



Design and Validation of the Collective Behavior Management Model for Employees of the National Bank of Iran

Ghorbanali Hazrati¹, Seyyed Morteza Ghayor baghbai ^{*2}, Masoumeh Damghani Mirmohalleh³, Hossein Abbasian⁴

1. Department of Public Administration, Ali.C. Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran
2. Department of Management, Imam Reza International University (AS), Mashhad, Iran
3. Department of Psychology, Ali. C., Islamic Azad University, Aliabad Katul, Iran.
4. Department of Mathematics, Ali. C., Islamic Azad University, Aliabad Katul, Iran

Article Info

ABSTRACT

Article type:
*Qualitative &
Quantitative
Research*

How to cite this article:

Hazrati, G., Ghayor baghbai*, M., Damghani Mirmohalleh, M., & Abbasian H. (2025). Design and Validation of the Collective Behavior Management Model for Employees of the National Bank of Iran. *Transformational Human Resources Quarterly*, 4(13), 125-147.

Background and purpose: In contemporary times, the escalating complexity of organizations and the rising prevalence of unethical and illegal conduct within workplaces have necessitated that managers prioritize the establishment and maintenance of an environment devoid of deviant and collective misconduct. The objective of this research is to design and validation of the organizational behavior management model for employees at the National Bank of Iran..

Research method: The research methodology employed a mixed-methods approach. In the qualitative component, the grounded theory strategy was utilized, whereas in the quantitative component, interpretive structural modeling was applied. The sampling techniques for the qualitative segment consisted of purposive sampling and snowball sampling, involving a total of seventeen participants. Interpretive structural modeling was employed to validate the preliminary model.

Findings: The results of the qualitative analysis indicated that the model comprises six dimensions: individual, ideological, group, occupational, structural, and cultural, along with seventeen components. The quantitative findings revealed that the dependent variables are psychological characteristics, job rights and benefits, and group cohesion. The primary variables include individual personality traits, norms, the nature of the occupation, and similar factors, which are considered critical in fostering the collective behavior of employees at the National Bank. Dichotomous variables encompass factors such as mass society culture and group homogeneity.

Conclusion: The collective conduct of employees significantly contributes to the creation of a healthy and ethical organizational environment.

Keywords: *Collective behavior; management of collective behavior; Bank Melli*



© 2025 the authors. Published by Islamic Azad University, Rafsanjan Branch. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

NUMBER OF REFERENCES
26

NUMBER OF FIGURES
3

NUMBER OF TABLES
1

Corresponding author:

Email: ghayoor@imamreza.ac.ir

ORCID: 0000-0001-5345-1516

Introduction

In the contemporary landscape, organizations operate within intricate and dynamic environments characterized by rapid and pervasive global changes. The macro environment encompasses factors such as economic, social, political, technological, and cultural developments, which continually present organizations with new challenges and opportunities. Variations in these factors can profoundly influence both individual and collective employee behaviors and may induce changes in organizational processes (Shadid, 2018). Particularly in today's environment, organizations are compelled to adapt swiftly to technological advancements and environmental shifts, often necessitating a reevaluation of organizational culture and human resource management practices (Teshkino, 2024). Consequently, the social domain of human activity can serve as a platform for growth and societal development, fostering a prosperous civilization; conversely, it may also contribute to cultural decline, instability, and transformation of societal personalities in adverse directions (Mirdamadi et al., 2019).

A significant issue arises from the fact that collective employee behaviors can sometimes lead to inevitable outcomes, including the emergence of destructive behaviors such as conflict. As noted by Choi and Cho (2019), the potential for conflict arising from collective behaviors is an intrinsic aspect of human social interaction. Wherever differences in preferences or opinions exist, the likelihood of conflict also arises. Effective management of such behaviors demands specialized skills and insight. To identify and govern collective behaviors appropriately, organizations must comprehend their underlying causes, relevant theories, methodologies, and strategic approaches. Inappropriate collective behaviors frequently manifest when individuals exhibit differing opinions, characteristics, emotions, and skill levels. Moreover, divergences in interests among individuals further contribute to this variability (Wol and Lee, 2019). This underscores that, in modern times, no individual or organization is immune to the repercussions of inappropriate collective behaviors.

Furthermore, collective behaviors can be critically significant in large organizations. For example, negative collective behaviors among bank employees could lead to irreversible consequences for the banking system, including failure to meet organizational objectives, disruption of monetary stability, provision of substandard services to customers, dissatisfaction among employees and clients, decreased group performance and productivity. Conversely, positive collective behaviors can foster growth, excellence, and prosperity within the banking sector. Therefore, it is essential to investigate and analyze the collective behaviors of employees, the factors influencing such behaviors, and their effects within human resource frameworks, particularly within Bank Melli, which constitutes the focus of this research. This study explores various factors affecting employee collective behaviors at Bank Melli and examines how environmental changes influence employee responses. The primary aim of this research is to design and validate a model of employees' collective behavior within Bank Melli Iran.

Research Methodotoloy

The research methodology employed a mixed approach, incorporating both qualitative and quantitative techniques. In the qualitative phase, the grounded theory strategy aligned with Glaser's approach was utilized, whereas in the quantitative phase, the interpretive structural modeling (ISM) method was applied. The sampling strategy in the qualitative component was

purposive and snowball sampling. Participants comprised twelve university professors specializing in management, senior managers, and senior human resources experts from the National Bank. The criteria for selecting interviewees included:

(1) availability, (2) possession of a PhD in management with a minimum of five years of executive experience; (3) holding a master's degree in management with at least fifteen years of executive experience; or (4) possessing a bachelor's degree in management accompanied by at least twenty years of executive experience related to management. These individuals were deemed capable of understanding, interpreting, and providing insights pertinent to the collective behavior management model of the bank's employees. Selection was conducted through interview processes, employing pairwise comparisons and cross-matrix evaluations. All variables influencing collective behavior were submitted for expert review and opinion solicitation.

Data collection methods in the qualitative phase included in-depth and semi-structured interviews. To ensure validity, four concepts—credibility, trustworthiness, confirmability, and transferability—were employed. For reliability, the inter-coder agreement coefficient was calculated using Cohen's kappa, which resulted in a value of 0.695, with a significance level less than 0.05. The assumption of independence among the coded data was rejected, and dependency was confirmed. In the quantitative phase, content validity and face validity procedures were applied. Data analysis in the qualitative phase involved open and axial coding conducted with MaxQDA software version 22, whereas the quantitative analysis utilized the interpretive structural modeling approach coupled with cross-effect matrix analysis coefficients.

Finding

The research findings address the question of how to design a collective behavior management model for employees of Bank Melli. The model comprises six dimensions: individual, ideological, group, occupational, structural, and cultural. It also incorporates seventeen components, namely psychological characteristics, individual personality traits, norms, beliefs, group cohesion, group homogeneity, contagion, job rights and benefits, job nature, structural pressures, procedures and processes, managerial policies, cultural attitudes, proverbs, healthy culture, unhealthy culture, and mass society culture.

According to the research results, the qualitative analysis identifies six dimensions—individual, ideological, group, occupational, structural, and cultural—and seventeen components consistent with those listed above. The quantitative analysis highlights that dependent variables include factors such as psychological characteristics, job rights and benefits, and group cohesion. Key variables deemed essential for fostering collective behavior among the employees of the National Bank encompass personality characteristics, norms, job nature, cultural attitudes, procedures and processes, and healthy culture. Additionally, certain variables serve as bimodal or link variables, including mass society culture, group homogeneity, proverbs, beliefs, contagion, managerial policies, structural pressures, and unhealthy culture.

Conclusion

The research findings indicate that establishing healthy and ethical collective behavior among the employees of Bank Melli requires consideration of multiple influencing factors across individual, ideological, group, occupational, structural, and cultural dimensions. Among the most significant variables are individual personality traits, normative standards, cultural attitudes, and managerial policies. Additionally, two-dimensional variables such as group identity, beliefs, and mass culture may serve as either obstacles or facilitators in the development of organizational culture and employees' collective behavior. Ultimately, an appropriate integration and management of these factors can contribute to fostering a healthy and ethical environment within Bank Melli.



طراحی و اعتبارسنجی مدل مدیریت رفتار جمعی کارکنان بانک ملی ایران

قربانعلی حضرتی^۱، سیدمرتضی غیورباغبانی^{۲*}، معصومه دامغانی میرمحله^۳، حسین عباسیان^۴

۱. گروه مدیریت دولتی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

۲. گروه مدیریت، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران

۳. گروه روانشناسی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

۴. گروه ریاضی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

اطلاعات مقاله چکیده

نوع مقاله:

پژوهش کیفی و کمی

نحوه استناد به

مقاله:

حضرتی، ق.

غیورباغبانی^{*}، م.

دامغانی میرمحله، م. و

عباسیان، ح. (۱۴۰۴).

طراحی و اعتبارسنجی

مدل مدیریت رفتار

جمعی کارکنان در

بانک ملی ایران.

فصلنامه منابع انسانی

تحول آفرین، ۴ (۱۳)،

۱۴۷-۱۲۵.

زمینه و هدف: امروزه پیچیده تر شدن روز افزون سازمان ها و افزایش میزان رفتارهای غیراخلاقی و غیرقانونی در محیط های کاری توجه

مدیران را به ایجاد و حفظ محیطی عاری از هر گونه انحراف و بدرفتاری به صورت جمعی در سازمان ها ضروری کرده است. هدف این

پژوهش، طراحی و اعتبارسنجی مدل مدیریت رفتار جمعی کارکنان در بانک ملی ایران می باشد.

