

ҰЙЫМДАҒЫ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

Топтық тәртіптің негіздері





Дәрістің мақсаттары:

1. Топтардың түрлерін анықтау;
2. Топты дамытудың нақтылы тепе-теңдік моделін сипаттау;
3. Әртүрлі жағдайларда рөлдердің қалай өзгеретінін көресіз.

Топтар – кез келген ұйымда маңызды құбылыс.

Анатомиялық негіздерден бастап, топтық өмірді талдайық. Ұйымдық мінез-құлық, нақты мақсаттарға қол жеткізу үшін бір-бірімен араласатын екі немесе одан да көп адамнан тұратын топ.

Топтар ұйымда пайда болады және бөлек құрылымдық бөлімшелер ретінде жұмыс істейді. Сондықтан еңбек бөлінісі нәтижесінде белгілі бір мамандығы мен біліктілігі бар адамдар тобын және бірлескен қызмет жүйесінде жұмысты орындауға дайын мамандандырылған функциялар анықталады.

Топтарды қалыптастырудың тағы бір маңызды себебі – адамның басқа адамдармен бірігуге деген табиғи ынтасын, адамдармен өзара әрекеттесудің тұрақты нысандарын жасақтау. Топ адамға қорғаныш сезімін ұялатады, ол одан қолдауды және туындаған қауіптері мен мәселелерін шешуге көмектеседі. Адам топта «сыйақы» түрінде танымалдылыққа және мадақтау немесе материалдық ынталандыруға қол жеткізе алады. Топтарға біріге отырып, адамдар қиындықтар мен кедергілер алдында өздерін әлді әрі сенімді сезінеді. Қазіргі заманғы басқару тәжірибесінде жеке адам алдындағы еңбекті ұйымдастырудың топтық түрінде күмәнсіз артықшылықтардың болуын растайды. Ынтымақтастық пен достық қарым-қатынастар негізінде өзара қолдау көрсету, топты біріктіруге ықпал етіп, жұмыс тиімділігін едәуір жақсартатын синергетикалық әсерді тудыруы мүмкін. Топтар ресми немесе бейресми болуы мүмкін. Ресми топ ұйымның құрылымы бойынша нақты міндеттер мен тапсырмалар арқылы анықталады.

Ресми топтарда топ мүшелерінің рөлі ұйымдық мақсаттарға жетуге бағытталған. Мысалы, әуекомпанияның ұшу экипажының алты мүшесі ресми топ болып табылады. Керісінше, бейресми топ құрылымы немесе ұйымдық тұрғыдан нақты емес. Жұмыс ортасындағы бейресми топтар әлеуметтік байланыстардың қажеттілігін қанағаттандырады. Үнемі бірге тамақтанатын немесе кофе ішетін әртүрлі бөлімнің үш қызметкері бейресми топ болып табылады. Адамдар арасындағы өзара әрекеттесудің бұл түрлері бейресми болса да, олардың мінез-құлқына және өнімділігіне терең әсер етеді. Адамдар өз топтарында жиі эмоционалды түрде сезінетінін байқадыңыз ба? Бұл ішінара, жалпы тәжірибе оқиғаларды қабылдауымызды күшейтеді. Біздің күткеніміздей, жалпы жағымды әсерлер топ мүшелерімен байланысымызды нығайтты. Австралиядағы зерттеулерге сәйкес, жағымсыз тәжірибелермен алмасу біздің басқа адамдарға деген қарым-қатынасымызды және сенімімізді арттырады.

Адамдар өмір бойы топтық сәйкестікті дамытады. Сіз өзіңіз жұмыс істеп жатқан мекемеңізді, тұратын қалаңызды, мамандығыңызды, діни сәйкестігіңізді, этностық немесе сіздің жынысыңыз тұрғысынан анықтай аласыз. Уақыт өте келе сіз өзіңізге тиесілі топтардың кейбіреулері, өзгелерден гөрі маңыздырақ болуы мүмкін. Осылайша, біз өзіміздің әлеуметтік үйлесімділігіміздің қай жағдайға тән екенін және оның қақтығыстар жағдайында екендігін, мысалы, бизнестің көшбасшысы мен ата-анасының тұлғасы екенін біле аламыз.

