

खंड 4
समूह गतिकी



खंड 4 समूह गतिकी

परिचय

इस पाठ्यक्रम के चतुर्थ खंड में दो इकाइयां हैं। जैसाकि इकाई के नाम से पता चलता है कि दोनों ही इकाइयां समूह की गतिकी सम्बंधित हैं। प्रथम इकाई में, आपको समूह के सम्प्रत्यय एवं इसके विभिन्न प्रकारों के बारे में पता चलेगा। हम लोग समूह विभिन्न अवस्थाओं की भी चर्चा करेंगे। इसके अलावा, यह इकाई किसी समूह के विभिन्न तत्वों और कैसे वे एक समूह में व्यवहार के साथ-साथ विभिन्न समूह प्रक्रियाओं को कैसे प्रभावित करती हैं, को भी परिभाषित करेगी। यह इकाई समूह में निर्णय निर्माण की व्याख्या भी करेगी और एक समूह में सहयोग, प्रतिस्पर्धा और संघर्ष का वर्णन करेगी।

दूसरी इकाई सामाजिक परिवेश में हमारे व्यवहार पर दूसरों के प्रभाव के बारे में चर्चा करती है। हमारे व्यवहार को प्रभावित करते समय यह अन्य व्यक्ति हमारे साथ अंतर्क्रिया कर भी सकता है या नहीं भी कर सकता है। हमारे व्यवहार को प्रभावित करने वाले तीन प्रकार के सामाजिक प्रभाव हैं: अनुरूपता, सामाजिक मानकों या बहुमत का पालन करना: अनुपालन, दूसरों से सीधे अनुरोध प्राप्त करना: और आज्ञापालन, किसी प्राधिकारी के द्वारा दिए गए आदेशों का पालन करना। वर्तमान इकाई सामाजिक प्रभाव की प्रक्रियाओं के रूप में अनुपालन, अनुरूपता और आज्ञाकारिता की व्याख्या करेगी। इसके अलावा, इस इकाई के माध्यम से आपको अनुरूपता को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों और इसके प्रतिरोध के तरीकों के बारे में भी पता चलेगा। यह इकाई आपको अनुपालन की अवधारणा और इसे हासिल करने की विभिन्न रणनीतियों की भी व्याख्या करेगी। इकाई के अंत में आपको आज्ञाकारिता की अवधारणा और प्रासंगिकता के बारे में समझाया जाएगा।

इकाई 8 समूह गतिकी*

संरचना

- 8.1 उद्देश्य
- 8.2 परिचय
- 8.3 समूह: परिभाषा एवं संप्रत्यय
- 8.4 समूह के प्रकार
 - 8.4.1 समूह के सदस्यों के मध्य प्रत्यक्षित जुड़ाव (बॉन्डिंग)
 - 8.4.2 पात्रता
 - 8.4.3 प्राथमिक बनाम द्वितीयक समूह
 - 8.4.4 औपचारिक बनाम अनौपचारिक समूह
- 8.5 समूह के अवयव
 - 8.5.1 संस्थिति
 - 8.5.2 भूमिका
 - 8.5.3 मानक
 - 8.5.4 संसक्ति
- 8.6 समूह निर्माण की अवस्थाएं
- 8.7 समूह प्रभावशीलता
- 8.8 समूह प्रक्रिया
 - 8.8.1 सामाजिक सुगमीकरण
 - 8.8.2 सामाजिक आवारापन
 - 8.8.3 निर्व्यक्तिकरण
- 8.9 समूह निर्णय निर्माण
 - 8.9.1 समूह ध्रुवीकरण
 - 8.9.2 समूह सोच
- 8.10 समूह में सहयोग एवं प्रतियोगिता
 - 8.10.1 सहयोग एवं प्रतियोगिता के निर्धारक
- 8.11 समूह में अन्तर्द्वन्द
 - 8.11.1 अन्तर्द्वन्द के कारण
 - 8.11.2 अन्तर्द्वन्द के परिणाम
 - 8.11.3 अन्तर्द्वन्द समाधान युक्ति
- 8.12 संचार
 - 8.12.1 संचार के प्रकार
 - 8.12.2 संचार शैली
 - 8.12.3 प्रभावी संचार में बाधाएं
- 8.13 सारांश
- 8.14 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न

- 8.15 शब्दावली
8.16 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर
8.17 सुझाये गये पठन और संदर्भ

8.1 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप निम्न के बारे में सक्षम होंगे:

- समूह तथा इसके विभिन्न प्रकारों को परिभाषित करने;
- समूह निर्माण की विभिन्न अवस्थाओं का वर्णन करने;
- समूह के विभिन्न अवयवों को परिभाषित करने तथा वे समूह में व्यवहार को कैसे प्रभावित करते हैं;
- विभिन्न समूह प्रक्रियाओं को परिभाषित करने;
- समूह में निर्णय निर्माण की व्याख्या करने; तथा
- समूह में सहयोग, प्रतियोगिता तथा अंतर्द्वंद के सम्प्रत्य एवं उसके महत्व की विवेचना करने।

8.2 परिचय

सामाजिक जीवन में हम मुश्किल से ही अकेले होते हैं। घर पर हम परिवार के सदस्यों से घिरे होते हैं, विद्यालय में हम सहपाठियों एवं शिक्षकों से घिरे होते हैं, कार्यालय में हम सहकर्मियों से घिरे होते हैं सड़क पर हम साथ चलने वालों से, पार्क में हम अपने मित्रों एवं अपरिचितों से घिरे होते हैं। इनमें से कुछ लोगों को तो हम जानते तक नहीं हैं और कुछ लोगों से भलीभाँति परिचित होते हैं। उनमें से कुछ हमसे बारम्बार, तो कुछ कभी-कभी और कुछ तो कदाचित ही अंतर्क्रिया करते हैं। अंतःक्रिया का स्तर जो भी हो, वे सभी हमें प्रभावित करते हैं। इस इकाई में हम लोग उन व्यक्तियों के बारे में बात करेंगे जिनको कि हम जानते हैं एवं जिनसे हम पर्याप्त मात्रा में अंतर्क्रिया करते हैं, जिस समूह के हम अखंड भाग हैं। अखंड होना इस बात की ओर इशारा करता है कि हम अपनी कुछ मुलभूत आवश्यकताओं जैसे कि उत्तरजीविता सम्बन्धी आवश्यकताएं, सामाजिक आवश्यकताएं इत्यादि के लिए परस्पर एक दूसरे पर निर्भर होते हैं। इस तरह ये लोग ऐसे होते हैं जो हमारे मूल व्यक्तित्व को आकार देते हैं और हमारे ज्यादातर कृत्यों के लिए उत्तरदायी होते हैं।

8.3 समूह: परिभाषा एवं संप्रत्यय

समूह को व्यक्तियों के एक संचयन के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो आपस में कुछ मात्रा में एक दूसरे से जुड़ा हुआ महसूस करते हैं (ब्राउन, 2000; दासगुप्ता, बनाजी, एवं एबेलसन, 1999)। समूह की निम्न विशेषताएं होती हैं:

- एक या एकाधिक लोगों का संचयन जो स्वयं को समूह के सदस्य के रूप में प्रत्यक्षित करते हैं,
- सभी सदस्यों का एक सर्वनिष्ठ प्रेरक होता है,
- सदस्य प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से अंतःक्रिया करते हैं अंतःनिर्भर होते हैं
- सदस्य एक दूसरे को प्रभावित करते हैं,

- सदस्यों का व्यवहार कुछ निश्चित नियमों, समूह में उनको निर्धारित भूमिका, एवं समूह में उनकी संस्थिति से संचालित होता है।

उपरोक्त उल्लिखित विशेषताएं समूह को भीड़ से अलग करती हैं, जो कि महज लोगों का जमावड़ा होता है, तथा किसी स्थान पर एक ही समय, उद्देश्य या बिना उद्देश्य के उपस्थित होते हैं।

- समूह को दल से विभेदित किया जाना जरूरी है, जिसमें सदस्यों के पास सम्पूर्ण कौशल होता है, एक दूसरे की गतिविधियों को प्रभावित करते हैं, समन्वित प्रयासों के माध्यम से सकारात्मक सहक्रिया करते हैं, एवं निष्पादन के लिए उत्तरदायी होते हैं। उदाहरण के लिए, छात्र जो संयुक्त रूप से अध्ययन कर रहे हो एक समूह का उदाहरण है। यहां पर प्रत्येक व्यक्ति पाठ्यक्रम का अलग-अलग अध्ययन करते हैं। वहीं दूसरी तरफ, किसी कंपनी में एक प्रोजेक्ट को पूरा करने के लिए जिस समूह का निर्माण किया जाता है वह टीम या दल का उदाहरण है। यहां पर आंकड़ों का विश्लेषण करने वाला व्यक्ति तब तक कार्य नहीं कर सकता जब तककि किसी दूसरे व्यक्ति द्वारा आंकड़े को अंकित नहीं कर दिया जाता, बदले में वह आंकड़ों के संग्रहण के लिए उत्तरदाई व्यक्ति पर निर्भर है। दूसरे उदाहरण में उस प्रोजेक्ट के पूर्ण होने के लिए पूरा समूह जिम्मेदार है जबकि पहले वाले में अनुरक्ति आवश्यकताएं जो व्यक्तियों के मध्य दोस्ती के माध्यम से समूह प्रदान करता है। उदाहरण के लिए प्रत्येक छात्र परीक्षा में अपने-अपने निष्पादन के लिए उत्तरदाई होता है।

समूह अपने सदस्यों की जानकारी के होने या बिना जानकारी के भी व्यक्तियों की कई सारी आवश्यकताओं की पूर्ति करने के साधन उपलब्ध करा सकता है। जैसे:

- *अहंवादी आवश्यकताएं:* इनकी पूर्ति समूह-सदस्यता के परिणामस्वरूप आत्म सम्मान एवं संस्थिति के विकास के माध्यम से की जाती है जिसमें समूह प्रकार्य के लिए व्यक्तिगत योगदान करने के अवसर प्रदान किए जाते हैं।
- *प्रकार्यात्मक आवश्यकता:* दैनिक कार्यों में सहायता से कार्य दिनचर्या में समायोजन और यहाँ तक कि समूह के द्वारा बोरियत से भी बचाव किया जा सकता है।
- *संज्ञानात्मक आवश्यकता:* इनकी संतुष्टि समूह सदस्यों के मध्य सहमति के माध्यम से वास्तविकता को स्थापित कर एवं उनका परीक्षण के द्वारा की जाती है। सामाजिक वातावरण के अनिश्चित पहलुओं को निश्चित किया जा सकता है एवं सामाजिक वातावरण के भागों को "वास्तविक" एवं "स्थाई" बनाया जा सकता है। प्रत्येक व्यक्ति अपने प्रत्यक्षण एवं भावनाओं को दूसरे लोगों के साथ परीक्षण करके उसकी वैधता स्थापित कर सकता है।

इस प्रकार, समूह विभिन्न माध्यमों से व्यक्तिगत सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति में सहायक होते हैं। ऐसा संभव है कि यह प्रकार्य समूह के प्राथमिक लक्ष्यों से प्रत्यक्ष रूप से संबंधित ना हो, यद्यपि सदस्यों के द्वितीयक आवश्यकताओं की पूर्ति के द्वारा समूह की उपलब्धि की दिशा में सहायक होते हैं।

8.4 समूह के प्रकार

यद्यपि विविध समूह उपरोक्त वर्णित मूल विशेषताओं को धारण करते हैं, कुछ सूक्ष्म निष्कर्षों के आधार पर इन्हें विभिन्न प्रकारों में वर्गीकृत किया जाता है।

8.4.1 समूह के सदस्यों के मध्य प्रत्यक्षित जुड़ाव (बॉन्डिंग)

समूह सदस्यों के मध्य प्रत्यक्षित जुड़ाव के आधार पर समूहों को दो प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है: सामान्य जुड़ाव एवं सामान्य अस्मिता समूह (प्रेन्टिस, मिलर, एवं लाइटडेल, 1994)।

सामान्य समूह में सदस्य आमने सामने अंतर्क्रिया करते हैं और उनके मध्य एक मजबूत रिश्ता होता है। टीम के खिलाड़ियों के द्वारा इसी तरह का सामान्य जुड़ाव समूह तैयार किया जाता है। सामान्य अस्मिता समूह में सदस्य महज किसी वर्गीकरण के द्वारा एक दूसरे से संबंधित होते हैं जिनमें कदाचित ही आमने-सामने की अंतर क्रिया होती है। किसी देश के नागरिक या किसी विश्वविद्यालय के छात्र इस तरह के समूह का हिस्सा होते हैं। इन समूहों में समूह सदस्य एक दूसरे को व्यक्तिगत रूप से नहीं जानते हो सकते हैं तथापि उनका किसी वर्ग से संबंध यह इंगित करता है कि वह उस समूह के सदस्य हैं और इस समूह के सभी सदस्य समूह की सामान्य अस्मिता को धारण करते हैं।

