

“Груповите процеси”

Груповата динамика е специфичен клон на социалната психология, в който се обсъждат същността на групата, видовете групи, характеристиките на групите и груповите процеси, които протичат, като се разглеждат от гледна точка на организацията, а не в клиничен смисъл. Груповите процеси са от съществено значение за ефективното управление на организацията. Мениджърът трябва да познава и да умее да управлява груповите процеси, които протичат в организацията. Индивидите в състава на група действат по един начин, а когато се намират извън нея – по друг. Причината за този вид поведение е, че в групата съществуват обективни, независими от отделния индивид процеси, които оказват влияние на индивидите, и те постъпват по определен начин. Анонимността, конформизмът, социалното улеснение, безотговорността в групата или деиндивидуализацията са само част от **груповите процеси**, които протичат в организацията, но като начало трябва да обясним какво представлява групата.

Съществува съществена разлика между групите, определяни от социалната психология, и обикновеното множество от хора. При първите е налице протичането на групови процеси, докато при вторите те липсват и не съществува обща характеристика между тях. Най-малко две са характеристиките, които трябва да присъстват, за да може да наречем едно множество група:

1. Взаимодействие между елементите в системата;
2. Взаимно влияние на отделните индивиди в рамките на групата посредством определени взаимодействия;

Съществуват много разлики между различните групи, но въпреки това едно прецизно изследване може да доведе до извода, че имат общи характерни черти, които ги обособяват като обществена единица. Курт Левин допринася много за изследването на групите. В изследванията си той доказва, че въпреки разликите в размера, структурата и дейността им, всички групи се основават на взаимната зависимост между членовете им. Съществуват много **определения** за група, ето няколко от тях:

* Под понятието група имаме предвид известен брой хора, свързващи се помежду си,

обикновено за продължително време, които са достатъчно малко, така, че всеки човек да може да се свърже с всички останали без посредник или чрез другите, а лице в лице (Homans, 1950).

- * Групата е обществена единица, съставена от няколко лица с определен статус и определени функционални взаимоотношения помежду си, поддържащи структура от свои собствени стойности и норми, прикриващи поведението на индивидуалните членове на групата, поне що се отнася до самата група (Sherif & Sherif, 1956).

- * Групата е съвкупност от лица, свързани и значително зависими взаимно помежду си (Cartwright & Zander, 1968).

- * За да се счита една съвкупност от лица за група, задължително трябва да има интеракция помежду им (Hare, 1976).

- * Двама или повече души, намиращи се в интеракция помежду си, по начин по който всеки човек влияе на ближния си и се влияе от него (Shaw, 1981).

- * Групата е сгрупване на двама или повече души, намиращи се в определена степен в динамична връзка помежду си (McGrath, 1984).

- * Група съществува, когато двама или повече души се определят взаимно като членове в нея и съществуването е признато поне от един друг човек (Brown P., 1988).

Най-важното в тези определения е взаимодействието или интеракцията в групата. **Група**

ата, това са няколко души, чийто характер на взаимоотношения помежду им ги отличава от всички останали. Това е обществена единица, която може да се образува спонтанно или по план, като между трима или повече души се образува общо пространство от схващания и взаимно вътрешно представяне, които се съпътстват от взаимна зависимост, чувствени връзки и взаимодействие. Това е относително определение. То подчертава най-вече контактите между хората, а не съществуването на дадена цел или

общ знаменател. Общият знаменател свързва хора в една категория, но не изисква задължително взаимоотношения помежду им. Например всички хора, които купуват определен продукт са категория, но в никакъв случай не са група, тъй като те дори не се познават. Те биха могли да се преобразуват в група, ако организират обсъждане и стачка срещу повишаването цената на съответния продукт. Най-интензивни отношения могат да се развият от допълващи се мотиви и при разнородни интереси, въпреки, че много пъти групи се образуват, за да постигнат някаква цел, която не може да се постигне по друг начин, като например самото членство в групата или цел, която е отвъд възможностите на индивидуалния човек.