Жұмыс орнында біздің жұмыс топтарымен сәйкестендіру көбінесе ұйымдармен салыстырғанда күшті, алайда екеуі де қарым-қатынас пен мінез-құлықта оң нәтиже алу үшін маңызды рөл атқарады. Біздің тобымыздың мүшелері біздің топтың құрамына кірмейтін адамдарға қарағанда жақсы екенін көргенде топтық сүйіспеншілік пайда болады. Жақында жүргізілген зерттеулер көрсеткендей, ашықтық деңгейі төмен адамдар, басым сезімталдыққа ұшырайды. Өз тобы мен бейтаныс топтар болған кезде олардың арасында жиі қақтығыстар пайда болады. Менің тобымнан тыс топтың сезімінің ең қуатты көздерінің бірі – тіпті жұмыс орнында діннің тәжірибесінде көрініс береді. Мысалы, бір зерттеулерде анықталғандай, топтар діни рәсімдерге және талқылауларға шомып кеткенде, олар сыртқы топтарға қарсы әсіресе айтарлықтай кемсітушілікке ұшырайды және қарсылас топтарда көп ресурстар болған жағдайда агрессивті болды.



Топтардың дамуын қарастырамыз.
Мерзімі белгіленген уақытша топтар бірегей әрекеттер дәйектемесінен өтеді (немесе әрекетсіз):

1. Бірінші кездесу топтың бағытын анықтайды.
2. Топтық қызметтің бірінші кезеңі инерцияның бірі болып табылады және процесті баяулатады.
3. Топтың ауысуы бөлінген уақыттың жартысын өткізген кезде ғана жүреді.
4. Бұл өтпелі кезең елеулі өзгерістерге жол ашады.
5. Инерцияның екінші фазасы өтпелі кезеңді білдіреді.
6. Топтың соңғы кездесуі едәуір жеделдетілген қызметпен сипатталады.

Зерттеулердегі ең қызықты жаңалықтардың бірі, топтардың бірінші кездесуі мен ресми мерзімінің жартысына жуығы және олар жарты сағат немесе алты ай өткізгеніне қарамастан, өтпелі кезең болды. Ортаңғы нүкте сағат секілді жұмыс істейді, қатысушыларға олардың уақытының шектеулі және қозғалу керек екендігінен хабардар етеді. Бұл өтпелі бірінші кезең өзгерістің шоғырлануымен аяқталады, ескі үлгілердің құлдырауымен және жаңа перспективалармен қабылдаумен сипатталады. Өтпелі 2-кезең үшін қайта қаралған бағытты, жаңа тепе-теңдікті немесе өтпелі кезеңде құрылған жоспарларды орындайтын инерция кезеңін белгілейді. Соңында, топтың соңғы кездесуі жұмыстың аяқталуымен сипатталады. Алайда, бұл модель барлық топтарға қолданылмайтынын есте сақтаңыз, бірақ уақытында жұмыс істейтін уақытша жұмыс топтарының түпкілікті сапасына сай келеді.

1 топ қасиеттері – рөлі

Жұмыс топтары мүшелерінің мінез-құлқын қалыптастырады, сондай-ақ, жеке мінез-құлқын, топтың өзіндік жұмысын түсіндіруге көмектеседі. Топтың қасиеттерін айқындайтындар: кейбір рөлдер, нормалар, мәртебелер, өлшемдер, бірлік және әртүрлілік. Төмендегі бөлімдерде олардың әрқайсысын талқылайтын боламыз. Алғашқы топтың қасиеттерінен бастайық – рөлдер.

Шекспир айтқандай: «Бүкіл әлем – театр, оның ішінде адамдар – актерлер». Сол метафораны пайдалана отырып, топтың барлық мүшелері әрқайсысы рөл атқарады, бұл әлеуметтік блоктың осы лауазымын атқаратын адамға қатысты күтілетін мінез-құлық жиынтығы. Біз жұмыс орнында да, одан тыс жерлерде де әртүрлі рөлдерді ойнауға тиіспіз. Көріп отырғанымыздай, түсінушілік мінез-құлықтың бірі адамның қазіргі кезде атқаратын рөлін жүзеге асыру болып табылады.

Әртүрлі топтар адамдарға арналған рөлдерге әртүрлі талаптар қойып отырады. Бірақ әр рөлдің талаптарын қалай білеміз? Біз тиісті мінез-құлық туралы өз идеяларымызды қалыптастыру және топтарымыздың үміттерін білу рөлі туралы идеяларымызға сүйенеміз. Біз сондай-ақ рөлдердің қақтығыстарын барынша азайту үшін рөлдердің өлшемдерін түсінуге тырысамыз. Осы жағдайлардың әрқайсысын талқылап көрейік.

Бұл жағдайда қалай әрекет ету керектігіне қатысты көзқарасымыз – әлеуметтік рөл ұғымы. Біз, мысалы, достар, кітаптар, фильмдер және теледидар сияқты, саяси фильм әсерін тудырған кезде, айналадағы ынталандыруға байланысты әлеуметтік рөл туралы ойларды елестетеміз. Бағдарламалар тәжірибелі мамандарды күткендей әрекетке үйренуге мүмкіндік береді.

