

इकाई-7

समूह प्रक्रियाएँ एवं सामाजिक प्रभाव

इस अध्याय को पढ़ने के बाद आप –

- समूह का अर्थ समझ सकेंगे।
- समूह निर्माण प्रक्रिया समझ सकेंगे।
- समूहों के प्रकार जान सकेंगे।
- सामाजिक प्रभाव की विधियों को समझ सकेंगे।
- समूह द्वंद्व का अर्थ एवं इसे दूर करने के उपाय सीख सकेंगे।

परिचय (Introduction)

हम अपने दैनिक जीवन में अन्य व्यक्तियों के साथ अंतःक्रिया करते हैं। कभी हम अपने परिवार के साथ होते हैं, कभी सहपाठियों या मित्रों के साथ होते हैं। कार्यरत व्यक्ति ऑफिस में अन्य कर्मचारियों के साथ रहते हैं। शाम को खेलते समय अन्य खिलाड़ियों के साथ टीम के रूप में रहते हैं। इसका अर्थ यह है कि समाज में रहते हुए हम व्यक्तियों के साथ निरन्तर समूह बनाते हैं और विभिन्न क्रियाकलाप करते हैं। चूंकि मानव एक सामाजिक प्राणी है। वह अपने जीवन में विभिन्न समूहों में भागीदारी करते हैं। हमारा व्यवहार इन समूहों द्वारा प्रभावित होता है। साथ ही हमारा व्यवहार भी इन समूहों को प्रभावित करता है। प्रस्तुत अध्याय के प्रथम भाग में समूह की परिभाषा, समूह निर्माण एवं समूहों के प्रकार का वर्णन होगा। इसी अध्याय के द्वितीय भाग में सामाजिक प्रभाव एवं इसकी प्रविधियों का अध्ययन करेंगे।

समूह शब्द भिन्न भिन्न अर्थों में उपयोग होता है। आम बोलचाल की भाषा में बस में या रेल में एक साथ यात्रा कर रहे यात्रियों को भी समूह कह दिया जाता है। कभी कभी समूहों को वर्गीकरण के आधार पर भी नाम दे दिया जाता है जैसे छात्रों का समूह, शिक्षकों का समूह। मनोवैज्ञानिक दृष्टि से समूह का अर्थ अलग होता है।

समूह का अर्थ (Meaning of Group)

मनोविज्ञान में समूह को दो या दो से अधिक व्यक्तियों की सामाजिक इकाई के रूप में परिभाषित किया गया है। समूह के सभी सदस्य किसी विशिष्ट उद्देश्य, कार्य या लक्ष्य की प्राप्ति हेतु एक दूसरे से जुड़े रहते हैं। इसका एक निश्चित आकार होता है। मनोवैज्ञानिक क्रेच, क्रचफिल्ड एवं बैलेची के अनुसार एक मनोवैज्ञानिक समूह दो या दो से अधिक व्यक्तियों का कहा जाता है जिसमें समूह के सदस्यों में परस्पर निर्भरता होती है। समूह के सदस्य किसी समान विचारधारा, विश्वास, मूल्य या मानदण्ड के आधार पर एक दूसरे से जुड़े रहते हैं। इन्हीं के आधार पर उनका व्यवहार निर्धारित होता है। बस या रेल के यात्रियों को मनोवैज्ञानिक दृष्टि से समूह इसीलिए नहीं कहा जा सकता क्योंकि ये सभी व्यक्ति एक दूसरे से सम्बन्धित नहीं होते हैं हालांकि इनका उद्देश्य एक ही, साथ यात्रा करना, होता है। इन समूहों में जो सामाजिक या आपसी अन्तर्क्रिया होती है वह अपेक्षाकृत अस्थायी होती है।

इस प्रकार समूह की निम्न विशेषताएं निर्धारित की जा सकती हैं –

- यह दो या दो से अधिक व्यक्तियों की सामाजिक इकाई है। यह व्यक्ति स्वयं को समूह का एक भाग समझता है।
- समूह के सभी सदस्यों की अभिप्रेरणाएं या लक्ष्य एक समान होते हैं।
- समूह के सभी सदस्य एक दूसरे पर निर्भर करते हैं। समूह के एक सदस्य के कार्य दूसरे सदस्य पर प्रभाव डालते हैं। जैसे दल के एक खिलाड़ी द्वारा महत्वपूर्ण कैच छोड़ दिये जाने का प्रभाव अन्य

खिलाड़ियों सहित पूरी टीम पर पड़ता है।

- समूह के प्रतिमान या मानक (norms) निर्धारित होते हैं। जो समूह के सदस्यों के अपेक्षित व्यवहार को निर्धारित करते हैं।
- समूह में नेता या मुखिया होता है जो किसी समूह की क्रियाओं को नियन्त्रित या संचालित करता है जिससे निर्धारित लक्ष्य प्राप्त कर सके। समूह के सदस्यों की क्रियाओं में तालमेल (coordination) बिठाता है।