روش تحقیق: روش تحقیق از نوع آمیخته می باشد. در بخش کیفی از استراتژی نظریه پردازی داده بنیاد و در بخش کمی از مدلسازی

ساختاری تفسیری استفاده شد. روش نمونه گیری در بخش کیفی، هدفمند و گلوله برفی بود و مشارکت کنندگان ۱۷ نفر بودند. برای اعتبار

سنجی مدل اولیه از مدلسازی ساختاری تفسیری استفاده شد.

یافته ها: یافته های بخش کیفی نشان داد مدل دارای ۶ بعد فردی، ایدئولوژیکی، گروهی، شغلی، ساختاری و فرهنگی و ۱۷ مؤلفه می باشد.

یافته های بخش کمی نشان داد متغیرهای وابسته ویژگی های روان شناختی، حقوق و مزایای شغل و انسجام گروهی می باشند. متغیرهای

کلیدی ویژگی های شخصیتی فرد، هنجارها، ماهیت شغل و ... می باشند که جزء متغیرهای کلیدی برای ایجاد رفتار جمعی کارکنان بانک

ملی به شمار می روند. متغیرهای دو وجهی شامل متغیرهای فرهنگ جامعه توده وار، همسانی گروهی و ... می باشند.

نتیجه گیری: رفتار جمعی کارکنان نقش بسیار مهمی در شکل گیری یک محیط سالم و اخلاقی دارد.

واژه های کلیدی: رفتار جمعی، مدیریت رفتار جمعی، بانک ملی

مقدمه

در دنیای امروز، سازمان‌ها در محیط‌های پیچیده و پویا فعالیت می‌کنند که تحت تأثیر تغییرات سریع و فراگیر در سطح جهانی قرار دارند. محیط کلان شامل عواملی همچون تحولات اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فناوری و فرهنگی است که به طور مستمر سازمان‌ها را با چالش‌ها و فرصت‌های جدید روبه‌رو می‌سازد. تغییرات این عوامل می‌تواند تأثیرات قابل توجهی بر رفتار فردی و جمعی کارکنان داشته باشد و موجب ایجاد تحولات در فرآیندهای سازمانی گردد (شدید^۱، ۲۰۱۸). به طور خاص، در دنیای کنونی، سازمان‌ها ناگزیر از سازگاری با تغییرات سریع و پیشرفت‌های فناوری هستند که در اغلب موارد نیاز به بازنگری در فرهنگ سازمانی و مدیریت منابع انسانی در رفتار آنها دارد (تاشکینو^۲، ۲۰۲۴). لذا عرصه اجتماعی زندگی انسان می‌تواند بستر رشد و بالندگی و شکل‌گیری تمدن شکوهمند جامعه انسانی و یا عامل تنزل و تزلزل فرهنگ و تمدن و عامل افول و دگرگونی شخصیت جامعه انسانی در بعد منفی باشد (اگرو^۳، ۲۰۲۳).

لذا مسئله اینجاست که رفتار جمعی کارکنان بعضاً پیامدهای غیرقابل اجتنابی از جمله شکل‌گیری رفتارهای مخرب همچون منازعه دارد. به زعم چوی و چو^۴ (۲۰۱۹) احتمال بروز منازعه، که نتیجه رفتارهای جمعی ست، جزو لاینفک زندگی افراد است. هر جا که تفاوتی در تمایلات وجود داشته باشد، احتمال بروز آن نیز وجود خواهد داشت. مدیریت رفتار به طرز مؤثر نیازمند مهارت‌ها و خرد تخصصی مختلف است. برای شناسایی و مدیریت رفتار جمعی، سازمان‌ها باید علل، نظریات، روش‌ها و استراتژی‌های ایجاد رفتار مناسب را درک کنند. رفتارهای جمعی نامناسب زمانی ایجاد می‌شود که افراد نظرات، ویژگی‌ها، احساسات و مهارت‌های متفاوتی داشته باشند. همچنین دیدگاه تفاوت منافع میان افراد وجود داشته باشد (ول و لی^۵، ۲۰۱۹). این مسئله نشان می‌دهد که در دوران مدرن تقریباً هیچ فرد و سازمانی نمی‌تواند از تأثیرات رفتار جمعی نامناسب در امان باشد.

هرگاه حداقل دو واحد اجتماعی (یعنی افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و کشورهای مختلف) برای دستیابی به اهداف خود با یکدیگر تعامل داشته باشند، روابط آنها ممکن است به تضاد و رفتارهای نامناسب جمعی تبدیل شود. ارتباطات میان این موجودات ممکن است زمانی به رفتار جمعی نامناسب کشیده شود که حداقل دو مورد از آنها به منبع مشترک و کمیابی نیاز داشته باشند یا زمانی که در انتخاب‌های رفتاری خود تمایلات متفاوتی داشته باشند (سمرز^۶، ۲۰۲۲). همچنین، لی^۷ و همکاران (۲۰۱۹) بر این نکته تأکید کرده‌اند که مشکلاتی که نتیجه طبیعی ارتباطات انسانی است، زمانی آغاز می‌شود که فردی متوجه می‌شود که اهداف، نگرش‌ها، ویژگی‌ها یا احساساتش با دیگری ناسازگار است. رفتار جمعی می‌تواند پیامدهای منفی و مثبتی

¹ Shadid

² Tashkinov

³ Egorov

⁴ Choi & Cho

⁵ Valle & Levy

⁶ Siemers

⁷ Li

برای سازمان‌ها داشته باشد. شاید واضح‌ترین پیامدها، نتایج متخاصم هستند که شامل رفتارهای منفی (مثلاً کم‌کاری، آسیب‌های جسمی) ناشی از فشار و روابط اجتماعی ضعیف بین کارکنان متخاصم می‌شود.

درخصوص اهمیت و ضرورت تحقیق از حیث کاربردی بیان می‌گردد که رفتار جمعی در حوزه‌های مالی بر رفتار سرمایه‌گذاران و عملکرد بازار سرمایه تأثیر منفی دارد. به عبارت دیگر احساس سرمایه‌گذاران از بازار سرمایه و بازده بازار بر تصمیمات سرمایه‌گذاری آنان اثر گذاشته، باعث شکل‌گیری رفتار جمعی از سوی آنان شده و بدون توجه به اطلاعات و تحلیل‌های شخصی شان اقدام به تبعیت از رفتار سرمایه‌گذاران دیگر می‌کنند که نتیجه این گونه تصمیمات عدم کارایی بازار سرمایه و بورس اوراق بهادار را به دنبال دارد (گل ارضی و بادی دست، ۱۴۰۱). در چنین شرایطی، ایجاد محیطی عاری از انحراف و بدرفتاری به یک ضرورت حیاتی تبدیل شده است. این امر مستلزم اتخاذ رویکردهای پیشگیرانه توسط مدیران است، از جمله تقویت ارزش‌های اخلاقی در فرهنگ سازمانی، تدوین و اجرای سیاست‌های سختگیرانه برای جلوگیری از رفتارهای انحرافی، و ایجاد سیستم‌های نظارتی مؤثر. همچنین، آموزش مداوم کارکنان درباره اهمیت اخلاق حرفه‌ای و ایجاد فضایی که در آن احترام، عدالت و شفافیت حاکم باشد، از دیگر گام‌های اساسی برای مقابله با این چالش‌ها است. از جنبه‌ی مثبت رفتار جمعی به زعم حیدری و افتخاری (۱۴۰۱) نیز لازم به ذکر است که پویایی، حرکت و رشد در مسائل گوناگون جامعه حاصل اراده و حرکت‌های جمعی مثبت است. همچنانکه رفتارهای جمعی منفی نیز می‌تواند به افزایش مشکلات و آسیب‌های فراگیرتر در ابعاد گوناگون بینجامد. در حوزه عمل اجتماعی از مردم خواسته شده تا همانگونه که برای تعیین و تغییر سرنوشت خویش به سوی سعادت تلاش کنند، نسبت به سرنوشت جمعی و اجتماعی حساس باشند و آن را به عنوان یک تکلیف و وظیفه قلمداد کنند. خداوند در تغییرات اجتماعی مثبت یا منفی مخاطبان را به تغییرات جمعی توجه داده، بر تأثیر متقابل اجتماع بر سرنوشت جمعی و فردی تأکید نموده است (حیدری و افتخاری، ۱۴۰۱).

در توضیح بیشتر بیان می‌گردد که رفتارهای جمعی بعضاً در سازمان‌های بزرگ بسیار حائز اهمیت است. به طور مثال اگر کارکنان بانک دچار رفتارهای جمعی منفی شوند می‌تواند تبعات جبران‌ناپذیری را برای سیستم بانکی در تحقق نیافتن اهداف و مأموریت بانک، اختلال در سیستم نظام پولی، ارائه خدمات نامناسب به مشتریان، نارضایتی کارکنان و ارباب رجوع، کاهش عملکرد گروهی و بهره‌وری به دنبال داشته و یا دچار رفتارهای جمعی مثبت شوند که موجبات رشد، تعالی و شکوفایی سیستم بانکی را فراهم خواهد کرد. بنابراین نیاز است رفتارهای جمعی کارکنان، عوامل ایجادکننده و آثار و تبعات آن در منابع انسانی بانک‌ها از جمله بانک ملی که قلمرو مکانی تحقیق است مورد بحث و بررسی قرار گیرد. بانک ملی، به عنوان دومین بانک تاسیسی در کشور و بزرگ‌ترین بانک دولتی غیر نظامی ایران، خاورمیانه و جهان اسلام با توجه به تأثیرگذاری این بانک در رشد و توسعه اقتصاد کشور، ارائه خدمات متنوع در حوزه‌های پولی-بانکی، در بازار تأمین مالی به عنوان گروه اول تأمین مالی کنندگان (ارائه دهنده منابع مالی) به گروه دوم تأمین مالی شوندگان (دریافت کنندگان منابع مالی) با بهره‌گیری از دو روش تأمین مالی یعنی، تأمین مالی با آورده ثابت و مشخص یا تأمین مالی به طریق مشارکت در سود و زیان و همراهی این بانک با دولت در اجرای برنامه‌های حمایتی و اجتماعی، مورد بررسی قرار گیرد تا مدیران سطوح مختلف بانک ملی بتوانند با مدیریت مؤثر رفتارهای جمعی مثبت و منفی در جهت افزایش عملکرد گروهی، بهره‌وری

