



بررسی و تحلیلی بر اهم تنوریهای رفتار گروهی

«نویسنده: دکتر محمد ضیایی بیگدلی»

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

در مجموع 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 و حیات و استمرار زیست نسلهای حاضر و آتی خواهد بود و چون شناخت این گروههای اجتماعی و موفقیت آنها اهمیت ویژه‌ای برای مدیران و سازمانهای دولتی به ویژه تصمیم‌گیریهایی جمعی دارد. لذا در این مقاله بر آن شدیم تا یک چارچوب نظری از تنوریهای تشکیل و عملیات گروه ترسیم نماییم.

شناخت گروه:

بدلائل بسیاری بررسی گروههای اجتماعی و مطالعه رفتار و حرکات آنها برای دانشمندان، روانشناسان، جامعه‌شناسان و مردم‌شناسان بسیار با اهمیت و حیاتی تلقی می‌شود، بدین جهت به طور مستمر رفتار گروه را مورد بررسی قرار می‌دهند. دلائل بررسی گروهها این است که اولاً گروه یک عامل و عنصر حیاتی و حساس در سیستمهای اجتماعی شناخته شده است. ثانیاً گروه یک حد وسط 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 است که می‌توانند مقدار زیادی از نیازهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی خویش را برطرف نمایند

و به خواستها و درخواستهای خویش جامه عمل بپوشانند. از طرف دیگر مطالعه و بررسی حرکات گروه بسیار ساده‌تر از بررسی کل جامعه یا حتی بررسی سازمان که از جمعی گروه تشکیل شده است و بالاخره از دید این پژوهش که ارتباط به تصمیم‌گیریهایی جمعی دارد، هدایت رفتار و حرکات و عملیات گروهها، اساسی‌ترین مواردی است که باید مورد تجزیه و تحلیل و بازنگری قرار گیرد.

درباره ماهیت گروه تاکنون نظرات متفاوتی ارائه شده است که از جمله نظر مرجع است. لوپن معتقد است که وقتی دونفر یا بیشتر گرد هم جمع می‌شوند، ویژگیهای رفتاری متفاوتی بخود می‌گیرند، زیرا یک شعور جمعی بر رفتار آنها حاکم می‌شود که تابع قانون سترژی و خاص

روی روابط متقابل افراد و کنش و واکنش آنها تأکید داشته‌اند، گروهی بیشتر روی عملیات مشترک و جمعی نظر داده‌اند، تعدادی بر محور نیازها و خواسته‌های اعضای گروه و ارضاء آن تأکید دارند و...

در هر جهت آشنایی با این تعاریف که از ابعاد مختلف و با دیدهای متعدد عرضه شده است، شناخت گروه و دلیل تشکیل آن 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 خواهد نمود.

تعریف گروه بر اساس هدف:

اساس و پایه این تعریف بر این بنا شده است که هر گروه اجتماعی باید دارای یک هدف و منظور خاصی برای حرکات و رفتار و عملیاتش داشته باشد تا گروه واقعیت و موجودیت پیدا نماید. بدین ترتیب که گروه از تشکیل و ارتباط دونفر یا بیشتر تشکیل می‌شود که بتواند به هدف خاصی برسد و این تماس و برخورد را با معنی و منطقی جلوه دهد.

البته یک تعریف و یک واژه و عبارت جدیدی نیست که در این مقاله عرضه شده باشد

بلکه از روز نخست تشکیل اجتماعات، افراد به گروهها ملحق می‌شدند برای اینکه به یک هدف عمومی و مشترک برسند مثل ادامه حیات و زندگی در مقابل خطرات ناشی از محیط زیست یا حفظ

امنیت و تأمین زندگی و سایر منظورهای اجتماعی تشکیل و رشد گروه و درجه شدت و ضعف حصول اهداف خود یک مبنای منطقی برای ادامه حیات و فعالیت گروه به دست می‌دهد. مثلاً تشکیل گروه به منظور حصول تأمین کافی در مقابل بیکاری و یا در مقابل دریافت اضافه حقوق یا در زمینه مقابله با بالارفتن هزینه زندگی و از این قبیل.