समूह निर्माण (Group Formation)

अन्य व्यक्तियों के साथ मिलकर समूह निर्माण करने के कई कारण होते हैं। समूह निर्माण आराम की अनुभूति और सुरक्षित रहने की दृष्टि से होता है। कई समूहों का सदस्य बनने से व्यक्ति की प्रतिष्ठा या हैसियत में वृद्धि या शक्ति बोध होता है। इनके अलावा आत्म सम्मान में वृद्धि, मनोवैज्ञानिक और सामाजिक आवश्यकताओं की पूर्ति, लक्ष्य प्राप्ति, सूचना या ज्ञान प्राप्त करना आदि भी किसी समूह में शामिल होने के कारण हो सकते हैं। समूह निर्माण एक प्रक्रिया के तहत होता है। ऐसा नहीं होता कि जिस समय आप अन्य लोगों के सम्पर्क में आते हैं, एक समूह का निर्माण हो जाता है। टुकमैन (Tuckman) के अनुसार समूह पांच विकासात्मक प्रक्रमों से गुजरता है।

1. निर्माण अवस्था (Forming Stage)

इस अवस्था में लोग पहली बार मिलते हैं तो लक्ष्य के सम्बन्ध में अनिश्चितता (uncertainty) होती है। इस अवस्था में लोग एक दूसरे को जानने का प्रयत्न करते हैं। एक दूसरे की समूह सदस्य बनने की उपयुक्तता का मूल्यांकन करते हैं।

2. झंझावात अवस्था (Storming Stage)

इसमें समूह के सदस्यों के मध्य समूह के लक्ष्य क्या होंगे, अन्य लक्ष्यों की प्राप्ति कैसे करें, समूह को नियन्त्रित कौन करेगा, कौनसा सदस्य क्या कार्य करेगा आदि प्रश्नों को लेकर द्वन्द्व चलता रहता है। इन सभी प्रश्नों के समाधान को लेकर समूह के सदस्यों में विचार होता है। इनमें मत भिन्नताएं भी सामने आती हैं। इसीलिये इसे झंझावात अवस्था कहते हैं।

3. प्रतिमान अवस्था (Norming stage)

इस अवस्था में द्वितीय झंझावात अवस्था के परिणामस्वरूप कुछ निर्णय ले लिये जाते हैं। समूह के इन निर्णयों, नियमों को समूह प्रतिमान (norms) कहा जाता है। यह प्रतिमान समूह के सदस्यों के व्यवहार को निर्धारित करने हेतु आधार का कार्य करते हैं।

4. निष्पादन अवस्था (Performing stage) समूह की संरचना इस अवस्था तक विकसित हो जाती है और अब समय कार्य करने का होता है। सभी सदस्य लक्ष्य प्राप्ति हेतु अपना अपना पूर्व निर्धारित कार्य या जिम्मेदारी पूर्ण करते हैं।

5. समापन अवस्था (Adjourning stage)

इस अवस्था में समूह कार्य पूर्ण हो जाने एवं लक्ष्य की पूर्ति हो जाने पर समूह भंग हो जाता है या समाप्त हो जाता है।

समूहों के प्रकार (Types of groups)

मानव समूह कई प्रकार के होते हैं। विभिन्न कसौटियों के आधार पर मानव समूह के निम्न प्रकार बताए गए हैं।

प्राथमिक एवं द्वितीयक समूह

प्राथमिक समूह ऐसे समूह को कहते हैं जिनके सदस्यों के बीच घनिष्ठ एवं प्रत्यक्ष सम्बन्ध होते हैं। प्राथमिक समूह में सदस्यों की संख्या कम होती है। इनका आकार प्रायः छोटा होता है। समूह के सदस्यों में एक दूसरे के प्रति सहयोग, प्रेम की भावना गहरी होती है। ऐसे समूह अनौपचारिक होते हैं। परिवार एवं मित्रों का समूह इसके उदाहरण है। प्राथमिक समूह का अस्तित्व अन्य समूहों की अपेक्षा स्थायी होता है।

द्वितीयक या गौण समूह प्राथमिक समूह के ठीक विपरीत गुणों वाला होता है। द्वितीयक समूह के सदस्यों में वैयक्तिक आवेष्टन कम होता है। इनमें आपस में घनिष्ठ सम्बन्ध भी नहीं होता है। द्वितीयक समूह का आकार बड़ा होता है। इसमें सदस्यों की संख्या अधिक होती है। सरकारी दफ्तर, फैक्ट्री, विद्यालय के कर्मचारियों का समूह द्वितीयक समूह के उदाहरण हैं। ऐसे समूहों का उद्देश्य किसी लक्ष्य को प्राप्त करना होता है। सदस्यों के मध्य अनौपचारिक सम्बन्ध होते हैं।