کارکنان و سازمان، قدم های مثبت بیشتری بردارند. با توجه به آنچه گفته شد در این مقاله، به بررسی عوامل مختلف مؤثر بر رفتار جمعی کارکنان و نحوه مدیریت این رفتارها در بانک ملی پرداخته شده است. همچنین، ارتباط میان تغییرات محیطی و نحوه واکنش کارکنان به این تغییرات، مورد تحلیل قرار گرفته است. بدین ترتیب، این سوال مطرح می شود که طراحی و اعتبارسنجی رفتار جمعی کارکنان بانک ملی ایران چگونه است؟

مبانی نظری

رفتار جمعی کارکنان به مجموعه ای از رفتارهای فردی و گروهی اطلاق می شود که در محیط کاری و سازمانی بروز می یابد. این رفتارها می تواند هم مثبت باشد و هم منفی، اما در هر صورت تأثیرات عمیقی بر عملکرد سازمان و توانمندی آن در مواجهه با چالش های محیطی خواهد داشت. در واقع، نحوه واکنش و تعامل کارکنان در برابر تغییرات محیطی و داخلی سازمان، نقش اساسی در موفقیت یا شکست سازمان ها ایفا می کند (بوداکی، ۱۴۰۳). همچنین رفتارهای جمعی، اقدامات خاصی هستند که گروه ها علیه گروه های دیگر انجام می دهند تا از دستیابی آنها به اهدافشان جلوگیری کنند (لی^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). هربرت بلومر^۲ در تعریف رفتار جمعی، سعی بر مقایسه آن با رفتار گروه کوچک و رفتار جافتاده^۳ (تعریف شده) دارد. بنابراین بیش از هر چیز، معیار فیزیکی و فرهنگی را مد نظر قرار داده است. معیار دیگری که به آن توجه نموده است، معیار روانشناختی است. در گروه کوچک، فرد احساس می کند که بر رفتار خود کنترل دارد، اما در رفتار جمعی (رفتار گروه بزرگ)، گروه دارای قدرت دورزنی^۴ است و مشارکت فرد را تحت تأثیر قرار می دهد به عبارت دیگر در رفتار جمعی، فرد بر رفتار خود کنترل ندارد و رفتار او تابع رفتار گروه است. تحقیقات نشان داده است که عوامل و متغیرهای مختلفی می توانند در شکل گیری رفتار جمعی مؤثر باشند. از دیدگاه نظریه رفتار جمعی اسملسر^۵ شش عامل شرایط مساعد ساختاری، فشار ساختاری، گسترش باور تعمیم یافته و عقاید همگانی شده، رویدادهای شتاب دهنده، بسیج برای کنش، نیروهای کنترل اجتماعی و نحوه عملکرد آن ها رفتار جمعی را برمی انگیزند (رفسلوند^۶، ۲۰۲۴). از نظریه یکره روان شناسی، تجمع افراد در توده به تشکیل موجودی تازه و جمعی منتهی می شود. تعداد زیادی از افراد که تحت پوشش ناشناس بودن خود قرار دارند، مسئولیت شخصی خود را رها می کنند و تسلیم احساسات مسری توده می شوند؛ بنابراین، یک توده زندگی خود را در پیش می گیرد، احساسات را تحریک می کند و افراد را به سمت اقدامات غیرمنطقی و حتی خشونت آمیز سوق می دهد (منصوری و دیگران، ۱۴۰۱).

¹ Lee

² Herbert Blumer

³ Established

⁴ Transcending Power

⁵ Smelser

⁶ Refslund

همچنین در رفتار جمعی، شکل گیری ذهن جمعی یا وحدت ذهنی مد نظر است. منظور از جمعی بودن، احساسات و عقاید همه افراد حاضر در یک جهت یکسان است که شخصیت آگاهانه آن ها از بین می رود و ذهن جمعی شکل می گیرد. مفهوم جماعت ناظر به جنبه های غیرعقلانی رفتار انسان است. یعنی شرایطی که در آن آگاهی و تعقل در رفتار انسان نقشی ندارد. در پشت علل آشکار اعمال انسان بدون شک علل پنهانی نهفته است که در دسترس مشاهده ما نیستند (لید^۱، ۲۰۲۲). بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی در رویکرد روانشناسی اجتماعی نیز، الگوهای رفتاری از طریق مشاهده رفتار دیگران شکل می گیرد و یادگیری اتفاق می افتد و این یادگیری از طریق پاداش و تنبیه تقویت می شود (حیدری، ۱۴۰۱). از نظر رویکرد کارکرد گرایی در جامعه شناختی رفتار جمعی شش عامل تعیین کننده لازم و کافی را برای ایجاد رفتار جمعی برشمرده اند از جمله فشارساختاری، گسترش عقاید تعمیم یافته (باور همگانی شده)، رویدادهای شتاب دهنده، بسیج برای کنش، نیروهای کنترل اجتماعی و نحوه عملکرد آنها در ممانعت از توسعه کنش ها (حاضری، بهابادی، ۱۴۰۱).

پدیده رفتار جمعی با نگرش های مختلفی تجزیه و تحلیل شده است. در یک تقسیم بندی کلی می توان مجموع مطالعات در زمینه مورد مطالعه را در چهار تقسیم بندی کلی نگرش سیاسی، اجتماعی، روان شناختی و فرهنگی جای داد. منظور از نگرش سیاسی، نگاه به پدیده رفتار جمعی از منظر مبارزه قدرت و رئالیسم سیاسی است. از این منظر، رفتار جمعی اساساً چیزی غیر از رقابت قدرت بین نخبه ها نیست و نقش توده ها، نقش سیاهی لشکر است که باید به حمایت از این یا آن نخبه سیاسی بسیج شده و سناریوی نوشته شده قدرت طلبان را به اجرا درآورند (بشیریه، ۱۴۰۲، ۴۱). نگرش فرهنگی، محور مطالعه را پویایی های ارزشی و هنجاری جامعه قرار می دهد و از این منظر در مطالعه رفتار جمعی می پردازد. در شرایط آشفتگی اجتماعی، لااقل از نظر برخی از افراد جامعه، نظام موجود قادر نیست تا نیاز به حفظ ارزش هایی را که در نظر آن ها، برای رفاه و حفظ عزت نفس ضروری است، ارضا نماید (ساندبرگ^۲، ۲۰۲۴).

منظور از نگرش روان شناسی، رهیافتی است که برای مطالعه رفتار جمعی، بر فرد، انگیزه های او و پویایی های روان شناختی مؤثر گرویدن به فعالیت های جمعی متمرکز می شود. انسان دارای دو جنبه است، سیرت فردی، که ممکن است او را به سوی عشق، نفرت، مسالمت، خشونت یا مجموعه ای کامل از خلیقات متضاد متمایل سازد. جنبه دوم انسان، هستی اجتماعی اوست، یعنی این واقعیت که او همراه با دیگران زندگی می کند و بر این اساس، افراد، رفتارشان شکل می گیرد. رهیافت اجتماعی نیز نقطه تمرکز خود را بر تأثیر عوامل اجتماعی قرار داده است. از این نظر، شاید بتوان اغلب رهیافت های دیگر را نیز اجتماعی دانست. اما منظور از رهیافت اجتماعی افراد در رفتار جمعی را، نگرش های کاملاً اجتماعی دانست. (اوسپانبايوا^۳ و همکاران، ۲۰۲۴).

¹ Lbid

² Sundberg

³ Ospanbayeva

پیشینه پژوهش

درخصوص پیشینه تحقیق در داخل کشور بیان می گردد که روشنگرزاده و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان « تأثیر سواد مالی بر سوگیری های رفتاری فرا اعتمادی و رفتار جمعی و تحلیل اثر آنها بر عملکرد سرمایه گذاران در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری » به ارائه مدل مفهومی پرداخته اند. نتایج نشان داد که سواد مالی به طور معناداری بر سوگیری های رفتاری فرا اعتمادی و رفتار جمعی در بین سرمایه گذاران تأثیر دارد. همچنین سوگیری های مذکور بر عملکرد سرمایه گذاران نیز تأثیر معناداری دارد. گل ارضی و بادی دست (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان « احساس سرمایه- گذاران از بازده بازار و تأثیر آن در شکل گیری رفتار جمعی با رویکردی مبتنی بر تبعیت جمعی از بتا » یافته های تحقیق نشان می دهد که احساس سرمایه گذاران از بازده بازار بر تصمیمات سرمایه گذاری سرمایه گذاران در بورس اوراق بهادار تهران اثرگذار بوده به گونه ای که باعث شکل گیری رفتار جمعی از سوی آنها می شود. علاوه براین، نتایج بدست آمده نشان می دهد سهام با ضریب بتای بزرگ و کوچک به یک میزان از بازده بازار تأثیر نمی پذیرند. در بورس اوراق بهادار تهران سرمایه گذاران بدون توجه به متغیرهای بنیادی و بیشتر بر اساس شرایط حاکم بر بازار تصمیم گیری می کنند که نتیجه این گونه تصمیمات می تواند عدم کارایی بازار سرمایه را به دنبال داشته باشد. منصوری و دیگران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان « مطالعه جامعه شناختی رفتارهای جمعی نمایشی ناشی از شیوع کروناویروس (مورد مطالعه شهر بوشهر) » یافته های تحقیق نشان می دهد که میانگین واقعی میزان رفتار جمعی نمایشی برای پاسخگویان برابر ۱۹۵/۱۱ است که از میانگین متوسط آن (۱۶۸) بالاتر است. همچنین میانگین هریک از مؤلفه های شش گانه رفتار جمعی نمایشی (هراس اجتماعی، مُد اجتماعی، هوس جمعی، شیدایی اجتماعی، جنون اجتماعی و شایعه) در بین مردم بوشهر، بیشتر از میانگین مورد انتظار است.

