص دهد.

آخرین عاملی که هومن به نام «استانداردها و معیارها» معرفی می‌کند؛ عبارت است از هنجارهایی که بوسیله اعضاء گروه پذیرفته شده و به کار گرفته می‌شود. این عوامل جمعاً رفتار و حرکات اعضاء یک گروه را در بر می‌گیرند که مدیر می‌تواند از هر گروهی انتظار داشته باشد. بنابراین حرکات فیزیکی، روش‌ها و هنجارها، استانداردها،



عواطف و احساس، کنش‌ها و واکنش‌ها یا فعل و انفعالات داخل گروهی است که مجموعاً این عوامل را به صورت یک سیستم معرفی می‌کند. همانطور که مثلاً سیستم تنفسی انسان از ششها و ریه و دماغ و سیستم گردش خون از عروق و قلب و غیره تشکیل شده، سیستم حرکات و فعل و انفعالات هر گروه نیز از چهار عنصر حرکات فیزیکی، حرکات عاطفی، ارتباطات و فعل و انفعالات بین افراد و روش‌ها و ضوابط و معیارهایی تشکیل شده است که بادرک این سیستم بوسیله اعضای شوراها یا مدیران، سرپرستان و مسؤولان، هم حرکات و عملیات هر گروه قابل پیش‌بینی و انتظار است و هم می‌توان با شناخت آن بر روی آنها تأثیر گذاشت.

هومن عقیده دارد سیستم‌های خارجی، که به عقیده بیلز روی گروه مؤثر بودند خود نوعی ارتباط، کنش و واکنش، عواطف، احساس و فعالیت‌هایی هستند که از خارج سیستم فشار آورده و بر آن اثر می‌گذارند و با فشارها و نیروهایی که از داخل سیستم بر رفتار و حرکات گروه مؤثرند، فرق دارد مانند عواطف اعضاء و استانداردها و غیره که شرح آنها گذشت. بالاخره هومن فشارهای خارجی اثرگذار بر سیستم گروه مانند سیاست‌ها و خط‌مشی‌های اصلی سازمان یا هدف‌های اصلی و اولیه سازمان یا حتی ایدئولوژیهای حاکم بر اجتماع و یا درخواست و تقاضای مدیران برای ارائه کار بهتر به گروهها را از نوع فشارهای خارجی معرفی می‌نماید.

بنابراین طبق نظریه هومن هر گروه از دو سیستم یکی داخلی و دیگر خارجی شکل می‌گیرد. بنابراین تمام رفتار، حرکات و عملکرد گروه براساس نظریه وی قابل پیش‌بینی است و می‌تواند تحت تأثیر قرار گیرد. هومن براساس این طرز فکر که حرکات و رفتار گروه براساس سیستم خارجی محاط بر سیستم داخلی گروه شکل گرفته و مجموعاً تشکیل یک سیستم را داده‌اند مدلی را به شرح زیر معرفی می‌کند.

مدل هومن در مورد رفتار و حرکات گروهها

عوامل خارجی سازمانی شامل:

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| (۱) محیط خارجی | (۴) تشکیلات سازمان |
| (۲) تکنولوژی | (۵) نوع رهبری |
| (۳) منابع (پول، مواد و ماشین) | (۶) سیستم پاداشها |

رفتار و عملیات مورد درخواست از گروه شامل:

- | | |
|----------------------------|------------------------------------|
| (۱) تلاش‌های مورد تقاضا | (۳) عواطف و احساس مورد تقاضا |
| (۲) کنش و واکنش مورد تقاضا | (۴) عواطف و احساس داده شده به گروه |

رفتار و عملیاتی که بوسیله گروه ارائه می‌شود شامل:

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| (۱) تلاش‌های ظاهر شده | (۳) تشکل استخوان‌بندی اجتماعی گروه |
| (۲) فعل و انفعالات و عواطف ظاهر شده | |

نتیجه و محصول

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| (۱) کارایی گروه | (۳) توسعه و ترقی اعضای گروه |
| (۲) وابستگی و همبستگی گروه | (۴) ارضاء اعضای گروه |

مدل ارائه شده دارای شش رابطه پراهمیت است.