8.4.2 पात्रता

पात्रता एक ऐसी सीमा है जहाँ पर किसी समूह को एक सशक्त पूर्ण के रूप में प्रत्यक्षित किया जाता है (कैम्पबेल, 1958)। निम्न पात्रता वाले समूह में ऐसे लोगो का संकलन होता है जो सामान्य उद्देश्य के साथ एक ही समय पर एक ही स्थान पर विद्यमान होती है। किसी जॉब के लिए साक्षात्कार देने वाले लोगों का समूह इस तरह का एक उदाहरण है। ऐसा समूह जिसमें परिवार के सदस्य शामिल होते हैं, उच्च पात्रता समूह का उदाहरण है। उच्च पात्रता वाले समूह की निम्न विशेषताएं होती हैं:

- सदस्यों के मध्य नियमित अंतर्क्रिया (या तो आमने सामने अथवा फोन, इंटरनेट इत्यादि के रूप में आभाषी ढंग से)
- सामान्य लक्ष्य
- इसके सदस्य कुछ मामलो में काफी हद तक समानता रखते हैं एवं गैर सदस्यों से सार्थक रूप से अलग होते हैं।
- समूह इसके सदस्यों का परिणाम होता है।

एक बात जो कि यहाँ ध्यान देने वाली है कि यह समूह का आकार नहीं होता बल्कि व्यवहारिक विशेषताएं होती हैं जैसे कि प्राधिकरियों की स्वीकार्यता, संसाधनों को साझा करना, मानकों के प्रति लगाव इत्यादि जो समूह की पात्रता को प्रभावित करता है (लिकेल, रुटचिक, हैमिलटन, एवं शेरमन, 2006)। उच्च पात्रता समूह वाले निम्न पात्रता समूह वाले लोगों से ज्यादा रूढ़युक्त होते हैं (जेरबित, कर्नेल, एवं एस्ट्रेड, 2001)।

8.4.3 प्राथमिक बनाम द्वितीयक समूह

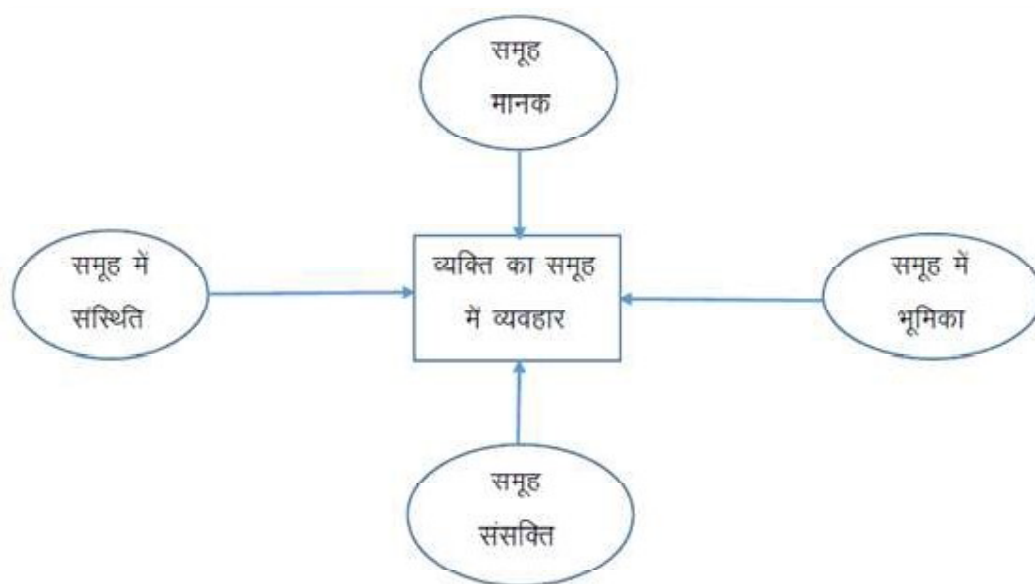
प्राथमिक समूह पूर्व विद्यमान संरचना है जिसकी सदस्य व्यक्तियों को स्वतः प्राप्त हो जाती है जैसे परिवार, जाति इत्यादि। ऐसा समूह व्यक्ति के मूल्यों एवं आदर्शों को विकसित करने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं। इसमें व्यक्ति को प्राथमिक समूह की सदस्यता चुनने का विकल्प नहीं होता। जबकि व्यक्ति कुछ निश्चित प्रेरकों की पूर्ति के लिए द्वितीयक समूह की सदस्यता अपनी इच्छा से ग्रहण करता है। यहाँ सदस्यता स्वैक्षिक होती है एवं व्यक्ति को समूह त्यागने का विकल्प होता है।

8.4.4 औपचारिक बनाम अनौपचारिक समूह

औपचारिक समूह स्पष्टतः नियमों एवं प्रकार्यों, इसके सदस्यों की निश्चित भूमिका एवं स्पष्ट रूप से विशेषीकृत मानकों का उल्लेख करता है। ये अवयव लिखित या मौखिक हो सकते हैं जिन्हें इसके सदस्य एकमत से स्वीकार करते हैं। इसके विपरीत, अनौपचारिक समूह किसी नियम या विनियमन का उल्लेख नहीं करता। उदाहरण के लिए, एक विद्यालय में छात्रों एवं शिक्षकों दोनों के लिए विशेषीकृत नियम होते हैं, छात्रों में गुणात्मक शिक्षा प्रदान करने का निश्चित उद्देश्य होता है, एवं स्पष्टतः परिभाषित स्तर एवं मानक होता है। वहीं दुसरी तरफ, किसी कॉलोनी में रहने वाले बच्चों का किसी पार्क में इकट्ठा होना अनौपचारिक समूह का उदाहरण है।

8.5 समूह के अवयव

किसी समूह में ढेर सारे अवयव होते हैं जो समूह के सहज संचालन को सुसाध्य करता है। यद्यपि समूह अपने आकार, प्रकार एवं प्रकार्यों में भिन्न हो सकते हैं, परन्तु वे कुछ सामान्य विशेषताओं जैसे संस्थिति, भूमिका, मानक एवं संसक्तिशीलता को साझा करते हैं जो कि समूह सदस्यों के व्यवहार को प्रभावित करता है।



चित्र 8.1: समूह के अवयव

8.5.1 संस्थिति

जब एक शिक्षक कक्षा में प्रवेश करता है तो सभी छात्र शिक्षक के सम्मान में खड़े हो जाते हैं, परिवार में कोई महत्वपूर्ण निर्णय तब तक नहीं लिया जाता है जब तक कि घर का मुखिया जो सामान्यतया भारतीय परिवारों में माता-पिता होते हैं, निर्णयों को मान्य नहीं कर देते। ये उदाहरण उनके संबंधित समूहों में शिक्षक एवं माता-पिता के स्तर को परिलक्षित करता है।

एक सदस्य का स्तर उसके शारीरिक गुणों के द्वारा (जज एवं केबल, 2004), समूह के उद्देश्यों की उपयोगिता एवं समूह के मानकों के अनुरूप व्यवहार के द्वारा परिभाषित किया जा सकता है (हसलम, 2004)। यह समूह में कोई आधिकारिक पद या रैंक या कोई

अंतर्निहित विशेषता जैसे कि बड़ा होना या समूह में नव आगमन। प्रायः स्तर समूह में कई सुविधाओं से जुड़ा होता है, जैसे समूह के संसाधनों तक पहुंच, सम्मान, वेतन, समूह के अन्य सदस्यों को प्रभावित करना, समूह की जिम्मेदारियां, समूह में निर्णय निर्माण करना इत्यादि (बस, 1999)। ऐसा पाया गया है कि लोग जो निम्न स्तर के होते हैं वे समूह मानकों के प्रति तुलना में उच्च स्तर की तुलना में ज्यादा अनुरूपता प्रदर्शित करते हैं (जेट्टेन, हॉर्नसी, एवं अडारब्स-योर्नो, 2006)। समूह प्रभाव के प्रति ज्यादा संवेदनशील होने पर समूह का नया सदस्य जिसका निम्न स्तर होता है वह समूह में अपनी स्वीकार्यता बढ़ाने का प्रयास करता है।

8.5.2 भूमिका

समूह में विभिन्न सदस्यों को समूह में विभिन्न कार्यों को निष्पादित करने के लिए निर्दिष्ट किया जाता है। उदाहरण के लिए, एक क्रिकेट टीम में कप्तान की जिम्मेदारी रणक्षेत्र में टीम की अगुआई करने की होती है, कोच टीम को सहज एवं रणनीतिक रूप से व्यवस्थित एवं प्रबंधित करता है, फिजियोथैरेपिस्ट खिलाड़ियों की शारीरिक तंदरुस्ती सुनिश्चित करता है, एवं प्रबंधक की जिम्मेदारी टीम की यात्रा से संबंधित मुद्दों तथा मीडिया के साथ उसकी अंतर्क्रिया की होती है। यह सभी व्यक्ति वास्तव में टीम या खिलाड़ियों के समूह के लिए भिन्न-भिन्न भूमिका अदा करते हैं और उनके अधिकारी राष्ट्रीय अंतरराष्ट्रीय स्तर पर देशों का प्रतिनिधित्व करते हैं।

भूमिका समूह में विभिन्न विशेषीकृत पदों को धारण करते हुए विभिन्न समूह के सदस्यों से व्यवहारों का एक अप्रत्याशित युग्म होता है। भूमिकाएं किसी समूह सदस्य को आधिकारिक रूप से निर्धारित हो सकती हैं या धीरे-धीरे बिना किसी औपचारिक निर्धारण के समूह सदस्यों के द्वारा ग्रहण किया जाता है। एक व्यक्ति एक समूह में एक भूमिका वहीं दूसरे समूह में दूसरी भूमिका धारण कर सकता है (स्लेटर, 1955)। प्रायः भूमिकाओं को अन्तस्थ किया जाता है और धीरे-धीरे वे एक अनिवार्य अंग बन जाते हैं।

अपने लक्ष्यों की स्पष्ट पहचान या भूमिका स्पष्टता समूह में किसी अव्यवस्था से बचाने में मदद करता है। कभी-कभी सदस्य ऐसी चीजों के बारे में भ्रमित रहते हैं जो की उनसे प्रत्याशित होता है, जैसे कि उनके प्राधिकार का स्तर या उत्तरदायित्व। इसे भूमिका अस्पष्टता कहा जाता है और प्रायः नये सदस्यों द्वारा अनुभूत किया जाता है। कुछ समूह जो कि काफी गत्यात्मक एवं अनिश्चित कार्य को कर रहे होते हैं उनमें भूमिका विभेदन की बहुत कम क्षमता होती है। और इस तरह भूमिका अस्पष्टता की स्थिति को बचना काफी चुनौतीपूर्ण होता है।

8.5.3 मानक

मानक किसी समूह के भीतर अव्यक्त नियम होते हैं जो इस बात को निर्देशित करते हैं कि इसके सदस्यों को कैसे व्यवहार करना चाहिए या कैसे नहीं करना चाहिए। मानक सामान्यतया पूर्वसहमति पर आधारित अनौपचारिक नियम होते हैं जो कि सदस्यों के व्यवहारों का मार्गदर्शन करते हैं। वे दुनिया को देखने का एक साझा तरीका रखते हैं। मानक औपचारिक नियमों से भिन्न होते हैं जो कि लिखित एवं औपचारिक होते हैं। तथापि मानकों का समूह के व्यवहार पर काफी प्रबल प्रभाव होता है। यदि समूह में प्रत्येक व्यक्ति अलग-अलग निर्णय करता है कि प्रत्येक अंतर्क्रिया में कैसे व्यवहार किया जाये तो ऐसे में कोई भी किसी भी समूह के सदस्य के व्यवहार का अनुमान नहीं लगा पायेगा। और परिणामतः समस्या उत्पन्न हो जाएगी। अतः मानक सदस्यों के व्यवहारों को निर्देशित करने

का कार्य करते हैं और समूह में अस्पष्टता को कम करते हैं। समूह प्रत्येक संभावित परिस्थिति के लिए मानक स्थापित नहीं करते हैं बल्कि जो समूह के लिए सार्थक होता है उसके लिए मानक तैयार करते हैं। मानक समूह के प्रत्येक सदस्य के लिए भी अथवा किसी एक सदस्य के लिए भी लागू हो सकता है। मानक, समूह के सभी सदस्यों के द्वारा स्वीकार किये मात्रा में भिन्न हो सकते हैं: कुछ प्रायः प्रत्येक व्यक्ति के द्वारा, अन्य कुछ व्यक्तियों के द्वारा तथा अन्य के द्वारा नहीं स्वीकार किया जाता है।

लोग समूह के मानकों से तभी निर्देशित होते हैं जब वे उस समूह का सदस्य होने के नाते उसको महत्व देते हैं। इसके विपरीत, जिस चीज से उनका तादात्म्य नहीं होता है उस मानक के विपरीत भी काम कर सकते हैं (जेट्टेन, स्पीयर्स, एवं मैनस्टेड, 1997; मोरलैंड एवं लेविन, 2001)।