औपचारिक एवं अनौपचारिक समूह

औपचारिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसका निर्माण किसी विशेष नियम तथा विधान के अनुसार होता है। साथ ही समूह के प्रत्येक सदस्य की एक विशेष भूमिका होती है। औद्योगिक संगठन, विश्वविद्यालय, लोक सेवा आयोग आदि इसके उदाहरण हैं। औपचारिक समूहों का निर्माण किसी विशेष उद्देश्य के लिये किया जाता है। औपचारिक समूह की विशेषताएं द्वितीयक समूहों से मिलती हैं।

अनौपचारिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसके निर्माण के लिये कोई निश्चित नियम तथा कानून नहीं होते हैं। ये स्वाभाविक रूप से बनते हैं। इसके सदस्यों में हम की भावना अधिक होती है। इसका आकार प्रायः छोटा होता इसकी विशेषताएं प्राथमिक समूहों के समान ही हैं।

एकान्तिक एवं अन्तर्वेशिक समूह

एकान्तिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसकी सदस्यता किसी विशेष श्रेणी के लोगों के लिये ही होती है। जैसे डॉक्टरों का समूह, इंजीनियरों का समूह, विश्वविद्यालय शिक्षकों का समूह आदि इसके उदाहरण हैं।

अन्तर्वेशिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसकी सदस्यता कोई भी व्यक्ति ले सकता है। इसके लिये किसी विशेष श्रेणी या वर्ग का होना आवश्यक नहीं होता है। राजनीतिक पार्टी अन्तर्वेशिक समूह का उदाहरण है। अन्तर्वेशिक समूह का आकार एकान्तिक समूह की तुलना में बड़ा होता है।

आकस्मिक समूह तथा प्रयोजनात्मक समूह

आकस्मिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसका निर्माण किसी परिस्थितिवश अचानक हो जाता है। इनका निर्माण किसी पूर्व निर्धारित उद्देश्य या प्रयोजन के तहत नहीं होता है। उदाहरण के लिये जब कुछ अजनबी व्यक्ति किसी चौराहे पर एक समस्या के समाधान के लिये या किसी दुर्घटनाग्रस्त व्यक्ति की मदद करने, उसे अस्पताल पहुंचाने के लिये कार्यात्मक रूप से संगठित हो जाते हैं तो यह आकस्मिक समूह का उदाहरण है।

प्रयोजनात्मक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसका निर्माण पूर्व निश्चित उद्देश्य के अनुसार होता है। उदाहरण के लिये विद्यालय एक प्रयोजनात्मक समूह है जो शिक्षा प्रदान करने के उद्देश्य से बनाया जाता है।

सामाजिक प्रभाव (Social Influence)

मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। सामाजिक अन्तर्क्रिया द्वारा प्रत्येक व्यक्ति दूसरे व्यक्तियों के व्यवहार को प्रभावित करता है। शिक्षक अपने छात्रों को, अभिभावक अपने बच्चों को एवं एक सेल्समेन अपने ग्राहकों को प्रभावित करता है। इसे सामाजिक प्रभाव कहते हैं। सामाजिक प्रभाव का मतलब किसी

व्यक्ति की मनोवृत्ति एवं व्यवहार में उस परिवर्तन से होता है जो अन्य व्यक्तियों द्वारा उत्पन्न किया जाता है। यह सामाजिक प्रभाव दूसरे लोगों की काल्पनिक या वास्तविक उपस्थिति दोनों द्वारा प्रभावित होता है। हमारे अध्यापक, मित्र, रेडियो, टेलीविजन के विज्ञापन आदि भी किसी न किसी प्रकार सामाजिक प्रभाव उत्पन्न करते हैं।

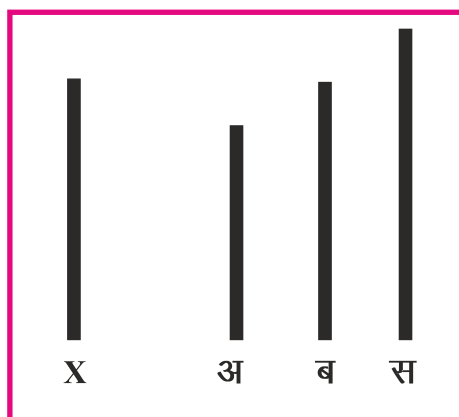
सामाजिक प्रभाव के तहत व्यक्ति तीन प्रकारों द्वारा प्रभावित होते हैं।

1. अनुरूपता
2. अनुपालन
3. आज्ञापालन

अनुरूपता (Conformity)