درخصوص پیشینه خارجی تحقیق نیز بیان می گردد که اویندل^۱ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان « دیدگاه های روان شناختی اجتماعی در مورد رفتار جمعی و جنبش های اجتماعی » نتایج نشان داد مشارکت در رفتار جمعی و جنبش های اجتماعی با محرومیت نسبی، هویت و کارایی جمعی، با تضاد بر سر تخصیص منابع، پویایی بین گروهی و تهدیدهای واقع بینانه مرتبط است. جین^۲ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان « رفتار جمعی در شبکه های ساختاریافته جامعه و پویایی اپیدمی » یافته های تحقیق نشان می دهد که رفتار جمعی افراد در یک جامعه به شدت بر روند یک بیماری همه گیر تأثیر می گذارد. افراد آلوده با شاخص ترس پایین به سرعت عفونت را در داخل و خارج از جامعه پخش می کنند. علاوه بر این، ترس کم از بیماری در جوامع منجر به رشد سریعتر اپیدمی می شود. پزارو^۳ و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان « جنبش های اجتماعی و رفتار جمعی، تلفیقی از فراتحلیل و مرور سیستماتیک مطالعات روانشناسی اجتماعی » نتایج نشان می دهد که عوامل و متغیرهای احساسات فردی به ویژه احساسات متعالی و سازه های اشتراکی (مثلاً هویت گروهی، تلفیق هویت)، احساسات مثبت جمعی، (به عنوان مثال، تعهد درون گروهی)، ارزش ها و باورهای اجتماعی و متغیرهای مرتبط با

¹ Oyanedel

² Jain

³ Pizarro

توانمندسازی (به عنوان مثال، رفاه، اثربخشی جمعی، اعتماد به نفس جمعی)، احساسات منفی و خود متعالی، باورهای مرتبط با اخلاق با شکل گیری رفتارهای جمعی و جنبش های اجتماعی رابطه معناداری دارند.

بک کلمن^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «نظارت بر رفتار جمعی جهانی» یافته های تحقیق نشان می دهد که با اشتراک گذاری اطلاعات بین افراد و به طور فزاینده ای در عصر دیجیتال توسط فناوری اطلاعات و شبکه های اجتماعی اعمال و ویژگی های گروه ها شکل می گیرد و در این جریان اشتراک گذاری اطلاعات با اثرگذاری و اثرپذیری آنها از یکدیگر رفتار جمعی افراد شکل می گیرد. دروری و رایچر^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «ازدحام و رفتار جمعی» نتایج نشان می دهد افراد بر اساس ارزش های جمعی و اعتقادی با هم هماهنگ می شوند و رفتار جمعی موجبات تحقق اهداف جمعی، توانمندسازی اجتماعی، دگرگونی و کنش اجتماعی و هویت جمعی را فراهم می کند. شکل گیری جمعیت با توسعه هویت اجتماعی مشترک استوار است که به موجب آن مردم خود و دیگران را بر حسب عضویت در یک دسته مشترک می بینند. این منجر به سه تغییر روانی می شود، ۱- اعضا جهان را بر اساس ارزش های جمعی و سیستم های اعتقادی درک می کنند. ۲- آنها خود را به طور مؤثر هماهنگ می کنند. ۳- آنها برای تحقق اهداف جمعی خود توانمند می شوند. موارد مذکور باعث می شوند مردم به طور خود به خود با هم به روش های الگودار و معنادار اجتماعی عمل کنند.

با توجه به مبانی نظری که گفته شد و در بیان ابعاد نوآوری و دانش افزایی این پژوهش، لازم به ذکر است که تاکنون چارچوب پذیرفته شده ای در زمینه شناسایی مفهوم رفتار جمعی، شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار جمعی، استخراج، بررسی و آزمون روابط بین ابعاد مؤثر بر رفتار جمعی کارکنان و منابع انسانی در میان محققان وجود ندارد و هر محقق به بررسی تأثیر چند عامل محدود در شناسایی و توصیف رفتار جمعی در اجتماع اقدام کرده است. دیگر دانش افزایی این پژوهش، این است که تحقیقات داخلی و خارجی که موضوع رفتار جمعی منابع انسانی را در بستر سازمان بررسی کرده باشند یافت نشد. طبق نظریه یادگیری اجتماعی الگوهای رفتاری از طریق مشاهده رفتار دیگران شکل می گیرد، شخص می تواند با کمک فرآیند الگوسازی و مشاهده رفتار دیگران، چه به صورت تصادفی و چه آگاهانه یاد بگیرد و رفتار آنان را تقلید کند (حیدری و دیگران، ۱۴۰۱).

این مورد با توجه به فرهنگ جامعه ایرانی و خصوصیات مردم ما بیشتر مشهود است و موضوع برایمان اهمیت دوچندان دارد که چطور اجتماع روی ذهن و فکر کارکنان اثر می گذارد و افکار جامعه به محیط درونی سازمان منتقل شده، فضای جدیدی بر سازمان حکم فرما می شود، بعد از یک مدت مدیران و کارکنان در مورد مسائل مختلف شبیه به هم حرف می زنند، اظهارنظر و فکر می کنند، از سوی دیگر ما فقط جنبش های اجتماعی نداریم بلکه در سازمان ها هم جنبش هایی داریم، که از آن می توان به رفتار جمعی منابع انسانی در سازمان یاد کرد. دیگر بعد مهم، نگاه مطالعات در حوزه رفتار جمعی نگاهی جامعه شناسی بوده و بیشتر محققین تاثیر و نقش رفتار جمعی سرمایه گذاران در بازارهای سرمایه گذاری و بورس اوراق بهادار، تاثیر و نقشی که رفتار جمعی در شکل گیری و بروز انواع جنبش ها و کنش های انقلابی، اجتماعی و سیاسی

¹ Bak-Coleman

² Drury & Reicher

داشته، مورد مطالعه قرار داده اند. در حالی که رفتار جمعی و توده وار فقط در جوامع روی نمی دهد و در بین منابع انسانی یک سازمان هم بروز و نمود پیدا می کند که این پژوهش بر آن است که ریشه ها و عوامل شکل دهنده رفتار جمعی، پیامدهای این گونه رفتارها را بر روی عملکرد و بهره وری کارکنان و سازمان مورد بررسی قرار دهد، به عبارتی دیگر پژوهش با بررسی رفتار جمعی مثبت و منفی منابع انسانی در نظام بانکداری و ارائه راه کارهای لازم برای مدیریت این نوع رفتارهای جمعی به متخصصان منابع انسانی و مدیران سازمان، آنان را در جهت افزایش عملکرد و بهره وری گروهی، کاهش رفتارهای انحرافی، آسیب ها و چالش های سازمانی یاری رساند. از آنجا که در ادبیات مدیریت دیدگاه های جامعه شناسی خیلی به ندرت مطرح می شود و در تئوری های جامعه شناسی اثبات می شود آدم ها جدا از جامعه نیستند و در ضمن تأثیرپذیری از اجتماع، تأثیرگذاری بر آن هم دارند مد نظر است با بررسی این پژوهش نگاهی جامعه شناسی به حوزه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی داشته، تأثیرپذیری و یادگیری منابع انسانی سازمان از اجتماع و نیروهای تازه وارد به سازمان در فرآیند جامعه پذیری که منجر به رفتارهای مختلف آنان در سازمان می شود مورد بررسی قرار گیرد. دیگر بعد مهم، این تحقیق یک حوزه بین رشته ای است. بنابراین این پژوهش به دنبال بهره گیری از مفاهیم علوم جامعه شناسی و مدیریت با هدف توسعه و بسط دانش نظری در هر دو رشته و ارائه دانش جدید در حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی است.