Важни **характеристики** за групата като социално психологическо явление са:

- споделени групови цели;
- групова идентификация (човек трябва да се идентифицира с групата, за да може да се нарече неин член);
- честота на взаимодействието;
- групови норми и очаквания;
- групови роли;
- комуникация в групата;
- груповите членове да се самоопределят като принадлежащи на групата;
- груповите членове да са уверени, че от членството си в дадена група ще получават определена полза;
- груповите членове до известна степен имат подобни социални възприятия

За изследването на груповите процеси съществуват различни **теории**. При изясняване на груповите процеси се използва основно ролевата теория. Съгласно нея взаимодействието между индивидите в групата е обяснено чрез театралната метафора - поведението на хората в групата се обяснява като игра на роли, като има няколко съществени характеристики:

- Хората живеят в социална общност (групи) и всеки индивид членува най-малко в една формална организация.

- Вътре в тези групи всеки индивид си има определена позиция (роля).

- Всяка позиция в групата изисква точно определена роля, която е съвкупност от точно определени функции.

- Всяка роля се изпълнява от името на групата и в името на групата, като членовете очакват тя да се изпълнява съгласно предварителните предписания.

- Груповите очаквания са формализирани като правила, групови норми, определящи начина на поведение.

- В повечето случаи груповите членове изпълняват груповите норми, т.е. по принцип те са конформисти.

- Груповите членове оценяват изпълнението на всяка роля и преценяват дали индивидът да бъде възнаграден или наказан. Ако той не изпълнява ролята съгласно очакванията, следват групови санкции.

Класическата “Теория за подкрепление” се илюстрира с опита на кучето на Павлов и с изследванията на Търндайк. Социалното поведение на хората е базирано на подкрепата, която това поведение получава (награда или наказание). Ако едно поведение получава външни поощрения, то ще се повтаря, а ако получава наказания – ще се елиминира. Същият принцип е валиден и за следващата теория.

Основната разлика между хората и животните е, че животните могат да учат само като участват в груповия процес, докато при хората има т.нар. „социално учене” екстернални (външни) психологически детерминанти определят поведението и човек формира атитюдите си чрез наблюдение или имитация. Трябва да се има предвид, че факторите за тази човешка теория не са литерални.

Човек е устремен към максимален комфорт, награди, положителни преживявания и емоции – това е основната насока на “теория за социалната размяна” – съгласно нея индивидите са хедонистични. При участието в група индивидът се стреми да получи

максимално награди и минимални загуби. Груповите процеси са подчинени на реалното взаимодействие с останалите и дали то носи максимално плюсове, ако е обратно и носи само негативи –индивидът се стреми да прекрати взаимодействието.

Взаимната зависимост като групов процес съществува, когато действията на един индивидуален член от нея и резултатите от тях се влияят от действията на другите в групата и, когато действията на индивидуалният член от групата влияят върху действията на другите и резултатите от тях. Най-общо казано можем да определим два основни вида взаимна зависимост: отрицателна взаимна зависимост и положителна взаимна зависимост. Отрицателна взаимна зависимост съществува, когато членовете на групата предполагат, че биха могли да постигнат личните си цели, само ако другите членовете на групата не успеят да реализират целите си. Лица в такава група са склонни да действат един срещу друг и са заети до голяма степен с обществено приравняване. Положителна взаимна зависимост съществува, когато всеки член на групата е свързан с останалите по начин, по който той може да успее, само ако успеят и другите. Индивидуалният член на групата развива схващането, че той успява да постигне собствените си цели не само заради личните качества и умения, които носи със себе си, а също така и заради личните качества и умения на другите в групата и готовността им да му помогнат и да го окуражат. По този начин индивидуалният член на групата схваща своя принос към общия успех на групата.