विश्व में चारों ओर विभिन्न संस्कृतियों में एक प्रभावी मानक जो हर जगह भिन्न-भिन्न होता है वह है सामूहिकतावाद बनाम व्यक्तिवाद। सामूहिक समूह व्यक्तिगत हितों के बिना पर सदस्यों के मध्य सामंजस्य को महत्व देता है। इसके विपरीत, व्यक्तिवाद पर उच्चा समूह, समूह से अलग रहने को महत्व देता है। ऐसे समूहों में समूह से भिन्न मत रखने वालों को साहसी समझा जाता है एवं समूह के मध्य असहमति को हतोत्साहित नहीं किया जाता। उदाहरण के लिए, भारतीय समाज को समूहिकतावादी समाज माना जाता है, वहीं पश्चिमी देशों जैसे संयुक्त राज्य अमेरिका को व्यक्तिवादी समाज समझा जाता है।

8.5.4 संशक्तिशीलता सामंजस्य / Cohesiveness

संशक्तिशीलता एक ऐसा बल है जो समूह को आपस में बाँधे रखता है (एल्लेमर्स, डी. गिल्डर, एवं हस्लम, 2004)। संशक्तिशीलता से तात्पर्य है कि समूह के सदस्य समूह में बने रहने के लिए कितनी तीव्र इच्छा रखते हैं। उच्च संशक्तिशीलता वाले समूह में सदस्य एक दूसरे को पसंद करते हैं, समूह के लक्ष्यों को स्वीकार करते हैं एवं उन्हें प्राप्त करने की दिशा में कार्य करते हैं। बिल्कुल असंशक्तिशीलता वाले समूह में सदस्य एक दूसरे को नापसंद करते हैं, और एक दूसरे के विरोधी लक्ष्यों की दिशा में काम कर सकते हैं। सारांश में संशक्तिशीलता से तात्पर्य "हम" भावना से होता है जिससे सम्बंधित होने का भाव होता है। समूह संसक्ति अत्यधिक धमकी या प्रतियोगिता की स्थिति में काफी मजबूत हो जाती है। संशक्तिशीलता सामान्यता तब ज्यादा होती है जब समूह सदस्य एक दूसरे के साथ ज्यादा समय गुजारते हैं। निम्न संसक्ति की तुलना में उच्च संसक्ति समूह में उप-समूहन कम होता है। इस बिना पर उच्च व्यक्ति की निम्न विशेषताएं होती हैं (हॉग, 2007; म्यूलेन एवं कूपर, 1994)।

प्रत्यक्षित समरूपता

- वाह्य समूह की तुलना में अन्तस्थ समूह के प्रति ज्यादा समर्थक एवं सहयोगी
- व्यक्तिगत लक्ष्यों की तुलना में समूह लक्ष्यों की और ज्यादा उन्मुखता
- उच्च मनोबल की मात्रा
- कम सामंजस्य वाली समूह की तुलना में बेहतर निष्पादन
- वाह्य समूह के सदस्यों के प्रति अधिक दृढ़ता
- वाह्य समूह के सदस्यों की उपस्थिति में समूह लक्ष्यों के प्रति अधिक अन्तरा-समूह आकर्षण का प्रदर्शन।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

निम्न में रिक्त स्थानों की पूर्ति करें.

- 1) ऐसी आवश्यकताएं हैं जो समूह के भीतर व्यक्तियों के मध्य मित्रता द्वारा प्रदान की जाती हैं।
2. एक ऐसा बल है जो समूह को बांधे रखता है।
- 3) मानक समूह के अंदर होते हैं जो निर्देशित करते हैं की इसके सदस्यों को कैसे व्यवहार करना चाहिए या कैसे नहीं करना चाहिए।
- 4) एक समूह के स्पष्ट नियम एवं प्रकार्य, सदस्यों की परिभाषित भूमिकाएं एवं स्पष्ट विशेषीकृत नियम होते हैं।
- 5) समूह में व्यक्ति को इसकी सदस्यता चुनने या छोड़ने का विकल्प नहीं होता है।

8.6 समूह निर्माण की अवस्थाएं

जैसा कि पहले चर्चा हो चुकी है कि भीड़ एक समूह से इस मायने में भिन्न होती है कि भीड़ महज लोगों का संग्रह है, जबकि समूह कुछ विशिष्ट एवं साझा उद्देश्य के साथ लोगों का एक सजातीय संग्रह है जिसमें विभिन्न सामाजिक स्थितियों में उनके व्यवहार को निर्देशित करने के लिए कुछ नियम और विनियमन होते हैं। हालाँकि, शुरुआत में एक समूह भी लोगों का एक संग्रह ही होता है। विभिन्न चरणों से गुजरते हुए लोगों का संग्रह इसे भीड़ से अलग कर देता है (टकमैन, 1965)। ये चरण नीचे दिए गए हैं:

गठन (फॉर्मिंग) : समूह के सदस्य पहली बार मिलने पर एक-दूसरे से अनजान हो सकते हैं। इसलिए, शुरु में समूह एक भीड़ के समान है। यह चरण समूह के उद्देश्य, लक्ष्यों, सदस्यों, प्रक्रियाओं आदि के बारे में अनिश्चितताओं से चिह्नित की जाती है।

उथल-पुलट (स्टॉर्मिंग) : इस स्तर पर, विभिन्न भूमिकाओं और विभिन्न सदस्यों की स्थिति और समूह लक्ष्यों को प्राप्त करने के तरीकों के बारे में बहुत अंतर्द्वंद होता है। इस चरण के अंत तक सदस्यों के बीच एक प्रकार का पदानुक्रम विकसित हो जाती है और लक्ष्य प्राप्त करने के तरीकों के बारे में कुछ स्पष्टता होने लगती है।

मानकीकरण (नॉर्मिंग) : इस चरण में, समूह के सदस्य विभिन्न मानकों को अंतिम रूप देते हैं जो उनके व्यवहार और भूमिकाओं को विनियमित करते हैं। इसके अलावा, इस स्तर पर जिम्मेदारियों का विभाजन होता है। सदस्य अपनी प्रगति को मापने के लिए कुछ मापनी तैयार करते हैं। अंतिम रूप से, इस चरण के अंत तक समूह को एक स्पष्ट पहचान मिलती है।

प्रदर्शन करना (परफॉर्मिंग) : यह समूह का निष्पादन चरण है। चूंकि मानकों, संस्थिति, भूमिकाएं आदि को अंतिम रूप दिया जा चुका है, इसलिए समूह के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सदस्य अपने प्रयासों को पूरी तरह से समर्पित करते हैं। एकल विशिष्ट उद्देश्य वाले कुछ समूहों के लिए तो यह चरण ही अंतिम चरण हो सकता है।

स्थगन (एडजर्निंग) : केवल कुछ समूहों में ही यह अंतिम चरण देखने को मिलता है। यहां समूह को अपने उद्देश्य को प्राप्त करने के बाद भंग कर दिया जाता है। उदाहरण के लिए, भ्रष्टाचार के किसी भी मामले की जांच के लिए गठित जजों की एक समिति अपनी रिपोर्ट सौंपने के बाद भंग हो जाती है।

उपर्युक्त वर्णित चरण एक समूह के अनुक्रमिक क्रियाकलापों के लिए महज एक सामान्य चित्रण हैं, अतः भिन्न-भिन्न समूहों के लिए अनुक्रम भिन्न हो सकता है। एक राजनीतिक समिति में, विभिन्न सदस्यों के मानक और संस्थिति, समूह की संरचना से पहले पूर्व-निर्धारित हो सकते हैं। इसी तरह, एक समूह एक साथ दो चरणों से गुजर सकता है या यह विभिन्न चरणों के बीच आगे पीछे हो सकता है या यहां तक कि यह किसी भी चरण को छोड़ सकता है।

8.7 समूह प्रभावशीलता

एक समूह की प्रभावशीलता को उत्पादकता के लक्ष्यों की प्राप्ति, परिवर्तन के प्रति अनुकूलन होने की योग्यता, सदस्यों की व्यक्तिगत आवश्यकताओं की संतुष्टि, संस्थिति और सामाजिक शक्ति और संचार के आवश्यक स्तर के रखरखाव सहित सहयोग एवं संतुष्टि के भाव की दृष्टि से देखा जाना चाहिए, इससे समूह एक दल के रूप में बना रहता है। संचालन और उपलब्धि की भावना, जिससे समूह को एक टीम के रूप में बनाए रखा जा सके। यद्यपि ये समूह प्रभावशीलता के व्यापक मानदंड हैं, संगठन और समूह प्रभावशीलता के अपने विशिष्ट मानदंडों में भिन्न होते हैं। किसी भी समूह का अपना विशेष वातावरण (सामाजिक, सांस्कृतिक और तकनीकी), समूह कार्य और जीवन-काल होता है। ये विशिष्ट दी हुई परिस्थितियाँ समूह प्रभावशीलता की एक विशेष मात्रा उत्पन्न करने के लिए समूह की आंतरिक गतिकी के साथ अंतर्क्रिया करती हैं।

समूह के परिणामों को प्रभावित करने वाले कारकों के वर्गों के बारे में समूह प्रकाय के क्षेत्र में काम करने वाले मनोवैज्ञानिकों के बीच पर्याप्त सहमति है। समूहों और उनकी प्रभावशीलता के बारे में सोचने के लिए सबसे उपयोगी रूपरेखा में मैकग्राथ (1984) द्वारा संक्षेपित आगत-प्रक्रम-निर्गत प्रतिमान हैं। प्रतिमान दर्शाता है कि समूह (उसके परिणामों) की सफलता आगत या संसाधनों पर निर्भर करता है जिसके साथ समूह को काम करना है (उदाहरण के लिए, सदस्यों और उनको सौंपे गए कार्य) और टीम के सदस्यों के बीच अंतर्क्रिया (जैसे-संचार, संघर्ष, अनुरूपता, समाजीकरण, नेतृत्व, संस्थिति, अंतरस्थ समूह, वाह्य-समूह विभेदन, आदि)।

समूह की प्रक्रिया को प्रभावित करके, आगत का समूह प्रभावशीलता पर प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष दोनों तरह का प्रभाव पड़ता है। आगत में संसाधन, जैसे कि कर्मी, कार्य, उपकरण और समय शामिल हैं। अधिक सक्षम लोगों से बना समूह, जिसमें उपयुक्त ज्ञान, कौशल और प्रेरणा होती है, कम सक्षम सदस्यों वाले समूहों की तुलना में औसतन अधिक प्रभावी होगा। कार्य समूह जो कार्यात्मक रूप से विविध हैं, जिनके पास विचारों का एक बड़ा भंडार है, और मान्यताओं में अंतर है जो उन्हें अधिक रचनात्मक समाधान उत्पन्न करने की अनुमति देता है। ऐसे सदस्य जिनके पास विभिन्न प्रकार के विषयों में विशेषज्ञता है, वे अत्यधिक रचनात्मक होने की क्षमता रखते हैं, पुराने विचारों को नए तरीकों से एक साथ लाते हैं (हारगडन एवं सटन, 1997)।

8.8 समूह प्रक्रिया

कोई व्यक्ति किसी और की उपस्थिति में कैसे कार्य करता है वह पूरी तरह से अलग हो सकता है जब वह घर में अकेला होता तो वह क्या कर रहा होता। यह 'कोई' उसके समूह का सहकर्मी, दर्शक या महज अजनबी हो सकता है। उदाहरण के लिए, किसी रेस्तरां में भोजन करते समय, आप कई ऐसे काम करने से बच सकते हैं जो आप अपने घर पर भोजन

करते समय कर रहे होते। एक व्यक्ति पर समूह के कई प्रभाव होते हैं जिन्हें समूह पराक्रम कहा जाता है। उनमें से कुछ का उल्लेख नीचे के शीर्षकों में किया गया है।

8.8.1 सामाजिक सुगमीकरण

सामाजिक सुगमीकरण को एक व्यक्ति की एक दर्शक की उपस्थिति में या सह-अभिनेता के साथ अलग-अलग प्रदर्शन करने की प्रवृत्ति के रूप में परिभाषित किया गया है। दर्शकों की उपस्थिति हमारी उत्तेजना को बढ़ाती है जो हमारे निष्पादन को प्रभावित करती है। इस प्रकार दूसरों की उपस्थिति निष्पादन में सुधार करेगी यदि निष्पादनकर्ता अच्छी तरह से सीखा है और उसकी प्रभावी प्रतिक्रियाएँ स्थिति में सही हैं। इसके अलावा, यह निष्पादन को खराब करेगा यदि निष्पादनकर्ता की प्रभावी प्रतिक्रियाएँ गलत हैं और कम अभ्यास वाली प्रतिक्रियाएँ सही हैं। इस दृष्टि को सामाजिक सुगमीकरण का अंतर्नोद सिद्धांत (जर्जॉक, हेनगार्टनर एवं हरमन, 1969) के रूप में जाना जाता है। यदि निष्पादनकर्ता वहां मौजूद अन्य व्यक्तियों पर ध्यान नहीं देते हैं, तो सामाजिक सुगमीकरण उत्पन्न नहीं हो पाता है।