روش شناسی تحقیق

روش تحقیق از نوع آمیخته (کیفی و کمی) می باشد. در بخش کیفی از استراتژی نظریه پردازی داده بنیاد با رویکرد گلیزر و در بخش کمی از روش ساختاری تفسیری استفاده شد. روش نمونه گیری در بخش کیفی، هدفمند و گلوله برفی بود و مشارکت کنندگان شامل، ۱۲ نفر از اساتید دانشگاهی در رشته های مدیریت و مدیران عالی و کارشناسان ارشد منابع انسانی بانک ملی بوده اند. برای جمع آوری داده ها در بخش کیفی از روش مصاحبه های عمیق و از نوع مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد. جهت روایی در بخش کیفی از چهار مفهوم قابلیت اعتبار، اعتماد، تایید و انتقال و درخصوص پایایی آن، از ضریب توافق دو کدگذار استفاده شد که شاخص کاپای کوهن، ۰/۶۹۵ بوده که سطح معناداری آن کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض استقلال کدهای استخراجی رد و وابستگی آنها به هم تأیید گردیده است. در بخش کمی نیز از روایی محتوا و صوری استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل داده ها در بخش کیفی از طریق کدگذاری باز، محوری با استفاده از نرم افزار مکس کیودا نسخه ی ۲۲ استفاده شده است. گلیزر برای تلفیق کدهای واقعی، ۱۸ خانواده از کدهای نظری را به عنوان الگوهای تلفیق کدهای واقعی معرفی کرد که شامل خانواده شش سی ها^۱، علل، نتایج، اقتضائات، زمینه، شرایط و تغییرات همگام، خانواده فرایند^۲، مراحل پیشرفت، فازها، توالی ها، رویه ها و زنجیرها، خانواده اصلی^۳، فرایند اجتماعی اصلی، فرایند روان شناختی

^۱ The 'Six C's'

^۲ Process

^۳ Basic Family

اجتماعی اولیه، شرایط ساختاری، اجتماعی اساسی و غیره، خانواده فرهنگی^۱: هنجارهای اجتماعی، ارزشهای اجتماعی، اعتقادات اجتماعی و غیره، خانواده استراتژی^۲: استراتژی ها، تاکتیک ها، دستکاری، سروکار داشتن با، موقعیت یابی، تسلط داشتن و غیره، خانواده درجه^۳: حدود، برد، درجه بندیها، پیوستار، سطح و غیره، خانواده نوع یا گونه^۴: نوع، گونه ها، کلاس ها، جنس و غیره، خانواده بعد^۵: ابعاد، بخش، قسمت، قطعه، جهت و غیره، خانواده خود هویتی^۶: تصویر از خود، خودپنداری، خود ارزشی، خود ارزشیابی، هویت، درگیری، خود فهمی و غیره، خانواده اجماع^۷: توافق ها، قراردادهای، همنوایی، همگنی، ناهمگنی، تضاد، اختلاف و غیره، خانواده متضاد زوجی^۸: درون گروهی و بیرون گروهی، درون و بیرون، بارز و نهفته، صریح و ضمنی، آشکار و پنهان، رسمی و غیر رسمی و غیره، خانواده نقطه برش^۹: مرز، نقطه برش، نقطه عطف، نقطه شکست، انحراف، و غیره می باشد (ثرو نبرگ و چارمز^{۱۰}، ۲۰۱۴) که در این تحقیق کدگذاری از نوع خانواده بعد می باشد که شامل ابعاد، بخش، قسمت در نظر گرفته شد.

در بخش کمی نیز رویکرد تفسیری ساختاری و روش ماتریس ضرایب تحلیل اثر متقاطع لحاظ گردیده است. به زعم کاپنبرگ^{۱۱} (۱۹۹۹) و خاکی و همکاران (۱۴۰۱) نرم افزار میک مک به منظور انجام محاسبات پیچیده ماتریس متقاطع و به گونه ای طراحی شده است که ابتدا متغیرهای مهم در حوزه موردنظر را شناسایی کرده و سپس آنها را در ماتریسی مانند ماتریس تحلیل اثرات وارد نموده و میزان ارتباط میان این متغیرها با حوزه مربوطه توسط خبرگان، را تعیین می نماید.

یافته ها

در طراحی مدل اولیه با استفاده از نظریه داده بنیاد، ۶ بعد فردی، ایدئولوژیکی، گروهی، شغلی، ساختاری و فرهنگی و ۱۷ مؤلفه به نام های ویژگی های روان شناختی، ویژگی های شخصیتی فرد، هنجارها، باورها، انسجام گروهی، همسانی گروهی، سرایت پذیری، حقوق و مزایای شغل، ماهیت شغل، فشار ساختاری، رویه ها و فرایندها، سیاست های مدیران، نگرش فرهنگی، ضرب المثل ها، فرهنگ سالم، فرهنگ ناسالم، فرهنگ جامعه توده وار شناسایی شدند. شکل ۱، مدل مدیریت رفتار جمعی کارکنان بانک ملی را نشان می دهد.

¹ Cultural Family

² Strategy Family

³ Degree Family

⁴ Type Family

⁵ Dimension Family

⁶ Dentity-Self Family

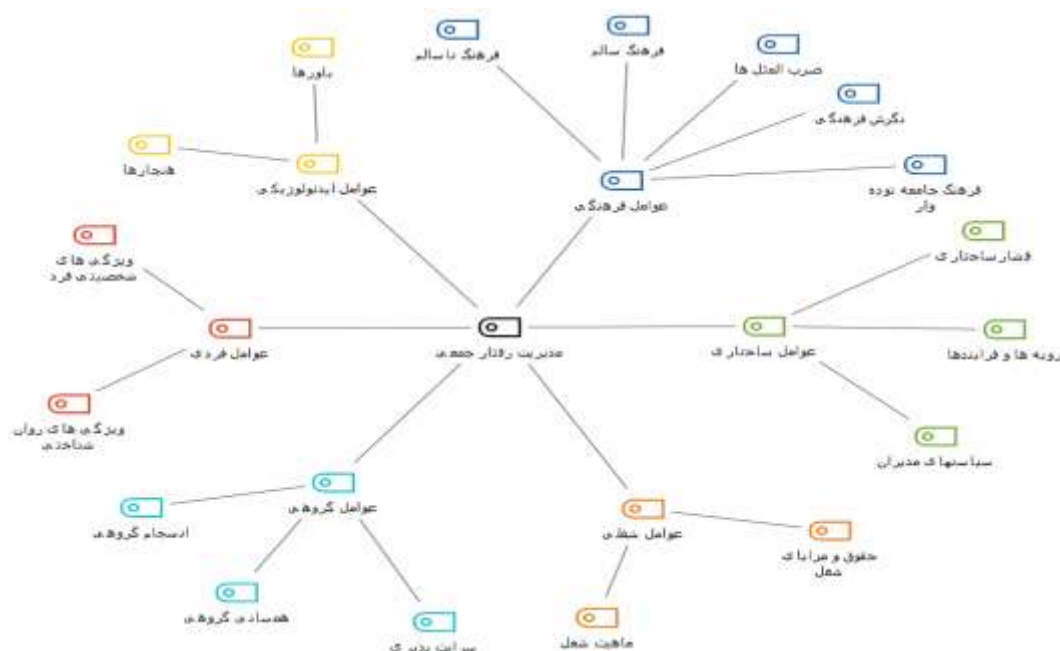
⁷ Consensus Family

⁸ Paired Opposite Family

⁹ Cutting Point Family

¹⁰ Thornberg, Robert, & Charmaz

¹¹ Kapenberg



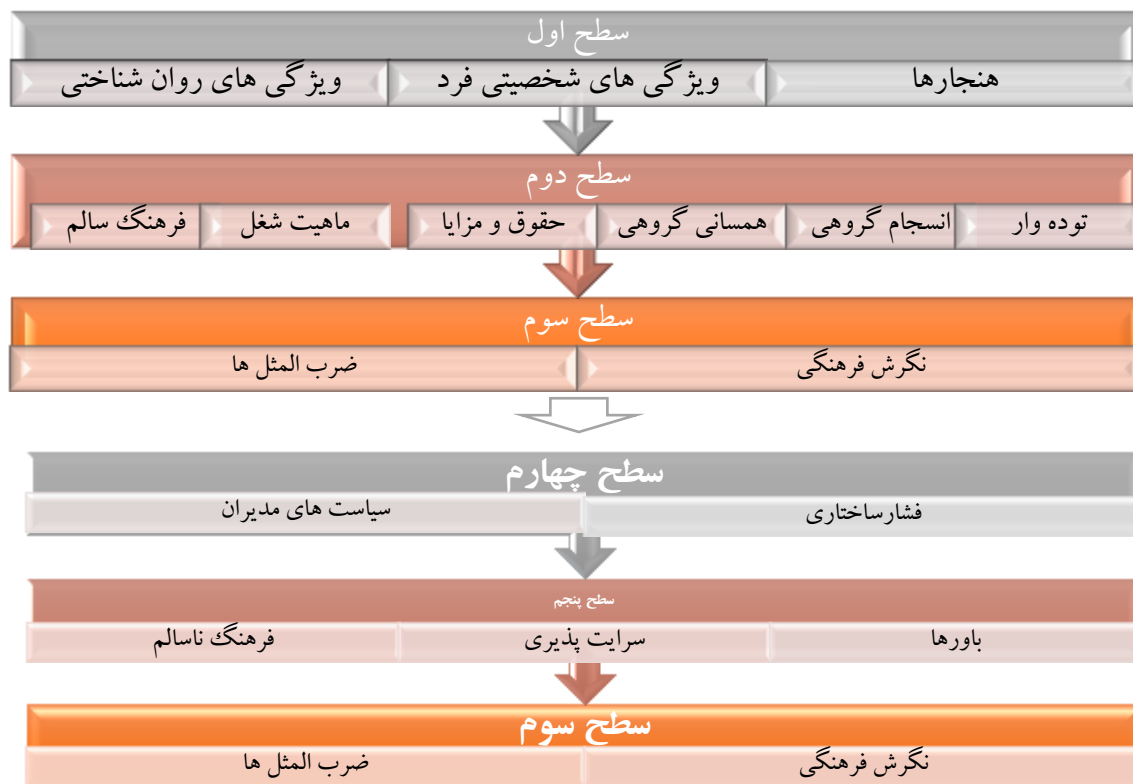
شکل ۱. مدل مدیریت رفتار جمعی کارکنان بانک ملی

برای اعتبار سنجی الگوی مدیریت رفتار جمعی کارکنان بانک ملی، از رویکرد تفسیری ساختاری استفاده شد. در ابتدا کلیه متغیرهایی که در الگوی مدیریت رفتار جمعی کارکنان بانک ملی موثر بوده اند برای جلب نظر خبرگان برای آنها ارسال شد. شیوه پاسخ دهی به متغیرها به این شکل بوده است که در یک فایل از خبرگان خواسته شد که کلیه متغیرها را در قالب ماتریس دو به دو مقایسه کرده و عدد مورد نظر را درج نمایند. جهت سطح بندی نیاز است ورودی، خروجی و متغیرهای مشترک معرفی گردند. جهت تحلیل داده های تحقیق از روش میک مک یا "ماتریس ضرایب تحلیل اثر متقاطع" استفاده شده است. در این پژوهش سطوح شش گانه متغیرها در ۱۷ عامل به دست آمده است. جهت توضیح بیشتر لازم به ذکر است که با توجه به فراوانی مشترک و خروجی، نام سطح مشخص می گردد. به عنوان مثال در این تحقیق فراوانی مشترک و خروجی ویژگی های روان شناختی عدد یک است که سطح اول نام گذاری می شود سپس کنار گذاشته می شود و عدد بعدی که فراوانی مشترک و خروجی آن عدد ۲ می باشد سطح دوم نام گذاری می گردد و الی آخر. جدول ۱، سطح بندی عوامل رفتار جمعی کارکنان بانک ملی را نشان می دهد.