प्रत्येक व्यक्ति से यह अपेक्षा की जाती है कि वह समाज के निर्धारित मानकों या नियमों के अनुसार ही व्यवहार करे। यदि व्यक्ति समाज में बने नियमों के अनुरूप व्यवहार करता है तो इसे अनुरूपता कहते हैं। अनुरूपता का अर्थ समूह या समाज के मानक या प्रतिमान अर्थात् समूह के अन्य सदस्यों की प्रत्याशाओं के अनुसार व्यवहार करने से है। उदाहरण के लिये वाहन चलाते समय हम सभी ट्रेफिक नियमों का पालन करते हैं जिससे कि सड़क पर यातायात सुचारु रह सके। यह अनुरूपता है। सभी व्यक्ति राशन की दुकान पर सामान लेते समय लाइन में खड़े रहकर अपने अवसर की प्रतीक्षा करते हैं, यह भी अनुरूपता है। इन उदाहरणों में ट्रेफिक नियम, राशन लेने के नियम सामाजिक मानक हैं जिन्हें व्यक्ति मानता है। ऐसा हमेशा नहीं होता है कि व्यक्ति इन समाज के नियमों को मन से स्वीकार करता हो, परन्तु अधिकतर व्यक्ति ऐसा कर रहे हैं, इसलिये वह भी इन नियमों का पालन करता है। अर्थात् कभी कभी व्यक्ति अपनी इच्छा से समूह के निर्णय को स्वीकार कर लेता है, परन्तु कभी कभी नहीं चाहते हुए भी उसे समूह के निर्णय को स्वीकार करना पड़ता है। अनुरूपता के तहत निर्णय लेते समय व्यक्ति को मानसिक संघर्ष या दबाव का सामना करना पड़ता है। यह संघर्ष व्यक्ति के विचारों एवं समाज के नियमों में भिन्नता के कारण होता है। व्यक्ति द्वारा नहीं चाहते हुए भी दबाव में आकर समूह के निर्णय के साथ बने रहने की प्रवृत्ति को मनोविज्ञान में समूह दबाव कहा गया है।

अनुरूपता को समझने के लिये विभिन्न मनोवैज्ञानिकों शेरीफ, सोलोमन ऐश एवं क्रचफिल्ड द्वारा प्रयोग किये गये हैं। इनमें हम ऐश द्वारा समूह दबाव पर किये गये प्रयोग का अध्ययन करते हैं।



चित्र 7.1 : सोलोमन ऐश द्वारा किये गये प्रयोग में मानक रेखा व तीन तुलनात्मक रेखाएं

सोलोमन ऐश ने अपने प्रयोग में यह जानना चाहा कि यदि किसी समूह के सभी सदस्य (एक को छोड़कर, जो कि वास्तविक प्रयोज्य था) किसी परिस्थिति में उपलब्ध विकल्पों में से एक जैसा उत्तर (लेकिन गलत) देते हैं। सभी व्यक्तियों के एक समान उत्तर देने से वास्तविक प्रयोज्य जिस पर कि प्रयोग

किया जा रहा है, के उत्तर पर क्या प्रभाव पड़ता है। क्या वह भी समूह के दबाव में आकर अपना उत्तर गलत ही देता है? ऐश द्वारा किये गये प्रयोग में 7 व्यक्तियों के एक समूह में एक व्यक्ति वास्तविक प्रयोज्य था, शेष छह व्यक्ति प्रयोगकर्ता के ही साथी थे। सभी प्रतिभागियों को एक मानक रेखा दिखाई गई, जिसकी तुलना तीन विभिन्न लम्बाई की तुलनात्मक रेखाओं (अ, ब, स) से करते हुए यह बताना था कि इन तीनों में से कौनसी रेखा 'मानक रेखा' के समान लम्बाई की है। सभी प्रतिभागी जो कि प्रयोगकर्ता के पहले से विश्वास में लिये गये साथी थे, ने पूर्वनियोजित रूप से समान परन्तु गलत उत्तर दिये। इसके बाद वास्तविक प्रयोज्य से उसका उत्तर पूछा गया। ऐसे कुल 12 प्रयास किये गये। यद्यपि वास्तविक प्रयोज्य यह जानता था कि उत्तर गलत फिर भी क्या वास्तविक प्रयोज्य अन्य व्यक्तियों के निर्णय के प्रति अनुरूपता दर्शाता है या नहीं? क्या प्रयोज्य समूह के विपरीत अपने स्वयं के निर्णय पर अधिक विश्वास करता है? ऐश के प्रयोग में यह पाया गया कि लगभग 67 प्रतिशत प्रयोज्यों ने समूह दबाव में आकर अपना उत्तर समूह के उत्तर के समान दिया एवं अनुरूपता प्रदर्शित की।

अनुपालन (Compliance)