विकर्षण-अंतर्द्वंद सिद्धांत के अनुसार, एक व्यक्ति दूसरों के सामने निष्पादन करते समय विचलित होता है क्योंकि वह कार्य एवं सह-अभिनेता/दर्शकों के बीच ध्यान बटाने की कोशिश करता है। यह निष्पादनकर्ता पर संज्ञानात्मक अधिभार पैदा करता है और इसलिए, निष्पादनकर्ता को केवल आवश्यक संकेतों/उद्दीपकों पर ध्यान देने के लिए मजबूर करता है।

8.8.2 सामाजिक आवारापन (सोशल लोफिंग)

एक समूह में काम करते समय, अक्सर प्रेरणा कम हो जाती है जिसके परिणामस्वरूप समूह लक्ष्य प्राप्त करने के लिए प्रयास कम होने लगता है। इस घटना को सोशल लोफिंग (कराऊ एवं विलियम्स, 1993) के रूप में जाना जाता है। एक सामान्य कार्य के लिए समूह में काम करते समय, व्यक्तियों के बीच एक सामान्य भावना उत्पन्न होती है कि भले ही वे थोड़ा कम योगदान दें, लेकिन समूह लक्ष्य प्राप्त कर लेगा। इसलिए उनके पास प्रेरणा कम है और समूह के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए कम प्रयास करते हैं। इसके बजाय, व्यक्ति अपने सह-सदस्यों के प्रयासों पर अधिक भरोसा करते हैं। इसका प्रभाव गंभीर हो सकता है। ऐसी स्थितियों में, जहां समूह के प्रत्येक या अधिकांश सदस्य सामाजिक घृणा के शिकार हो जाते हैं, समूह का प्रदर्शन गंभीर रूप से प्रभावित होता है। सामाजिक आवारापन कई तरह के समूह कार्यों में देखी जाती है, जैसे कि संज्ञानात्मक, शारीरिक, मौखिक, आदि (वैल्डन एवं मस्टारी, 1988; विलियम्स एवं करारू, 1991)।

प्राइस, हैरिसन एवं गोविन (2006) ने देखा कि दो कारक हैं जो सामाजिक रूप से शिथिलता में योगदान करते हैं: समूह के प्रति विभाजन की भावना और समूह में अनुचितता की भावना। जब एक सदस्य को लगता है कि उसके द्वारा किया गया योगदान समूह के लिए आवश्यक नहीं है, तो वह उसके द्वारा कार्य में शिथिलता की संभावना अधिक होती है। वहीं, यदि किसी सदस्य के पास समूह कार्य के प्रदर्शन के लिए कौशल और ज्ञान है, तो उसके समूह गतिविधियों में सक्रिय रूप से भाग लेने की संभावना होती है। इसी तरह, यदि किसी सदस्य को लगता है कि महत्वपूर्ण योगदान करने के बाद भी उसके साथ गलत व्यवहार किया जा सकता है, तो उसके ढीला पड़ने की संभावना अधिक है। इसके अलावा, यदि कोई सदस्य अन्य सदस्यों से उम्र, लिंग, जातीयता आदि कारकों पर भिन्न होता है तो उसके द्वारा अन्यायपूर्ण व्यवहार का अनुभव करने की संभावना होती है और इस तरह से उसके शिथिलता की संभावना काफी अधिक होती है।

सोशल लोफिंग को कम करने के लिए निम्नलिखित तकनीकों को प्रयुक्त किया जा सकता है:

- व्यक्तिगत प्रयासों को आसानी से पहचाने जाने योग्य बनाकर समूह में डिस्पेंसेबल होने की भावना को कम करना (विलियम्स, हरकिंस एवं लताने, 1981)
- सफल कार्य निष्पादन के लिए व्यक्तिगत सदस्य की प्रतिबद्धता बढ़ाना (ब्रिकनर, हरकिंस, एवं ओस्ट्रोम, 1986)
- कार्य के महत्व को बढ़ाना (कराऊ एवं विलियम्स, 1993)
- प्रत्येक सदस्य को कुछ प्रकार के मानक निष्पादन को दिखाना जैसे कि उनका पिछला प्रदर्शन या अन्य लोग कैसा कर रहे हैं (विलियम्स एवं कराऊ, 1991)

8.8.3 निर्वैयक्तिकरण

निर्वैयक्तिकरण एक मनोवैज्ञानिक स्थिति है जो जागरूकता और व्यक्तिगत पहचान की कमी द्वारा परिलक्षित होता है यह बाहरी परिस्थितियों द्वारा लाया जाता है जैसे कि किसी बड़ी भीड़ का एक गुमनाम सदस्य। यह भीड़ के सदस्यों को ऐसे व्यवहार करने की ओर ले जाता है, जो वे अकेले होने पर कभी न करते। निर्वैयक्तिकरण भीड़ के मानकों के आज्ञापालन द्वारा परिलक्षित होता है (पोस्टमेस एवं स्पीयर्स, 1998)।

पहले के उपरोक्त अनुभाग में, आपको समूह और भीड़ के बीच अंतर के बारे में बताया गया था, जहां, भीड़ केवल लोगों का एक संग्रह है, जो एक ही स्थान पर एक ही समय पर या बिना किसी सामान्य उद्देश्य के होती है। लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि भीड़ के पास कोई मानक नहीं हो सकता। क्रिकेट मैच देखने के लिए एकत्रित भीड़ पर विचार करें। यहां भीड़ का मानक उनकी टीम की हौसला अफजाई करना है। भीड़ में होना एक व्यक्ति को गुमनाम बना देता है और इसलिए वे अपने कृत्यों के लिए कम जिम्मेदार महसूस करते हैं। इस प्रकार, वे जंगली, अनर्गल और असामाजिक कार्यों का सहारा लेने की अधिक संभावना रखते हैं (जिम्बार्डो, 1970)। गुंडागर्दी, निर्वैयक्तिकरण का एक विशेष मामला है, जहां अंग्रेजी फुटबॉल टीम के प्रशंसकों ने अंग्रेजी टीम से जुड़े मैचों में बेहद जंगली और असामाजिक व्यवहार किया।

निर्वैयक्तिकरण हमेशा नकारात्मक और असामाजिक व्यवहार को जन्म नहीं देता है। यह सिर्फ भीड़ के मानकों के पालन की संभावना को बढ़ाता है। ऐसे उदाहरण जैसे भगदड़, सड़क दुर्घटना या इमारतों में आग लगने जैसी कुछ दुर्घटनाओं में निर्वैयक्तिकरण सहायता व्यवहार भी उत्पन्न कर सकता है।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

बताएं कि निम्नलिखित में से कौन सा कथन 'सही' या 'गलत' है:

- 1) स्टॉर्मिंग समूह गठन का वह चरण है जिसमें समूह के सदस्य पहली बार मिलते हैं। ()
- 2) निर्वैयक्तिकरण एक मनोवैज्ञानिक अवस्था है जो आत्म-जागरूकता और व्यक्तिगत पहचान की कमी द्वारा परिलक्षित होती है। ()
- 3) गुंडागर्दी को दर्शकों की उपस्थिति में या सह-अभिनेता के साथ अलग-अलग प्रदर्शन करने की प्रवृत्ति के रूप में परिभाषित किया जाता है। ()

- | | | |
|----|---|-----|
| 4) | सोशल लोफिंग एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें अक्सर किसी व्यक्ति की प्रेरणा कम हो जाती है जिसके परिणामस्वरूप समूह लक्ष्य प्राप्त करने के लिए कम प्रयास किए जाते हैं। | () |
| 5) | किसी भी समूह का अपना विशेष वातावरण (सामाजिक-सांस्कृतिक और तकनीकी), समूह कार्य और जीवन-काल होता है। | () |

8.9 समूह निर्णय निर्माण

समूह निर्णय निर्माण को सहयोगात्मक निर्णय निर्माण के रूप में भी जाना जाता है जो समूह के सदस्यों द्वारा सामूहिक निर्णय लेने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है। निर्णय उस समूह के सभी सदस्यों द्वारा लिए तथा स्वीकार किए जाते हैं। मूल रूप से समूह निर्णय निर्माण में दो प्रक्रियाएँ शामिल हो सकती हैं।

8.9.1 समूह ध्रुवीकरण

यह एक सामान्य धारणा है कि समूहों द्वारा किए गए निर्णय व्यक्तियों द्वारा लिए गए निर्णय से बेहतर होते हैं। हालांकि, यह हमेशा सच नहीं होता है। कभी-कभी, समूहों द्वारा लिए गए निर्णय व्यक्तियों द्वारा लिए गए लोगों की तुलना में अधिक चरम होते हैं। समूह की इसके सदस्यों द्वारा शुरू में लिए गए निर्णयों की तुलना में अधिक चरम निर्णयों की ओर स्थानांतरित होने की यह प्रवृत्ति समूह ध्रुवीकरण (बर्नस्टीन, 1983) के रूप में जानी जाती है। अधिक सटीक रूप से, समूह के सदस्यों के बीच चर्चा के दौरान समूह की प्रारंभिक वरीयता को मजबूत किया जाता है जिससे अंतिम परिणाम एक अधिक चरम निर्णय होता है। इसलिए समूह जोखिमभरा बदलाव (यदि समूह के सदस्यों की प्रारंभिक वरीयता जोखिम वाले निर्णय की ओर है) से अत्यधिक सावधानी की ओर बदलाव (यदि समूह की प्रारंभिक वरीयता सतर्क दृष्टिकोण की ओर है) दिखता है।

समूह ध्रुवीकरण की घटना दो कारक योगदान करते हैं। पहला, खुद को एक योग्य और वफादार साबित करने के लिए, समूह के सदस्य एक दृष्टिकोण रखते हैं जो समूह की समग्र छवि के अनुरूप हो और साथ ही साथ दूसरों की तुलना में चरम पर है। उदाहरण के लिए, एक आतंकवादी समूह में अराजकता पैदा करने के लिए चरम विचारों को अधिक योग्य माना जाएगा। इसलिए सदस्य उन विचारों को रखने की कोशिश करेंगे जो दूसरों की तुलना में अधिक चरम हैं। दूसरे, अनुनयन के कारण, एक समूह की प्रारंभिक प्राथमिकता को मजबूत करने के लिए चरम निर्णय की ओर चले जाते हैं।

8.9.2 समूह सोच

अत्यधिक सामंजस्यपूर्ण समूहों में देखी गई एक और घटना है समूह की सोच। अत्यधिक सामंजस्यपूर्ण समूह के सदस्य सोचते हैं कि उनके निर्णय गलत नहीं हो सकते हैं और सभी सदस्यों को समूह द्वारा लिए गए निर्णय का समर्थन करना चाहिए। इसके अलावा, वे किसी भी जानकारी जो समूह के निर्णय के विपरीत हो उसको अस्वीकार करने के दबाव में होते हैं। एक बार जब यह प्रवृत्ति विकसित हो जाती है, तो समूह अपने निर्णय को बदलने के लिए अत्यधिक प्रतिरोधी हो जाता है। यह समूह के सदस्यों के बीच उच्च सामंजस्य है जो उनके बीच इस तरह की प्रवृत्ति को विकसित करने के लिए जिम्मेदार है। सदस्य एक-दूसरे से इतनी अच्छी तरह से जुड़े होते हैं कि उन्हें लगता है कि समूह का कोई भी सदस्य गलत नहीं हो सकता है और भले ही समूह का कोई भी सदस्य गलत हो, यह उसकी नैतिक

जिम्मेदारी है कि वह उसका समर्थन करें। दूसरे, अत्यधिक सामंजस्यपूर्ण समूह के मानक सुझाते हैं कि समूह श्रेष्ठ और अचूक है। समूह कभी-कभी अपने सदस्यों द्वारा रखे गए मुद्दे से संबंधित जानकारी साझा करने में विफल भी हो सकता है। यह समूह द्वारा लिए गए निर्णयों की गुणवत्ता को प्रभावित कर सकता है। यह और भी अधिक समस्याग्रस्त है यदि गैरसाझा की गई जानकारी निर्णय के लिए महत्वपूर्ण हो।

8.10 समूह में सहयोग एवं प्रतियोगिता

एक समूह अक्सर उन कार्यों पर काम करता है जो सभी सदस्यों के लिए सामान्य होते हैं और इस कार्य को पूरा करने के लिए एक समन्वित समूह प्रयास की आवश्यकता होती है। हालांकि, कभी-कभी व्यक्तिगत निष्पादन को साझा कार्यों में योगदान के साथ भी श्रेय दिया जाता है। मान लीजिए कि एक क्रिकेट टीम एक विशाल स्कोर्स का पीछा कर रही है और इसे हासिल करने के लिए पूरी टीम को तेज रन रेट के साथ बल्लेबाजी करने की आवश्यकता है। लेकिन यहां भी, व्यक्तिगत प्रदर्शन के लिए मैन ऑफ द मैच का पुरस्कार केवल एक खिलाड़ी को दिया जाता है। इसलिए कोई व्यक्ति अपने शतक को पूरा करने के लिए धीमी गति से रन बना सकता है।

