

نویسنده: دکتر سید علی اکبر افجه

اهمیت گروه^(۱) در تأمین نیازهای فرد^(۲)

چکیده مقاله:

نقش گروه (جامعه) در تأمین نیازهای فرد بارها توسط علمای جامعه‌شناسی موضوع بحث علمی بوده است. در این مقاله سعی شده است که با توجه به عوامل انگیزش فرد (نیازهای فردی) و عوامل (دلایل) پیوستن فرد به گروه در سازمان، این مهم اثبات شود که دلایل پیوستن «فرد» به «گروه» همان عوامل انگیزش (نیازهای) انسان طبق سلسله مراتب «مازلو» است.

دیکسن^(۸) در کارخانه‌های هاتورن شرکت وسترن الکتریک^(۹) در نزدیکی شهر شیکاگو انجام شد^(۱۰).

در بررسی‌های هاتورن مراحل مختلفی طی شد ولی ظاهراً این آزمایش به نتایجی دور از انتظار از اهداف اولیه انجام آن منجر شد.

مطالعات و بررسی‌های هاتورن^(۳) را می‌توان سرآغاز جنبش مکتب روابط انسانی^(۴) یا به تعبیر نویسنده «انقلاب فرهنگی» در مدیریت^(۵) دانست. این مطالعات طی سالهای ۱۹۲۴ - ۱۹۳۲ به رهبری التون مایو^(۶) و با مشارکت صاحب‌نظرانی چون راتلیسبرگر^(۷) و

1- Group 2- Individual 3- Hawthorne 4- Human Relations 5- Management 6- Elton Mayo 7- Roethlisberger
8- Dickson 9- Western Electric 10- F.J.Roethlisberger and W.J.Dickson, Management and the Worker,(Cambridge:
Harvard university press, (1939).

مدیریت آگاهی دارند مدیریت علمی^(۲۲) تیلور صرفاً مبتنی بر نظریات تجربی^(۲۳) وی بود و هیچگونه روش تحقیق علمی «به معنای رایج» برای اثبات این نظریات تا آن زمان (۱۹۳۲) و آزمایش هاتورن در اینباره صورت نگرفته بود. در حقیقت التون مایو با آزمایشات هاتورن در پی اثبات نظریه تیلور بود و نه طرح مکتب روابط انسانی. ولی پاسخ آزمایشها و کاربرد روش علمی در تحقیق، این پدیده نوظهور و مؤثر را در مدیریت طرح کرد و به تحولی اساسی و عمیق در مدیریت کنونی منجر شد که دنباله آن هنوز نیز ادامه دارد و در حقیقت از طرح مکتب روابط انسانی تا طرح روشهای مدیریت روز (نوبل) نظیر رهبری^(۲۴)، رهبری و رفتار انسانی^(۲۵) مدیریت و توسعه سازمانی (بهبود سازمان)^(۲۶) مدیریت انتظاری^(۲۷)، قانون موقعیت^(۲۸) و تئوری اقتضا^(۲۹) و امثالهم همه دنباله همان مکتب روابط انسانی است و در آینده نیز با توجه به روند فرهنگی^(۳۰) و روانی ای خواهد بود که مطالعات مدیریت پیدا کرده است. به عبارتی این مهم اهمیت تحقیق و کاربرد روش علمی برای اثبات و

بطوریکه از شواهد امر برمی آید نظر التون مایو و دستیارانش در ابتدای امر اندازه گیری درجه تأثیر و اثر میزان نور (عوامل فیزیکی)^(۱۱) که یک عامل محیطی^(۱۲) است در حجم بازده (افزایش کارآیی)^(۱۳) در سازمان بوده است. به عبارت بهتر التون مایو در ابتدای امر دنبال اثبات علمی نظریه تیلور^(۱۴) از طریق تحقیق تجربی مبنی بر تأثیر عوامل مادی در افزایش بازدهی سازمان یا انسان اقتصادی^(۱۵) بود ولی از آنجا که نتیجه مورد نظر در مرحله اول آزمایش بدست نیامد، این مرحله به مراحل بعدی آزمایش و نتیجه آن یعنی پیدایش مکتب روابط انسانی و به تبع این کشف پیدایش سازمان رسمی^(۱۶) و سازمان غیررسمی^(۱۷) و در نهایت تفکیک گروه رسمی^(۱۸) و گروه غیررسمی شد^(۱۹).