تعریف گروه بر اساس رفع نیاز:

این تعریف بر اساس این عقیده کلی استوار است که افراد به گروه ملحق می‌شوند تا یک یا چند نیاز اجتماعی خود را ارضاء نمایند. بدین ترتیب که گروه عبارت است از تجمع و گردهمایی جمعی از افراد که برای ارضاء نیازمندیهای منطقی اعضای به دور هم جمع شده‌اند. براساس این تعریف گروه در صورتی می‌تواند شخصیت خود را به عنوان یک گروه حفظ نموده و ادامه حیات دهد که بتواند نیازهای اعضای خود را جامه عمل بپوشاند در غیر اینصورت منجر به شکست و فنا خواهد شد. حال برای اینکه این نیاز اعضای گروه برطرف شود، اعضای به صورت رسمی یا غیر رسمی به یکدیگر ملحق شده و گروه را به وجود می‌آورند. گروههای مذهبی، گروههای ورزشی و گروههای هنری نمونه‌هایی از این نوع گروههای اجتماعی می‌باشند.

تعریف گروه بر اساس استقلال و فعل و انفعالات:

اساس این تعریف بر این بنا شده است که استقلال و فعل و انفعالات اعضای با یکدیگر همواره برای وصول هدف از عوامل ضروری و اولیه تشکیل این نوع گروهها می‌باشد. تعریف گروه بر اساس این عوامل به این شرح خواهد بود که گروه از تجمع تعدادی از افراد تشکیل می‌شود که

خود است. در نتیجه این قانون برتر، باورها، عواطف، احساسات، تصمیم‌ها و اعمال گروه با احساسات، افکار اعمال و شخصیت فرد فرد افرادی که آن را تشکیل داده‌اند بسیار متفاوت است. یا به زبان دیگر، شخصیت جمعی افراد گروه پدیده‌ای مافوق جمع جبری فرد فرد اعضای است یا به زبان دیگر گروه شبیه بدن انسان است که از تجمع سلولهای گوناگون تشکیل یافته ولی هر سلول با کل تفاوت دارد ولی 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. در وی انگیزه‌ها و امیالی به کار وجود می‌آید که تحت شرایط فردی وجود نداشته است.

لویپن عقیده دارد در گروه هیجانها و علائق بطور مستمر از فردی به فرد دیگر گسترش می‌یابد و یک روح جمعی به وجود می‌آورد. بدین ترتیب فرد در گروه برابر خواسته‌های خود عمل نمی‌کند بلکه به سوی خواسته‌های جمعی گرایش پیدا می‌کند. گرچه بعضی از روانشناسان اجتماعی با نظریه لویپن و روانشناسی گشتالت هماهنگی ندارند و اعتقاد دارند که

رفتار گروه بازتاب شخصیت فرد فرد اعضای است. اینان معتقدند که اهداف و علائق گروه از اهداف و علائق افراد جدا نیست و در واقع بر رفتار گروهی قوانینی حاکم است که بر رفتار فرد حاکم می‌باشد و عقیده دارند که قرار گرفتن در گروه و تماس با اعضای سبب می‌شود که هر فردی بر دیگری تأثیر گذارد و از مشاهده بازتاب رفتارش بر دیگر اعضای تشویق شود و بدین ترتیب آن رفتار و نگرش تقویت شود. از طرفی بعلت متقابل بودن این تأثیرات، بتدریج باورها نگرشها، عواطف، علائق و رفتارهای مشترک شکل می‌گیرند و اساس رفتار گروهی را بنا می‌نهند.