जब कोई व्यक्ति दूसरे व्यक्ति के अनुरोध या निवेदन के अनुरूप व्यवहार करता है तो उसे अनुपालन कहा जाता है। किसी सेल्समेन के हमारे घर पर आने पर जिस प्रकार का व्यवहार प्रदर्शित किया जाता है, वह अनुपालन का एक अच्छा उदाहरण है। नेता द्वारा जनता से उन्हें वोट देने का अनुरोध करना भी अनुपालन का उदाहरण है। अन्य लोगों द्वारा अपनी बात मानने के लिये निम्न प्रविधियों का उपयोग होता है।

चाटुकारिता (Ingratiation)

इस प्रकार की प्रविधि में व्यक्ति किसी विशिष्ट व्यक्ति की बातों में हाँ में हाँ मिलाते हैं। विशिष्ट व्यक्ति का गुणगान उन्हीं के समक्ष करते हैं। ऐसा करने से विशिष्ट व्यक्ति उन्हें पसंद करने लगता है एवं चाटुकारिता कर रहे व्यक्तियों की इच्छाओं एवं अनुरोधों को स्वीकार कर लेता है।

पारस्परिकता (Reciprocity)

इस प्रविधि का आधार यह परिकल्पना है कि जब हम किसी व्यक्ति को कोई लाभ पहुंचाते हैं तो वह व्यक्ति भी हमें भविष्य में कोई लाभ पहुंचा सकता है। इस प्रविधि में जब व्यक्ति को दूसरे व्यक्ति से कोई कार्य करवाना होता है तो वह पहले उसके छोटे मोटे सभी अनुरोधों को मान लेता है जिससे कि वह बाद में उस व्यक्ति से अपनी इच्छाओं, अनुरोधों को स्वीकार करा सके।

बहुल निवेदन (Multiple Requests)

इस प्रविधि में कई तकनीकियाँ शामिल हैं, जिनको यहां समझाया गया है।

अंगुली पकड़कर हाथ पकड़ना (The-Foot-in-the-door-technique)

इसमें लक्षित व्यक्ति से पहले छोटे अनुरोध किये जाते हैं जिन्हें व्यक्ति आसानी से स्वीकार कर सकता है। जब लक्षित व्यक्ति इन अनुरोधों को मान लेता है, इससे सम्बन्धित कार्य पूर्ण कर लेता है, इसके बाद लक्षित व्यक्ति के सामने बड़े अनुरोध रखे जाते हैं। अर्थात् किसी छोटे काम को करवाने के बाद लक्षित व्यक्ति से किसी बड़े काम को भी पूर्ण करने का अनुरोध किया जाता है। लक्षित व्यक्ति अपने व्यवहार में एकरूपता बनाए रखने हेतु बड़े अनुरोधों को भी सामान्यतया स्वीकार कर लेता है।

बड़ी मांग बता कर छोटी मांग पूर्ति करना (The-door-in-the-face technique)

इस तकनीक में लक्षित व्यक्ति के सामने पहले कोई बड़ी मांग रखी जाती है जिसे वह सामान्यतया पूर्ण नहीं कर पाता है क्योंकि वह अनुरोध बहुत बड़े कार्य करने से सम्बन्धित होता है। इससे

बाद लक्षित व्यक्ति के सामने छोटा अनुरोध, जिसे अनुरोधकर्ता वास्तव में करवाना चाहता था, लक्षित व्यक्ति के सामने रखा जाता है। इस प्रविधि में यह माना जाता है कि एक बार बड़े अनुरोध को मना करने के बाद व्यक्ति यह महसूस करेगा कि कम से कम छोटे अनुरोध को तो स्वीकार कर ही लिया जाएगा। कई बार ऐसा होता भी है।

लो-बॉल तकनीक (Low-ball technique)

इस तकनीक में लक्षित व्यक्ति से जो कार्य करवाना होता है, उसके बारे में पूर्ण सूचना नहीं दी जाती है। इसमें अनुरोध के एक महत्वपूर्ण भाग को लक्षित व्यक्ति से छिपाया जाता है। इसी के कारण अनुरोध लक्षित व्यक्ति को आकर्षक लगता है जिसके परिणामस्वरूप वह उस अनुरोध को स्वीकार कर लेता है। एक बार जब लक्षित व्यक्ति इस अनुरोध का स्वीकार कर लेता है तो उसे अनुरोध के बारे में पहले छिपाई गई जानकारी भी दे दी जाती है। इस तकनीक में ऐसा माना जाता है कि एक बार किसी व्यक्ति ने किसी अनुरोध को स्वीकार कर लिया तो वह उसे पूर्ण करने हेतु प्रतिबद्ध (committed) हो जाते हैं। बाद में अतिरिक्त जानकारी मिलने पर भी कई व्यक्ति अपने पुराने निर्णय पर बने रहते हैं। कई बार विक्रेता इस तकनीक का उपयोग अपने उत्पाद को बेचने के लिये करते हैं। उदाहरण के लिये विक्रेता अपनी स्कीम में किसी वस्तु को मुफ्त में देने की बात कहकर लोगों को अपने काउण्टर पर आकर्षित कर लेते हैं फिर उनसे यह कहा जाता है कि यदि आप इतने रुपये से अधिक की खरीददारी हमारे यहां से करते हैं तो ही यह वस्तु आपको मुफ्त में दी जाएगी।

