

ismerteket a szociális csoportmunkások többet használnak, ez betölthetné az egyéni dinamikák területét jellemző elméleti hiányokat a reciprok modell logikájának megértése nélkül (Levine, 1965).

A csoportrendszer elmélete hasonlóképpen kidolgozatlan. Schwartz nem szentel kellő figyelmet a csoportrendszerek közötti hasonlóságoknak vagy eltéréseknek. Sőt, míg ez a modell hasznos a csoportok kezdeti szakaszában, később nem nyújt megfelelő keretet a csoportban bekövetkező változások követéséhez. Így a modell nem veszi figyelembe azt, amit a csoportmunkások tapasztalati úton megfigyeltek, és amit a kiscsoportokról készült tudományos tanulmányokból ismertünk. A csoportfejlődést e modell leegyszerűsítve fogja föl, anélkül, hogy számolna azon új szintekkel, melyek a csoporttapasztalat és az élet teljesítmények eredményeképpen jönnek létre.

Schwartz modelljéből fájdalmasan hiányzik a csoportprogram bármilyen tisztázása. A modellből könnyen levonható az a következtetés, hogy a vita vagy beszélgetés minden más kommunikációs eszköz fölött áll.

A reciprok modell kiemelkedő újítása a kölcsönös segítségnyújtási rendszer és az ebből következő szakmai beavatkozási módszerek megalkotása. Az, amit a múltban bizonytalanul úgy neveztek, hogy "segíteni a tagoknak azért, hogy magukon segítsenek", most magasabb szintű elméleti megfogalmazást nyert. Most már rendszerben látjuk egy ilyen segítőrendszer jellemzőit és kultúráját, és ismerjük azokat a készségeket is, amelyek egy ilyen csoport kialakításához és fenntartásához szükségesek. Talán ez a legfontosabb tudás, mellyel a csoportmunka módszere hozzájárulhat a szociális munka, mint szakma egészéhez.

Befejezésül állíthatjuk, hogy a szociális csoportmunka elméletalkotásának jelentősége olyan modellek szisztematikus összeállításában rejlik, melyek révén a szociális csoportmunka gyakorlatának elemei lassan elrendezhetőek és gyakorlati problémái könnyebben megoldhatóak. Három, egyértelműen létező modelltől tudunk. Mindhárom egymástól függetlenül kapcsolódik a múltbeli hagyományokhoz és a jelenlegi társadalmi követelményekhez egyaránt. Mindhárom modell sikertelenül igyekszik feljellelni a szociális csoportmunka módszer egészét. Mindebből az következik, hogy új modellek fognak előtűnni párhuzamosan a már meglévőekkel illetve azokhoz mellrendelven. Attól függetlenül, hogy a gyakorlat vagy az oktatási intézmények milyen elméleti irányzatok és módszerek mellett elkötelezettek, alapvetően fontos, hogy minden kezdő szakember ismerje szakmája elméletének fejlődéstörténetét és képes legyen gondolatait e modellek viszonyában elrendezni.

Csoportdinamika

Ronald W. Toseland - Robert F. Rivas

In: *Toseland, R.W. and Rivas, R.F.: An Introduction to Group Work Practice*, New York: Macmillan Publishing Company, 1984, pp. 56-77. "Understanding Group Dynamics".

A csoportdinamika ismerete elengedhetetlen mind a feladat-, mind a terápiás csoportokkal folytatott hatékony gyakorlatiához. Bár sok elmélet született már a csoportok működéséről, mindegyikhez alapvető a csoport társadalmi rendszeként való megértése (Anderson 1979). Minden rendszer elemekből és ezek interakcióiból épül fel. A feladat- és terápiás csoportokat mint társadalmi rendszereket tehát úgy definiálhatjuk, mint embereket és azok interakcióit. Ezeket az interakciókat gyakran *csoportfolyamatoknak* nevezzük. A csoportfolyamat olyan egyedülálló erőket indukál, melyek hatással vannak a csoporttagokra és a csoport egészére. A csoportfolyamat által indukált erőket nevezzük *csoportdinamikának*. Ezek az erők hosszú ideje foglalkoztatják a csoportmunkát végző szociális munkásokat (l. pl. Elliot 1928, Coyle 1930). Könyvünkben a csoportdinamika kifejezést olyan tulajdonságok leírására használjuk, melyek a csoportfolyamaból erednek, ilyenek például a norma, a szerepek és a státushierarchia. Amikor a csoport egészének működését tárgyaljuk, arra irányítjuk elsősorban a figyelmünket, hogy a csoportfolyamatok hogyan alakulnak ki és milyen csoportdinamika fejlődik ki mindebből.

A szociális munkás egyik legfontosabb feladata, hogy felismerje és felhasználja a csoport fejlődése közben kialakuló hatékony dinamikát. Helen Northern (1969) és mások felhívják a figyelmünket arra, hogy ez nem automatikus folyamat. A csoportdinamika megfelelő alkalmazása pozitív eredményekhez vezethet a csoport és annak tagjai számára. Ha viszont nem figyelünk oda ezekre a dinamikákra, akkor a csoport irányát és célját veszítjük, ha pedig nem a megfelelőképpen használjuk fel őket, akkor egyenesen káros következményeket idézhetünk elő. Liberman, Yalom és Miles (1973) kutatásukban azt találták, hogy számos csoportban történnek balesetek, voltak olyanok is, melyek súlyos mentális zavarokat okoztak a résztvevőknek.

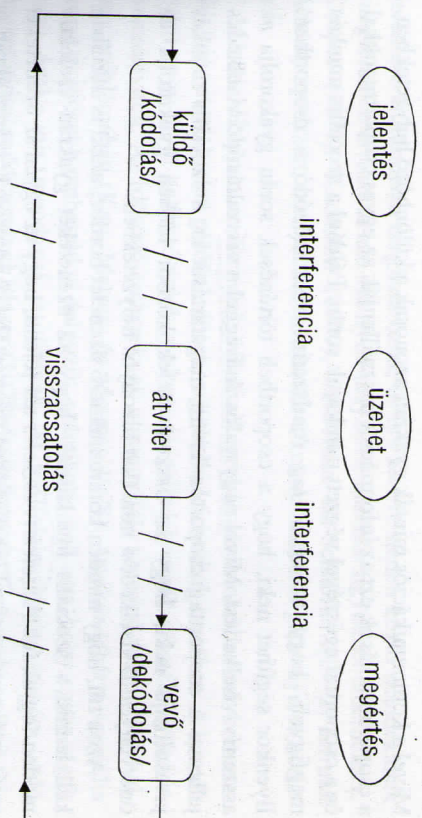
Egyéltelme, hogy a csoportok ugyanúgy tudnak káros, mint hasznos erőket felszabadítani. Az 1920-as évek Hitlerjugendje, a Ku-Klux-Klan és a Jonestown-i tragédia csak három kiragadott példa a csoportdinamika káros következményeire. Ennek a fejezetnek az a célja, hogy segítségével a szociális munkás felismerje, megértse a csoportolyanatok által generált csoportdinamikát, és a szociális munka humanisztikus értékrendjének megfelelő célok elérése érdekében tudja felhasználni azokat.

Csoportdinamika

Bár számos kísérlet történt már a csoportdinamikai jelenségek átfogó rendszerezésére, egyik sem bizonyult teljes mértékben kielégítőnek. Mi a csoportdinamika négy fő területére koncentrálnak, melyek a feladat-és terápia csoportokkal dolgozó szociális munkások számára kíváltképp fontosak. Ezek: 1. a csoporton belül kialakuló kommunikációs és interakciós minták, 2. a csoport vonzereje a tagjaik számára, 3. a csoportban kialakuló szociális kontroll, 4. a csoportban kifejlődő kultúra. Ezen területek biztos ismerete elengedhetetlen a csoportok társas struktúrájának megértéséhez és a csoportmunka gyakorlatához szükséges alapszintű készségek kifejléséhez.