اولاً پیدایش مکتب روابط انسانی به تبع توجه به نیازهای روانی^(۲۰) انسان، یک انقلاب فرهنگی در مدیریت بود که بدون هیچ مقدمه قبلی بر اساس (بمنظور) اثبات علمی^(۲۱) نظریه انسان اقتصادی تیلور صورت گرفته است زیرا همانطور که اندیشمندان

11- Physiological variables 12- Environmental - variables 13- Efficiency 14- Taylor 15- Economy man or Economic man 16- Formal organization 17- Informal organization 18- Formal Group 19- Informal Group 20- Psychological Needs 21- Scientific Research Method 22- Scientific Management 23- Experimental Method 24- Leadership 25- Leadership and Human behavior 26- Management organizational Development 27- Expectancy Management 28- Situation Law 29- Contingency Theory 30- Cultural

گروه غیررسمی در مقابل سازمان و گروه رسمی در سازمان دارد، پس چگونه است که این سازمان (سازمان غیررسمی) قادر به از پای درآوردن سازمان رسمی نیست؟ و علی‌رغم وجود سازمانهای غیررسمی، سازمانهای رسمی کماکان به حیات و فعالیت خود ادامه می‌دهند؟

پاسخ این پرسشها به همین «ها» برمی‌گردد. بدین معنا که همانطور که آگاهان در سازمان می‌دانند: سازمان رسمی عبارت است از اجتماع یک عده از افراد که تحت رهبری سلسله مراتب اداری^(۳۳) به منظور تحقق هدف معینی با یکدیگر همکاری می‌کنند^(۳۴). در سازمان رسمی مشاغل تعریف می‌شوند و اختیارات، تکالیف و مسؤولیتهای هر شغل با صراحت کامل تدوین و تقریر می‌گردد. ولی سازمان غیررسمی عبارت از روابط طبیعی^(۳۵) و شخصی^(۳۶) و غیررسمی افراد است که به منظور رسیدن به هدف و مقاصد خاصی صورت نمی‌گیرد بلکه در اثر تکرار و استمرار و به علت تأثیر در طرز تفکر و عادات کار بر مبنای تمایلات شخصی و روحی تحت نظام و ترتیب محسوسی درمی‌آید. و از آنجا که هیچ دو انسانی شبیه

آزمایش نظریه‌ها را نیز اعلام کرد و چه بسا همین پیگیریها و نتیجه‌گیریها، به کشف مکاتبات جدیدی به عمق مکتب روابط انسانی با این دامنه گسترده منتج شود که خود نویسنده نیز از این توصیه بی‌نیاز نیست.

ثانیاً سازمان رسمی سازمان شناخته‌شده‌ای بوده است ولی کشف سازمان غیررسمی به معنای مجموعه تمایلات و هنجارها و جلوه‌های رفتاری است که بوسیله مقررات و سیاستهای رسمی سازمان بوجود نیامده بلکه نتیجه مراودات و مناسبات افرادی است که در محیط سازمان هستند^(۳۱)، کشف یک غار ناشناخته و نامحدود در سازمان از روحیات انسانهای سازمانی بود که لازم است علم مدیریت و مدیران^(۳۲) کوشش خود را صرف شناخت و کشف راههای پر پیچ و خم و دسترسی به راههای نفوذ و پیدا کردن راههای منتهی به نور در این غار بنمایند که این خود نیز جای بسی تأمل و تفکر دارد و باز بیانگر اهمیت کشف مکتب روابط انسانی یا سازمان غیررسمی و به عبارتی گروه غیررسمی است.

ثالثاً برای اکثریت کارکنان و حتی اندیشمندان سازمان و مدیریت مطرح است که با توجه به اهمیت و عظمتی که سازمان یا

31- W.L.Warner and J.O.Low, The Social System of the Modern Factory, (New Hanen: 1947). 32- Managers

33- James D.Mooney and Allen E.Reiley, The Principles of Organization (New York: Harper and Brothers, 1947).

34- L.Urwick, The Elements of Administration (New York: Harper and Brothers, 1954). 35- Natural Relations

36- Personal Relations

یکدیگر نیستند^(۳۷) بدیهی است روابطی هم که بر مبنای روابط انسانی (تمایلات شخصی و گروهی) شکل می‌گیرد هیچگاه به وحدت سازمانی نخواهد رسید و این عدم وحدت (پراکندگی)^(۳۸) در سلیقه و علاقه‌های شخصی (روحیات) که مبنای تشکیل گروه غیررسمی (سازمان غیر رسمی) است نمی‌تواند سازمان رسمی را که بر مبنای مقررات و قوانین اداری و هدف معینی (مشترک) ایجاد شده است از هم فرو پاشد. بدین تعبیر ماهیت گروه و سازمان غیررسمی سلیقه‌های فردی است و تفاوت در سلائق فردی هیچگاه اجازه نمی‌دهد هیچ دو گروه غیررسمی شبیه یکدیگر در یک سازمان تشکیل شود. و یا اینکه نمی‌گذارد سازمان غیر رسمی به معنای یک سازمان تمام مقابل مجموعه سازمان رسمی که در حکم یک ید واحد است بوجود آید.