مطمنناً این رفتارها و علائق مشترک بازتاب فرهنگی است که اعضای گروه بدان تعلق دارند- پس در واقع شرایط اجتماعی، فرهنگی کل جامعه و هم شخصیت فرد فرد افراد گروه است که رفتار گروه را تعیین می‌کند 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 آنجائی که گروه و حالات و اشکال مختلف آن مورد توجه دانشمندان مختلف در رشته‌های مختلف علوم انسانی و اجتماعی قرار گرفته است، هر یک از آنها از دید خود سعی بر آن داشته‌اند که تعاریف مختلفی را برای گروه عرضه نمایند.

برای مثال KEN KAEMINSKY می‌گوید: گروه عبارت است از تجمع دو یا چند نفر که با یکدیگر تماس فردی معنی دار و هدف داری را بطور مستمر دنبال می‌کنند.

عده‌ای از دانشمندان به ویژه متخصصین روانشناسی مدیریت بیشتر تأکید روی هدف و حصول آن در تعریف گروه داشته‌اند، عده‌ای بیشتر

انواع گروهها:

۱) گروههای عملیاتی:

این گروهها که معمولاً در سازمانهای رسمی بوجود می‌آید و وجود دارد بر اساس تشکیلات سازمان تعیین و مشخص و پیش‌بینی شده است. عنصر اصلی در شناخت این نوع گروهها روابط رسمی است که بین کارمند و یا کارمند و یا کارگر و سرپرست و یا کارگر و سرپرست و مدیر در سازمان پیش‌بینی شده است.

بنابراین اساس، وظیفه و عملیات سرپرست بعنوان یک وظیفه خاص پیش‌بینی و واگذار می‌شود و 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 که در آن هدف، روابط، استقلال و عملیات گروه بوسیله سازمان پیش‌بینی و مشخص گردیده است یعنی این‌که تمام عوامل موجودیت گروه وجود داشته و در سازمان پیش‌بینی شده است و چون تمام عوامل در سازمان پیش‌بینی شده این چنین گروهی را گروه رسمی می‌نامند تا با گروه غیررسمی که این روابط و هدفها و فعل و انفعالات و عملیات آنها بدون پیش‌بینی و بطور طبیعی بوجود می‌آید، تشخیص داده شود.

۲) گروههای انجام پروژه:

وقتی که تعدادی از کارکنان برای انجام یک مأموریت ویژه و یا حصول یک هدف خاصی بطور رسمی به‌دور هم جمع می‌شوند اعم از اینکه 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 بایکدیگر ارتباط برقرار نمایند و فعل و انفعالاتی انجام دهند و عملیات خویش را هرکدام با دیگری و یا با گروه دیگر هماهنگ نمایند. اکثراً چنین گروههایی را گروههای رسمی می‌نامند.



به نحوی با یکدیگر کنش و واکنش و فعل و انفعالاتی دارند که یک شخصیت مستقل و یا یک‌درجه‌ای از استقلال به آنها می‌دهد که به سادگی قابل تمیز و تشخیص می‌باشند. بنابراین اساس این تعریف بر این استوار است که نوعی از فعل و انفعالات و کنش و واکنش و ارتباط از شفاهی یا کتبی یا فیزیکی برای تشکیل گروه و انجام عملیات آن لازم و ضروری است و همچنین کار و عملیات هر یک از اعضاء روی کار و عملیات دیگران یا کلیه اعضاء مؤثر خواهد بود و در نتیجه موفقیت یا عدم موفقیت گروه وابسته به عملیات فرد فرد اعضاء خواهد بود.

تعریف گروه براساس همکاری مشترک:

این تعریف براساس همکاری و معاضدت دستجمعی استوار است، بدین ترتیب که گروه از گردهمایی عده‌ای از افراد اجتماع که بطور دستجمعی با همکاری و مساعدت یکدیگر در ایجاد پدیده‌های جدید فعل و انفعالاتی را از خود بروز می‌دهند، تشکیل می‌شود.