اولاً: الزاماً عامل سازمانی داد و ستد و درخواست انواعی از عملیات و رفتار و حرکات مشخص بین سازمان و گروه است؛ مثلاً بدون طرح تعدادی مشاغل مشخص برای انجام یک عملیات به خصوص از طرف سازمان اصولاً تشکیل سازمان یا گروه عملی نیست. بنابراین وجود این مشاغل و درخواست تعدادی عملیات و رفتار مشخص و تعلیم نوع به خصوصی از رفتار به اعضای گروه لازمه انجام وظایف است. حال دادن آموزش جهت درخواست نوع به خصوصی، رفتار از اعضای گروه حاصلش ظهور و بروز نوعی رفتار از اعضای گروه است که واقعاً همان رفتار مورد انتظار سازمان نیست. زیرا عواملی چون کنش و واکنش اعضای گروه با محیط خارج و داخل و عواطف و احساس فردی و نوع عملیات و رفتار خاصی که ارائه می‌دهند، همیشه و بدون استثناء غیر از آن چیزی است که به آنها آموزش داده شده یا درخواست شده است. بعضاً اتفاق می‌افتد که حتی رفتار و حرکات ارائه شده گروه و هنجار آن حتی در جهت مخالف و در تضاد با رفتاری می‌باشد که از آنها انتظار می‌رود؛ یعنی مخالف جهت و استانداردهای سازمانی است.

فرضیه هومن برای بیان این مطالب، بر این پایه است که وقتی افراد تشکیل گروه می‌دهند و در انجام عملیات با یکدیگر مشارکت می‌کنند در این حالت عواطف و احساس مشترک و یکنواخت نسبت به مسایل پیدا می‌کنند و هنجارها و استانداردها مربوط به خودشان را وضع می‌کنند. حتی اگر فردی از اعضای گروه بخواهد مخالفت کند تمام اعضای او با به ستیز برمی‌خیزند و او را از گروه اخراج یا مجبور به ترک گروه می‌نمایند و یا او را وادار می‌کنند که از گروه پیروی نماید. تشکیل چنین استخوان‌بندی اجتماعی در گروه سبب می‌شود که گروه رفتار و حرکاتی غیر از آنچه برای انجام آن آموزش دیده و یا از او تقاضا شده است، ارائه دهد. و بالاخره حاصل و نتیجه ظهور و بروز حرکات و رفتار گروه، ممکن است سبب کارآیی، تلاش و کوشش و وابستگی اعضای و ارضاء و ترقی و توسعه آنها گردد. بدیهی است که ظهور این نوع عملیات و رفتار خاص در گروه نقش مهم و حیاتی در سازمان و همین‌طور در رابطه با موقعیت

اعضاء پیدا می‌کند. چه اطلاعات مربوط به نوع تلاش و حاصل کار گروهها به مدیران عالی می‌رسد و براساس این تلاشها است که مدیران در جهت تشویق یا تنبیه گروهها و برقراری سیستم پاداش برای آنها مبادرت می‌نمایند. همین‌طور براساس ظهور این عملکردها و رفتارهای گروه است که بعضی از رهبران گروهها موفق و بعضی ناموفق معرفی می‌شوند.

حاصل و نتیجه شناخت این تئوری برای مدیران به‌ویژه در تصمیمات جمعی بر این پایه استوار است که مدیران مطلع باشند که عوامل خارجی گروه شامل تکنولوژی، اطلاعات و منابع مانند پول، مواد اولیه، روشها و هنجارها و عوامل سازمانی مانند وجود مشاغل مختلف و نحوه تقسیم کار و سلسله مراتب و غیره از یک طرف و عوامل داخلی مثل روابط بین افراد و اعضای گروه و عواطف و احساس و شخصیت اعضای و درخواستها و نیازهای آنها از طرف دیگر و بالاخره هنجارها و استانداردهای گروهی که بوسیله اعضای گروه شکل می‌گیرند، همگی عواملی هستند که روی رفتار، حرکات و عملیات گروهها مؤثرند و حاصل کار این که گروهها به‌نوبه خود تحت تأثیر تمامی این عوامل قرار می‌گیرد. بکارگیری این عوامل توسط مدیران در جهت کارآیی بهتر و ارضای اعضای گروهها و پیشرفت و ترقی آنها مفید است و اگر مدیران، در مدیریت جمعی آن را به‌کار گیرند، طبیعی است که باید با این تئوریه‌ها آشنایی حاصل نمایند.