به همین دلیل علی‌رغم کثرت گروه‌های غیررسمی در سازمان و جامعه هیچگاه این گروه‌ها قادر به فروپاشی یک نظام رسمی (سازمان رسمی) نیستند مگر اینکه اختلاف نظرها و سلیقه‌های افراد نسبت به هم کم شود و آنان در نهایت به یک وحدت نظر و وحدت هدف برسند که همین وحدت نظر و

هدف نیز خود بیانگر تشکیل یک سازمان رسمی است و از قبل این سازمان رسمی، سازمانهای غیررسمی دیگری بر مبنای تمایلات شخصی و روانی اعضای سازمان رسمی جدید ایجاد خواهند شد. که شما این روند را، هم در سازمانهای نوین و هم در انقلابها و پیامدهای بعد از آن می‌توانید ملاحظه کنید. چه اینکه ظاهراً سازمانهای رسمی هیچگاه قادر به پاسخگویی به تمامی نیازهای روانی انسانهای شاغل در سازمان یا عضو یک جامعه نیستند و همین خلأ خود موجب پیدایش سازمانهای جدید غیررسمی در کنار همان سازمان قدیم غیررسمی یا سازمان جدید رسمی است که دارای هدف معین و مقررات و سلسله مراتب مشخص شده است. به هر حال این نظریه مقدمه نظریه دیگری است که در زیر تحت عنوان نقش (اهمیت) گروه در تأمین نیازهای فرد مطرح خواهد شد:

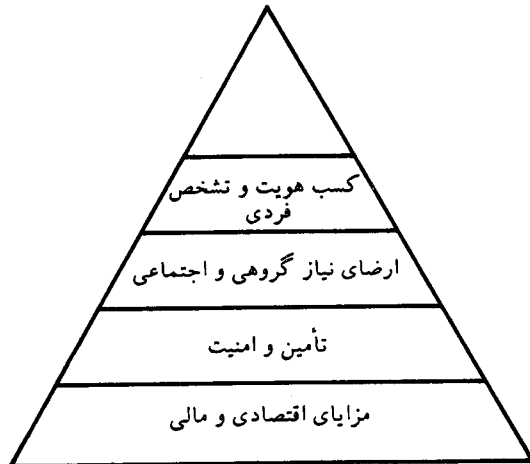
بطور کلی گروه عبارت است از تعداد نسبتاً محدودی انسان که فعالیتهایشان در جهت تأمین هدف یا هدفهایی با یکدیگر مرتبط باشد^(۳۹). گروه ممکن است جنبه رسمی^(۴۰) داشته باشد و با قصد و برنامه قبلی برای رسیدن به هدف یا هدفهایی خاص

37- Andrew Dubrin, Fundamentals of organizational Behavior, (New York: Pergamon Press Inc.1974). 38- Dispersion

39- Lyman Porter, Edward Lawler and J.Richard Hackman, Behavior in Organizations, (New York: Mc Graw -

Hill book Company, 1957). 40- Formal

(۳) ارضای نیاز گروهی و اجتماعی
(۴) کسب هویت و تشخیص فردی (شکل ۱):



شکل ۱- دلایل پیوستن فرد به گروه

بطور کلی می‌توان گفت انسان می‌کوشد از طریق عضویت در گروه نیاز یا نیازهایی را ارضا کند و از آنجا که نیازهای انسان متعدد و متنوع است، عضویت در گروه نیز به دلایل مختلفی^(۴۴) که ذکر شد صورت می‌گیرد (شکل شماره ۱). نکته قابل توجه در این بحث (شکل ۱) این است که این دلایل همان نیازهای اساسی (سلسله مراتب نیازهای) انسان که ابراهام مازلو^(۴۵) در سلسله مراتب نیازهای خود تحت عنوان سلسله مراتب (هرم) نیازهای انسان^(۴۶) بیان می‌دارد منهای

تشکیل شده باشد. گروه همچنین ممکن است دارای ماهیت غیررسمی^(۴۱) باشد؛ یعنی افرادی بدون نیت و برنامه قبلی و بدون آنکه تأمین هدف از پیش تعیین شده خاصی آنها را به دور یکدیگر جمع کرده باشد با هم تماسها، ارتباطات و مراوداتی را برقرار کنند. عضویت در گروه افکار، برداشت، ادراک و رفتار شخص را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این رو ضروری است که این نقش و تأثیر شناخته شده و تصمیم درباره انسانها همواره با توجه به این اثرات گرفته شود.