Kommunikációs és interakciós minták

Helen Northen megfogalmazása szerint (1969, 17.o.) "a szociális interakció kifejezés az erők azon dinamikus kölcsönhatását jelenti, melyben az emberek közötti kapcsolat a résztvevők viselkedésének vagy attitűdjének megváltozását eredményezi". A kommunikáció az a folyamat, melyben az emberek szimbólumokat használnak az egymásnak szánt üzenetek közvetítésére. A kommunikáció áll: 1. egy ember észleletének, gondolatának és érzéseinek nyelvi vagy más jellelkel való kódolásából, 2. ezeknek a szimbólumoknak vagy a nyelvi jeleknek az átviteléből és 3. ennek az üzenetnek egy másik személy által való dekódolásából. Ezt a folyamatot az 1. számú ábra mutatja be. Amikor egy csoport tagjai kommunikálnak egymással, az interakció reciproknak mintha alakul ki, mely vagy hasznos vagy káros hatást fejthet ki a csoportra. A jótekonny kommunikációt és interakciókat ismerő szociális munkás képes beavatkozni a már kialakult mintákba, hogy segítse a csoport céljainak



1. ábra

elérését vagy biztosítsa a tagok szocioemocionális szükségleteinek kielégülését.

A kommunikáció folyamata

Az interakció folyamatainak megértéséhez és az azokba való beavatkozáshoz az első lépés, hogy a szociális munkás tudatosítsa: amikor az emberek együtt vannak egy csoportban, kommunikálnak egymással. Az 1. számú ábrából is kiderül, hogy minden kommunikáció célja az üzenet közlése. A csend például közölhet érdektelenséget, szomorúságot, gondolatokba mélyedést vagy haragot. Ráadásul a csoporttagok nemcsak információátadás céljából kommunikálnak egymással, de számos más okból is, mint például 1. mások megértése, és annak kipróbálása, hogy milyen megszervezés és megtartása, 2. személyekkel, 3. mások meggyőzése, 4. hatalom megszerzése és megtartása, 5. önmaguk megvédése, 6. mások reakciójának kiprovokálása, 7. valamilyen benyomás kelte másokban, 8. kapcsolatok kialakítása és fenntartása, 9. egyetemes kép bemutatása a csoportnak. Számos más okot is hozzátehetünk ehhez a felsoroláshoz.

A szociális munkás, aki tisztában van azokkal, hogy a csoporttagok különféle okokból kommunikálhatnak egymással, megfigyelheti és vizsgálhatja minden egyes résztvevőt és az egész csoport kommunikációs és interakciós mintáit.

Mivel a kommunikációs minták gyakran azonosak a különböző helyzetekben, a csoportmunkások ezt az információt használhatják az egyes csoporttagokkal és a csoporttal egészével végzett munkájuk során. Például a szociális munkás megfigyeli, hogy az egyik tag rendszerint visszahúzódó a csoportban. Ilyenkor segíthet neki, hogy a csoportbeli történések során gyakorolja az aszerítv viselkedést. Mivel nagy valószínűséggel a visszahúzódó viselkedés jellemzi a csoporttag csoporton kívüli magatartását is, a szociális munkás javasolhatja neki, hogy az összejövetelek közötti időben gyakorolja az önérvényesítő viselkedési mintákat bizonyos helyzetekben.

Azon túl, hogy minden kommunikáció üzenetet hordoz, azzal is tisztában kell lennie a szociális munkásnak, hogy az üzeneteket gyakran szelektív módon fogjuk fel. A *szelektív észlelés* azt jelenti, hogy az egyén az üzeneteket saját értékrendszereivel összhangban megrostálja. Ahogy az 1. számú ábrán is bemutatjuk, az üzeneteket a vevő a rendszerben dekodolja és jelentésüket felfogja. A csoporttagok rájuk jellemző, egyéni módon dekodolják az információt, szelektív észleléstük alapján. A szelektivitás következtében az üzenet gyakran blokkolódik, azaz az egyén nem dekodolja és így nem fogja azt fel. Napier és Gershenfeld (1981) szerint a kommunikáció észlelését a következők mindegyike befolyásolhatja: 1. a korai gyermekkor tapasztalataiból származó élethelyzetek, 2. a szereptípusok, 3. a közlő stílusa és pozíciója, 4. korábbi tapasztalatok, 5. fellelések és értéktételek. Az, ami egy natív szemlélő számára nem más, mint egyszerű, egyenes irányú és objektív társadalmi interakció, rengeteg rejtett jelentést tartalmazhat a sajátos kommunikációs helyzet szereplői számára.

Nem lehetséges, de nem is szükséges, hogy a szociális munkás a csoportban előforduló összes személyes kommunikációt elemezze. Kis gyakorlással azonban a szociális munkás kialakíthat egy "harmadik fület", azaz megantahatja az üzenetek mögöttes tartalmának megfigyelését, és annak tudatosítását, hogy az miképp hat az egyes csoporttagokra és a csoport egészére. Ennek a készségnek az elsajátításával a szociális munkások sokkal hatékonyabban tudnak beavatkozni az interakciós minták megváltoztatása érdekében, mintha ők is csak naivan szemlélnék a csoporttagok egymás közötti kommunikációját.

A kommunikáció el is torzulhat az átvitel során. Az 1. számú ábrán a felrejtést interferenciának jelöltük. A leggyakoribb átviteli problémák közé számíthatjuk a nyelvi akadályokat. A szociális munkások vezette csoportok gyakran állnak különböző kulturális, faji és etnikai háttérrel rendelkező tagokból, akiknek az angol nem anyanyelvük. Az akcentusok és dialektusok megértésének nehézsége mellett még azzal is számolni kell, hogy sok szó

jelentése kultúrálisan meghatározott, és így a vevő nem a közlő szándékának megfelelően értelmezi azt. Az ilyen helyzetek különös figyelmet érdemelnek. Draper (1979), Kadushin (1979), Gitterman és Schaeffer (1972) leírnak néhány módszert, mellyel felismerhetők a kommunikációt gátló nyelvi korlátok.

Hasonlóképpen az üzenetek vételének problémái is okozhatnak kommunikációs akadályokat például időssek vagy halláskárosultak esetében. A termenbeli vagy kívüli hallható zajok gyakran megakadályozzák a hatékony információátvitelt. Az idősödő embereknek mintegy fele szenved valamilyen hallási problémában (Kart, Metress és Metress 1978). Amikor tehát a szociális munkás idősebb emberekkel dolgozik, számítnia kell arra, hogy egyes tagok nem értik, mit mondanak a többiek. A halláskárosultak számára való üzenetátviteli módszereivel Blazer (1978) foglalkozott.

A kommunikáció eltorzulásának megelőzésére fontos, hogy a tagok visszajelzést kapjanak közlésükről. A visszajelzés ellenőrzési mód, mellyel meggyőződhetünk arról, hogy a közölt üzeneteket helyesen értették-e meg. A helyes visszajelzésnek 1. tartalmaznia kell a viselkedés vagy a kommunikáció tartalmát, ahogy azt a csoporttag észlelte, 2. ahhoz taghoz kell eljutnia, aki az üzenetet küldte, rögtön, amint azt észlelte, 3. tapintatosan kell kifejezni, hogy az üzenetet küldő fél megértése, a lehetséges torzulások ellenőrzéséről van szó, nem pedig konfrontációról vagy támadásról. Példák a visszacsatolásvan szó, *nem pedig konfrontációról vagy támadásról*. Példák a visszacsatolásra: "Jóho, ha jól értem, azt mondtad...", vagy "Mary, ha jól értem, amit mondasz, akkor azt akard kifejezni, hogy...". Ha a visszacsatolással helyesen és elég gyakran élnek, akkor az üzenet hibás kódolásából, átadásából vagy dekodolásából származó torzulások nagy részét ki lehet küszöbölni. A feladat-csoportokban használt visszacsatolások hatásait Nadler (1979) írja le részletesen.

Az interakció mintái

A kommunikáció mintáin kívül a interakció mintáit is figyelemmel kell követnünk a csoportban. A szociális munka szakirodalma számos interakciós mintát ír le (Middleman, 1978), olyakat, mint: 1. a "májusfa" (vagy kerék), amikor a vezető áll az interakciók középpontjában, és a kommunikáció a vezetőől a tagok felé, vagy a tagoktól a vezető felé irányul, 2. a kör, amikor a csoporttagok mindegyike egymást követően szólal meg, 3. a "forrószék", amikor egy tag és a vezető között folyik intenzív kommunikáció, míg a többi tag figyel, 4. a szabad áramlás, amikor az összes tag vállalja a felelősséget, és annak megfelelően vesz részt a kommunikációban, hogy mi hangzik el vagy

mi nem hangzik el a csoportban. Az első három minta vezető-centrikus, mivel ő strukturálja ezeket a mintákat. A negyedik csoportcentrikus, mert a csoport-tagok kezdeményezésére jön létre.