Взаимната зависимост има различни изражения. Членовете на групата си влияят взаимно по различни начини: Те могат да си дадат взаимно съвет, да разменят преживявания, да поискат реакция или да изискват подчинение. Такова влияние се осъществява чрез **интеракция** между членовете на групата, като поведението на всеки един неин член може потенциално да въздейства върху всички останали членове. Въпреки че една интеракция с ближния може да бъде накъсана и краткотрайна, тази интеракция, която наистина се осъществява физически, словесно, несловесно, чувствено и т.н., е основна характерна черта на живота на групата.

Групите се различават една от друга по **размера** си, което влияе и върху груповите процеси, които протичат. Джордж Зимел разлика между различни комбинации: двойка, тройка, малка група (4-20 членове), средна група (20-30 членове) и голяма група (над 40 членове). Все пак средно повечето групи са относително малки и се движат между 2 и 7 членове. Размерът сам по себе си не е много важна характерна черта на групата, въпреки, че косвеното му влияние върху други аспекти на групата е голямо. Много големите групи могат да бъдат толкова големи, че членовете им да се затруднят при създаването на взаимно вътрешно представяне, а също така се характеризират и със загуба на интимност. Затова е характерно големите групи да се разпадат на няколко подгрупи. Обикновено е прието да се гледа на групата като на създадена от

минималното обединяване на трима души, тъй като само такъв състав, или по-голям от него, дава възможност за израз на няколко типични групови процеси като, например, поява на лидерство, коалиционно поведение, отношения между мнозинство и малцинство, групов натиск и други. Размерът на групата оказва голямо влияние върху стила на интеракциите и създаващите се взаимни зависимости между членовете ѝ. За разлика от двойката, при която съществува една единствена връзка между членовете ѝ, броят на възможните взаимни връзки много бързо нараства с нарастването на групата.

Всяка социална общност (група) **възниква** поради наличието на обективна социална необходимост. Причината за възникването до голяма степен обуславя и груповите процеси, които протичат в организацията. Има четири основни фактора:

- ü Наличие на обективни потребности

- ü Наличие на субективни потребности (индивидуални интереси).

- ü Наличие на минимум материални ресурси

- ü Наличие на ресурси в субективен план - индивидуални способности

Един от процесите, които протичат в групата е **конформизмът**. Това е процесът, който активира проявлението на способностите на личността да се приспособява към околната среда. Конформният човек е този, който има бледа личностна позиция и незначителна социална автономност. Социалните ситуации в всекидневието показват, че човек почти непрекъснато е изложен на социален натиск от обкръжаващата го среда. Неизбежните противоречия, които личността преживява в сферите на семейните и трудовите отношения и неформалните групи са факт, който показва, че изборът “конформизъм” или “антиконформизъм” е често срещано явление в процеса на човешкото общуване. Като се прибавят и влиянията на средствата за масова информация, които в една или друга степен принуждават човека да се съобразява с предлаганите тълкувания на значимите общественно-политически проблеми - не остава съмнение, че самостоятелната позиция и запазването на личностната автономност са подложени на голямо изпитание. Поставен в групова среда, индивидът често се

поддава на натиска на групата и се съгласява с решение, с което лично не е съгласен. По принцип в групата няма нито явни награди за проявата на конформизъм, нито пък явни наказания за отклонението. Ясно е, че лицата са дали очаквания от тях отговор, за да запазят благоволенieto на околните, като отговарят на техните очаквания. Елиът Арънсън дефинира конформизмът като “промяна в поведението или мнението на личността в резултат от действителен или въображаем натиск от страна на друга личност или група”. Все пак, има две страни на конформизма. Негативната страна - човек няма свое собствено мнение, податлив е на чуждия натиск, групата контролира изцяло неговото поведение. Но от друга страна може поведението на околните да го е убедило в неправилността на собствената му първоначална преценка.