Рөлден күтетініміз – сіздің әрекеттеріңіз туралы әлеуметтік рөл тұрғысынан басқалардың пікірінің көрінісі. АҚШ-тың федералды соты әділдік пен қадір-қасиеттің иесі болып саналады, ал футболдан жаттықтырушы агрессивті, динамикалық және ойыншыларға шабыттандырады. Жұмыс орнында біз психологиялық келісімшарт бойынша рөлдік күтуді қарастырамыз: жұмысшылар мен жұмыс берушілердің арасындағы жазбаша келісім.

Бұл келісімшарт өзара үміт артады. Басқарманың қызметкерлерге әділ қарауы, қолайлы еңбек жағдайларын қамтамасыз ету, жұмыс күннің әділетті өтуін екенін нақты анықтап, қызметкердің қаншалықты жақсы жұмыс істейтіндігі туралы пікір алысу күтіледі. Қызметкерлер



жақсы қарым-қатынаста болатынын, нұсқаулықты орындауға және ұйымға адалдық танытып отырғандығына үміттенеді.

Басшы мәміленің өз бөлігіндегі үміттерді қанағаттандырмаса, не болады? Өнімділікке және қызметкерлердің қанағаттануына кері әсерін тигізуі мүмкін екенін күтеміз. Бір рөл талабын сақтау басқа адамды құрметтеуді қиындатса, нәтижесінде рөлдердің арасындағы қарама-қайшылық пайда болады. Кейбір жағдайларда екі немесе одан да көп үміттер қайшы болуы мүмкін. Мысалы, сіз менеджер ретінде өзіңіздің көмек көрсеткен адамның тиімділігін бағалау керек болса, бағалаушы мен тәлімгер ретінде сіздің рөліңіз жанжалдануы мүмкін.

Сол сияқты, әртүрлі, жеке топтарымыздың үміттері де қарсылыққа ұшыраған кезде, біздің арадағы қақтығыстарға тап болуымыз мүмкін. Шынында да, көптеген зерттеулер жұмыс пен отбасы арасындағы қақтығыс көптеген қызметкерлер үшін ең маңызды стресс көздерінің бірі екенін көрсетеді.

2-топ қасиеттері – қалыпты жағдай

Гольф ойыншылары серіктестері допты соққанша сөйлейлемейтінін байқадыңыз ба? Неге жоқ? Жауабы – ол қалыпты жағдай. Барлық топтар қалыпты жағдайды белгілейді – мүшелерінің қабылдайтын, олардың қолайлы тұрақты жағдайларда не істеу керек екенін білдіруі.

Егер мүшелер топ басшыларының көзқарастарын қабылдайтын болса да, өз пікірімен бөлісу жеткіліксіз, себебі оның әсері үш күн жалғасады! Топпен келісе отырып, қалыпты жағдайлар сыртқы бақылаумен мінез-құлыққа аз әсер етеді. Әртүрлі топтар, қауымдастықтар мен қоғамдар да қалыпты жағдай әртүрлі болғанымен, олар бәрі бар.

Отбасыңыздың бір мүшесінің, әсіресе күшті эмоциялары басқа мүшелердің эмоцияларына қалай әсер етуі мүмкін екенін байқадыңыз ба? Отбасы өте қалыпты топ болуы мүмкін. Осылайша, жұмыс тобының мүшелері күнделікті бірге жұмыс істейді, себебі жиі байланыстар қалыпты жағдайлардың күшін арттырады. Жақында жүргізілген зерттеулер мақсатты топта адамдар эмоцияларының топтың эмоцияларына керісінше әсер еткенін көрсетті. Бұл таңғаларлық жағдай емес, бірақ зерттеушілер қалыпты жағдайлар жеке адамдар мен топтарға арналған эмоциялар тәжірибесін белгілейтінін, басқаша айтқанда, адамдар ортақ эмоцияларды бірдей түсіндіре бастайтындығын аңғарған. Біздің эмоцияларымыз бен көңіл күйіміз біздің болашағымызды қалыптастыруы мүмкін, сондықтан топтардың қалыптылығы топтық қарым-қатынастар мен нәтижелерге қатты әсер етуі мүмкін.

Қалыпты жағдайлар мен сәйкестілік

Топтың мүшесі ретінде сіз топқа қабылданғыңыз келетін ниетіңіз бар. Осылайша, сіз топтағы жағдайларға сәйкес болғыңыз келеді. Дәлелдер топтардың стандарттарына сәйкес олардың көзқарастары мен мінез-құлқын өзгерту үшін жеке мүшелерге қатты қысым жасай алатындығын көрсетеді.