A legtöbb szituációban a szociális munkásnak arra kell törekednie, hogy a vezető-központú minták helyett a csoportcentrikusakat ösztönözze. A csoport-központú kommunikációs mintákban a tagok közötti interakció szabad, a tagok közötti kommunikációs csatornák nyitottak. A vezető-centrikus mintákban a kommunikáció a tagoktól a vezető felé irányul vagy fordítva, ezáltal kevés lehetőség adódik arra, hogy a tagok egymással kommunikáljanak. A csoportcentrikus kommunikációs minták általában fokozzák az interakció gyakoriságát, javítják a csoportmorált, és növelik a tagoknak az interakció iránti elkötelezettségét. A csoportcentrikus minták is lehetnek azonban kevésbé hatékonyak, mint a vezető-központúak, mivel néhány csoporttag közlése főlegesen lehet a csoport szempontjából, vagy eltéríti a kommunikációt a tárgytól (Shaw 1964, Bavelas 1950). A csoport számára hasznos kommunikációs formák kiválasztása viszont roppant sok időt igényelne, ezért az olyan feladat-csoportokban, ahol az idő fontos tényező, és nincs túlzottan szükség a kreatív problémamegoldásra, a szociális munkás szándékosan is dönthet a vezetőcentrikus interakciós minta mellett.

Ha a szociális munkás megfelelő interakció-mintákat akar létrehozni és fenntartani a csoportban, alaposan kell ismernie az ezeket befolyásoló tényezőket. A interakció-mintákat befolyásolják 1. az interakció-cserére vonatkozó utasítások és megerősítések, melyeket a tagok egymástól kapnak, 2. a csoporttagok között kialakuló érzelmi kötelezetk, 3. a csoportban létrejövő alcsoportok, 4. a csoport mérete és fizikai elrendeződése, 5. a csoporton belüli hatalmi és státusz-viszonyok. A szociális munkások ezen fontos tényezők módosítása révén tudnak a kommunikációs mintákon változtatni.

Jelzések és megerősítések. Ha már megbeszélte a csoport teljesítményére kedvezően ható lehetséges változtatásokat az interakciós mintákban, a szociális munkás és a tagok közösen dönthetnek olyan verbális vagy nonverbális jelzések alkalmazása mellett, melyek megkönnyítik a már kialakult minták átalakulását. Használhatunk olyan szavakat vagy gesztusokat, melyek figyelmeztetik a csoporttagokat például arra, hogy gyakrabban vagy ritkábban szóljanak egymáshoz, vagy a szociális munkáshoz. A szociális munkás és a tagok a szelektív figyelmet vagy más megerősítéseket is alkalmazhatnak a jóékony hatású interakciók ösztönzésére. Ahogy egyre megfelelőbb interakció-minták jönnek létre, úgy lehet ritkítani majd teljesen elhagyni a megerősítő jelzéseket és a megerősítéseket, melyek szerepét az újonnan kialakuló minták veszik át (Toseland, Krebs és Vahsen, 1978).

Érzelmi kötelezetk. Az egymás iránti pozitív érzelmek, azaz a kölcsönös szimpátia és a vonzalom fokozzák az interperszonális interakciók gyakoriságát, míg a negatív érzelmek csökkentik a tagok közötti szolidaritást és kisebb gyakoriságú interakciókat eredményeznek. Kölcsönös vonzalom és szimpátia akkor alakul ki két tag között, ha közös érdek vagy érdeklődés, hasonló nézetek és ideológiák kötik össze őket, egymást kiegészítő személyes tulajdonságokkal rendelkeznek vagy hasonlóak demográfiai adottságaik (Newcomb 1956, Haie 1976). *Érzelmi kötelezetk* alakulhatnak ki a tagok érzelmi vagy társas igényeinek kielégítésére is. Thibaut és Kelley (1959) azt állítja, hogy a személyek közötti vonzalom abból a jöetzésből és elégedettség-ből származik, mely az embert eltölti, ha egyéni szükségleteinek a többi csoporttag megfelel. Néha egyéni érdeklődés vagy önérték is eredményezheti csoporttagok között az érzelmi kötelezetk kialakulását. De alapulhat az érzelmi kötelezetk azon is, ha két csoporttag azonos személyi vagy személyeket nem kedvel a csoportban, ha kölcsönösen nincsenek megelégedve a csoport-folyamatokkal, vagy közömbösek a folyamat iránt. Hartford (1971) az érzelmi kötelezetk alapuló közös viszonyulást "érdekszövetségnek nevezi". Például egy önkormányzati bizottság két tagja ugyanúgy szavazhat valamely kérdésben, és hasonló gondolatokat vagy érzelmeket kommunikálhat a bizottságban, pusztán azért, mert közös üzleti érdekeik ezt követelik. Hasonlóképpen egy kisebbségi csoport tagjai is alakíthatnak érdekszövetséget egymással azért, mert nem tartják megfelelőnek a kisebbségi csoportoknak nyújtott lakóközösségi szolgáltatásokat.

Alcsoportok. Az alcsoportok is befolyásolják a csoportban kialakuló interakciós mintákat. Az alcsoportokat a csoporttagok egy része érzelmi kötelezetk és érdekszövetség alapján hozza létre. Minden csoportban jelen vannak, ezek nélkül nem létezne a csoportot jellemző dinamikus feszültség. Az alcsoportok akkor jelentenek problémát, ha az alcsoportok tagjainak egymás iránti vonzalma nagyobb, mint a csoport egésze iránti vonzalom. Hartford (1971) leírja az alcsoportok különböző formáit, elkülönít például diádokat, triádokat és klikkeket. Speciális típusokat is említ, mint például az elszigetelt vagy a bűnbak. Az elszigetelt csoporttagok nem állnak interakcióban a csoporttal, míg a bűnbaknak minősített csoporttagok negatív irányú figyelemben és kritizáló megjegyzésekben részesülnek a csoporttól.

Vannak bizonyos szituációk, melyekben a szociális munkás maga javasolhatja alcsoportok alakítását. Ez különösen igaz a túl nagy létszámú és az aporitikos munkához nehezen összehozható csoportok esetében. Gyakran szükséges alcsoportok létrehozása nagy méretű feladat-csoportokban, például bizottságokban, küldöttségekben és egyes team-ekben, hogy a munka kisebb egységekben legyen elvégezhető. A tagokat ez esetben azért irányítják

egy alcsoportba, hogy egy specifikus feladaton vagy alfeladaton dolgozzanak. Az alcsoport eredményeit a feladat elvégzése után az egész csoport elé terjesztik, ahol megvitatják és esetleg döntenek az alcsoport által javasolt tevékenységek végrehajtásáról.

Aztól függetlenül, hogy a szociális munkás biztatja-e csoportját alcsoportok kialakítására vagy sem, ezek maguktól is létrejönnek. Az alcsoport-formációk intenzív működése azonban problémát jelenthet a szociális munkás számára. Az alcsoport tagjai kétségbe vonhatják a szociális munkás tekintélyét. Saját céljait és módszereit a csoport céljai és módszerei elé helyezhetik. Az alcsoport tagjai zülleszhetnek is a csoportot, ha egymásközi kommunikálnak, míg másoké a szó, vagy ha nem figyelnek oda az alcsoporthoz nem tartozó csoporttagokra.