आज्ञापालन (Obedience)

यह सामाजिक प्रभाव की तीसरी प्रविधि है। इस प्रविधि में सम्बन्धित व्यक्ति/व्यक्तियों को सीधे आदेश देकर कार्य पूर्ण करवाया जाता है। उदाहरण के लिये जिलाधीश अपने अधीनस्थों को आदेश देते हैं। आज्ञापालन में व्यक्ति को आदेश का पालन करना ही होता है, जबकि पहले वर्णित दोनों तकनीकों अनुरूपता एवं अनुपालन में व्यक्ति को स्वतन्त्रता होती है कि वे अनुरोध का पालन करें या नहीं करें।

आज्ञापालन के अध्ययन हेतु मनोविज्ञान में स्टेनले मिलग्राम द्वारा एक अध्ययन किया गया जो काफी चर्चित हुआ। मिलग्राम द्वारा किये गये प्रयोग में एक व्यक्ति, जो वास्तविक प्रयोज्य था, को अन्य व्यक्ति को एक उपकरण के माध्यम से एक स्विच ऑन करके अन्य व्यक्ति को विद्युत आघात देने का आदेश दिया गया। वास्तव में किसी को कोई विद्युत आघात नहीं दिया गया था। लेकिन प्रयोज्य को यह महसूस करवाया गया जैसे वह वास्तव में स्विच ऑन करके विद्युत आघात दे रहा है। ऐसा करने के लिये सामने वाले व्यक्ति से, जिसे विद्युत आघात दिये जा रहे थे, यह अभिनय करने के लिये कहा गया जैसे उसे वास्तविकता में विद्युत आघात लग रहे हों। इसके लिये उसे जोर जोर से चिल्लाना, पैर पटकने आदि शारीरिक संकेत दिखाने को भी कहा गया। प्रयोज्य को धीरे धीरे विद्युत आघात की शक्ति को बढ़ाते हुए विद्युत आघात देने को कहा गया। उनसे कहा गया कि आपका विद्युत आघात देना प्रयोग के लिये अत्यन्त ही आवश्यक है। प्रयोग में यह पाया गया कि अनेक व्यक्तियों ने मिलग्राम के इस आदेश का पालन किया। इस प्रयोग से मिलग्राम ने यह निष्कर्ष निकाला कि किसी व्यक्ति से कोई कार्य करवाने के लिये आज्ञापालन भी एक प्रभावी तकनीक है।

इस प्रकार आपने यह जाना कि किसी व्यक्ति द्वारा कोई कार्य करवाने, सामाजिक मानकों के अनुरूप व्यवहार करने की कई तकनीकियाँ, प्रविधियाँ होती हैं। विभिन्न परिस्थितियों में इनका उपयोग कर व्यक्ति के व्यवहार को प्रभावित किया जा सकता है।

समूह द्वंद्व (Group Conflict)

समूह के सदस्य रहते हुए विभिन्न समूह सदस्यों के मध्य विभिन्न विषयों, लक्ष्यों, कार्य सम्बन्धित बंटवारे, समूह का नेता बनने सम्बन्धी निर्णयों आदि में मत भिन्नता होने के कारण द्वंद्व उत्पन्न हो जाते हैं। समूह के मध्य ही अलग अलग सदस्यों के उपसमूहों (subgroups) का निर्माण हो जाता है। सदस्य

प्रतिस्पर्धी और आक्रामक हो जाते हैं। यह प्रतिस्पर्धाभौतिक एवं सामाजिक संसाधनों के बंटवारे को लेकर हो सकती है। सदस्य व्यक्तिगत योगदान के अनुपात की तुलना लाभ प्राप्ति के अनुपात से करते हैं। इसमें असमानता होने पर समूह में द्वंद्व उत्पन्न होता है। समूह के सदस्यों में आपसी विश्वास कम हो जाता है। समूह के सदस्यों के मध्य सम्प्रेषण (communication) खराब हो जाता है। समूह के बने रहने एवं लक्ष्य प्राप्ति के लिये आवश्यक है कि द्वंद्व का समाधान किया जाए। इनके लिये कुछ युक्तियाँ (strategies) सहायक हो सकती हैं।

द्वंद्व समाधान युक्तियाँ (Conflict resolution strategies)

द्वंद्व के समाधान के लिये सबसे आवश्यक है, द्वंद्व के कारणों को जानना। इसके बाद ही इन कारणों को उत्पन्न करने वाली समूह प्रक्रियाओं को नियन्त्रित किया जा सकता है। समूह द्वंद्व को दूर करने हेतु निम्न प्रयास किये जा सकते हैं।