تئوری کارآیی گروه بوسیله استاگدیل:

تئوری کارآیی براساس مجموعه رفتار و حرکات گروه پایه‌گذاری شده و نه براساس قسمت یا شاخه‌ای از عملیات و رفتار گروه. این تئوری که بوسیله استاگدیل به نام تئوری رفتار فرد در گروه و موفقیت گروه بیان گردید، دارای ۴ فرضیه اصلی به شرح زیر است:^۴

۱ - یک گروه اجتماعی همیشه بوسیله اعمال، فعل و انفعالات، روابط و

انتظاراتی که از آنها می‌رود تشریح و معرفی می‌شود.

۲ - معمولاً اعضای هر گروه عمل می‌کنند، می‌آموزند، احساس می‌کنند و

پیش‌بینی می‌کنند و نتیجه مجموعه این عملیات نحوه رفتار و عملکرد و روابط آنها را در گروه تعیین می‌کند.

۳- کیفیت و ماهیت روابط اجتماعی حاکم در اجتماع در حد بسیار زیادی نحوه عملکرد و رفتار افراد و حتی نوع گروه‌های متشکله را مشخص می‌کند.

۴- کیفیت و ماهیت هر گروه به وسیله نوع اشخاص عضو آن و اجتماعی که گروه در آن شکل می‌گیرد مشخص می‌شود.

تئوری استاگدیل براساس شخصیت اعضاء و نوع افرادی که گروه را تشکیل می‌دهند و روابط و فعل و انفعالات میان آنها و کار و عملیات دسته‌جمعی آنها پایه‌گذاری شده است.

مدل استاگدیل به ترتیب زیر است: ۵

نتیجه‌ای که بدست می‌آید	آنچه که بر رفتار اعضاء اثر می‌گذارد	آنچه که در اعضاء گروه وجود دارد
- کارآیی و بهره‌وری	- تشکیلات رسمی سازمان	- شخصیت اعضاء
- ارضاء	- استانداردهای سازمان	- انتظارات و درخواست اعضاء
- روحیه بالا	- مسؤلیتها و اختیارات رسمی مشاغل	- فعل و انفعالات و روابط بین آنها
- پیوستگی و همبستگی	- سلسله مراتب سازمانی	- عملیات و حرکات آنها
- ادامه حیات	- تقسیم کار	
	- نوع رهبری	

بطوری‌که در مدل استاگدیل مشخص است نتیجه و حاصل کار گروه براساس دو عامل اصلی و اساسی پایه‌گذاری می‌شود. عامل اول عبارتست از نیازها و درخواست‌ها و عواطف و احساسات اعضاء که چنانچه انجام کارها و عملیات در جهت رفع نیازها و درخواستهای آنها و هماهنگی با عواطف و احساسات آنها باشد، نتیجه‌اش کارآیی و بهره‌دهی بیشتر گروه و ارضاء اعضاء گروه و بالا رفتن روحیه اعضاء گروه و پیوستگی و یکپارچگی گروه و بالاخره ادامه حیات گروه است. البته در این وسط



عوامل رسمی سازمان، استانداردها و هنجارهای سازمان همگی بر رفتار و عملیات اعضا اثر می‌گذارد. اگر کلیه عوامل و عناصر رسمی سازمان و کلیه درخواستها و نیازهای اعضای گروه در جهت یکدیگر قرار گیرد حاصلش کارآیی و موفقیت بیشتر برای سازمان خواهد بود. در حالی‌که اگر این دو در جهت تضاد با یکدیگر قرار گیرند حاصلش برای سازمان تأسف و برای گروه از هم‌پاشیدگی است. مثلاً:

۱- گروه تأکید زیادی برای حصول اهداف دارد و در صورتی‌که با هدف اعضا گروه در تضاد نباشد، دستیابی به هدف نتیجه‌اش برای گروه افتخار و سربلندی و بالابردن پرستیژ آنها در مقابل گروه‌های دیگر می‌باشد.

۲- موفقیت گروه سبب انتظارات بالاتر اعضا و سازمان و نتیجتاً موجب موفقیت‌های بعدی خواهد شد. کلیه این موارد بر روحیه اعضا اثر مستقیم دارد.