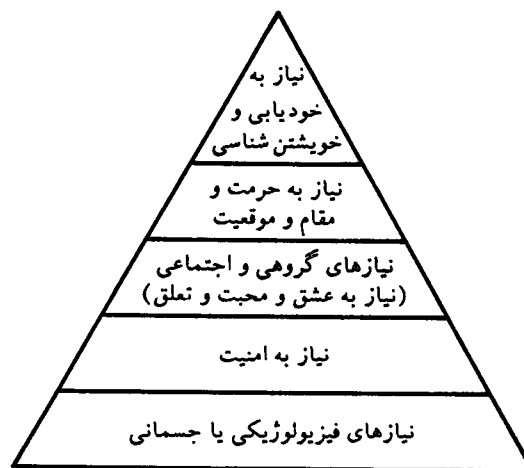
در میان پژوهشهایی که توجه ما را در محیط سازمان به تأثیر و نقش گروه در رفتار سازمانی جلب کرده است باید بویژه از بررسیهای هاتورن و مطالعات تاویستاک^(۴۲) نام برد. بر اساس این نظریات شخص به خاطر دلایل مختلفی ممکن است به تشکیل گروه اقدام کند یا آنکه عضویت در گروه را بپذیرد. علمای رفتار در دلایل پیوستن فرد به گروه «اعم از رسمی و غیررسمی»، مهمترین این دلایل را به شرح زیر خلاصه می‌کنند^(۴۳):

(۱) مزایای اقتصادی و مالی

(۲) تأمین و امنیت

41- Informal 42- Tavistock 43- Keith Davis, Human Behavior at work, (New York: Mc Grow - Hill book company, 1972). 44- Hooshang Kuklan, Fundamentals of organizational Behavior (A publication of the school of public and Business Administration, University of Tehran, 1979), pp 153, 154. 45- ABraham Maslow 46- Maslow's Needs Hierachy

«خودیابی»^(۴۷) است (شکل ۲):

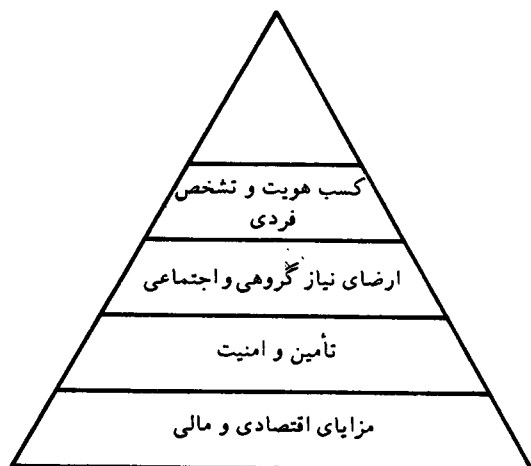


شکل ۲- سلسله مراتب نیازهای انسان

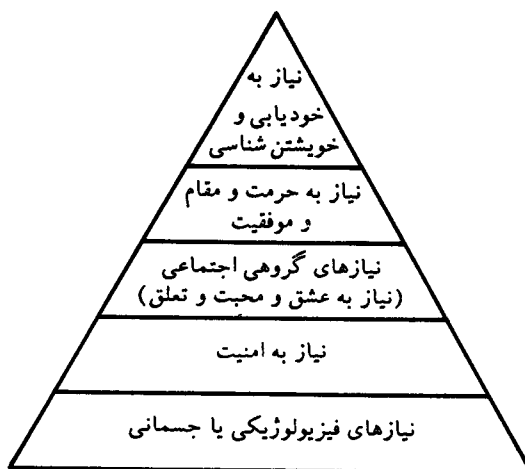
رایج ترین و متداول ترین طبقه بندی که از نیازهای انسان^(۴۸) به عمل آمده است متعلق به ابراهام مازلو است. او معتقد است نیازها به همان ترتیب تقدم و تاخیری که وی عنوان

می کند، ظاهر می شوند. هر نیاز پس از آنکه کلاً یا به طور نسبی ارضا شد جای خود را به نیاز برآورده نشده سطح بالاتر می دهد یا آنکه همان نیاز به صورتی دیگر و با شدتی بیشتر متجلی می شود. این نیازها را می توان به نیازهای جسمانی یا اولیه^(۴۹) و نیازهای ثانوی یا روانی تقسیم کرد^(۵۰).