جدول ۱. سطح‌بندی عوامل رفتار جمعی کارکنان بانک ملی

کد	عوامل	مجموعه خروجی (تاثیرگذاری) سطرها	مجموعه ورودی (تاثیرپذیری) ستون‌ها	مجموعه مشترک	فراوانی مشترک و خروجی	سطح
A01	ویژگی‌های روان شناختی	۱۲-۷-۲-۱	۱۶-۱۰-۷-۴-۱	۲	۶	اول
A02	ویژگی‌های شخصیتی فرد	۱۷-۱۴-۶-۳-۲	۱۲-۲-۱	۱	۶	اول
A03	هنجارها	۱۶-۱۲-۶-۴-۳	۱۵-۱۳-۱۱-۳-۲	۱	۶	اول
A04	باورها	۱۷-۱۴-۷-۵-۴-۱	۱۷-۱۴-۷-۶-۴-۳	۴	۱۰	پنجم
A05	انسجام گروهی	۱۳-۸-۶-۵	۱۵-۱۲-۱۰-۸-۵-۴	۲	۷	دوم
A06	همسانی گروهی	۱۶-۱۰-۷-۶-۴	۱۶-۹-۶-۵-۳-۲	۲	۷	دوم
A07	سرایت‌پذیری	۱۴-۱۳-۸-۷-۴-۱	۱۵-۱۳-۱۱-۷-۶-۴-۱	۴	۱۰	پنجم
A08	حقوق و مزایای شغل	۱۲-۹-۸-۵	۱۶-۱۲-۸-۷-۵	۳	۷	دوم
A09	ماهیت شغل	۱۷-۱۴-۱۰-۹-۶	۱۰-۹-۸	۲	۷	دوم
A10	فشار ساختاری	۱۶-۱۲-۱۰-۹-۵-۱	۱۷-۱۵-۱۴-۱۳-۱۱-۱۰-۹-۶	۲	۹	چهارم
A11	رویه‌ها و فرایندها	۱۴-۱۲-۱۱-۱۰-۷-۳	۱۱	۱	۷	دوم
A12	سیاست‌های مدیران	۱۶-۱۳-۱۲-۸-۵-۲	۱۷-۱۶-۱۴-۱۲-۱۱-۱۰-۸-۳-۱	۳	۹	چهارم
A13	نگرش فرهنگی	۱۷-۱۴-۱۳-۱۰-۷-۳	۱۶-۱۳-۱۲-۷-۵	۲	۸	سوم
A14	ضرب‌المثل‌ها	۱۶-۱۴-۱۲-۱۰-۴	۱۷-۱۶-۱۴-۱۳-۱۱-۹-۷-۴-۲	۳	۸	سوم
A15	فرهنگ سالم	۱۷-۱۵-۱۰-۷-۵-۱	۱۵	۱	۷	دوم
A16	فرهنگ ناسالم	۱۶-۱۴-۱۳-۱۲-۸-۶-۱	۱۶-۱۴-۱۲-۱۰-۶-۳	۴	۱۱	پنجم
A17	فرهنگ جامعه توده وار	۱۷-۱۴-۱۲-۱۰-۴	۱۷-۱۵-۱۳-۹-۴-۲	۲	۷	دوم

بر اساس جدول فوق فاکتورهای رفتار جمعی کارکنان به پنج سطح طبقه‌بندی شده است. پس از تعیین روابط و سطح متغیرها می‌توان آن‌ها را به شکل مدلی ترسیم کرد. به همین منظور ابتدا متغیرها، برحسب سطح آن‌ها به ترتیب از بالا به پایین تنظیم می‌شوند. در این مرحله، با توجه به سطوح به دست آمده و ماتریس نهایی، یک مدل اولیه رسم می‌شود و از طریق حذف انتقال‌پذیری‌ها در مدل اولیه، مدل نهایی به دست می‌آید. شکل ۲، مدل ساختاری تفسیری را نشان می‌دهد.



شکل ۲. مدل ساختاری تفسیری عوامل رفتار جمعی کارکنان بانک ملی

در توضیح بیان می گردد که در ادامه با استفاده از روش میک میک نوع متغیرها با توجه به اثر گذاری و اثر پذیری بر سایر متغیرها مشخص شده است و پس از تعیین قدرت نفوذ یا اثر گذاری و قدرت وابستگی عوامل می توان تمامی فاکتورهای موثر بر رفتار جمعی کارکنان بانک ملی را در یکی از خوشه های چهارگانه روش ماتریس اثر متغیرها طبقه بندی کرد. نخستین گروه شامل متغیرهای مستقل (خودمختار) می شود که قدرت نفوذ و وابستگی ضعیفی دارند. گروه دوم متغیرهای وابسته که از قدرت نفوذ ضعیف، ولی وابستگی بالایی برخوردار است. گروه سوم متغیرهای پیوندی که قدرت نفوذ و وابستگی بالایی دارد. گروه چهارم متغیرهای مستقل (کلیدی) که دارای قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایینی است. قدرت نفوذ و میزان وابستگی هر یک از فاکتورهای موثر بر رفتار جمعی کارکنان بانک ملی در شکل ۳، نشان داده شده است.



نتیجہ گیری

141

انسجام گروهی می باشند. متغیرهای کلیدی شامل متغیرهایی چون ویژگی های شخصیتی فرد، هنجارها، ماهیت شغل، نگرش فرهنگی، رویه ها و فرایندها، فرهنگ سالم می باشند که جزء متغیرهای کلیدی برای ایجاد رفتار جمعی کارکنان بانک ملی به شمار می روند. متغیرهای دو وجهی یا پیوند شامل متغیرهای فرهنگ جامعه توده وار، همسانی گروهی، ضرب المثل ها، باورها، سرایت پذیری، سیاست های مدیران، فشارساختاری، فرهنگ ناسالم می باشند.

در بحث و نتیجه گیری بر اساس سطح بندی متغیرها بیان می گردد که در سطح پنجم فرهنگ ناسالم، سرایت پذیری و باورها قرار دارد که بر سیاست های مدیران و فشارساختاری تاثیرگذار است و مانند سنگ زیربنایی مدل عمل می کنند، در نتیجه رفتار جمعی کارکنان از این متغیرها آغاز شود و به سایر متغیرها تعمیم یابد. در تحلیل آن گفته می شود که وقتی فرهنگ سازمانی ناسالم باشد، نه تنها اعتماد و همکاری میان کارکنان کاهش می یابد، بلکه مدیران نیز ممکن است به سیاست های غیر مؤثر و ناعادلانه روی آورند. این سیاست ها در نهایت می توانند باعث افزایش فشارهای ساختاری شوند که بر روی عملکرد کارکنان تأثیر منفی می گذارد. همچنین طبق یافته های تحقیق انتقال منسجم فرهنگ سازمانی به کارکنان نقش حیاتی در افزایش انسجام و همکاری مؤثر در تیم ها داشته است. در تبیین این نتیجه گیری گفته می شود که زمانی که فرهنگ سازمانی به خوبی تعریف و به طور مؤثر منتقل شود، کارکنان درک بهتری از ارزش ها و انتظارات داشته اند. این امر به تقویت همکاری و تعامل مثبت میان اعضای تیم کمک کرده است و احساس تعلق و مسئولیت را در آنها افزایش داده است. داشتن ارزش های مشترک فرهنگی میان کارکنان موجب تقویت حس تعلق و همکاری جمعی در بانک شده است. در تبیین این نتیجه گیری گفته می شود که این ارزش ها به کارکنان کمک کرده است تا یکدیگر را بهتر درک کنند و در راستای دستیابی به اهداف مشترک تلاش کنند. این انسجام فرهنگی به تقویت روحیه تیمی و افزایش انگیزه برای همکاری منجر شده است.