۳- کارآیی و بهره‌وری گروه تا اندازه بسیار زیادی بستگی به نحوه رهبری و هدایت و راهنمایی گروه به سمت هدف اصلی دارد که اگر رهبری خوب صورت پذیرد در موفقیت گروه بسیار مؤثر خواهد بود.

۴- چون استخوان‌بندی اجتماعی گروه بخصوص در ارتباط با اعضا و وظایف به وسیله رهبر گروه پایه‌گذاری می‌شود و تا اندازه زیادی بالابودن روحیه به این استخوان‌بندی ارتباط دارد، بنابراین می‌توان گفت که بالارفتن روحیه اعضا گروه و در نتیجه روحیه گروه بستگی به رهبر دارد.

۵- پیوستگی و یکپارچگی در صورتی در گروه حاصل می‌شود که تمام اعضا گروه روی هدف یا هدف‌های انتخابی اتفاق نظر داشته باشند.

۶- و بالاخره انگیزه گروه برای انجام کار بهتر و ادامه حیات خویش بستگی زیاد به انتخاب یک هدف معقول و قابل حصول و فراهم کردن

آزادی عمل برای اعضاء گروه در چارچوب و هنجارها و استانداردهای گروه و تمرکز تلاش‌ها برای حصول به هدف در یک محیط مناسب دارد.

تئوری متقابل به وسیله تی بات و کلی:

تئوری عملکرد گروهها به وسیله دو نفر بنام تی بات و کلی ارائه شده است. اساس این تئوری بر این پایه است که در روابط اجتماعی بین افراد و اعضاء گروه هیچ عملی انجام و تکرار نمی شود مگر این که با نوعی پاداش معنوی یا مادی توأم باشد. به بیان دیگر گروه یا افراد از دیگر افراد انتظارات و درخواست‌هایی دارند و افراد نیز متقابلاً از گروه و اعضاء دیگر خواستها و انتظاراتی دارند. به عبارتی این درخواستها متقابل است و چنانچه عضوی احساس کند که با انجام عملی درخواست و نیازش برآورده نمی شود و یا نوعی پاداش در مقابل عملش نخواهد داشت، آن عمل را انجام نخواهد داد یا اگر انجام داد آن را تکرار نخواهد کرد. به همین دلیل زمینه ذهنی همین عملکرد را تئوری متقابل یا تئوری انتظار متقابل نامیده اند.

این تئوری در ابتدا با دو نفر و سپس بین یک گروه و آن گاه بین گروه و یک سازمان اجتماعی تجربه شده است. تی بات و کلی عقیده دارند که هر فرد برای ارضاء بعضی یا تمامی نیازهایش به گروه وارد و عضو آن گروه می شود، این نیازها شامل نیازهای مادی یا نیازهای امنیتی یا نیازهای اجتماعی و نیازهای تکامل و توسعه است که مازلو به بررسی آن پرداخته است. در مقابل گروه نیز به نوبه خود نیازهایی دارد مثل نیاز همکاری برای حصول هدف یا بعضی مشکلات به وسیله فرد یا قبول مسئولین خاصی به وسیله فرد و انجام کار مثبت در جهت تأمین هدفهای گروه و ادامه حیات آن. حال چنانچه گروه بتواند در جهت تحقق نیازهای فرد، مؤثر واقع شود و یا بتواند در آینده نیازهای فرد را ارضاء نماید فرد نیز کوشش و تلاش خویش را در جهت تحقق اهداف گروه که خود عضوی از آن است مصروف خواهد کرد و چه بسا که اصولاً هدف گروه و فرد در یک جهت و حتی یکی می باشد. در این حالت فرد با تمیام وجود برای تحقق آنها تلاش خواهد کرد. پس براساس این تئوری، مدیر و رهبر که هدایت تلاش‌های

اعضاء گروه را به سمت هدف‌ها عهده‌دار است باید همیشه تلاش نماید که اهداف فردی اعضا و اهداف گروه در یک جهت قرار گیرد در غیر این صورت اگر اهداف اعضا و گروه متضاد و مغایر باشد نه تنها گروه موفق نخواهد بود بلکه دیر یا زود از هم خواهد پاشید. از طرفی مبنای این تئوری برای شناخت عملکرد رفتار و حرکات گروه، شناخت نیازهای اعضای گروه و شناخت نیازهای گروه به طور کلی است، چه شناخت این نیازها است که به سازمان و مدیران کمک می‌کند که با درک و آشنایی با نیازها در جهت تحقق آنها حرکت کنند و متقابلاً از افراد و گروهها انتظار کار مثبت و سازنده داشته باشند. چنانچه این انتظارات یک طرفه و یکجانبه باشد یعنی مدیران انتظار کار آیی و بهره‌وری بیشتر از گروههای اجتماعی یا اناری داشته باشند و هیچ کس قدمی و یا قلمی در جهت تحقق درخواستها و نیازهای آنان بر ندارد باید بدانند که خواست آنها غیر عملی است و انجام نخواهد پذیرفت.