Ha a szociális munkás úgy látja, hogy túlzott mértékű az alcsoportok kialakulása, akkor ennek megelőzésére a csoport egészének érdekében beavatkozhat a csoportfolyamatokba. Ennek többféle módszere lehetséges, például megváltoztathatja az üléstrendet, megkérthet egyes csoporttagokat, hogy gyakorlatban kommunikáljanak más tagokkal, igénybe vehet az alcsoport tagjait egymástól elkülönítő programanyagot és gyakorlatot vagy a csoportösszejövetelen kívül elvégzendő gyakorlatokat határozhat meg, melyeket az alcsoportok felbomlása vagy megtervezett újjászervezése révén lehet csak elvégezni. Ha már megszilárdultak a csoportban az alcsoport-formációk, a szociális munkásnak ajánlatos beszélgetést kezdeményezni ennek okairól és hatásáról az egész csoportra. Az őszinte vita az egész csoport fejlődését szolgálhatja, mivel problémákat fedhet fel a csoport célkitűzéseiben, kommunikációs, interakciós és döntéshozatali folyamataiban. A vita után a szociális munkásnak igyekeznie kell, hogy növelje a csoport vonzerejét a tagok számára, segítenie kell őket abban, hogy elérjék egymást, és hogy újra megnyissa a kommunikációs csatornákat.

Bizonyos esetekben a szociális munkás megpróbálhatja az alcsoportokat terápiais célokból felhasználni. Például Yalom (1975) szerint a szociális munkás felhasználhatja a csoporttagok között kialakuló viszonyokat a családban tapasztalt helyzetek felidézésére. A tagok között megfigyelhető indulatviteli és viszont-indulatviteli reakciók felhasználhatók arra, hogy a tagok megoldhassanak olyan problémákat, melyek a korai családjukból hozott megoldatlan fejlődési feladataikat megoldják.

Csoportnagyság és elrendezés. A csoportnagyság és az üléstrend is olyan faktorok, melyek befolyásolják az interakciós mintákat. A csoport nagyságának növekedésével a csoporttagok közötti lehetséges kapcsolatok száma drámai mértékben növekszik. Például egy három főből álló csoportban a kapcsolatok hat lehetséges variációja képzelhető el, míg egy hét fős csoportban 966 a lehetséges kapcsolati minták száma (Kephardt, 1951). Így egy

nagy csoportban sok a lehetséges kapcsolatok száma, de kevés a valódi esély azok fenntartására (Huff és Prantianida, 1968). A nagyméretű csoportban kevesebb kommunikációs lehetőség és idő áll az egyes tagok rendelkezésére. Vannak csoportok, ahol a részvételi lehetőség hiánya nem okoz nagy gondot. Nem kell feltétlenül azt hinnünk, hogy az aktívan a munkában nem részt vevő tagok nem kötődnek a csoporthoz, bár ez lehet igaz. Gyakran a csoporttagok egy része csak akkor kíván aktívan közreműködni a csoport munkájában, amikor közreműködése nélkülözhetetlenül fontos.

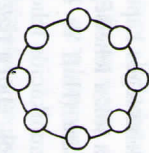
Mindazonáltal az alacsony szintű részvétel gyakran vezet elégedetlenséghez és a csoport által hozott döntések iránti elkötelezettség hiányához. A megnövekedett csoportlétszám ugyanakkor megöveeli az alcsoportformációk létrejöttének valószínűségét, mivel a tagok igyekeznek megismertkedni azokkal, akik hozzájuk közel állnak. A nagy csoportokban egy vagy két tag beszél a legtöbbet, magukat mások elé tolva, és rendszerint vezető-centrikus interakciós mintát tartanak fenn (Zimet és Schneider, 1969). Ilyen módon ezek a csoporttagok igyekeznek a csoport feletti kontrollt megszerezni, lecsökkenteni az alcsoportok képződésének lehetőségét, és megakadályozni a tagok egymás közötti kommunikációját.

A csoport fizikai elrendezése vagy struktúrája is befolyással van az interakciós mintákra. A legtöbb kutatást a csoport fizikai elrendezéséről Bavelas (1950) és Leavitt (1951) folytatta. A 2. számú ábra hét lehetséges struktúrális elrendezést mutat be. A kör mintázat az, amely a leggyakoribb a terápiais csoportokban. Bavelas (1950) és Leavitt (1951) úgy találta, hogy a kör alakzat hajlamosabb tesz a vezetőnélküliségre, a szervezetenlenségre és a bizonytalanságra, bár a tagok rendszerint élvezik ezt a struktúrát. A körök és az Y minta esetén a vezetői központi helyzetben van. A lánc, az Y és a körök mintá szűkös pozícióit elfoglaló tagoknak kevesebb a lehetőségük a kommunikációra, és általában kevésbé elégedettek, mint a központi helyzetűek. A különböző mintákkal folytatott vizsgálatok eredményei azt mutatják, hogy ha a vezető domináns pozíciót és vezetői-központi interakciós mintát akar fenntartani a csoportban, akkor az Y vagy a láncminta centrális pozíciói vagy a tagokkal szembeni helyzetet lehetővé tevő hálózat-vagy sátozminta a legalkalmasabb. Ilyen körponti vezetővel rendelkező feladat-csoportokban gyakran megtalálhatók a hálózat és a sátor-minta variációi. Demokratis, csoporttag-központi csoportokban a kör-minta a kedveltebb.

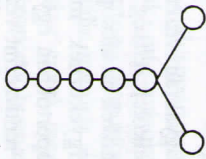
Hatalom és státusz. A kommunikációs és interakciós mintákat befolyásoló egyéb tényezők közé tartozik a tagok egymáshoz viszonyított hatalma és státusza. Kezdetben a tagok a lakóhelyükön élvezett pozíciójuk vagy presztízsük, fizikai tulajdonságaik és a csoportot létrehozó szervezetben betöltött pozíciójuk befolyásolják a csoportban való részvételt.



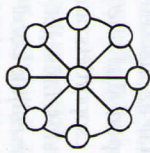
lánc



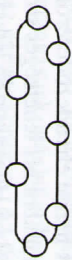
kör



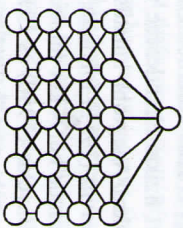
Y



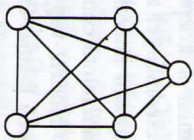
kerék (vagy májusfa)



ovális forma



sátor



szabad áramlás

2. ábra

Kommunikációs minták a csoportban

cíjünk alapján részeseznek a hatalomból illetve birtoklják a csoporton belüli státuszukat. Ahogy a csoport fejlődik, úgy változik a tagok hatalma és státusza attól függően, hogy mennyire fontos a közreműködésük a csoport feladatainak teljesítéséhez vagy mennyiben segítenek a többi tagnak szocioemocionális szükségleteik kielégítésében. Ha a tagok a csoport szempontjából fontos szerepet vállalnak, akkor nő a hatalomból való részeseedésük és státuszuk. A tagok teljesítménye tehát pozitívan vagy negatívan befolyásolja hatalmukat és státuszukat. Ha egy tag nagy hatalmat és magas státuszt élvez, akkor valószínű, hogy a többiek elsősorban vele igyekeznek kommunikálni (Napier és Gershenfeld 1981). A magas státuszt élvező csoporttagok szabadon kommunikálnak bárkivel a csoportban, az alacsony státuszban lévő tagok viszont esetleg vonakodnak a magas státuszu csoportársaikhoz szólni, mert félnek attól, hogy a hatalommal rendelkezők hogyan értékelik őket (Kelley 1951).

Gyakorlati elvek

Azok a szociális munkások, akik alapvetően tisztában vannak a csoport kommunikációs és interakciós mintáival, bármely csoportban beavatkozhatnak a kialakuló minták megváltoztatása céljából. Amikor intervenciót terveznek, a következő elvek segítségükre lehetnek:

1. A csoport tagjai folyamatosan kommunikálnak.
2. Ha a csoporttagok kommunikálnak, a pusztán információközlésen túl gyakran van egyéb céljuk is a kommunikációval.
3. Minden közlés valamilyen jelentést tartalmaz.
4. Az üzenetet a vevő gyakran szelektíven észleli.
5. Az üzenetek eltorzulhatnak az átvitel közben.
6. A visszacsatolás eszköz ahhoz, hogy a kommunikációt az adó szándéka szerint értsük meg.
7. A nyílt, csoportcentrikus kommunikációs minták gyakran a legkedveltebbek, azonban nem minden esetben.
8. A interakciós minták megváltozthatók azáltal, hogy megerősítjük a kívánt interakciós mintákat, fokozzuk vagy csökkentjük a tagok közötti érzelmi kötéseket, megváltoztatjuk az alcsoportokat, a csoport méretét vagy struktúráját és megváltoztatjuk a hatalmi vagy a státuszviszonyokat.