При неясна, неструктурирана информация или стимул човек строи познанието си като си създава стабилна отправна точка, която при възможност се кооперира с познанието на други хора за нея. Т.е., когато физическата реалност става несигурна, хората все по-често се опират на “социалната реалност” и вече проявяват конформизъм, не защото се страхуват от наказание, а защото единствено поведението на групата им дава ценна информация какво се очаква от тях. В социалната психология този вид конформизъм се нарича информативно социално влияние. А когато човек се съобразява с мнението на другите с цел да удовлетвори нуждата да се харесва или да избегне наказание говорим за нормативно социално влияние. Какво се случва, когато мнозинството не е еднородно? Тогава се появява действието на т.нар. “освобождаващ ефект” – ако един член на групата разчупи мнозинството, конформизмът не е толкова ефективен и изразилите съгласие спират да се конформират.

Фактори, които влияят върху конформизма:

- Размер на групата – Аш провежда множество изследвания, за да докаже, че с повишаване броят на членовете в групата, конформизмът нараства драстично, но след определена граница спира. Впоследствие и други учени правят опити, но не се доказва точната граница, до която спира да се повишава конформизмът.

- Атрактивност на групата – ако членовете на групата (индивидите) са силно привлечени от атрактивността на групата, те ще бъдат високо конформни. Ако съответният индивид не е възнаграден с вниманието на групата или с приемане в групата, конформизмът намалява.

- Ангажиране с бъдещо взаимодействие – перспективата за бъдещо взаимодействие влияе и ако има такава, то членовете на групата стават по-конформни.

- Компетентност (на членовете в групата) – това влияе върху тяхното съгласие. Онези членове от групата, които се смятат за компетентни, по-трудно се конформират с груповото мнение. Нека отбележим, че не само онези, които в действителност са компетентни, но и онези, които сами си вярват, че са такива и си приписват неадекватна оценка.

- Пол – не само във физиологически, но и в личностен план – психологически пол. Изследвания доказват, че еднополовите групи от жени са по-конформни (женска солидарност) за разлика от еднополовите групи от мъже. Те вероятно преследват образ на по-непокорни, по-авторитетни. Различни изследвания със смесени групи показват, че жените в този вид групи са по-склонни да се конформират. Други изследвания обаче при типично мъжки или женски професии сочат, че ако смесената група е включена в типично женска професия, жените не са склонни към конформизъм и обратно. Ако при типично мъжките професии мъжете не са компетентни, са по-конформни. Зависи също така и степента, до която ролята е усвоена – ако тя не е достатъчна и жените, и мъжете се поддават на натиск.

Бариири към независимо поведение – съществена част за груповите норми. Лидерът трябва да познава бариерите към независимо поведение. Следват няколко основни правила:

- Рискът от неодобрение от страна на другите членове на групата. Доказано е, че във всички групи съществуват групови норми, като едновременно с това съществува и пределна граница на търпимост (търпимо поведение в групата). Всеки индивид (член) на групата е склонен да се конфронтира от страх да не прехвърли тази граница, в резултат на което може да се получи неодобрение.

- Липса на възприети алтернативи – индивидите често не осъзнават, че има и други алтернативи освен груповите норми. Ако някой в групата не каже, че има такава алтернатива, индивидите не могат да ги възприемат и се конфронтират с мнозинството.

- Страх от разстройство на груповата дейност (операции) – във всяка група има групови цели, около които е организирана груповата дейност. Индивидите обикновено избягват независими (отклоняващи се) действия поради страх да не попречат (блокират) постигането на груповите цели.

- Отсъствие на комуникация между груповите членове – това е липса на информация, че и други членове на групата биха се присъединили към отклоняващото се поведение. Индивидът, който е склонен на такъв вид поведение не знае дали другите биха го последвали.

- Липса на чувства за отговорност към резултатите на групата – индивидите понякога виждат, че групата и нейната дейност вървят към провал, че конформното поведение води към лоши резултати, но не се чувстват персонално отговорни за това.

- Чувство на безпомощност – апатия, себеправдание “Нищо не зависи от мен.”.