طبقه بندی مازلو از نیازهای انسانی به شرح شکل (۲) است که در صورت مقایسه این سلسله مراتب نیازهای فرد، با علل و عوامل (دلایل) پیوستن فرد به گروه بخوبی اثبات می شود که سرچشمه (منبع) تأمین نیازهای فرد (منهای خودیابی) همان «گروه» است و یا افراد به دلایل تأمین نیازهای جسمانی و روانی به «گروه» می پیوندند (شکل ۳ و ۴).



شکل ۴- دلایل پیوستن فرد به گروه



شکل ۳- سلسله مراتب نیازهای انسان

و گروه غیررسمی منتهی ظاهراً نقش گروه رسمی (سازمان رسمی) بیشتر در تأمین نیازهای جسمانی (اولیه) است و نقش گروه غیررسمی (سازمان غیر رسمی) در تأمین نیازهای روانی (ثانوی). زیرا علی‌الاصول طبق نظریه علمی (تجربی) علمای کلاسیک مدیریت انگیزه فرد در پیوستن به سازمان تأمین نیازهای مادی (اولیه)^(۵۲) و بر اساس نظریه علمای مکتب روابط انسانی انگیزه فرد در پیوستن به گروه غیر رسمی سلائق و تمایلات مشترک روانی (ثانوی) و شخصی است^(۵۳). بهمین لحاظ نقش گروه در تأمین نیازهای فرد بر این اساس بسیار اساسی و با اهمیت است و عدم پیوستن فرد به سازمان (گروه) به معنای عدم تأمین نیازهای فردی در هر دو بعد «مادی» و «معنوی» است.

ثانیاً: گروه غیر رسمی علی‌رغم همه ماهیت روانی آن (در مبنای پیدایش و تأمین نیاز) قادر به پاسخگویی یا تأمین نیاز خودیابی و خویششن شناسی نیست (خودیابی و خویششن شناسی یکی از دلایل پیوستن به گروه نیست). این نتیجه گیری مهم با مقایسه دو نظریه علمی یاد شده در بالا و مقایسه دلایل پیوستن فرد به گروه و هرم نیازهای انسان شاید بتواند هم از نظر رفتاری^(۵۴) (برای کارکنان) و هم از نظر

این نتیجه گیری دارای اهمیت دیگری برای مدیران نیز هست و آن اینکه نیاز به خودیابی و خویششن شناسی تنها نیازی است که محلی از اعراب در تأمین نیازهای فرد در سازمان رسمی و سازمان غیررسمی ندارد و جای آن در دلایل پیوستن فرد به گروه خالی است (شکل شماره ۴). بنابراین بهترین طریق برای نفوذ مدیران در غار ناشناخته و پر پیچ و خم نیازهای روانی انسان در سازمان، ارضای نیاز به خودیابی و خویششن شناسی است تا با برخورداری از مقام «رهبری» پاسخگوی آن برای برانگیختن انسانها برای تلاش بیشتر در سازندگی و انسان سازی در سازمان باشند.

بدین ترتیب ملاحظه می شود که دلایل پیوستن فرد به گروه همان دلایل انگیزش^(۵۱) انسان یا تأمین نیازهای جسمانی (اولیه) و نیازهای روانی (ثانوی) منهای نیاز خودیابی و خویششن شناسی است.

نتیجه گیری:

از این مقایسه دو نتیجه (نظریه) مهم و اساسی می توان گرفت:

اولاً: گروه، منبع تأمین نیازهای «فرد» است. حال این گروه اعم است از گروه رسمی

51- Motivation 52- Fredrick W.Taylor, The Principles of Scientific Management(New York: Harper & Brothers,1947).

53- John Thilant and Harold Kelly, The Social psychology of Groups,(New York: John Wiley and sons, Inc, 1959).

54- Behavioral

مدیران و کارکنان) با علم بر این عدم توانایی گروه در پاسخ به نیاز خودیابی و خویش‌شناسی فرد، محلی و فرصتی را برای تأمین این نیاز در زندگی فردی و اجتماعی^(۵۶) خویش تأمین کنند.

سازمانی^(۵۵) (برای مدیران) قابل توجه و اهمیت باشد که بهر حال هرچند گروه منبع تأمین تقریباً همه نیازهای جسمانی و روانی انسان است ولی پاسخگوی (دلیل) نیاز به خودیابی و خویش‌شناسی نیست. پس بهتر است (لازم است) اعضای سازمان (اعم از