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

آخرین تعریف:

حال با توجه به مجموعه تعاریفی که تا به حال از گروه و از دید دانشمندان مختلف ارائه گردید، می‌توان تعریف عام زیر را ارائه نمود:

«گروه از تجمع دو یا چند نفر که متقابلاً بایکدیگر به منظور حصول هدف و منظور مشترک و خاصی که مورد توجه تمام آنها است، فعل و انفعالات و 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 مجموع عوامل و نکاتی که در تعریف 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 اعضاء بطور مستقل عملیاتی را انجام می‌دهند، ولی حاصل عمل و کار آنها روی عمل و کار دیگر اعضاء گروه مؤثر واقع می‌شود، به طوری 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 هدایت تلاشها تحت نظر یکی از اعضاء که به نام 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 و عملیات گروه و ادامه حیات آن خواهد شد.

بنابراین عامل حیاتی و ضروری در تعریف گروه در این جا عبارت است از هدف، رهبری، فعل و انفعالات و عملیات اعضاء و رضایت نسبی آنها از انجام کار و عضو بودن در گروه. و نهایتاً این خصوصیات است که یک گروه اجتماعی یا اداری را از سایر گروهها مثل عده‌ای که به دور هم جمع شده و فوتبال بازی می‌کنند یا در ایستگاه اتوبوس در انتظار اتوبوس هستند متمایز می‌کند بدلیل آنکه تمام عوامل یادشده که برای تشکیل گروه ضروری است در اینها وجود ندارد.

۳) گروه‌های یا منافع مشترک:

ممکن است بعلت منافع مشترکی که اعضاء یک سازمان یا اعضاء یک اجتماع با یکدیگر دارند گروه‌هایی را تشکیل دهند. این چنین گروه‌هایی که برای منظور مشترک و خاصی تشکیل می‌شوند ممکن است منظور خاص و مشترک آنها یا هدف و منظور کلی سازمان مطابقت داشته یا نداشته باشد. معمولاً این چنین گروه‌هایی بصورت غیررسمی هستند و تا امدادی که به هدف و منظور خویش برسند وجود خواهند داشت و اگر این گروه‌هایی که با علائق مشترک دور هم جمع می‌شوند هدف و منظور آنها بصورت هدف‌های درازمدت باشد مثل شوراهای کاری، رفته‌رفته به یک گروه رسمی تبدیل خواهند شد.

تئوریهای تشکیل گروه:

از آنجائیکه گروه یک پدیده بسیار مهم و پراهمیتی در تشکیل سازمان و اجتماعات می‌باشد به وسیله دانشمندان زیادی مورد بررسی و تحقیق و تمحص قرار گرفته است. نتیجه تحقیق این دانشمندان و محققین بصورت تئوریهای مختلف به منظور شناخت و پیش‌بینی حرکات و عملکرد و رفتار گروهها عرضه گردیده است. شناخت این تئوریهای برای مدیران و سرپرستان که تماس نزدیک با گروه‌های متعدد دارند اهمیت و منافع ذیل را در بر دارد:

- ۱- فراهم کردن یک تشریح عملی از اینکه 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 مبنای اساسی به منظور تحت‌تأثیر قرار دادن رفتار و حرکات گروهها به وسیله مدیران.
- ۴- تشخیص عملکرد، رفتار و حرکات گروه.

تئوری عمل و عکس‌العمل گروه بوسیله ییلز:

بر اساس تئوری ییلز در هر گروهی اعم از یک گروه کاری یا سازمانی یا گروه 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- هم‌آهنگ نمودن و تنظیم خویش با کلیه عوامل و عناصر خارجی است که قادرند به نحوی روی گروه مؤثر واقع شوند مثل شوراهای 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- تصمیم‌گیری درباره کلیه اموری است که انجام وظیفه گروه برای وصول به هدف ارتباط دارد و انجام تصمیم‌ها و وظایف مربوطه را تسهیل می‌کند.

۳- پاسخ به این مسئله که کاری با توجه به کار دیگر اعضاء مناسب نیست یا رفتار گروه با وی برابر با رفتار و عضو دیگر نیست.

۴- موضوع نگهداری و حفظ یکپارچگی گروه و جلوگیری از متلاشی شدن آن است که این مشکل در صورتی تحقق پیدا می‌کند که اعضاء گروه از عضویت در گروه ارضاء شوند.