Íveket az alapelveket követve a szociális munkás intervenciójával elősegítheti a csoportban az olyan kommunikációs és interakciós minták kifejlődését,

melyek kielégítik a csoporttagok szocioemocionális szükségleteit, miközben teljesítik a csoport elé tűzött célokat.

A csoportkohézió

A csoport vonzerjét vagy a csoportkohéziót, ahogy azt gyakran nevezik, úgy határoznánk meg, hogy az a tagokat a csoporthoz kötő és a csoportban megtartó erők összessége (Festinger 1950). Az emberek számos okból kötődhetnek a csoporthoz. Cartwright (1968) szerint négy, egymással összefüggő változó-rendszer határozza meg a tagok vonzódását a csoporthoz, melyek a következők: 1. vagy az emberi kapcsolatokra, elismerésre és bizalomra, 2. magában a csoportban rejlő lehetőségek és ösztönzők, például tagjának presztízse, a csoport célja, a programtevékenységek, a működés stílusa, 3. a tagok szubjektív elvárásai a csoport előnyös vagy hátrányos hatásait illetően, 4. a csoport összehasonlítása más csoporttalapozatokkal. A nagy vonzerővel rendelkező csoportok általában kielégítik a tagoknak azokat a vágyait, melyek miatt csatlakoznak a csoporthoz. Egyes tagoknak azért lehet szükségük a társas együttlétre, mert a csoporton kívüli kapcsolataik nem elégítik ki őket vagy nem is léteznek ilyenek. Toseland, Decker és Bliesner (1979) például kimutatták, hogy a csoportmunka hatékonyságát tud újítani magányos idősebb emberek szükségleteinek kielégítésében. Másoknak a csoport a biztonság érzését adhatja. Schachter (1959) például kimutatta, hogy a félelem és a szorongás fokozza az emberek társas iránítványa, feltehetőleg azért, hogy csökkenjen félelem-érzetük, és képesek legyenek megfelelőbb reakciókat elsajátítani a szorongást keltő helyzetekben.

A csoport vonzerjét gyakran az adja, hogy különböző előnyök számarának a csoporttagságból. Sokan azért csatlakoznak egy csoporthoz, mert ott új emberekkel akarnak találkozni és megismerkedni. Ösztönzőerőt jelent sokak számára az is, hogy magas státuszú emberekkel kerülhetnek kapcsolatba a csoport révén. Egyes csoportokban az elvégzendő feladat élvezetes. Más csoportok pedig megadják azt a segítséget a tagnak, mely nélküli feladatai nem volna képesek elvégezni. A presztízis is ösztönző erő lehet egyesek számára. Például nővelhet a tag presztízst és státuszt a szervezetben vagy a lakóközösségen belül, ha kiadótanácsba vagy másfajta feladat-csoportba delegálják. Egyesek számára pedig az jelenti a csoport vonzerjét, hogy így másképpen elérhetetlen szolgáltatásokhoz vagy erőforrásokhoz jutnak.

A várható előnyök és a korábbi csoporttapasztalatokkal való összevetés pozitív eredménye is emelheti a csoport vonzerjét. Olyanok például, akik magas igényeket támasztanak a csoporttal szemben, és hasonló megelégedettségre máshol nem számíthatnak, valószínűleg megmaradnak a csoportban. Thibaut és

Kelley (1959) azt állítják, hogy a tagok csoportban maradása függ "az alternatívák összehasonlításai színvonalától", azaz attól, hogy milyen eredménnyel vezet a jelen csoporttelményekből és -tapasztalatokból származó megelégedettség összehasonlítása más lehetséges tapasztalatokból származókkal.

Befolyásolhatja a csoport működését, hogy a tagok milyen okból vonzódnak a csoporthoz. Back (1951) azt mutatta ki, hogy akik első körben azért csatlakoztak a csoporthoz, mert a többiekkel magukhoz hasonlóknak érezték és lehetséges barátokkal láttak bennük, megmaradtak a csoportban is ezen a személyes szinten, és gyakran a csoport feladataiól független beszélgetéseket folytattak. A kik viszont a csoport feladata miatt vállalt tagokká, azok gyorsan és hatékonyan el akarták az elvégezni, és beszélgetéseik is a feladathoz kapcsolódtak. A kik a csoporttagság jelentette presztízst miatt jöttek a csoportba, nagyon vigyáztak arra, hogy ne kockáztassák státuszukat a csoportban. Kéves vitás témát vetettek fel, és sokkal inkább saját cselekedeteikre figyeltek, mint társaikra.

A csoport vonzerje másféleképpen is hat a csoport működésére. Cartwright (1968) szerint a kohézió csoportok általában megtartják tagságukat. Nagyobb mértékben hatnak tagjaikra, mint a kevésbé összetartó csoportok. A kohézió csoportok tagjai is nagyobb valószínűséggel befolyásolják egymást, és készségekben engedik saját magukat is befolyásolni. Az összetartó csoport tagjai továbbá valószínűleg hosszabb ideig vesznek részt a csoport munkájában és kitartóbban igyekeznek megvalósítani a csoport céljait. A kohézió csoportokban a jelenléti arány is magasabb (Sage, Olmsted és Atkes 1955) és a tagok több felelősséget éreznek a csoport működése iránt (Back 1951, Dion, Miller és Magman 1970).

A kohézió csoportok pozitívan befolyásolják a tagok megelégedettség-érzését és személyes alkalmazkodását. Peplone és Reichling például kimutatták, (1955) hogy az összetartó csoportok tagjai kevésbé tette próbára egy ellenséges megjelölés és magabiztosabbban viselkedtek egy-egy "inzuális" alkalommal. Seashore (1954) leírta, hogy egy ipari munkacsoport tagjai kevésbé tapasztaltak kellemetlen érzéseket egy összetartó csoportban, mint amikor egy alacsony vonzerjű csoportban dolgoztak. Yalom (1975) a terápiás csoportok kohéziójának a tagokra tett hatását vizsgálva megállapította, hogy az összetartás fokozta az önbecsülést, a másokra való figyelem hajlandóságát, az érzelmei szabadabb kifejezését, a jobb realitás-vizsgálatot, és a többi tag értékelésének hasznosítását a saját fejlődés érdekében.

Gyakorlati elvek

Mivel a csoport vonzerje és kohéziója sok jótékony hatással járhat, a szociális munkásnak törekednie kell ezen erők fejlesztésére a csoportjában.

Általában magas fokú vonzerővel és kohézióval jellemezhető csoportokat a következőkről lehet felismerni:

1. sok a tagok közötti interakció,
2. sikeresen elérik céljait,
3. nem kompetitívek a csoporton belüli kapcsolatok,
4. csoportközi kapcsolataik kompetitívek,
5. elég kicsik ahhoz, hogy az összes tag résztvegyen a döntéshozó folyamatokban és befolyásolhassa azokat,
6. kielégítik a tagok szükségleteit,
7. teljesítik a tagok elvárásait,
8. fokozzák tagságuk presztízsét és relatív státuszát,
9. olyan erőforrásokhoz juthatnak hozzá, melyek a tagok számára egyénileg nem hozzáférhetők.

Általánosságban elmondható, hogy a csoportban való részvétellel járó haszonnak meg kell haladnia a befektetések összességét, ellenkező esetben a tagok kinaradnak (Thibault és Kelley 1954). Bár a szociális munkás nem garantálhatja, hogy az itt felsorolt összes tényező jelen legyen minden csoportban, mégis arra kell törekednie, hogy a lehető legnagyobb mértékben növelje a csoport vonzerjét és kohézióját.