Групово влияние е друг групов процес. Групата по принцип се приема, че влияе върху членовете ѝ и това влияние не е свързано само с конформизма, а също така и с цялостното поведение, атитюдите, ценностната система, промяна на ролите и т.н. Човешката личност се формира в групата, като човек през целия си живот присъства в една или друга група, където се формира, реализира и т.н. Някои автори смятат, че когато човек попада в група за по-дълго време, минава през 5 последователни фази:

1. Перспек-тивен член

2. Нов член

3. Пълнен член

4. Маргинален член

5. Бивш член

1. *Перспективен член* – преди да попадне в групата. Това е процесът на изследване на самата група (цели, норми, ръководители). С тази фаза се отбелязва моментът, когато индивидът все още не е член и му предстои да стане – фаза на изследване на кандидата за член.

2. *Нов член* – влизане в групата. Характеризира се със специфични функции на новите членове. От тях се очаква да имат по-конформно поведение, да са тревожни, стресирани и т.н. През този етап започва процес на социализация на новия член, а също така е начало и на процесът на приемане от групата. В резултат на това следва другият етап – пълен член.

3. *Пълен член на групата* – след като е завоювал мястото си, новопостъпилият започва да го поддържа (статус, реноме и др.). това може да трае различно в зависимост колко време ще бъде в съответната група. По-късно на този етап започва тенденция на ресоциализация, като в този момент индивидът може да си позволи нарушаване границата на баланс (отклоняване от обичайното поведение поради различни причини – пенсиониране, преместване на нова работа, напускане и др.). При наличието на такава тенденция следва, както споменахме, тенденция на ресоциализация и индивидът от пълен член се превръща в маргинален член на групата.

4. *Маргинален член* – в групата, но е неин страничен член, не се отчита за важен за съществуването на групата.

5. *Бивш член* – излизане от групата, а преживяванията, докато е бил вътре, остават под формата на спомен.

Съществуват и конкретни въздействия на групата върху поведението на членовете, които в конкретни случаи са осезаеми и са изследвани, проучвани и т.н. Когато 1 индивид се намира в група, тя му влияе като отделя латентна енергия, която води до успешно изпълнение на задачите. Но членството в група води не само до положителни страни, но има и някои негативи. Изводи:

- Доказано е, че при присъствието на другите се повишава възбудимостта на този, който върши действието, което от своя страна води до повишаване на усилията. Повишеното усилие, ако е доминантно (индивидът владее изпълнението), се постигат успехи и обратно (ако не е доминантно и не се владее изпълнението, се стига до неуспех).

- Различни изследвания, правени в публика от слепи или глухи хора показват, че има опосредстваща променлива, която е от значение – оценката на другите. Въпросът не е само до тяхното физическо присъствие. Доказва се това, че възможността аудиторията да прави преценка, влияе върху самото изпълнение. Допълнителни изследвания показват, че ако индивидът е индиферентен към оценката на публиката, тя не оказва влияние върху изпълнението му. Доказва се, че аудиторията влияе върху изпълнението, ако това влияние има възнаграждаващ ефект. Какъвто и да е възнаграждаващият ефект, ако изпълнението не е усвоено перфектно, не може да бъде изпълнено перфектно. Ако тя одобри изпълнението и изпълнителят се оценява като такъв.

В присъствието на група индивидът повишава усилията си и това е валидно, ако той извършва дейността сам, а всички го гледат. Но при други възможни варианти индивидът много често намалява усилията си, когато е в условия на група. Рингелман забелязва, че хората вътре в групата някак си не полагат толкова големи усилия за изпълнение на задачата/действието. Оказва се, че когато хората са в група, те намаляват усилията си. В началото обяснението на тези резултати е свързано с идеята, че когато хората са в група, не координират ефективно своите действия. В последствие се стига до заключението, че съществува феноменът **“социална безотговорност”** (или социална ленност), при която индивидите, вероятно защото се чувстват анонимни в условия на група, намаляват усилията си, влагани в груповите действия. Действието на тази обща тенденция също се разгръща при определени условия. Изследванията показват, че социалната безотговорност нараства с повишаване размера на групата (колкото по-малка е групата, толкова по-отговорни са членовете ѝ). Мениджърът има за цел да намали действието на този феномен, а въпросът е кога става това. Доказано е, че социалната безотговорност намалява, когато е налице в групата действието на друг групов процес -

социална компенсация

. Той е налице тогава, когато лидерите на групите (или по-компетентните индивиди) чувстват, че трябва да окажат подкрепа на по-слабите (аутсайдерите). Тогава не само лидерите и по-компетентните, но и по-слабите се мобилизират за по-високи изпълнения.