समूह के सदस्यों के मध्य द्वंद्व के कारणों से सम्बन्धित मुद्दों पर आपसी वार्तालाप कराया जा सकता है, जिससे समूह के सदस्य आपसी विचारधाराओं को अच्छी तरह समझ सकें।

समूह के मानकों को स्पष्ट किया जाए। समूह में संसाधनों/हितों/परिणामों के बंटवारे के नियमों, प्रतिमानों को अधिक स्पष्ट किया जाकर द्वंद्व में कमी की जा सकती है। सभी सदस्यों को इन प्रतिमानों का अनुसरण करने हेतु प्रतिबद्ध किया जाए।

किसी विशेष मुद्दे के कारण द्वंद्व होने पर सम्बन्धित सदस्यों के मध्य समझौता वार्ता (negotiation) कराई जा सकती है। यह वार्ता सामान्यतया किसी तीसरे या तटस्थ पक्ष की उपस्थिति में होती है। दोनों पक्षों द्वारा स्वीकार्य हल ढूँढने का प्रयास किया जाता है।

समूह की सीमाओं का पुनर्निर्धारण करने से प्रत्येक सदस्य को स्वयं की जिम्मेदारियों, अधिकारों, सीमाओं का ज्ञान होगा। इनका उल्लंघन करने वाले पर उचित निर्णय समूह के अन्य सदस्य मिलकर ले सकते हैं, जिससे कि अन्य सदस्य ऐसा व्यवहार प्रदर्शित नहीं करें।

महत्वपूर्ण बिन्दु (Important Points)

मनोविज्ञान में समूह को दो या दो से अधिक व्यक्तियों की सामाजिक इकाई के रूप में परिभाषित किया गया है। समूह के सभी सदस्य किसी विशिष्ट उद्देश्य, कार्य या लक्ष्य की प्राप्ति हेतु एक दूसरे से जुड़े रहते हैं।

समूह के प्रतिमान या मानक (norms) निर्धारित होते हैं। जो समूह के सदस्यों के अपेक्षित व्यवहार को निर्धारित करते हैं।

समूह निर्माण एक प्रक्रिया के तहत होता है। टकमैन के अनुसार समूह निर्माण की पाँच अवस्थाएँ होती हैं। निर्माण अवस्था, झंझावात अवस्था, प्रतिमान अवस्था, निष्पादन अवस्था, एवं समापन अवस्था।

समूहों के कई प्रकार होते हैं। प्राथमिक समूह ऐसे समूह को कहते हैं जिनके सदस्यों के बीच घनिष्ठ एवं प्रत्यक्ष सम्बन्ध होते हैं। परिवार एवं मित्रों का समूह इसके उदाहरण हैं। द्वितीयक समूह के सदस्यों में आपस में उतना घनिष्ठ सम्बन्ध नहीं होता है। सरकारी दफ्तर, फ़ैक्ट्री, विद्यालय के कर्मचारियों का समूह द्वितीयक समूह के उदाहरण हैं।

औपचारिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसका निर्माण किसी विशेष नियम तथा विधान के अनुसार होता है। अनौपचारिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसके निर्माण के लिये कोई निश्चित नियम तथा कानून नहीं होते हैं। ये स्वाभाविक रूप से बनते हैं।

अनौपचारिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसके निर्माण के लिये कोई निश्चित नियम तथा कानून नहीं होते हैं। ये स्वाभाविक रूप से बनते हैं।

एकान्तिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसकी सदस्यता किसी विशेष श्रेणी के लोगों के लिये ही होती है, जैसे डॉक्टरों का समूह।

अन्तर्वेशिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसकी सदस्यता कोई भी व्यक्ति ले सकता है। इसके

लिये किसी विशेष श्रेणी या वर्ग का होना आवश्यक नहीं होता है। राजनीतिक पार्टी अन्तर्वेशित समूह का उदाहरण है।

आकस्मिक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसका निर्माण किसी परिस्थिति वश अचानक हो जाता है। जैसे कुछ अजनबी व्यक्ति किसी चौराहे पर किसी की मदद करने के लिये संगठित हो जाते हैं। प्रयोजनात्मक समूह ऐसे समूह को कहा जाता है जिसका निर्माण पूर्व निश्चित उद्देश्य के अनुसार होता है। उदाहरण के लिये विद्यालय शिक्षा प्रदान करने हेतु निर्मित समूह है।

सामाजिक अन्तर्क्रिया द्वारा प्रत्येक व्यक्ति दूसरे व्यक्तियों के व्यवहार को प्रभावित करता है। इसे सामाजिक प्रभाव कहते हैं।