Szociális kontroll

A szociális kontroll fogalmát olyan folyamatokra szokták használni, melyek révén a csoport eléri a megfelelő működéshez szükséges mértékű engedelmeskedést és konformitást. A szociális kontroll a tagok és a szociális munkás egyaránt felhasználhatják arra, hogy engedelmeskedésre bírják a devianás csoporttagokat. Bizonyos fokú engedelmeskedés és konformitás nélkül egy csoport sem képes fennmaradni. Enélkül a társadalmi interakció kaotikussá és kiszámíthatatlanná válna. A rend és a stabilitás elengedhetetlen kellékei minden közhatalú csoport megalakulásának és fennmaradásának. A túl szigorú szociális kontroll viszont csökkentheti a csoport vonzerjét és csoporton belüli konfliktusokhoz és elégedetlenséghez vezethet.

A szociális kontroll számos, egymással kölcsönhatásban lévő tényező által generált erőkből származik, beleértve a csoportban kialakuló normákat és az egyén csoporttagok szerepét és státuszait. A szociális kontroll mértéke csoportonként változik. Az erős kontroll alatt álló csoportokban a tagoknak le kell mondaniuk szabadságuk és egyéniségük nagy részéről. Egyes csoportok esetében szükség lehet erre a hatékony működés érdekében. Egy vezetői

team-ben például kevés tér adatik a kísértelésre, az egyéni preferenciák érvényesítésére vagy a kijelölt feladatok felsejrethetőségére. Más csoportokban azonban a tagok széleskörű szabadságot élvezhetnek az elfogadható viselkedések keretein belül.

Normák. A normák hitek és elvárások arra vonatkozóan, hogy mit tekinthetünk megfelelő és elfogadhatónak cselekvési módoknak egy társas helyzetben, azaz egy csoportban. Vonakozhatnak egyes tagok viselkedésére és a csoportban elfogadott általános viselkedésmintákra egyaránt. A normák a csoportban értékelt, kedvelt és elfogadott viselkedésekből származnak. Egyes csoporttagok véleménye nagyobb súllyal esik latba, mint másoké, ha a csoportnormák kialakulásáról van szó. A kijelölt vezető vagy egy befolyásos, magas státusú csoporttag például különösképpen hathat a normák kialakulására. A legtöbb csoportban azonban az összes tag jelentős mértékben beleszól ebbe a kérdésbe.

Ahogy a csoport fejlődik, úgy alakulnak ki a normák is. A tagok úgy ismerik meg a csoportnormákat, hogy figyelik egymás viselkedését. A normák fokozatosan tisztázódnak, miközben a tagok egyes viselkedésekért jutalmat, míg másokért büntetést kapnak. Hamarosan világossá válik, hogy egyes viselkedések szankciókat és helytelenítést, míg mások helyeslést és dicséretet eredményeznek. A normák kialakulásával egyre kevésbé van szükség arra, hogy a szociális munkás direkt módon beavatkozzon a csoportfolyamatokba, azaz személyesen gyakorolja a kontroll- és hatalmi funkciót. Mivel a normák a megfelelő viselkedésre vonatkozó közös elvárásokat jelenítenek, és a csoporttagok interakciójából alakulnak ki, megakadályozzák, hogy egy személy túl nagy hatalomhoz jusson a csoportban, illetve szükségletlenül teszik, hogy a külső környezet gyakoroljon a csoport fölött kontrollt.

A normák többféle szempontból különböznek egymástól. Rosenblatt (1962) szerint például a normák mértékében különböznek egymástól, hogy az emberek mennyire tartják kötelező érvényűnek őket. Egyes normákat szigorúan betartanak, míg másokat ritkán kényszerítenek ki. Bizonyos normák rugalmasabbak a többinél, azaz nagyobb viselkedésbeli eltéréseket engednek meg, míg mások szigorúan kötött viselkedési formákat írnak elő. Az egyes normákat a csoporttagok különböző mértékben tekinthetik kötelező érvényűnek. Egyes tagok esetében egy bizonyos norma sajátos fontossággal bír, míg mások viselkedését kevésbé befolyásolja.

A normák stabilizálják és szabályozzák a csoportbeli viselkedést. Azáltal, hogy egyértelműen megszabják, mi a helyes és elfogadható viselkedés, növelik a tagok biztonságérzetét és kiszámíthatóvá teszik viselkedésüket. A normák segítik a csoportokat abban, hogy céljaik elérése érdekében koordinálják

tevékenységüket. Általában véve létfonosságának a csoport működése szempontjából.

Szerepek. A szerepek, ugyanúgy ahogy a normák, a társas kontroll eszközei a csoportban. A szerepek szorosan kapcsolódnak a normákhoz. Míg a normák bizonyos fokig mindenki által elfogadott elvárások az elfogadható viselkedésekkel kapcsolatban, a szerepek közös elvárások a csoportban lévő egyének funkciói illetően. Míg a normák a helyzetek széles skálájára határozzák meg a viselkedést, a szerepek csak az egy-egy feladat vagy funkció ellátására érvényes viselkedést szabják meg.

A szerepek azért fontosak a csoport számára, mert lehetővé teszik a munkamegosztást és a hatalom megfelelő gyakorlását. A szerepek biztosítják, hogy valakit bizonyos kijelöljenek a vitális csoportfunkciók ellátására. A szerepek a társas kontroll eszközeit jelentik, mivel előírják, hogyan viselkedjenek a tagok bizonyos szituációkban. A szerepek nemcsak előírják az alakítójuktól elvárt viselkedést, hanem korlátozzák a tagok szabadságát arra vonatkozóan, hogy mennyire térhetnek el a szerepet alakító személytől elvárt viselkedési formától. Így például helytelennek minősülne - mivel nem felel meg a szerephez kapcsolódó viselkedéskészletnek -, ha egy feladat-csoport vezetője érzelmeit és emocionális reakciókat mutatna valamely személyes kérdésre vonatkozólag, mely nem releváns a csoport feladata szempontjából.

Státusz. A normákon és a szerepeltvárásokon kívül a státuszok is a társas kontroll eszközeit jelentik a csoportban. A státusz leggyakrabban az egyes tagok értékelését és besorolását jelenti a csoport összes többi tagjához képest (Northern 1969, Nixon 1979). A csoporttagok státusz szerinti besorolásának módszere csoportként eltérő. Ezért ugyanaz az egyén különböző státuszú lehet a különböző csoportokban. Az egyik csoportban a tagok státuszai a csoport létehozó ügynökség határozhatja meg. Egy másikban pedig az, hogy mennyire szereti az illető tagot a többi csoporttag, mennyiben hagyatkozik a csoport az ő szakértelmére, és mennyi feladata, illetve mekkora felelőssége van a csoportban. Egy tag csoporton belüli státuszát részben meghatározza a csoporton kívüli presztízse, pozíciója és elismert szakértelme. Az illető státusza attól is függ, hogy miként cselekszik, ha már a csoport tagjává vált. Mivel a státusz mindig a többi taghoz viszonyítva lehet csak meghatározni, egy teljesen szöveges személy státusza a csoportot alkotó többi tag státuszától is függ.

A státusz mint a társas kontroll módszere meglehetősen komplex módon működik. Az alacsony státuszú csoporttagok alkalmakodnak általában a legkevésbé a csoportnormákhoz, mivel csak kevés vesztenivalójuk van azaz, ha elélnék ezektől. Ez azonnal meg is változik, ha reményük van magasabb státusz eléérésére. A közepes státuszú csoporttagok általában konformak a csoportnormákhoz, hogy addigi státuszukat mindenképpen megtarthassák, de

lehetőség szerint magasabbat is kívánhassanak. A magasstátuszú csoporttagok sok, a többiek által értékelt szolgálatot tesznek a csoportnak, és általában teljes mértékben betartják a normákat, amikor megérőseni igyekeznek pozíciójukat. Azonban éppen pozíciójukból adódóan a magasstátuszú csoporttagok nagyobb szabadsággal rendelkeznek, hogy elérhessenek az elvárt viselkedéstől. Általában speciális és kreatív tevékenységet várnak el tőlük, amikor a csoport válsághelyzetben van (Nixon 1979). Ha a közepes vagy az alacsony státuszú csoporttagok rendszeresen elélnék a csoportnormáktól, akkor szigorú szankciók fenyegetik őket vagy kizárják őket a csoportból. Ha magasstátuszú tagok teszik ugyanezt, akkor pozíciójuk csökken, de csak ritkán fenyegetik őket szigorú szankciók vagy a csoportból való kizárás.