نتیجه:

حاصل چهار تئوری رفتار گروه که در بالا تشریح گردید، این است که مدیریت باید در ارتباط با بالابردن کار آیی و روحیه گروههای وابسته و پیوسته، دوام و بقا آنها، با عوامل و عناصر همبستگی گروهی و مکانیسم آنها و اثرات آنها بر عملکرد گروهها برابر عواملی که در زیر معرفی خواهد شد آشنا بوده و بتواند آنها را به کار بندد:

۱- عوامل خارجی شامل:

- ۱) موقعیت اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و محیط زیست.
- ۲) نوع ایدئولوژی و طرز تفکر نظام حاکم بر اجتماع.
- ۳) شکل، نوع و ماهیت گروه.
- ۴) اطلاعاتی که از خارج به گروه تزریق می‌شود.
- ۵) نوع تکنولوژی و یا اختراعات و ابداعاتی که در بازار کار عرضه می‌شود و با کار و عملیات و وظایف گروه ارتباط دارد.
- ۶) رفتار و عملکرد گروههای همگن و مشابه داخل و خارج سازمان.

۲- عوامل سازمانی شامل:

- ۱) اهداف سازمان.
- ۲) نحوه تقسیم کار و ارتباطات.

- ۳) نحوه تفویض اختیارات و مسؤولیت‌ها.
 - ۴) استانداردها و معیارها.
 - ۵) نوع رهبری و سلسله مراتب.
 - ۶) سیستم پاداش‌ها و تشویق و تنبیه.
 - ۷) سیستم ترفیعات.
 - ۸) سیستم نقل و انتقالات.
 - ۹) روش‌های انجام کار.
 - ۱۰) مقررات و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها.
 - ۱۱) طرح‌ها و برنامه‌ها و بودجه.
- ۳- منبع سازمان شامل:
- ۱) پول و اعتبارات.
 - ۲) وسایل و تجهیزات.
 - ۳) ماشین‌آلات.
 - ۴) نیروی انسانی.
 - ۵) تخصص‌ها و مهارت‌ها.
 - ۶) ادوات و ابزارآلات.
- ۴- محدودیت‌ها و فرصت‌ها شامل:
- ۱) محدودیت‌های سنتی.
 - ۲) محدودیت‌های زبان.
 - ۳) تحدیدها.
 - ۴) فرصت‌ها.
 - ۵) سایر محدودیت‌ها.
- ۵- عوامل خارجی شامل:
- ۱) شخصیت اعضاء.
 - ۲) نیازها و درخواست‌های اعضاء.
 - ۳) هنجارها و استانداردهای گروه.
 - ۴) نوع رهبری.
 - ۵) استخوان‌بندی اجتماعی گروه.
 - ۶) نیازها و درخواست‌های گروه.
 - ۷) هدف گروه.
 - ۸) نحوه تقسیم کار بین اعضاء.
 - ۹) نحوه دادن آزادی عمل به اعضاء.
 - ۱۰) تلاش‌ها و کوشش‌های اعضاء.
 - ۱۱) کنش و واکنش‌های اعضاء.
 - ۱۲) عواطف و احساسات اعضاء.
 - ۱۳) هدف اعضاء.

پاورقی ها:

- 1 - R.F.A Bales, "Set of Categories For The Analysis of Small Group Interaction" , American Sociological Review, 1990,PP.35-45.
- 2 - Ibid., PP.125-140.
- 3 - G.C. Homman, "The Human Group" , New York: Horcourt, Bopcourk. Brace,1993,PP.90-95.
- 4 - Ibid., PP,90-95.
- 5 - R.M. Stogdill. "Individual Behavior and Group Achievement", New York. Oxford University Of Minnesota Press, 1995,PP.44-47.