Топтың қысымымен жеке мүшелердің шешіміне сәйкес келуі Соломон Аштың және басқалардың зерттеулерінде көрсетілген. Аш жеті немесе сегіз адамнан тұратын топты құрды, олар екі картаны салыстыруды сұрады. Бір картада дара жол, ал екіншісінде әртүрлі



ұзындықтағы үш жол бар, олардың біреуі слайдта көрсетілгендей бір сызықты картада сызықпен бірдей болды. Жолдың ұзындығының айырмашылығы айқын болды; шын мәнінде, қалыпты жағдайларда, субъектілер уақыттың 1%-нан аз дұрыс емес деп қате түсініп, содан соң үш жолдың қайсысының дара сызыққа сәйкес келетінін анықтады.

Тәжірибе сәйкестік бойынша жаттығулар жиынтығымен басталды. Барлығы дұрыс жауаптар берді. Алайда, үшінші кезеңде, зерттеу тобының құрамына кірген бірінші субъект жауабында қателесті. Мысалы, слайдта «С» деп жауап берді. Келесі сұрақта да, сонымен қатар зерттеу тобында тағы да сол сұраққа басқалардан да дұрыс жауап алынбады. Енді зерттеу тобындағы субъектілердің ешқайсысы білмейтін дилемма келесідей болды: басқа адамдардың позициясынан айырмашылығы бар жауапты жариялау немесе топтың дұрыс жауап бермеуі. Көптеген зерттеулердің нәтижелері көрсеткендей, субъектілердің 75 пайызы, кем дегенде, топтың басқа мүшелерінің жауаптарына сәйкес келетін жауап берді. Бірақ бұл тек роботтар дегенді білдіре ме? Әрине, жоқ. Бейтаныс топтың пікірі оның жеке мүшелеріне қысым жасай ма? Тағы да, анық, жоқ. Адамдар өздерінің референттік топтарына, басқа мүшелері туралы білетін маңызды топтарға сәйкес келеді, өзін мүше ретінде анықтайды немесе мүше болғысы келеді және оны топ мүшелеріне маңызды деп санайды. Қалыпты жағдайлар топтың мінез-құлқының кез келген жақтарын қамтуы мүмкін. Жоғарыда айтылғандай, жұмыс орнындағы қалыпты жағдайлар қызметкерлердің мінез-құлқына айтарлықтай әсер етеді. Жұмысшылардың мінез-құлқына қатысты нормалардың әсерін толық түсіну, Хоторна компаниясының зерттеуі 1924–1932 жж. Чикагодағы зауыттарда жұмыс істегенше болған жоқ. Кейінгі зерттеулер жалпы қорытындыларды растады, сондықтан келесіде Горнордың эксперименттерін егжей-тегжейлі сипаттайтын боламыз.

Біріншіден, зерттеушілер физикалық орта арасындағы қарым-қатынасты, атап айтқанда, дүкендегі жарық мөлшерін және өнімділікті зерттеді. Жұмысшылардың эксперименталды тобы үшін жарықтандыру деңгейін көтерген кезде, осы блок пен бақылау тобында өндіріс өсті. Бірақ олар жарық деңгейін төмендеткенде де, өнімділік өсуін тоқтатпады. Шындығында, эксперименталды топтағы жұмыс жарықтың қарқындылығы айдың қарқындылығына дейін төмендегенде ғана қысқартылды, ал жетекші зерттеушілер қоршаған орта емес, топтың динамикасы мінез-құлыққа әсер етеді деп санайды.

Содан кейін зерттеушілер өздерінің мінез-құлқын жақсырақ қадағалайтын, телефон жинайтын шағын әйелдер топты анықтады. Алдағы бірнеше жылда осы топтың өндірісінің нәтижесі тұрақты түрде өсіп келеді, ал жеке себептері мен ауырғандардың болмауы өндірістік бөлімнің жалпы өндірісінің үштен біріне тиесілі. Оның «ерекше» мәртебесі осындай нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік берді. Топ мүшелерінің пікірінше, олар элиталық топта болды. Шын мәнінде, жұмысшылар жарықтандыру экспериментінде де, жинақтау экспериментінде де алынған нәтижелерінің өсуіне көңіл бөлді.

Дәрісте қолданылған материалдар

1. Essentials of Organizational Behavior, Global Edition, 14th edition, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge;
2. <https://ppt4web.ru/obshhestvoznaniya/gruppovoe-povedenie-v-organizacii.html>.