Gyakorlati elvek

A normák, a szerepek és a státusz egymással összefüggő fogalmak, melyek betölthetők a csoport által a tagokra gyakorolt szociális kontroll. Fontos, hogy a csoportmunkát végző szociális munkások tisztában legyenek a csoportban kifejtett társas kontroll befolyásoló tényezőkkel, ezek nagy jelentősége miatt. A szociális munkásnak figyelembe kell vennie, hogy minden csoporttagnak szüksége van egyéniségre, szabadságra, függetlenségre és autonómiára tiszteletben tartására. Ugyanakkor a szociális munkásnak azt is tudnia kell, hogy a társas kontroll stabilizálja és szabályozza a csoport-kezelést, és hozzájárul ahhoz, hogy a csoport hatékonyan működjék. A feladat- és terápia csoportokban végzett munkájában a szociális munkásnak egyensúlyban kell tartania az egyének és a csoport egésze szükségleteit, közben kell tartania a konformitást és deviació jelenségeit, biztosítania kell, hogy a szociális kontroll előnyösen működjön, és ne akadályozza vagy korlátozza az egyéneket vagy a csoport egészét.

A szociális munkás elvárhatja, hogy a tagok bizonyos körülmények között alkalmakodjanak a normákhoz, szerep- és státuszeltérésekhez, míg más körülmények között el is térhetnek ezektől. A tagok nagy valószínűséggel akkor választják a konform viselkedést, ha:

1. a csoport vonzó és közele van,
2. a csoporttagok fontosnak és értelmesnek tartják a csoport céljait illetve céljait,
3. a tagok tovább öhajítják folytatni csoportbeli tevékenységüket saját szükségleteik vagy a csoporton belüli vagy kívüli forrásoktól származó nyomás miatt,

4. szankciók állnak rendelkezésre arra az esetre, ha a tagok elhímnék a normáktól, a státusz- és szerepelvárásoktól,
5. jutalmak állnak rendelkezésre arra az esetre, ha tartják magukat a normához, státusz- és szerepelvárásokhoz,
6. az elfogadott viselkedési minták keretei még meglehetősen szabadságot és függetlenséget engednek.

A csoportnormáktól való eltérés nem szükségszerűen kártékony a csoportra nézve. A devians viselkedés gyakran segít a csoportot új irányba indítani, vagy megkérdőjelezi a feladatok megoldásának régi, már nem hatékony módjait. Bár a csoportnormák általában pozitív hatástak, de lehetnek diszfunkcionálisak vagy etikálatlanok is, és az ilyen esetekben jöttekony hatású az eltérés ezektől. Terápiás csoportokban például kialakulhatnak olyan normák, melyek megnehezítik vagy egyenesen lehetetlenné teszik a magas hőfokú erzelmek kifejezését. Ilyenkor a normától eltérő tag segíti a csoportot abban, hogy felülvizsgálja normáit és a tagokat kommunikációjuk elmélyítésére ösztönzi. Amikor a szociális munkás a csoportban devians viselkedéssel találkozik - mielőtt még a kontroll eszközéhez nyúlna -, először próbálja meg az eltérés okait meghatározni. Gyakran megesk, hogy a csoportnormák módosítása vagy megváltoztatása, és a hierarchiában, szerepváltásokban bekövetkező változások csökkentik a tagok deviancia iránti szükségletét és javítják a csoport általános működését.

A szerepeket úgy lehet a legkönnyebben módosítani vagy megváltoztatni, hogy megbeszéljük a tagokkal saját szerepeket, tisztázzuk az ezekkel járó felelősségeket és privilégiumokat, hogy megváltoztatjuk a tagok szerepeit, vagy új, kinyilvánított preferenciákkal összhangban álló szerepekkel bízzuk meg őket. A státuszhierarchiát a legkönnyebben úgy lehet megváltoztatni, ha megölünk csoporttagokat vagy újakat hozunk a csoportba. Ha ez nem lehetőséges, akkor a csoportvita segítheti a tagokat a jelenlegi csoporthierarchia hatásaíról kialakított véleményük és az azzal kapcsolatos érzelmek kifejezésében, és ezzel esetleg elérhető a státuszhierarchia megváltoztatása.

A normákat némileg nehezebb megváltoztatni, mint a szerep- vagy státuszválasztásokat, mivel természetüknél fogva áthatóbbak és erőteljesebbek azoknál. Ezért amikor csak lehetséges, a szociális munkás győződjön meg arról, hogy a csoportban kezdetben kialakult normák funkcionálisak-e. Tekintettel a normák megváltoztatásának nehézségeire, Lewin (1947) azt sugallja, hogy három fázisban kell a normák stabilizását felelős egyensúlyi helyzetet és státus quot megváltoztatni. Szerinte először egyensúlyzavarnak vagy "felolvasásnak" (unfreezing) kell létrejönnie, melyet krízis vagy feszültségkeltő helyzet okoz. Ezen folyamat alatt a csoporttagok megvizsgálják az érvényben lévő csoportnormákat. Esetleg a szociális munkás is elindíthatja a

kristi egy-évi segítségével, vagy annak bemutatásával, hogy várhatóan
krízis egy-évi életvesztés normák a csoportra a jövőben. Más
hogyan hatnak majd a jelenlegi életvesztés normák a jövőben. Más

A második szakaszban a csoport új egyensúlyi helyzetet hoz létre, melyben esetekben maguk a diszfunkcionális normák vezérelték a változást.

A második szakaszban a csoport új egyensúlyi helyzetet hoz létre, melyben esetekben maguk a diszfunkcionális normák vezérelték a változást.

1. a csoport normáinak megvitatását, magyarázatát;
2. a szociális munkás vagy egy másik magasztásúszú csoporttag avatkozík be a normák megváltoztatása érdekében,
3. a csoport reagálása a kívülről befolyásoló tényezőkre,
4. konzultáns felkérése arra, hogy dolgozzon a csoporttal, változtassa meg normáit,
5. engedni, hogy a szociális munkás, vagy a csoporttagok eltérjenek a csoport normáitól, majd segíteni a csoportnak a változásból származó

új normákhoz való alkalmazkodással. Ezekkel a módszerekkel a szociális munkások biztosíthatják, hogy a csoportban létrejött normák, szerepelvárások és a státuszhierarchia kielégítsék a tagok szükségleteit és az egyének valamint a csoport egésze számára meghatározott célokat teljesítsék.

Csoportkultúra

Bár gyakran nem szerepel a csoportdinamika összevont közt, a csoportkultúra fontos erői képviseli a csoport egészében. A csoportkultúra a csoporttagokra jellemző értékeket, nézeteket, szokásokat és hagyományokat tartalmazza (Olmstead 1959).

[illegible]

készlete, mely a csoport kultúrájává válik. Ez a kultúra összefüvetelről összefüvetelre gyarapszik, és a csoport fennállása alatt állandóan változik. A kultúrát azonban a csoport környezete is befolyásolja. Mivel minden intézmény egy szervezeti struktúrának, egy lakóközösségnek és a társadalomnak is része, a csoport oszja ezeknek a nagyobb rendszereknek az értékeit, hagyományait és örökségét. Hogy ezek a rendszerek mennyiben befolyásolják a csoportot, az attól függ, hogy a csoport milyen mértékű interakcióban áll velük. Például a kontinuum egyik végén helyezkedik el az ügynökség adminisztrációs teame, melynek operációs eljárásait gyakran nagymértékben befolyásolja az ügynökség szolgáltatáspolitikája és gyakorlata. A kontinuum másik végétél jelentik ugyanakkor a gangok, melyek általában igyekeznek minél teljesebben elszigetelődni a társadalom, a lakóközösség és az ifjúsági szervezetek domináns értékrendszerétől. A csoportmunkások sokat megnedhatnak a csoportról, ha megvizsgálják, hogy az milyen kapcsolatban áll környezetével.