سرایت پذیری به این معناست که احساسات و رفتارهای منفی می تواند به سرعت در میان کارکنان پخش شود و به یک فرهنگ عمومی تبدیل شود. در چنین فضایی، فشارهای روانی و احساسی می توانند به یک رفتار جمعی منفی منجر شوند که نه تنها به عملکرد فردی آسیب می زند، بلکه بر روحیه تیمی نیز تأثیر منفی می گذارد. همچنین تأثیر پذیری از همکاران و تأثیر گذاری بر رفتار دیگران نیز نقش مهمی در تقویت همکاری و همبستگی در تیم داشته است. اعضای تیم به طور طبیعی از یکدیگر یاد گرفته اند و رفتارهای مثبت را تقلید کرده اند. این تبادل رفتارها نه تنها موجب بهبود روابط فردی شده است، بلکه به ایجاد حس مسئولیت مشترک و روحیه تیمی کمک کرده است. زمانی که افراد در تیم به طور مثبت بر یکدیگر تأثیر گذاشته اند، به ایجاد یک محیط کار حمایت کننده و همدلانه منجر شده است. باورها نیز نقش مهمی در شکل گیری رفتار جمعی دارند. اگر کارکنان باور داشته باشند که سازمان غیر قابل اعتماد یا ناکارآمد است، این باورها می توانند به رفتارهای تخریبی و بی تفاوتی منجر شوند. به عکس، باورهای مثبت می توانند موجب افزایش تعهد و انگیزه در میان کارکنان شوند. بنابراین، تعامل میان فرهنگ ناسالم، سرایت پذیری و باورها نه تنها بر سیاست های مدیریتی و فشارهای ساختاری تأثیر

می‌گذارد، بلکه می‌تواند باعث شکل‌گیری رفتار جمعی کارکنان شود. همچنین باور به ارزش و هویت فردی در بانک به تقویت همکاری و تعامل مثبت با دیگران منجر گردیده است. زمانی که کارکنان احساس کنند که ارزش‌های فردی آن‌ها در سازمان مورد احترام قرار گرفته است و به آن‌ها اهمیت داده شده، تمایل بیشتری به همکاری با دیگران داشته‌اند. این احساس باعث شده است تا کارکنان نه تنها خود را به عنوان بخشی از یک تیم در نظر بگیرند بلکه از ایده‌ها و نظرات دیگران نیز استقبال کنند.

در سطح چهارم همانطور که ذکر شد متغیرهای سیاست‌های مدیران و فشار ساختاری است به نوعی بر متغیرهای سطح سوم که نگرش فرهنگی کارکنان و ضرب‌المثل‌هاست تاثیرگذار است. در تحلیل آن گفته می‌شود که در سازمان‌های بزرگ مانند بانک ملی، سیاست‌های مدیران و فشارهای ساختاری به‌طور مستقیم بر نگرش فرهنگی کارکنان تأثیر می‌گذارند و این تأثیر می‌تواند به شکل‌گیری رفتار جمعی در میان کارکنان منجر شود. سیاست‌های مدیریتی به عنوان چارچوب‌هایی برای رفتارهای فردی و جمعی در سازمان عمل می‌کنند. زمانی که مدیران سیاست‌هایی شفاف و عادلانه وضع کنند، این سیاست‌ها می‌توانند اعتماد و تعهد کارکنان را تقویت کرده و در نتیجه بر رفتار جمعی آنان تأثیر مثبت بگذارند. به عکس، اگر سیاست‌ها غیرشفاف، ناعادلانه یا تبعیض‌آمیز باشند، می‌توانند به ایجاد یک فرهنگ ناسالم و احساس بی‌اعتمادی منجر شوند. طبق یافته‌های تحقیق برخورد غیرحرفه‌ای مافوق با کارکنان تأثیرات منفی عمیقی بر روحیه تیمی و اعتماد میان اعضای تیم گذاشته است. در تبیین این نتیجه‌گیری گفته می‌شود که زمانی که مدیران به صورت غیرحرفه‌ای و با بی‌احترامی با کارکنان رفتار می‌کنند، این احساس عدم ارزشمندی و نادیده گرفته شدن را در کارکنان ایجاد می‌کند. این وضعیت به کاهش روحیه تیمی منجر شده است و اعضای تیم را از همکاری و تعامل مثبت با یکدیگر بازداشته است.

علاوه بر این، فشارهای ساختاری مانند بارکاری زیاد، محدودیت‌های زمانی و منابع ناکافی نیز می‌توانند بر نگرش فرهنگی کارکنان تأثیرگذار باشند. این فشارها ممکن است احساس استرس و خستگی را در کارکنان افزایش دهند و به رفتارهای منفی مانند کاهش انگیزه و افزایش بی‌توجهی منجر شوند. در چنین شرایطی، کارکنان ممکن است بیشتر تحت تأثیر احساسات منفی جمعی قرار بگیرند و رفتارهایی غیرسازنده از خود نشان دهند. طبق یافته‌های تحقیق شفافیت در ساختار سازمانی یکی از عوامل کلیدی در تقویت اعتماد و همکاری میان کارکنان است که در تبیین آن گفته می‌شود که وقتی کارکنان از وظایف، اهداف و انتظارات سازمان آگاه بودند، احساس امنیت و اعتماد بیشتری به یکدیگر پیدا کرده‌اند و این امر به بهبود عملکرد تیمی منجر شده است. شفافیت همچنین موجب کاهش ابهامات و سردرگمی‌ها در فرآیندهای کاری شده است و کارکنان را قادر ساخته است تا به صورت مؤثرتری با یکدیگر همکاری کنند.

ضرب‌المثل‌ها نیز نقش مهمی در شکل‌دهی به رفتار جمعی و نگرش فرهنگی در سازمان‌ها دارند. این ضرب‌المثل‌ها می‌توانند به عنوان ابزاری برای انتقال ارزش‌ها، باورها و تجربیات مشترک در میان کارکنان عمل کنند. وقتی کارکنان با

ضرب‌المثل‌هایی آشنا می‌شوند که بیانگر همبستگی و همکاری است، این مفاهیم به‌طور ناخودآگاه بر رفتار جمعی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. در مقابل، ضرب‌المثل‌هایی که به رفتارهای منفی یا رقابت‌های ناسالم اشاره دارند، می‌توانند به تقویت نگرش‌های منفی و رفتارهای تخریبی کمک کنند. ضرب‌المثل‌ها و نگرش فرهنگی به نوعی بر سطح دوم که فرهنگ جامعه توده وار، انسجام گروهی، همسانی گروهی، حقوق و مزایای شغل، ماهیت شغل، فرهنگ سالم وجود دارند تأثیر گذار است و باعث به وجود آمدن آنها می‌شود. به عبارت دیگر ضرب‌المثل‌ها و نگرش فرهنگی به‌طور قابل توجهی بر فرهنگ جامعه توده وار، انسجام گروهی و همسانی گروهی تأثیرگذارند و این تأثیرات می‌توانند به رفتار جمعی کارکنان بانک ملی نیز منتقل شوند. ضرب‌المثل‌ها به‌عنوان بخشی از فرهنگ شفاهی و تجربیات مشترک، ارزش‌ها و باورهای را منتقل می‌کنند که می‌توانند به تقویت انسجام گروهی کمک کنند. وقتی کارکنان با ضرب‌المثل‌هایی آشنا می‌شوند که بر همکاری، احترام و همبستگی تأکید دارند، این مفاهیم به رفتارهای جمعی آنان شکل می‌دهد و به ایجاد یک محیط کاری مثبت و سالم کمک می‌کند. نگرش فرهنگی نیز در تعیین رفتار جمعی نقش مهمی ایفا می‌کند. اگر فرهنگ سازمانی بر پایه‌های مثبت مانند اعتماد، شفافیت و همکاری بنا شده باشد، کارکنان به‌طور طبیعی تمایل خواهند داشت که در راستای اهداف مشترک فعالیت کنند. در مقابل، اگر نگرش فرهنگی منفی باشد، می‌تواند به ایجاد فضای رقابتی و تضاد منجر شود که در نهایت بر روی رفتار جمعی تأثیر منفی می‌گذارد.

همچنین، حقوق و مزایای شغلی و ماهیت شغل نیز از جمله عواملی هستند که بر فرهنگ سازمان تأثیرگذارند. زمانی که کارکنان احساس کنند که حقوق و مزایای آن‌ها عادلانه و متناسب با تلاش‌هایشان است، این احساس می‌تواند به تقویت انسجام و همسانی گروهی کمک کند. برعکس، نابرابری در حقوق و مزایا ممکن است به بروز حس نارضایتی و بی‌اعتمادی منجر شود که این خود بر رفتار جمعی کارکنان تأثیرگذار خواهد بود. در نهایت متغیرهای سطح دوم منجر به متغیرهای سطح اول می‌شوند که عبارتند از هنجارها، ویژگی‌های شخصیتی فرد و ویژگی‌های روان‌شناختی. به عبارت دیگر فرهنگ جامعه توده‌وار به نوعی از فرهنگ اشاره دارد که در آن افراد بیشتر تحت تأثیر گروه‌ها و جمع‌ها قرار می‌گیرند. این فرهنگ می‌تواند به ایجاد هنجارهای مشترکی منجر شود که بر رفتارهای فردی و جمعی تأثیرگذار است. به‌علاوه، انسجام گروهی و همسانی گروهی به تقویت احساس تعلق و تعهد در میان کارکنان کمک می‌کند و این احساس می‌تواند به شکل‌گیری رفتارهای جمعی مثبت منجر شود. حقوق و مزایای شغلی نیز نقش مهمی در شکل‌دهی به هنجارها و رفتارهای کارکنان ایفا می‌کنند. وقتی کارکنان احساس کنند که حقوق و مزایای آن‌ها منصفانه و متناسب با تلاش‌هایشان است، این حس عدالت و ارزشمندی می‌تواند به تقویت انگیزه و تعاملات مثبت بین آن‌ها منجر شود. در مقابل، نابرابری و عدم رضایت از مزایا ممکن است به بروز احساس نارضایتی و حتی رفتارهای تخریبی بیانجامد. ماهیت شغل نیز می‌تواند تأثیرات عمیقی بر ویژگی‌های شخصیتی و روان‌شناختی کارکنان داشته باشد. شغل‌هایی که به فرد احساس مسئولیت، خلاقیت و چالش می‌دهند، می‌توانند به توسعه ویژگی‌های مثبت شخصیتی مانند اعتماد به نفس و روحیه همکاری کمک کنند. برعکس، شغل‌هایی که فاقد چالش

و ارضاء هستند، می‌توانند به بروز ویژگی‌های منفی مانند بی‌علاقگی و عدم انگیزه منجر شوند. درخصوص بیان همسان بودن نتایج برخی از مؤلفه‌های تحقیق با سایر تحقیقات لازم به ذکر است که نتایج تحقیق در سرایت پذیری، همسان با تحقیق منصوری و همکاران (۱۴۰۱) است که تعداد زیادی از افراد که تحت پوشش ناشناس بودن خود قرار دارند، مسئولیت شخصی خود را رها می‌کنند و تسلیم احساسات مسری توده می‌شوند. درخصوص فرهنگ جامعه توده وار نتایج تحقیق همسان با تحقیق انصاری سامانی (۱۴۰۳) است که معتقدند بخشی از شکل‌گیری رفتارهای جمعی مربوط به شرایط ساختاری جامعه است، زمانی که افراد در محیط اجتماعی به همدیگر اعتماد ندارند و در قبال جامعه مسئولیتی نمی‌پذیرند و حتی به کارگزاران اجتماعی اعتماد ندارند، مسلماً زمینه برای بروز رفتارهای جمعی آماده خواهد شد.