सहयोग को एक ऐसे व्यवहार के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जिसमें, पूरा समूह साझा लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए मिलकर काम करता है। जबकि, प्रतियोगिता को उस व्यवहार के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसमें व्यक्ति अपने स्वयं के प्रदर्शन को बढ़ाने की कोशिश करता है और साथ ही साथ दूसरों को उनके कार्यों में बाधा डालता है। एक समूह के सहकारी लक्ष्य ऐसे होते हैं कि समूह उन्हें तभी प्राप्त करता है जब समूह के अन्य सदस्य अपने लक्ष्य को प्राप्त करते हैं। जबकि एक समूह के प्रतिस्पर्धी लक्ष्य ऐसे होते हैं कि कोई व्यक्ति उन्हें तभी प्राप्त कर सकता है जब अन्य अपने संबंधित लक्ष्यों को प्राप्त करने में विफल होते हैं। एक समूह में एक साथ प्रतिस्पर्धी और सहकारी लक्ष्य हो सकते हैं, जैसा कि ऊपर वर्णित उदाहरण में देखा गया है। इसके अलावा, समूह के भीतर प्रतिस्पर्धा से समूह के सदस्यों के बीच संघर्ष और असहमति हो सकती है (जबकि, समूहों के बीच सहयोग समूह के सदस्यों के भीतर सामंजस्य और एकजुटता को बढ़ाता है।

8.10.1 सहयोग एवं प्रतियोगिता के निर्धारक

समूह प्रदर्शन काफी हद तक समूह के सदस्यों के बीच सहयोग और प्रतिस्पर्धा पर निर्भर करता है। सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने विभिन्न कारकों का अध्ययन किया है जो सहयोग और प्रतिस्पर्धा के स्तर को निर्धारित करते हैं।

पुरस्कार-संरचना: एक पुरस्कार संरचना जो केवल समूह प्रयास पर विचार करती है, समूह में सहयोग को बढ़ावा देती है। इस तरह की पुरस्कार संरचना सदस्यों में अन्योन्याश्रितता का समर्थन करती है। इसके विपरीत, यदि पुरस्कार संरचना केवल व्यक्तिगत प्रयासों पर विचार करती है, तो यह समूह के सदस्यों के बीच प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देगी। मान लीजिए कि क्रिकेट मैच के उपरोक्त उदाहरण में, यदि शर्त इस तरह से तय की गई है कि मैन ऑफ द मैच का पुरस्कार विजेता टीम के खिलाड़ी को ही दिया जाएगा, तो खिलाड़ी सबसे पहले अपने व्यक्तिगत निष्पादन पर ध्यान देने की बजाय टीम के लक्ष्य को हासिल करने की कोशिश करेंगे।

अंतर्व्यक्तिक संचार: समूह के सदस्यों के बीच स्वस्थ और पर्याप्त संचार उनके बीच सहयोग को बढ़ाता है। आपस में स्वस्थ संवाद के कारण सदस्य एक-दूसरे को पसंद करते हैं और

वे प्रतिस्पर्धा के बजाय सहयोग करते हैं। ऐसा संचार विचारों की चर्चा और आदान-प्रदान को भी आसान बनाता है। इससे सदस्य एक दूसरे के रुख को समझते हैं और अधिक समन्वित तरीके से कार्य करते हैं।

पारस्परिकता: यह किये गए एहसान को वापस करने की प्रवृत्ति है। यदि समूह के किसी सदस्य ने अन्य सदस्य के प्रति प्रारंभिक सहयोग दिखाया है, तो अन्य सदस्यों के भी इसी तरह से जवाब देने की संभावना होती है। प्रतियोगिता के लिए भी यही चीज लागू होती है। इस प्रकार समूह के सदस्यों के बीच सहयोग या प्रतिस्पर्धा एक श्रृंखला प्रतिक्रिया की तरह दिखती है। यदि समूह के नेता किसी तरह सदस्यों के बीच प्रारंभिक सहयोग का प्रबंधन करते हैं तो यह आगे जारी रहेगा।

8.11 समूह में अन्तर्द्वन्द

अन्तर्द्वन्द एक ऐसी स्थिति है जिसमें व्यक्ति या व्यक्तियों का एक समूह यह अनुभव करता है कि दूसरों के द्वारा कोई कार्रवाई की जा चुकी है या की जा सकती है जो स्वयं के हित के साथ असंगत है। अन्तर्द्वन्द सदस्यों के बीच असंगत रुचि की पहचान है जो सच हो भी सकते हैं या नहीं भी हो सकते हैं (डीज़ेव एवं वैन लैंग, 1995)। अन्तर्द्वन्द, प्रतिस्पर्धा से अलग होता है कि संघर्ष सिर्फ एक धारणा है जबकि, प्रतियोगिता में एक व्यवहारिक घटक भी शामिल है। अन्तर्द्वन्द प्रतिस्पर्धा का कारण बन सकता है लेकिन सभी प्रतिस्पर्धी व्यवहार अन्तर्द्वन्द का परिणाम नहीं हैं।

8.11.1 अन्तर्द्वन्द के कारण

- कई मामलों में एक दोषपूर्ण गुणारोपण अन्तर्द्वन्द का कारण बन सकता है (बैरन, 1990)। किसी व्यक्ति की अपनी रुचि को प्राप्त करने में विफलता के बाद लोग इस असफलता को किसी और को बताने की कोशिश करते हैं। यदि किसी तरह, वे इस विफलता को दूसरे के हस्तक्षेप की वजह समझते हैं, तो उनकी संदिग्ध हस्तक्षेपकर्ता के साथ अन्तर्द्वन्द होने की संभावना होती है।
- दोषपूर्ण संचार से भी सदस्यों के बीच संघर्ष हो सकता है। यदि किसी को उसकी कार्यों के लिए आलोचना की जाती है, तो वह उत्तेजित महसूस कर सकता है और इस तरह उस व्यक्ति के साथ अन्तर्द्वन्द हो सकता है जिसने कि आलोचना की है (क्रोपानजानो, 1993)। दोषपूर्ण और अनुचित संचार कभी-कभी दूसरों के हित के बारे में संदेह पैदा कर सकता है, जिसके परिणामस्वरूप भी अन्तर्द्वन्द होता है।
- अपने विचारों को वस्तुनिष्ठ और वास्तविकता के सबसे करीब मानने की प्रवृत्ति जबकि दुसरो की पक्षपातपूर्ण और स्वार्थी मानना अन्तर्द्वन्द की ओर जाता है (केल्टनर और रॉबिन्सन, 1996)।
- शुरू में नकारात्मक प्रतिपुष्टि के बाद समूह का खराब प्रदर्शन सदस्यों को समूह की विफलता के लिए एक दूसरे को दोष देने के लिए मजबूर कर सकता है। यह अंततः उनके बीच अन्तर्द्वन्द उत्पन्न करता है। अध्ययनों से पता चला है कि समूह द्वारा प्राप्त नकारात्मक प्रतिपुष्टि की मात्रा जितनी अधिक होती है, संघर्ष का स्तर उतना ही अधिक होता है (पीटरसन एवं बेहफर, 2003)।
- वंचन और असंतोष की भावना तब विकसित होती है जब किसी सदस्य को लगता है कि वह उतना उपयोगी नहीं है जितना कि समूह के अन्य सदस्य हैं। इससे उनमें अन्तर्द्वन्द शुरू हो सकता है।

- काम की हिस्सेदारी और पुरस्कार वितरण के संबंध में अनुमानित असमानता भी समूह के सदस्यों के बीच अन्तर्द्वन्द का कारण बनती है।
- यह महसूस करना कि दूसरे समूह हमारे समूह के मानकों का सम्मान नहीं करते हैं, तो भी अन्तर्द्वन्द हो सकता है।

8.11.2 अन्तर्द्वन्द के परिणाम

प्रतिस्पर्धा और सहयोग की तरह, अन्तर्द्वन्द भी एक श्रृंखला-प्रतिक्रिया है। एक बार जब यह किसी के विचारों में बस जाता है, तो यह उनके कार्यों में दिखाई देता है और इस प्रकार एक या दोनों पक्षों के दिमाग में और भी अधिक अन्तर्द्वन्द पैदा करता है। अन्तर्द्वन्द के निम्नलिखित संभावित परिणाम हो सकते हैं:

- समूह के सदस्यों के बीच खराब संचार, अविश्वास और संदेह।
- आवर्धन और यहां तक कि तुच्छ मतभेदों का बढ़ना।
- स्वयं की शक्ति और दूसरे पर वैधता बढ़ाने का प्रयास।
- उप समूहों और गुटों का गठन जो कि समूह में अलगाव को बढ़ाता है।

8.11.3 अन्तर्द्वन्द समाधान युक्ति

- उच्च कोटि लक्ष्य (सुपर-ऑर्डिनेट गोल) का परिचय: संगठन सदस्यों के साथ-साथ समूहों के बीच अन्तर्द्वन्द कम करने के लिए सुपर ऑर्डिनेट गोल प्रस्तावित कर सकता है। सुपर-ऑर्डिनेट गोल वे लक्ष्य हैं जिन्हें दोनों संघर्षरत पक्षों को मिलकर हासिल करने की आवश्यकता होती है। इन लक्ष्यों को दोनों पक्षों के संयुक्त प्रयासों से ही प्राप्त किया जा सकता है। वास्तविक जीवन में, सुपर-ऑर्डिनेट गोल आमतौर पर अन्तर्द्वन्द हित से बेहतर होते हैं और उत्तरजीविता के लिए आवश्यक होते हैं (शेरिफ, 1958)
- प्रत्यक्षणों में परिवर्तन, अनुनयन, शिक्षा, मीडिया अपील आदि एक दूसरे के बारे में प्रत्यक्षण को बदलते हैं और इस प्रकार अंतर्द्वंद को कम कर सकते हैं।
- अन्तर्समूह संपर्क बढ़ाना: तटस्थ जगह पर संघर्ष में शामिल दोनों पक्षों को एक साथ लाना (संघर्ष हित के अलावा कोई कार्य) अंतर्द्वंद को कम कर सकता है। इससे उन्हें एक-दूसरे के रुख को समझने का मौका मिलता है। इस प्रकार के अंतर्द्वंद समाधान रणनीति का सबसे अच्छा उदाहरण भारत और पाकिस्तान के बीच मैत्रीपूर्ण क्रिकेट मैचों का लगातार होना। हालाँकि, इस तकनीक के सफल होने के लिए संपर्क बनाए रखने की आवश्यकता होती है।
- समूह की सीमा को कम करना: ऐसी परिस्थितियाँ बनाना जिनमें परस्पर विरोधी पार्टियाँ खुद को सामान्य समूह का हिस्सा समझें, इससे समूह की सीमाओं को कम करने से अंतर्द्वंद कम हो जाता है।
- बातचीत: संघर्ष के दौर से गुजरने वाले दोनों पक्षों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य समाधान हासिल करने के लिए आश्वस्त किया जा सकता है। इस तरह की बातचीत से संघर्ष को कम करने में मदद मिल सकती है। इस रणनीति के लिए एक मध्यस्थ की आवश्यकता होती है जो उन्हें प्रासंगिक मुद्दों पर चर्चा पर ध्यान केंद्रित करने की अनुमति देता है।

- संरचनात्मक समाधान: न्याय के विभिन्न सिद्धांतों के अनुसार संसाधनों का पुनर्वितरण, जैसे समानता का सिद्धांत (समान वितरण), आवश्यकता का सिद्धांत (आवश्यकता के अनुसार वितरण) और साम्यता का सिद्धांत (योगदान के अनुसार वितरण) अन्याय की भावना को कम कर सकता है और इस प्रकार अंतर्द्वंद को कम कर सकता है।
- अन्य समूह के मानकों के लिए सम्मान: कई बार विभिन्न समूहों के बीच अंतर्द्वंद इस भावना से उत्पन्न होता है कि दूसरा समूह हमारे समूह के मानकों का सम्मान नहीं करता है। अगर, किसी तरह, हम अन्य समूहों के लिए सम्मान बढ़ाने में सक्षम हैं, तो यह अंतर्द्वंद का समाधान हो सकता है।

8.12 संचार

संचार अंतर्व्यक्तिक अंतःक्रिया की एक प्रक्रिया है जिसमें प्रेषक और ग्राही के मध्य विचारों, भावनाओं और समझ का आदान-प्रदान होता है (गुओ एवं सांचेज, 2005)। संचार की यह सरल परिभाषा तीन महत्वपूर्ण मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करती है:

- संचार में संदेशों का सम्प्रेषण और ग्राह्यता शामिल है।
- संचार में कम से कम दो लोगों को शामिल किया जाता है: संदेश का सम्प्रेषण करने के लिए (प्रेषक) और दूसरा संदेश को ग्रहण करने के लिए (रिसीवर)।
- संचार को सबसे बेहतर एक प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जाता है क्योंकि यह सक्रिय, निरंतर, पारस्परिक और गतिशील है।