Gyakorlati elvek

A csoportban kialakuló kultúra nagymértékben meghatározza, hogy a csoport mennyire képes egyszerre elérni kitűzött céljait és kielégíteni a csoporttagok társas és érzelmi szükségleteit. Az olyan kultúra, mely az önállóságot, a nyitottságot, az egymás iránti tiszteletet és a vélemények különbözőségeit központi értéként kezeli, sokat tehet a csoport és az egyén céljainak eléréséért. Néha a tagok olyan etnikai, kulturális vagy társadalmi szereoptíákat hoznak a csoportba, melyek gátolják a fejlődést és a hatékony működést. Megbeszélések facilitálásával a szociális munkás hozzásegítheti a csoportot a szereoptíákkal való konfrontációhoz, és hogy pontosabban értsék és jobban becsüeljék azokat a tagokat, akik különböző értéktételekkel és kulturális örökséggel jöttek a csoportba. Ha a szociális munkás elő akarja segíteni a pozitív csoportkultúra létrejöttét, képessé kell tennie a tagokat a következőkre:

1. hogy megvizsgálják a saját maguk által a csoportba hozott értéktételeket és összehasonlítsák őket a többiekével,
2. ismerjék fel a csoport környezetét jelentő intézmény, lakóközösség és társadalom értékeit,
3. szabaduljanak meg szereoptíáiktól, melyek gátolják őket a többi csoporttaggal való interakciókban,

4. elégtések ki saját szocioemocionális szükségleteiket éppúgy, mint azokat a szükségleteket, melyek egyén céljaik és a csoportcélok eléréséhez kötődnek.

A csoportfejlődés szakaszai

A jelen könyv nagy része azokkal a készségekkel foglalkozik, melyeket a szociális munkások felhasználhatnak a csoport fejlődésének érdekében. Ebben a fejezetben áttekintünk néhányat a csoportfejlődésről szóló elméletek közül. A csoport teljes társas struktúrája, kommunikációs és interakciós minái, kohéziója, társas kontrollrendszere és kultúrája a csoport fejlődésének folyamán alakul ki és változik. Sokan kísérteltek azzal, hogy a csoport fejlődése során lezajló fejlődési folyamatokat osztályozzák, és a csoportfejlődés szakaszaiként írják le. Northen szerint (1969, 49. old.), "a szakasz megkülönböztető periódus vagy elkülöníthető fázis a fejlődés folyamatában." Bár a "szakasz" és a "fázis" szó gyakran egymást helyettesíti a szakirodalomban, a mi esetünkben a "fázis" szó a szociális munkás tevékenységére utal a csoport fejlődésének "szakaszában".

Számos szerző készítette el a csoportfejlődés modelljét. A legtöbb modelből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy mindegyik csoport hasonló fejlődési szakaszokon esik át (l. pl. Hartford 1971, 63. old.). A legtöbb szerző különbözőképpen írja le a szakaszok számát és típusát. Bales (1950) modelljében például csak három szakasz van, míg a Sarri és Galinsky (1974) által leírt modelben hét. Történeke kísérteltek arra, hogy a csoportfejlődés ezen felfogásai közül néhányat integráljanak, például Whitaker (1976) Garland, Jones és Kolodny (1976) modelljét találta a legteljesebbnek, és ebbe próbált számos egyéb csoportfejlődési modellt beilleszteni.¹

Az integrálási kísérteltek nagy száma ellenére csak kevés empirikus jellegű tanulmány foglalkozik az egyes modellekkel, és nagyon kevés empirikus bizonyítékunk van arra nézve, hogy bármelyik modell pontosan jellemezne a csoportfejlődés szakaszait. A legtöbb empirikus jellegű tanulmány közvetlen megfigyeléseken alapul, vagy kevés számú csoportban készített hangfelvételekre vagy ugyanazon vezető által vezetett hasonló csoportok tapasztalataira hagyatkozik. Sok esetben a feljegyzett és elemzett viselkedések megbízhatósága és érvényessége nem meggyőző. A végzett

¹ Id. e kötet III. részében James Whitaker: "A csoportfejlődés összakaszos modellje" című tanulmányát.

Kísérletekből az derül ki, hogy a csoportok szakaszokon haladnak keresztül fejlődésük során, de ezek a szakaszok nem állandóak a különböző csoportok esetében (Shaw, 1976; Smith 1978). A csoportfejlődés szakaszait befolyásolhatják a csoporttagok szükségletei, a csoport típusa, a hely, ahol a csoport az összejöveteleit tartja, és a vezető orientációja (Shaw, 1976; Smith, 1978).

Annak ellenére, hogy a különböző szerzők által leírt fejlődési szakaszok sokban eltérnek egymástól, úgy tűnik, hogy sok modell hasonló szakaszokat tartalmaz. Az összehasonlítás kedvéért három fő szakaszra osztottuk a csoportfejlődést: kezdeti, középső és befejező szakaszra. Az összes modell ennek a három szakasznak a viszonyában láttatjuk.

A legtöbb szerző szerint a csoportok kezdeti szakaszában a tervezés, szervezés és a csoporttagok ismerkedése folyik. A csoport beindulását a csoport-érzések kezdetétől számíthatjuk, ami nem mindig történik meg harcok nélkül. Klein (1972) például hangsúlyozta, hogy a tagok ellenállnak a csoportnyomásnak. Garland, Jones és Kolodny (1976) pedig kiemelte a csoporttagok azon igyekezetét, hogy autonómiájuk fenntartása mellett vállalassanak a csoport tagjaivá. Így tehát, ebben a szakaszban a közlekedés és távollégtartás tendenciája egyszerre jelenkezik. Garland, Jones és Kolodny (1976) ezt kezdetben már fölmerült konfliktusok továbbélése jellemzi. A középső szakaszokban a konfliktus a szociális munkás, a kinevezett vezető szerepének felderítése és kipróbálása köré koncentrált. Ugyanakkor elmélyülnek az interperszonális kapcsolatok és fokozódik a csoportkohézió. Ezután a csoport feladatának teljesítésével foglalkozik. Ennek a folyamatnak a leírására leggyakrabban a problémamegoldás, feladatlejtetés, fenntartás és érettség kifejezéseket használják. A feladatok megoldását a szerepek differenciálása előzi meg és a visszacsatolási és kiértékelési mechanizmusok létrejötte kísérik.

A csoportok befejező szakaszában a csoport befejezi feladatát, és értékelni az elért eredményeket. Bales (1950) modelljéből az látszik, hogy ebben a szakaszban a feladat-csoportok döntéseket hoznak, befejezik feladatukat, és rögzítik munkájuk eredményét. A terápiás csoportok, melyekben a szociocionális működés és a feladat ellátása egyformán fontos, elindul a szeparációs folyamat, melyben a csoportérzések és a kohézió fokozatosan foglajlák az elért eredményeket és ezeket megünneplik. A csoportfejlődés modellei azért hasznosak, mert keretet teremtnek a szociális munkás szerepeinek és a szükséges beavatkozásoknak leírására a csoport fejlődésének minden szakaszában. Azért is hasznosak, mert segítségünkkel könnyebb a beavatkozás stratégiáit megszervezni és rendszerbe foglalni. Például a kezdeti szakaszban a szociális munkás beavatkozása arra irányul, hogy segítsen a cso-

portnak célja meghatározásában és abban, hogy a tagok egymással jó kapcsolatba kerüljenek. A csoportfejlődés modelleje végül hasznos azért, mert segítségével a szociális munkás felkészülhet arra, hogy mit várhat el a csoporttól fejlődésének egy meghatározott szakaszában. A csoportfejlődéstől alkotott elméletek hasznát a csoportmunka gyakorlatában korlátozza az a tény, hogy minden csoport egyedi. A fejlődési szakaszok nagymértékben eltérnek egymástól a feladat- és a terápiás csoportokban, és ezeken belül is minden egyes csoportban. Nem feltételezhetjük, hogy ha egy beavatkozásunk hatékony volt egy csoport egy bizonyos fejlődési szakaszában, akkor az ugyanolyan hatékony lesz egy másik csoport ugyanazon fejlődési szakaszában. Mivel azonban a szociális munkás sok hasonlóságot tapasztal a különböző csoportok azonos fejlődési szakaszában, ezt a fejezetet azok köré a készségek és módszerek köré csoportosítottuk, melyeket a szociális munkás a csoportmunka tervezés kezdeti, középső és befejező szakaszában használ.

Készségek és intervenciók
stratégiák