सामाजिक प्रभाव का मतलब किसी व्यक्ति की मनोवृत्ति एवं व्यवहार में उस परिवर्तन से होता है जो अन्य व्यक्तियों द्वारा उत्पन्न किया जाता है।

सामाजिक प्रभाव के तहत व्यक्ति तीन प्रकारों द्वारा प्रभावित होते हैं, अनुरूपता, अनुपालन एवं आज्ञापालन।

अनुरूपता का अर्थ समूह या समाज के मानक या प्रतिमान अर्थात् समूह के अन्य सदस्यों की प्रत्याशाओं के अनुसार व्यवहार करने से है। उदाहरण के लिये वाहन चलाते समय हम सभी ट्रेफिक नियमों का पालन करते हैं।

जब कोई व्यक्ति दूसरे व्यक्ति के अनुरोध या निवेदन के अनुरूप व्यवहार करता है तो उसे अनुपालन कहा जाता है। जैसे किसी सेल्समेन द्वारा किये गये सीधे निवेदन को स्वीकार करना अनुपालन है।

आज्ञापालन में सम्बन्धित व्यक्ति/व्यक्तियों को सीधे आदेश देकर कार्य पूर्ण करवाया जाता है। समूह के सदस्य रहते हुए विभिन्न समूह सदस्यों के मध्य विभिन्न विषयों, लक्ष्यों, कार्य सम्बन्धित बंटवारे, समूह का नेता बनने सम्बन्धी निर्णयों आदि में मत भिन्नता होने के कारण द्वंद्व उत्पन्न हो जाते हैं।

समूह के सदस्यों के मध्य द्वंद्व के कारणों से सम्बन्धित मुद्दों पर आपसी वार्तालाप कराया जा सकता है। इसके अतिरिक्त अन्य प्रयास भी किये जाने चाहिये।

अभ्यास प्रश्न

बहुविकल्पीय प्रश्न

- परिवार किस प्रकार का समूह है?
अ. आकस्मिक ब. औपचारिक
स. प्राथमिक द. द्वितीयक
- जब कुछ अजनबी व्यक्ति किसी चौराहे पर किसी दुर्घटनाग्रस्त व्यक्ति की मदद करने के लिये समूह बना ले तो यह किस प्रकार का समूह का उदाहरण है?
अ. प्राथमिक ब. आकस्मिक
स. प्रयोजनात्मक द. एकान्तिक
- निम्न में से कौनसी समूह निर्माण की अवस्था नहीं है?
अ. निष्पादन अवस्था ब. निर्माण अवस्था
स. सुषुप्त अवस्था द. प्रतिमान अवस्था
- समूह निर्माण की वह अवस्था जिसमें समूह के नियम या मानक निर्धारित किये जाते हैं, कहलाती है –
अ. झंझावात अवस्था ब. निर्माण अवस्था
स. समापन अवस्था द. प्रतिमान अवस्था
- ‘अंगुली पकड़ कर हाथ पकड़ना’ सामाजिक प्रभाव की किस तकनीक का उदाहरण है?
अ. अनुरूपता ब. अनुपालन
स. चाटुकारिता द. आज्ञापालन

लघूत्तरात्मक प्रश्न

1. समूह किसे कहते हैं?
2. प्राथमिक समूह को परिभाषित करें।
3. आकस्मिक एवं प्रयोजनात्मक समूह में क्या अन्तर है?
4. औपचारिक समूहों के कुछ उदाहरण दीजिए।
5. समूह निर्माण की झंझावात अवस्था को समझाइये।
6. समूह निर्माण की अवस्थाओं के नाम लिखें।
7. सामाजिक प्रभाव किसे कहते हैं?
8. चाटुकारिता किसे कहते हैं?
9. अनुपालन को परिभाषित करें।
10. अनुरूपता एवं अनुपालन में अन्तर समझाइये।

दीर्घउत्तरात्मक प्रश्न

1. समूह क्या है? समूह की विभिन्न विशेषताओं को समझाइये।
2. समूह के विभिन्न प्रकारों को उदाहरण देते हुए समझाइये?
3. समूह निर्माण की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।
4. समूह दबाव किसे कहते हैं समूह दबाव पर किये गये प्रयोग को समझाइये।
5. सामाजिक प्रभाव के मुख्य प्रकार कौनसे हैं? अनुरूपता की तकनीकों को उदाहरण सहित समझाइये।
6. अनुपालन की बहुल तकनीकों के विभिन्न प्रकारों को उदाहरण सहित समझाइये।
7. आज्ञापालन किसे कहते हैं। आज्ञापालन पर मिलर द्वारा किये गये प्रयोग को समझाइये।
8. समूह द्वंद्व किसे कहते हैं। समूह द्वंद्व का समाधान कैसे किया जा सकता है?

बहुविकल्पीय प्रश्नों के उत्तर

1. स
2. ब
3. स
4. द
5. ब