Друг вариант за понижаване на социалната безотговорност е наличието на възможност да се идентифицират резултатите от изпълнението. Изследванията, при които се маркират изработените детайли и на база на контрол, могат да се идентифицират. Има изследвания, където се появява този феномен при мъжете и жените, и е доказано, че се среща повече при мъжете и при източните култури, където е прието повечето дейности да се извършват групово.

Деиндивидуализация и анонимност – т.нар. социална безотговорност е свързана с

липсата на възможност за самоидентификация и по този начин индивидите се освобождават от социалните си задръжки и нормите. С други думи, когато човек е погълнат от групата, е налице процес на деиндивидуализация. От значение е не само размерът на групата, а възможността човек да се скрие в нея. Деиндивидуализацията може да се получи при всички условия, които създават анонимност (примерно интернет, карнавал, бал с маски, в армията с еднакви униформи), като по този начин падат всички механизми за самоидентификация.

В почти всяка група се забелязва девиантно поведение. Отклоняването от груповите норми поражда други групови процеси, които са изследвани и категоризирани, като **груповата поляризация и влиянието на малцинството**. Когато един индивид или група реализира отклоняващо се поведение, има 3 модел на взаимодействие между мнозинството и малцинството.

I. Мнозинството може да се опитва да влияе върху девиантните (отклоняващите се) чрез групов натиск, заплахи, убеждение и др. Мнозинството се стреми да направи малцинството отново конформно. Дали девиантната личност ще стане отново конформна зависи от много фактори: степен на девиантност (ако тя е сериозна, се наказва сурово от мнозинството), статус на девиантния (лицата с висок статус обикновено не се наказват от мнозинството, дори и за малки отклонения; при лицата с нисък статус е обратното). Ако обаче лицата с висок статус имат големи нарушения, които спъват постигането на груповите цели, се наказват много сурово от мнозинството. Този феномен се нарича *“статус на уязвимост”*.

II. Мнозинството може да отхвърли девиантния, да го изолира или изключи. Отхвърлянето е свързано с освобождаване на групата от девиантния, като съществуват различни форми на отхвърляне - понижаване в длъжност или статуса, психологическа изолация, изключване от самата група. В този случай отхвърлянето е много по-високо, ако индивидът е с висок статус и ако той заеме крайни позиции и неговата девиантност пречи за постигането на груповите цели.

III. Девиантният може да окаже влияние на мнозинството и то да промени своята позиция. То влияе на мнозинството с цел да реализира т.нар. *“иновационно поведение”*. Много често в групата индивидите се отклоняват, не защото се стремят да постигнат лични цели и интереси, а защото смятат, че правилата са погрешни и трябва да бъдат променени. Това желание за промяна на правилата се нарича *“иновационно поведение”*. То може да се реализира от една личност, но тя може да привлече към себе си и други, като по този начин образуват девиантно малцинство, което се стреми към две неща - да

промени груповите норми или да промени груповите цели.

Промяната на груповите норми е по-лесна за разлика от груповите цели. Ако обаче мнозинството бездейства или не успява да постигне груповите цели, то последните се променят. Промяната на груповите норми е по-лесна, ако инициаторът е индивид с висок статус. Тя е възможна, когато субектът е активното малцинство, но при определени условия:

- ако активното малцинство е последователно в гледната си точка. Ако има дори и един член на малцинството, който се държи в обратна посока, то следва неуспех.
- ако активното малцинство е гъвкаво в своя стил на преговаряне (поведение).
- свързано е със степента, до която групата на мнозинството възприема членовете на активното малцинство като подобни на тях.