ییلز می‌گوید برای حل این چهار مشکل و مسئله اصلی در گروهها بین اعضاء کنش و واکنش یا عمل و عکس‌العمل‌هایی صورت می‌پذیرد که ییلز نتیجه تحقیقات خویش را از بررسی عمل‌ها و عکس‌العمل گروه‌های متعدد و مختلف به صورت برقراری تماس و ارتباط بین اعضاء

که یک عضو عضو دیگر را مخاطب قرار می‌دهد و موضوعی را مطرح می‌کند و سؤال و جوابی را دریافت می‌کند و تماس را خاتمه می‌دهد، شرح زیر تعریف می‌کند:

برای حل چهار مشکل بالا معمولاً در هر گروه ۲۵ درصد از عکس‌العمل‌ها بین اعضاء مثبت است. ۵۶ درصد از عکس‌العمل‌ها تنها پاسخ است. ۷ درصد تنها سؤال است و بالاخره ۱۲ درصد عکس‌العمل‌ها منفی است. بنابراین نصفی از عمل‌ها و عکس‌العمل‌ها در هر گروه پاسخ به سؤالات است که در گروه مطرح می‌شود یا از خارج گروه برای گروه مطرح است و نیمی دیگر از عکس‌العمل‌ها یا در جهت مثبت یا منفی و یا سؤال است و برای اینکه تشخیص داده شود که آیا عضوی از اعضاء گروه از عضویت خویش در گروه ارضاء می‌شود و راضی است که با گروه ادامه دهد یا نه و بالاخره برای اینکه تشخیص دهد که گروه می‌تواند یکپارچگی خود را حفظ نموده و به حیاتش ادامه دهد یا نه، ییلز را عقیده بر این است که باید به درصد عکس‌العمل‌های مثبت و منفی اعضاء گروه در حین کنش و واکنش‌های گروهی توجه شود، چنانچه عکس‌العمل‌های منفی که بطور طبیعی در هر گروه باید ۱۲ درصد باشد بیشتر گردد دلیل بر عدم ارضاء گروه و تنزل ادامه حیات گروه است و چنانچه عکس‌العمل‌های 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 با توجه و شناخت این عکس‌العمل‌هایی که بین اعضاء صورت می‌گیرد موقعیت گروه را تشخیص داده و ادامه حیات گروه را با رفع مشکل تضمین نمایند.

اما برای اینکه عکس‌العمل‌های منفی و مثبت اعضاء گروه به‌ویژه در ارتباط با مسئله دوم یعنی انجام وظیفه گروه شامل تقسیم کار بین اعضاء گروه، تدوین استانداردها و معیار برای ارتباط‌های گروهی و انجام کارها، تأیید یا نفی پیشنهاد‌های اعضاء در ارتباط با وظایف و مسئولیت‌های گروه در جهت حصول به هدف و غیره شناخته شود، ییلز پیشنهاد می‌کند که در بررسی حرکات گروه باید به عواملی مثل تعداد دفعات نظرات تأیید شده اعضاء نسبت به یکدیگر، بالا بردن جایگاه و موقعیت سایر اعضاء بوسیله اعضاء دیگر، کمک کردن اعضاء به یکدیگر در انجام وظایف و حل مشکلات و بخصوص 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، شوخی کردن در حد معقول و اظهار جوک و غیره توجه نمود و در شناخت واکنش‌های منفی باید به عواملی چون رد کردن پیاپی نظرهای 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، چهره بسیار رسمی و خشک بروز دادن، پائین آوردن جایگاه و موقعیت سایر اعضاء، عصبانی بودن، درخواست خروج از عضویت گروه نمودن، 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 بعهده دارند و سایر اعضاء نیز مقدار و تعداد دفعات مخالف یا موافقت آنها یا روشن‌تر گفته شود عکس‌العمل‌های منفی و مثبت آنها به یکسان نیست.