به منظور بهبود رفتار جمعی کارکنان بانک ملی پیشنهاد می‌گردد برای اصلاح فرهنگ ناسالم، ابتدا ریشه‌ها و دلایل آن شناسایی شود. ممکن است مشکلاتی مانند تبعیض، عدم شفافیت، یا فقدان ارتباطات مؤثر میان مدیران و کارکنان در بروز فرهنگ ناسالم نقش داشته باشد. همچنین از آنجا که فرهنگ ناسالم می‌تواند ناشی از عدم شفافیت در فرآیندها و تصمیم‌گیری‌ها باشد، یکی از راهکارها می‌تواند ارتقای شفافیت در تمامی سطوح سازمان باشد. برگزاری جلسات منظم با کارکنان برای تبادل نظر و شنیدن مشکلات و نیازهای آنان می‌تواند به کاهش احساس بی‌اعتمادی و ناسالم بودن فرهنگ کمک کند. مدیران بانک ملی به عنوان الگوهای اصلی در سازمان، رفتارهای خود را به شدت به کارکنان منتقل می‌کنند. بنابراین، مدیران باید آگاهانه رفتارهایی را نشان دهند که موجب تقویت رفتارهای مثبت و فرهنگ سالم در میان کارکنان شود. آموزش مدیران در زمینه مهارت‌های رهبری مثبت، انگیزشی و ایجاد انگیزه در کارکنان می‌تواند به کاهش سرایت‌پذیری رفتارهای منفی کمک کند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچگونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازین و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

شفافیت داده‌ها

داده‌ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

References

Ansari Samani, H, Farid, D, Alavi Nasab, G & Jandaghi Ardakani, F. (2024). Investigating the effect of investor herd behavior on stock price fluctuations, industry index and stock market index. *Monetary and Financial Economics*, 31(27) [In Persian]. [10.22067/MFE.2024.77371.1210](https://doi.org/10.22067/MFE.2024.77371.1210)

- Bak-Coleman, J. B., Alfano, M., Barfuss, W., Bergstrom, C. T., Centeno, M. A., Couzin, I. D., ... & Weber, E. U. (2021). Stewardship of global collective behavior. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(27), e2025764118. <https://doi.org/10.1073/pnas.2025764118>
- Budaghi, A. (2024). Structural analysis of strategies for dealing with violent robberies in Khuzestan province using Mi'kmaq. *Strategic Research on Social Issues*, 13(3), 79-104 [In Persian]. [10.22108/SRSPI.2024.142189.2017](https://doi.org/10.22108/SRSPI.2024.142189.2017)
- Domaradzka, A., & Hamel, P. (2024). Introduction to the Handbook on Urban Social Movements. In *Handbook on Urban Social Movements* (pp. 1-12) Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781839109652.00005>
- Drury, J., & Reicher, S. (2020). Crowds and Collective Behavior. Oxford Research Encyclopedias, *psychology Journal*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.304>
- Egorov, E. (2023). Economics and development of the social sphere. LCC MAKSS Press. <https://doi.org/10.29003/m3463.978-5-317-07021-2>
- Ghafari, Gh & Ebrahimi Loya, A. (2005). Sociology of Social Changes, Tehran, Payam Noor University Press [In Persian].
- Gol-Arzi, Gh; Badidast, I. (2022). Investors' perception of market returns and its impact on the formation of collective behavior with an approach based on collective adherence to beta. *Development and Capital*, 7(1), 87-100 [In Persian]. [10.22103/JDC.2022.14189.1162](https://doi.org/10.22103/JDC.2022.14189.1162)
- Hazeri, A & Rafiei Bahabadi, M. (2022). Empirical evaluation of theories of collective behavior and collective action in explaining the potential of political protest; a case study of southern counties of Tehran province. *Sociology of Social Institutions*, 9(20), 135-164 [In Persian]. [10.22080/SSI.2022.24315.2041](https://doi.org/10.22080/SSI.2022.24315.2041)
- Heydari, M; Eftekhari, L. (2022). The worldly and otherworldly effects of collective behavior from the perspective of the Holy Quran. *Two quarterly journals of educational and social studies of the Quran and the progeny*, 5(9), 7-36 [In Persian]. https://journals.cfu.ac.ir/article_2648.html
- Jain, K., Bhatnagar, V., & Kaur, S. (2023). Collective Behavior in Community-Structured Network and Epidemic Dynamics. In Proceedings of the International Health Informatics Conference 'IHIC 2022 Singapore 'Springer Nature Singapore. [10.1007/978-981-19-9090-8_16](https://doi.org/10.1007/978-981-19-9090-8_16)
- Khaki, I., Mirsapasi, N., Montazeraataei, M., & Erfanian Khanzadeh, H. (2023). Futures Studies of Cultural Intelligence with a Scenario Building Approach. *Futures Studies of Management*, 132(34), 39-50 [In Persian]. <https://sanad.iau.ir/fa/Article/785012>
- Li, C., Zhang, F., Cao, C., Liu, Y., & Qu, T. (2019). Organizational coordination in sustainable humanitarian supply chain: an evolutionary game approach. *Journal of Cleaner Production*, 219, 291-303. DOI:[10.1016/j.jclepro.2019.01.233](https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.01.233)
- Mansouri, S., Moradi, A., & Jafarinia, Gh. (2022). A sociological study of dramatic collective behaviors resulting from the outbreak of coronavirus in the city of Bushehr. *Strategic Research on Social Issues of Iran*, 11(3), 114-95 [In Persian]. <https://doi.org/10.22108/SRSPI.2022.134539.1828>
- Moradi, G., & Afrooz, S. (2013). The role of demographic and economic factors in creating collective behavior of youth studied in Bushehr city. *Sociology of Youth Studies*, 3(9), 133-154 [In Persian]. <https://sanad.iau.ir/fa/Article/977292?FullText=FullText>

- Ospanbayeva, M. P., Oralymbetova, G. U., & Tileubayeva, M. S. (2024). Study of interpersonal conflict resolution within psychological attitude theory. *Dulaty University Habarşysy*, 14(2), 185–192. <https://doi.org/10.55956/maxh7082>
- Oyanedel, J., Agustin, E., Huseyin, Ç., & Dario, P. (2023). Editorial ‘Socio-psychological perspectives on collective behavior and social movements ‘Frontiers in Psychology. *Personality and Social Psychology*, 6, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1266567>
- Pizarro, J. J., Zumeta, L. N., Bouchat, P., Włodarczyk, A., Rimé, B., Basabe, N., & Páez, D. (2022). Emotional processes, collective behavior, and social movements‘, A meta-analytic review of collective effervescence outcomes during collective gatherings and demonstrations. *Frontiers in Psychology*, 13, 974683. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.974683>
- Refslund, B. (2024). Theorizing collective action—Instrumental collectivism as a key concept for explaining workplace collective action. *Industrial Relations*, 64(2), 299-245. <https://doi.org/10.1111/irel.12364>
- Roshangarzadeh, A & Dastgir, M; Saedi, R. (2023).The effect of financial literacy on hyper-trust bias and group behavior and analyzing their effect on investor performance in Tehran Stock Exchange using structural equation modeling. *Quarterly Journal of Capital Market Analysis*, 3 (2), 1-30 [In Persian]. <https://www.magiran.com/p2624430>
- Shadid, W. K. (2018). A framework for managing organizations in complex environments. *Construction Management and Economics*, 36(4), 182-202. <https://doi.org/10.1080/01446193.2017.1343483>
- Siemers, T., Basu, A., & Hentz, J. J. (2024). Political Competition, Resource Availability, and Conflict: A Simulation. *Mathematic*, 13(5), 785. <https://doi.org/10.3390/math13050785>
- Sundberg, T. (2024). The importance of cultural contexts. Mapping Welfare Attitudes in East Asia: Cultural and Political Trajectories, Trude Sundberg, 109–151. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447357025.003.0005>
- Tashkinov, A. G. (2024). Change management processes in the context of enterprise digital transformation. *Bulletin of the Plekhanov Russian University of Economics*, (5), 210-217. DOI: [10.36871/ek.up.p.r.2024.05.04.011](https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2024.05.04.011)
- Thornberg, R., & Charmaz, K. (2014). The SAGE handbook of qualitative analysis Publisher, Chapter 11, Grounded Theory and theoretical coding. Sage Publications.
- Uhlmann, V., Hartley, M., Moore, J., Weisbart, E., & Zaritsky, A. (2024). Making the most of bioimaging data through interdisciplinary interactions. *Journal of Cell Science*, 137 (20), jcs262139. <https://doi.org/10.1242/jcs.262139>