8.12.1 संचार के प्रकार

संचार के कई रूप हैं, सबसे महत्वपूर्ण मौखिक संचार है। मौखिक संचार को आगे दो रूपों में विभाजित किया जा सकता है: मौखिक और लिखित। संचार के मौखिक रूप में सबसे बुनियादी बोला गया शब्द है: चूंकि यह सबसे तेज और सटीक है, क्योंकि चल रहे संवाद के माध्यम से संदेशों को स्पष्ट किया जा सकता है। संचार के लिखित रूप में पत्र, ज्ञापन, कार्यालय आदेश, ई-मेल, त्वरित संदेश, ब्लॉग, आदि की सहायता से ख्यालों, विचारों, समझ आदि का आदान-प्रदान होता है।

संचार का एक अन्य रूप गैर-मौखिक है जिसमें अनिर्दिष्ट सुराग होते हैं जो एक संचारक बोले गए या लिखित संदेशों के साथ भेजता है। उदाहरणों में किसी व्यक्ति का स्वर, चेहरे के भाव, आंखों का संपर्क, सिर का इशारा, मुद्रा, चलने का तरीका आदि शामिल हो सकते हैं।

हालांकि मौखिक और गैर मौखिक संचार अलग-अलग हैं, परन्तु दोनों एक ही समय में काम करते हैं। किसी संदेश का मौखिक भाग सामग्री या सूचना देता है। गैर मौखिक घटक इंगित करता है कि मौखिक संदेश की व्याख्या कैसे की जानी चाहिए और इस प्रकार यह एक मेटा-संचार है। जब भी मौखिक और गैर मौखिक संदेश एक दूसरे के विपरीत होते हैं, तो लोगों द्वारा गैर मौखिक संदेशों पर विश्वास करने की अधिक संभावना होती है।

8.12.2 संचार शैली

प्रत्येक व्यक्ति की अपनी प्रभावी संचार शैली होती है। विभिन्न संचार शैलियों वाले लोग विभिन्न मौखिक और गैर-मौखिक संचार पैटर्न का उपयोग करते हैं। संचार शैलियों को मोटे तौर पर चार प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है, निष्क्रिय, आक्रामक, निष्क्रिय-

आक्रामक और मुखर। प्रत्येक संचार शैली श्रोताओं को कुछ संदेश देती है और एक विशिष्ट परिणाम की ओर ले जाती है।

समूह गतिकी
(ग्रुप डायनामिक्स)

- निष्क्रिय संचार, निष्क्रिय संचार शैली वाले व्यक्तियों को लोग दूसरो को खुश करने वाले, संकोची माने जाते हैं और वे आमतौर पर संघर्ष से बचने के लिए दूसरों के साथ जाते हैं। वे आम तौर पर भ्रमित शारीरिक-भाषा का प्रदर्शन करते हैं और आंखों के संपर्क से बचते हैं, अपने हाथों को मुँह पर या मुँह के ऊपर रखते हैं, अक्सर बातचीत के दौरान पेन, पेंसिल, विलप, पेपर आदि के साथ खेलते हैं और सुनते समय पेन या पेंसिल चबाते हैं। अपनी शारीरिक भाषा के कारण वे कम आत्मसम्मान के साथ व्यक्तिगत रूप से कमजोर, डरपोक और अनिर्णात्मक होते हैं।
- आक्रामक संचार: जो लोग संचार की इस शैली का उपयोग करते हैं, वे अक्सर दूसरों के अधिकारों की अवहेलना करते हैं और अपनी जरूरतों और विचारों को दूसरे लोगों पर थोपते हैं। संचार के इस रूप से चिल्लाना और कुछ मामलों में, शारीरिक आक्रामकता हो सकती है। ऐसे लोग अपनी बात पर जोर देने के लिए अक्सर आक्रामक लहजे और इशारों का इस्तेमाल करते हैं।
- निष्क्रिय-आक्रामक संचार: संचार की इस शैली में, व्यक्ति संचार के निष्क्रिय साधनों का उपयोग कर सकता है, जिनके आक्रामक परिणाम होते हैं, क्योंकि उन्हें अक्सर अपने विचारों और भावनाओं को निर्देशित करना मुश्किल होता है। वे कभी-कभी जो चाहते हैं उसे पाने के लिए हेरफेर का उपयोग करते हैं जो स्पष्ट रूप से हेरफेर की तरह दिखता नहीं है।
- मुखर संचार: संचार की मुखर शैली वाले लोग अपने विचारों और भावनाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने में सक्षम होते हैं। वे अपनी जरूरतों पर विचार करते हैं और दूसरों की जरूरतों को भी महत्व देते हैं। संवाद करने का यह रूप दूसरों के साथ मजबूत, संतुलित और सम्मानजनक संबंध बनाने में मदद कर सकता है।

8.12.3 प्रभावी संचार में बाधाएँ

प्रेषक और ग्राही के बीच “कूटसंकेतन-प्रेषण-विसंकेतन” की प्रक्रिया के दौरान संदेश या सूचना को फिल्टर करने, ब्लॉक करने या विकृत करने वाली कोई भी चीज संचार की बाधाओं के रूप में मानी जाती है। संचार की बाधाओं को मोटे तौर पर दो प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है (लांगेस्ट, राकिच, एवं दार, 2000):

- भौतिक-पर्यावरण बाधाएँ: संचार की पर्यावरणीय और भौतिक बाधाएँ संचार प्रक्रिया के भौतिक-पर्यावरणीय घटकों से संबंधित हैं। इनमें संचार चैनल में शोर, संचार का अनुचित समय, प्रेषक और ग्राही के बीच सार्थक दूरी शामिल हो सकती है।
- मनोवैज्ञानिक बाधाएँ: खराब श्रवण कौशल, पक्षपात, पूर्वाग्रहों, अविश्वास, नकारात्मक रवैये, असफलता के डर, मूल्यांकन की चिंता, सार्वजनिक शर्मिंदगी, दूसरों के द्वारा नकारात्मक ढंग से देखे जाने का विचार, हीन भावना आदि के कारण मनोवैज्ञानिक बाधाएँ बनती हैं।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 3

बताएं कि निम्न कथन 'सत्य' या 'गलत' में से क्या हैं:

- 1) संवाद की आक्रामक शैली वाले लोग अपने विचारों और भावनाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने में सक्षम होते हैं। ()

- 2) बातचीत में, अंतर्द्वंद के दौर से गुजर रहे दोनों पक्षों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य समाधान हासिल करने के लिए आश्वस्त किया जा सकता है। ()
- 3) सहयोग को उस व्यवहार के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसमें व्यक्ति अपने स्वयं के प्रदर्शन को बेहतर बनाने की कोशिश करता है और साथ ही दूसरों को बाधित करता है। ()
- 4) एक समूह की अपने सदस्यों द्वारा शुरू की तुलना में अधिक चरम निर्णयों की ओर स्थानांतरित करने प्रवृत्ति समूह ध्रुवीकरण के रूप में जानी जाती है। ()
- 5) एक समूह एक साथ प्रतिस्पर्धी और सहकारी लक्ष्यों को एक साथ रख सकता है। ()

8.13 सारांश

उपर्युक्त चर्चाओं से यह कहा जा सकता है कि, समूह सामान्य उद्देश्यों वाले लोगों का एक संकलन है, जो एक दूसरे से बातचीत करते हैं और प्रभावित करते हैं। समूह, भीड़ से अलग होता है, जहां लोगों का एक आम मकसद नहीं हो सकता है और यह भी कि वे अंतर्क्रिया भी नहीं करते हैं। हम, एक ऐसी सामाजिक दुनिया में रह रहे हैं, जिसमें कई समूहों का हिस्सा हैं। ये समूह कई प्रकार के हो सकते हैं: सामान्य बंधन और सामान्य पहचान समूह, सामंजस्यपूर्ण समूह, औपचारिक और अनौपचारिक समूह, प्राथमिक और द्वितीयक समूह, आदि। हम चाहे जिस भी समूह से संबंधित होते हैं, वे सभी एक निश्चित संरचना रखते हैं। उनके कुछ मानक और संस्थितियां होती हैं। जिन्हें पूरा करने के लिए समूह के सदस्यों की कुछ निश्चित भूमिकाएँ होती हैं और उनके बीच, संशक्ति की एक मात्रा होती है।

एक समूह विकास के विभिन्न चरणों से गुजरता है जो इसे एक पूर्ण कार्यात्मक इकाई में बदल देता है। ये चरण हैं: फॉर्मिंग, स्टॉर्मिंग, नॉर्मिंग, एवं परफॉर्मिंग। उनके गठन का उद्देश्य पूरा हो जाने के बाद कुछ समूहों को भंग कर दिया जाता है। ऐसे समूहों के पास एक अतिरिक्त चरण होता है। एक समूह की प्रभावशीलता को उत्पादकता के लक्ष्यों की प्राप्ति, परिवर्तन के प्रति अनुकूल होने की क्षमता, सदस्यों की व्यक्तिगत आवश्यकताओं की संतुष्टि, संस्थिति और सामाजिक शक्ति और संचार के आवश्यक स्तर के रखरखाव सहित सहयोग एवं कार्य-संपादन भाव की दृष्टि से देखा जाना चाहिए।

चूंकि, किसी समूह के सदस्य अक्सर समूह के अन्य सदस्यों के साथ बातचीत करते हैं, इसमें उनका व्यवहार काफी अलग है जो अलग रहने पर शायद भिन्न होता। सामाजिक सुविधा के अंतर्नाद सिद्धांत के अनुसार, जब हम प्रदर्शन करते हैं तो दूसरों की उपस्थिति हमारे उत्तेजना स्तर को बढ़ाती है जो या तो हमारे निष्पादन में सुधार करती है या उसे खराब कर सकती है। इसी प्रकार, सामाजिक सुगमीकरण के विकर्षण-अंतर्द्वंद-सिद्धांत में कहा गया है कि दूसरों की उपस्थिति संज्ञानात्मक अधिभार की ओर ले जाती है, जिसके परिणामस्वरूप निष्पादन बदल जाता है। जब समूह किसी कार्य में शामिल होता है, तो सदस्यों के बीच एक प्रवृत्ति दूसरों के प्रयासों पर भरोसा करने और कम योगदान देने की होती है। इस प्रवृत्ति को सामाजिक आवारापन के रूप में जाना जाता है। यह समूह की संपूर्ण उत्पादकता को कम करता है।

चूंकि समूह कुछ विशिष्ट उद्देश्यों के लिए बनाए जाते हैं, वे अक्सर विभिन्न निर्णय निर्माण की प्रक्रियाओं में शामिल होते हैं। हालांकि, अक्सर हमसे ये गलती हो जाती है कि समूहों द्वारा लिए गए निर्णय हमेशा किसी व्यक्ति द्वारा लिए गए निर्णय से बेहतर होते हैं। कभी-

कभी समूह, समूह धुवीकरण का शिकार हो सकता है और इस प्रकार वे अत्यधिक चरम निर्णय ले सकते हैं। इस स्थिति में, समूह के सदस्य समूह की प्रारंभिक स्थिति की ओर इतनी तीव्रता से झुकते हैं कि अंतिम निर्णय एक चरम होता है। अत्यधिक सामंजस्यपूर्ण समूह की एक और प्रवृत्ति यह है कि उनके समूह को हमेशा सही माना जाए और इसलिए वे समूह की एक प्रवृत्ति को प्रदर्शित करते हैं जहां उन्हें लगता है कि समूह का निर्णय कभी गलत नहीं हो सकता। समूह के निर्णय में अन्य कमजोरियां सूचनाओं को अनुचित साझा करने में हो सकती हैं।

समूह के सदस्यों के बीच पारस्परिक अंतर्क्रिया द्वारा सहयोग, प्रतिस्पर्धा और संघर्ष जैसी प्रवृत्तियों को देखा जा सकता है। सहयोग तब होता है जब समूह के द्वारा समूह के सामान्य लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए एकजुट होकर काम किया जाता है। समूह में प्रतिस्पर्धा तब देखी जाती है जब सदस्य समूह लक्ष्यों पर अपने व्यक्तिगत हितों को प्राथमिकता देते हैं। प्रतियोगिता के मामले में, एक सदस्य केवल तभी लक्ष्य प्राप्त कर सकता है जब अन्य सदस्य उसे प्राप्त करने में विफल हों। अंतर्नोद इस तथ्य का बोध है कि दूसरों के हित हमारे होंटों से असंगत हैं जो सत्य हो भी सकते हैं या नहीं भी। संचार एक सार्थक प्रक्रिया है और समूह की अंतर्क्रियाओं और प्रक्रियाओं को प्रभावित करती है।

8.14 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न

- 1) समूहों को परिभाषित करें और इसके विभिन्न घटकों की व्याख्या करें।
- 2) विभिन्न प्रकार के समूहों का एक विवरण प्रस्तुत कीजिये।
- 3) समूह गठन के विभिन्न चरणों का संदर्भ लेते हुए, भीड़ और समूह के बीच अंतर कीजिये।
- 4) एक समूह में निर्णय लेने की प्रक्रिया का वर्णन करें। समूह द्वारा लिए गए निर्णय किसी एक व्यक्ति के द्वारा लिए गए निर्णय से कैसे अलग हो सकते हैं।
- 5) एक समूह में सहयोग और प्रतिस्पर्धा का वर्णन करें। समूह में सहयोग और प्रतिस्पर्धा के लिए कौन से कारक जिम्मेदार हैं। उन्हें उदाहरण सहित समझाइए।
- 6) एक समूह में अंतर्द्वंद के विभिन्न कारणों और परिणामों की व्याख्या करें। अंतर्द्वंद को कैसे सुलझाया जा सकता है।
- 7) सिद्ध करिये कि सहयोग, प्रतिस्पर्धा और अंतर्द्वंद एक समूह में श्रृंखला प्रक्रियाएं हैं।

8.15 शब्दावली

- समूह** : ऐसे लोगों का संकलन जो स्वयं को समूह के सदस्य के रूप में प्रत्यक्षित करते हैं, जिनके पास सामान्य उद्देश्य होते हैं, अंतर्क्रियात्मक और अन्योन्याश्रित होते हैं, एक-दूसरे को प्रभावित करते हैं और कुछ नियमों, समूह में प्रदत्त भूमिकाओं और समूह में उनकी संस्थिति से संचालित होते हैं।
- सामान्य** : बंधन समूह: समूह के सदस्यों के बीच आमने-सामने की बातचीत और उनके बीच एक मजबूत बंधन।
- सामान्य-अस्मिता समूह**: समूह के सदस्य एक-दूसरे के साथ एक श्रेणी से जुड़े होते हैं, जिसमें कदाचित ही आमने-सामने की बातचीत होती है।

एनटायटिविटी	: जिस हद तक समूहों को एक सुसंगत पूर्ण के रूप में माना जाता है।
प्राथमिक और द्वितीयक समूह	: प्राथमिक समूह पहले से विद्यमान संरचनाएँ हैं जिनकी सदस्यता व्यक्तियों को प्रदान की जाती है। जबकि, एक व्यक्ति स्वेच्छा से कुछ उद्देश्यों को पूरा करने के लिए द्वितीयक समूहों में शामिल हो जाता है।
औपचारिक और अनौपचारिक समूह	: औपचारिक समूह में स्पष्ट रूप से नियमों और कार्यों, अपने सदस्यों के लिए निश्चित भूमिकाएँ और स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट मानदंड होते हैं। इसके विपरीत, अनौपचारिक समूह के पास स्पष्ट रूप से वर्णित नियम और विनियमन नहीं होते।
संस्थिति	: समूह में किसी व्यक्तिगत सदस्य की एक आधिकारिक स्थिति या रैंक।
भूमिकाएँ	: विशिष्ट पद धारित करने वाले समूह के विभिन्न सदस्यों से व्यवहार का अपेक्षित समुच्चय।
मानक	: किसी समूह के अन्तर्निहित नियम जो निर्देशित करते हैं कि उसके सदस्यों को कैसे व्यवहार करना या नहीं करना चाहिए।
संशक्तिशीलता	: एक समूह को बांधे रखने वाला बल।
समूह-प्रभावशीलता	: एक टीम के रूप में समूह बनाए रखने के क्रम में परिवर्तन के प्रति समायोजन करने की योग्यता एवं सदस्यों की व्यक्तिगत आवश्यकताओं की संतुष्टि को उत्पादकता लक्ष्यों की उपलब्धि के संदर्भ में देखना।
सामाजिक सुकररीरण	: एक व्यक्ति की दर्शकों की उपस्थिति में या सह-अभिनेता के साथ अलग-अलग प्रदर्शन करने की प्रवृत्ति।
सामाजिक आवारापन: (सोशल लोफिंग)	: समूह के सदस्यों की कम प्रेरणा जिसके परिणामस्वरूप समूह लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए व्यक्तिगत प्रयास कम हो गए।
निर्वैयक्तिकरण	: एक आत्म-जागरूकता और व्यक्तिगत पहचान की विशेषता वाली मनोवैज्ञानिक स्थिति, जिसे बाहरी परिस्थितियों द्वारा लाया जाता है जैसे कि एक बड़ी भीड़ का अनाम सदस्य।
समूह ध्रुवीकरण	: एक समूह की प्रवृत्ति जो अपने सदस्यों द्वारा शुरू की गई तुलना में अधिक चरम निर्णयों की ओर शिफ्ट करना है।
सहयोग	: व्यवहार जिसमें पूरा समूह साझा लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए मिलकर काम करता है।
समूह सोच	: ऐसी धारणा कि एक अत्यधिक संशक्तिशील समूह के सदस्य सोचते हैं कि उनके निर्णय गलत नहीं हो सकते हैं और सभी सदस्यों को समूह द्वारा लिए गए निर्णय का समर्थन करना चाहिए।
प्रतियोगिता	: व्यवहार जिसमें व्यक्ति अपने स्वयं के प्रदर्शन को बढ़ाने की कोशिश करता है और साथ ही साथ दूसरों को अपने कार्यों को पूरा करने में बाधा डालता है।

अंतर्द्वंद : ऐसी स्थिति जिसमें कोई व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह यह अनुभव करता है कि दूसरे ने कार्रवाई की है या वह कार्रवाई कर सकता है जो अपनी रुचि के साथ असंगत है।

समूह गतिकी
(ग्रुप डायनामिक्स)

उच्च-कोटि लक्ष्य : लक्ष्य जो की दोनों संघर्षरत पक्षों को प्राप्त करने की आवश्यकता होती है, आमतौर पर संघर्ष हित से बेहतर होते हैं।

8.16 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

- 1) मेल-मिलाप सम्बन्धी आवश्यकताएं
- 2) संशक्तिशीलता
- 3) अव्यक्त नियम
- 4) औपचारिक
- 5) प्राथमिक

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

- 1) सत्य
- 2) सत्य
- 3) असत्य
- 4) सत्य
- 5) सत्य

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 3

- 1) असत्य
- 2) सत्य
- 3) असत्य
- 4) सत्य
- 5) सत्य

8.17 सुझाये गये पठन और सन्दर्भ

बैरन, आर. ए., एवं ब्रेन्सकोम्ब, एन. आर. (2016). *सोशल साइकोलॉजी*. 14वां संस्करण) बोस्टन: पियरसन/अलीन एवं बेकन।

कसिन, एस., फैन, एस., एवं मार्कस, एच. आर. (2017). *सोशल साइकोलॉजी*. 10वां संस्करण). सेनगेज लर्निंग।

सन्दर्भ

बैरन, आर. ए. (1990). एट्रीब्यूशंस एंड ओर्गनइजेशनल कम्पिलक्ट। इन एस. ग्रहा एवं वी. फोल्क्स (संस्करित), एट्रीब्यूशन थ्योरी: एप्लिकेशन्स टू अचीवमेंट, मेन्टल हेल्थ, एंड इंटरपर्सनल कनपिलक्ट (पृ. 185-204). हिल्सडेल, एनजे: अर्लबाम।

ब्रिकनर, एम., हरकिन्स, एस., एवं ओस्ट्रॉम, टी. (1986). पर्सनल इन्वॉल्वमेंट: थाट प्रोवोकिंग इम्प्लिकेशन्स फॉर सोशल लोफिंग। जर्नल ऑफ पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 51, 763-769.

ब्राउन, आर. (2000). ग्रुप प्रोसेसेज: डायनामिक्स विदिन एंड बिटवीन ग्रुप्स (द्वितीय संस्करण). ऑक्सफोर्ड, यूके: ब्लैकवेल।

बर्नस्टीन, इ. (1983). परसुएशन एज आर्गुमेंट प्रोसेसिंग। इन एम. ब्रैंडस्टाटर, जे. एच. डेविस, एवं जी. स्टॉकर-क्रिचगौर (संस्करित), ग्रुप डिसिशन प्रोसेसेज। लंदन: अकादमिक प्रेस।

बस, डी. एम. (1999). एवोलुशनरी साइकोलॉजी: द न्यू साइंस ऑफ द माइंड। नीधम हाइट्स, एमए: अलीन बेकन।

कैम्पबेल, डी. टी. (1958). कॉमन फेट, सिमिलैरिटी, एंड अदर इंडिसीस ऑफ द स्टेटस अग्रिगेट्स ऑफ पर्सन्स एज सोशल एन्टीटीस। बेहवियरल साइंस, 4, 14-25.

क्रोपानजानो, आर. (इडी.). (1993). जस्टिस इन द वर्कप्लेस (पृ. 79-103). हिल्सडेल, एनजे: अर्लबॉम।

दासगुप्ता, एन., बंजी, एम. आर., एवं अबेलसन, आर. पी. (1999). ग्रुप एण्टायटिविटी एंड ग्रुप परसेप्शन: एसोसिएशन बिटवीन फिजिकल फीचर्स एंड साइकोलॉजिकल जजमेंट। जर्नल ऑफ पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 75, 901-1005.

डी. ड्रु, सी. के.डब्ल्यू., एवं वान.लॉज, पी. ए. एम. (1995). इम्पैक्ट ऑफ सोशल वैल्यू ओरिएंटेशन ऑन निगोसिएटर कॉग्निशन एंड बिहैवियर। पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी बुलेटिन, 21, 1178-1188.

एल्लेमर्स, एन., डी. गिल्डर, डी., एवं हस्लम, एस. ए. (2004). मोटिवेटिंग इंडिविडुअल्स एंड ग्रुप्स एट वर्क: ए सोशल आइडेंटिटी पर्सपेक्टिव ऑन लीडरशिप एंड ग्रुप परफॉर्मेंस। अकादमी ऑफ मैनेजमेंट रिव्यू, 29, 459-478.

गुओ, एल. सी., एवं सांचेज, वाई. (2005). वर्कप्लेस कम्युनिकेशन। इन बेरकोवस्की, एन. (इडी.), ओर्गनइजेशनल बिहैवियर इन हेल्थ केयर। (पृ. 77-110). जॉस एंड बार्टलेट पब्लिकेशन्स।

हरगाडन, ए., एवं सटन, आर. आई. (1997). टेक्नोलॉजी ब्रोकेरिंग एंड इनोवेशन इन ए प्रोडक्ट डेवलपमेंट फर्म। एडमिनिस्ट्रेटिव साइंस क्वार्टरली, 42(4), 716-749.

हस्लम, एस. ए. (2004). साइकोलॉजी इन ओर्गनइजेशन्स: द सोशल आइडेंटिटी एप्रोच (द्वितीय संस्करण), लंदन: सेज.

हॉग, एम. ए. (2007). ओर्गनइजेशनल ऑर्थोडॉक्सी एंड कॉर्पोरेट ऑटोक्रेट्स: सम नास्टी कॉंसेकुएंसस ऑफ ओर्गनइजेशनल आइडेंटिफिकेशन इन अनसर्टन टाइम्स। इन सी. बार्टल, एस. ब्लाडर, एवं ए. ब्रजेसनिएव्सकी (इडी.). आइडेंटिटी एंड द मॉडर्न ओर्गनइजेशन (पृ. 35-59). माहवाह, एनजे: अर्लबाम।

जेटेन, जे., हॉर्नसे, एम. ए., एवं अदरवेस. योरनो, आई. (2006). व्हेन ग्रुप मेंबर्स एडमिट टू बीइंग कन्फॉर्मिस्ट: द रोले ऑफ रिलेटिव इंट्राग्रुप स्टेटस इन कन्फॉर्मिटी सेल्फ.रिपोर्ट्स। पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी बुलेटिन, 32, 162-173.

जेटेन, जे., स्पीयर्स, आर., एवं मैन्सटेड, ए. एस. आर. (1997). स्ट्रेंथ ऑफ आइडेंटिफिकेशन एंड इंटरग्रुप डिफ्रेंटिएशन: द इन्प्लुएंस नॉर्मस। यूरोपियन जर्नल ऑफ सोशल साइकोलॉजी, 27, 603-609.

जज, टी. ए., एवं केबल, टी. ए. (2004). द इफेक्ट ऑफ फिजिकल हाइट ऑन वर्कप्लेस सक्सेस एंड इनकम: प्रिलिमिनारी टेस्ट ऑफ अ मॉडल। जर्नल ऑफ एप्लाइड साइकोलॉजी, 89, 428-441.

कराउ, एस. जे., एवं विल्लियम्स, के. डी. (1993). सोशल लोफिंग: अ मेटा अनालिटिक रिव्यू एंड इंटीग्रेशन। जर्नल ऑफ पर्सनलिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 65, 681-706.

केल्टनर, डी., एवं रॉबिंसन, के. डी. (1996). एक्सट्रमिस्म, पॉवर, एंडमिगिनेड बेसिस ऑफ सोशल कनफिलक्ट। करंट डिरेक्शंस साइकोलॉजिकल साइंस, 5, 101-105.

लिकेल, बी., रूटचिक, ए. एम., हैमिलटन, डी. एल., एवं शर्मन, एस. जे. (2006). इंट्यूटिव थ्योरीज ऑफ ग्रुप टाइप्स एंड रिलेशनल प्रिंसिपल्स। जर्नल ऑफ एक्सपेरिमेंटल सोशल साइकोलॉजी, 42, 28-39.

लांगेस्ट, बी. बी., रैकीच, जे. एस., एव दार, के. (2000). मैनेजिंग हेल्थ सर्विसेज ओर्गनाइजेशनस एंड सिस्टम्स (चतुर्थ संस्करण), (पृ. 808-810). बाल्टिमोर, एमडी: हेल्थ प्रोफेशन प्रेस।

मैकग्राथ, जे. (1984). गुप्स: इंटरैक्शन एंड परफॉर्मेंस। एंगलवुडक्लिफ्स, एनजे: प्रेन्टिस हॉल.

मोरलैंड, आर. एल., एवं लेविन, जे. एम. (2001). सोशलराइजेशन इन ओर्गनाइजेशनस एंड वर्क गुप्स। इन एम टर्नर (इडी.), गुप्स एट वर्क: थ्योरी एंड रिसर्च (पृ. 69-112). माहवाह, एनजे: अर्लबाम।

म्यूलेन, बी., एवं कूपर, सी. (1994). द रिलेशन बिटवीन ग्रुप कहेसिवनेस एंड परफॉर्मेंस: ऐन इंटीग्रेशन। साइकोलॉजिकल बुलेटिन, 115, 210-227.

पेटर्सन, आर., एवं बेहफर, के. जे. (2003). द डायनामिक रिलेशनशिप बिटवीन परफॉर्मेंस फीडबैक, ट्रस्ट, एंड कनफिलक्ट इन गुप्स: अ लॉगीटूडिनल स्टडी। ओर्गनाइजेशनल बेहेवियर एंड ह्यूमन डिसिशन प्रोसेसेज, 92, 102-112.

पोस्टमेश, टी., एवं स्पीयर्स, आर. (1998). डि-इंडीविजुअशन एंड एंटी नोर्मेटिव बिहेवियर: ए मेटा एनालिसिस। साइकोलॉजिकल बुलेटिन, 123, 238-259.

प्रेन्टिस, डी. ए., मिलर, डी. टी., एवं लाइटडेल, जे. आर. (1994). असिमेट्रीस इन अटैचमेंट्स टू गुप्स एंड टू देयर मेंबर्स: डिस्टिंगुइशिंग बिटवीन कॉमन-आइडेंटिटी एंड कॉमन-बॉण्ड्स गुप्स। पर्सनलिटी एंड सोशल साइकोलॉजी बुलेटिन, 20, 484-493.

प्राइस, के. एच., हैरिसन, डी. ए., एवं गैविन, जे. एच. (2006). विथहोल्डिंग इनपुट्स इन टीम कॉन्टेक्ट्स: मेंबर कम्पोजीशन, इंटरैक्शन प्रोसेसेज, इवैल्यूएशन स्ट्रक्चर, एंड सोशल लॉफिंग। जर्नल ऑफ एप्लाइड साइकोलॉजी, 91, 1375-1384.

शेरिफ, एम. (1958). सुपरऑर्डिनेट गोल्स इन द रिडक्शन ऑफ इंटरग्रुप कनफिलक्ट। अमेरिकन जर्नल ऑफ सोशियोलॉजी, 349-356.

स्लेटर, पी. इ. (1955). रोल डिफ्रेंटिएशन इन स्माल गुप्स। अमेरिकन सोशियोलॉजी जर्नल, 20, 300-310.

टकमैन, बी.डब्ल्यू. (1965). डेवलपमेन्टल सीक्वेंस इन स्माल ग्रुप्स। साइकोलॉजिकल बुलेटिन, 63, 384-399.

वेलडन, इ., एवं मुष्टरी, एल. (1988). फेल्ड डिस्पेंसिबिलिटी इन ग्रुप्स ऑफ को-एक्टर्स: द इफेक्ट ऑफ शेयर्ड रिस्पांसिबिलिटी एंड एक्सप्लिसिट एनानिमिटी ऑन कॉग्निटिव एफर्ट। ओर्गनइजेशनल बेहेवियर एंड ह्यूमन डिजिनिशन प्रोसेसेज, 41, 330-351.

विल्लियम्स, के. डी., एवं कराउ, एस. जे. (1981). सोशल लोफिंग एंड कंपनसेशन: द इफेक्ट्स ऑफ एक्सपेक्टेड ऑफ को-वर्कर परफॉर्मेंस। जर्नल ऑफ पर्सनलिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 61, 570-581.

विल्लियम्स, के. डी., हरकिन्स, एस., एवं लताने, बी. (1981). आईडेंटिफिएबिलिटी हैज ए डेटेरेंट टू सोशल लोफिंग: टू चीयरिंग एक्सपेरिमेंट्स। जर्नल ऑफ पर्सनलिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 40, 303-311.

जरबित, वी. वाई., करनेल्लो, ओ., एवं एस्ट्राडा, सी. (2001). द इंटरप्ले ऑफ सब्जेक्टिव इसेनसिअलिस्म एंड एनटायटिविटी इन द फार्मेशन ऑफ स्टीरियोटाइप्स। पर्सनलिटी एंड सोशल साइकोलॉजी रिव्यू, 5, 141-155.

जर्जॉक, आर. बी., हेंगरत्नर, ए., एवं हरमन, इ. एम. (1969). सोशल एनहांसमेंट एंड इम्पेयरमेंट ऑफ परफॉर्मेंस इन द कॉकरोच। जर्नल ऑफ पर्सनलिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 13, 83-92.

जिम्बार्डो, पी. जी. (1970). द ह्यूमन चॉइस: इंडीविजुअशन, रीजन, एंड आर्डर वरसेस डीइंडीविजुअशन, इम्पल्स, एंड चाओस। इन डब्ल्यू. जे. अर्नाल्ड एंड डी. लेविन (इडी.), नेब्रास्का सिम्पोजियम ऑन मोटिवेशन (वॉल्यूम 17, 237-307). लिंकन, एनई: यूनिवर्सिटी ऑफ नेब्रास्का प्रेस।

इकाई 9 सामाजिक प्रभाव*

संरचना

- 9.0 उद्देश्य
- 9.1 परिचय
- 9.2 अनुरूपता
 - 9.2.1 सोलोमन ऐश: अनुरूपता पर शोध के अग्र-दूत
 - 9.2.2 अनुरूपता का प्रभाव
 - 9.2.3 अनुरूपता को प्रभावित करने वाले कारक
 - 9.2.4 अनुरूपता के कारण
 - 9.2.5 अनुरूपता की हानियाँ
 - 9.2.6 अनुरूपता का प्रतिरोध
 - 9.2.7 अल्पसंख्यक प्रभाव
- 9.3 अनुपालन
 - 9.3.1 अनुपालन में प्रयुक्त रणनीतियों के नियम
 - 9.3.2 अनुपालन के लिए रणनीतियाँ
 - 9.3.2.1 मित्रता या पसंद पर आधारित तकनीक
 - 9.3.2.2 प्रतिबद्धता और निरंतरता पर आधारित तकनीक
 - 9.3.2.3 पारस्परिकता पर आधारित तकनीक
 - 9.3.2.4 अभाव पर आधारित तकनीक
- 9.4 आज्ञाकारिता
 - 9.4.1 मिलग्राम का प्रयोग
 - 9.4.2 विनाशकारी आज्ञाकारिता के कारण
 - 9.4.3 विनाशकारी आज्ञाकारिता का प्रतिरोध
- 9.5 सारांश
- 9.6 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न
- 9.7 शब्दावली
- 9.8 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर
- 9.9 सुझाए गए पठन एवं संदर्भ

9.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात, आप यह कर सकने में सक्षम हो सकेंगे:

- सामाजिक प्रभाव की प्रक्रियाओं के रूप में अनुपालन, अनुरूपता और आज्ञाकारिता की व्याख्या;
- अनुरूपता प्रदर्शित करने के कारणों, अनुरूपता को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों और अनुरूपता का प्रतिरोध करने के तरीकों का वर्णन;
- अनुपालन की अवधारणा पर चर्चा और अनुपालन के लिए विभिन्न रणनीतियों की व्याख्या; तथा

*डॉ. अरी सूदन तिवारी

- आज्ञाकारिता की अवधारणा और उसकी प्रासंगिकता की व्याख्या।

9.1 परिचय

जब भी हम किसी सामाजिक परिवेश में होते हैं, तो हमारे विचार और व्यवहार उन तत्वों से प्रभावित होते हैं जो हमारे शरीर और दिमाग के लिए बाहरी होते हैं। मान लीजिए आप अपनी कॉलोनी की सूनसान सड़क पर रात को अपनी मोटरसाइकिल चला रहे हैं, तो आप काफी लापरवाही से गाड़ी चलाएंगे। वहीं जब आप एक भारी ट्रैफिक रोड पर गाड़ी चलाते हैं, तो आप सतर्क रहते हैं और कुछ ट्रैफिक नियमों का पालन करते हैं। शायद आप दुर्घटना से बचना चाहते हों या आप ट्रैफिक निरीक्षक से बचना चाहते हैं। कारण चाहे जो भी हो लेकिन सामाजिक परिवेश के कारण आपका विचार और व्यवहार प्रभावित होता है। रोचक बात यह है कि कभी-कभी आपका व्यवहार किसी के बारे में सोचने से भी प्रभावित होता है, जबकि कोई व्यक्ति वहां मौजूद नहीं भी हो सकता है। उदाहरण के लिए, यद्यपि आपको दिन के उजाले में एक सूनसान सड़क मिलती है, फिर भी आप यातायात नियमों का पालन करते हैं क्योंकि आप मानते हैं कि अगले चौराहे पर एक यातायात निरीक्षक मौजूद हो सकता है। प्रभाव के इस रूप को प्रतीकात्मक सामाजिक प्रभाव के रूप में जाना जाता है।

सामाजिक प्रभाव कई रूपों में हो सकता है। यह किसी व्यक्ति से अनुरोध हो सकता है जो आपके व्यवहार को प्रभावित करता है (अनुपालन) या यह सामाजिक मानक हो सकता है जो आपके व्यवहार को परिवर्तित करता है (अनुरूपता) या यह किसी प्राधिकारी से प्राप्त कोई आदेश हो सकता है जिसकी वजह से आपके व्यवहार में कुछ परिवर्तन आया है (आज्ञाकारिता)।

9.2 अनुरूपता

लगभग हर सामाजिक परिवेश में जिसका आप अपने दैनिक जीवन में सामना करते हैं, उस परिवेश में "स्वीकृत व्यवहार" के बारे में कुछ नियम होते हैं। किसी को कैसा व्यवहार करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए, यह उन नियमों द्वारा वर्णित किया जाता है। ये नियम सामाजिक मानदंड के रूप में जाने जाते हैं। कुछ परिवेशों में, ये मानक औपचारिक, स्पष्ट रूप से उल्लिखित, एवं लिखित रूप में स्पष्टतः उल्लिखित होते हैं। उदाहरण के लिए, पोस्ट ऑफिस में लगी हुई संकेत पट्टी (साइन बोर्ड) "कृपया एक कतार बनाएं"। हालांकि, कई अन्य परिवेशों में मानक अनौपचारिक, अंतर्निहित और उल्लिखित होते हैं। भारतीय उप-महाद्वीप के आसपास की अधिकांश संस्कृतियों में एक व्यापक रूप से स्वीकृत मानदंड है कि शादी के बाद, एक लड़की को अपने पति के परिवार के साथ रहने के लिए अपने माता-पिता का घर छोड़ देना चाहिए। मामला चाहे जो भी हो, मानक सामाजिक स्थिति से अनिश्चितताओं और समस्याओं को दूर करने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं। मानक किसी व्यक्ति को एक पूर्वानुमानित तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रतिबंधित करते हैं और इस प्रकार अनिश्चितताओं को कम करते हैं। यही कारण है कि यद्यपि मानक लोगों पर प्रतिबंध लगाते हैं, फिर भी लोग उनका अनुसरण करते हैं।

सामाजिक मानकों के प्रति हमारी अनुरूपता दिखने की प्रवृत्ति इतनी प्रभावी है कि हम अपने आसपास के लोगों के समान होने के लिए सामाजिक दबाव में हैं। न केवल मानक, बल्कि हमारे आसपास के लोग भी हमें व्यवहार और मत का एक मानक समुच्चय प्रदान करते हैं जिसके विरुद्ध हम स्वयं के व्यवहार और मतों का मूल्यांकन करते हैं। वे सही मानक हो सकते हैं या नहीं भी हो सकते हैं, फिर भी हम अपने व्यवहार का जांचने के लिए उनका

उपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, राजनीतिक रैली में पीछे खड़े लोग नेता का भाषण पूर्णतः न सुन पाने पर सिर्फ यह देखकर ताली बजाते हैं कि वहां खड़े दूसरे लोग ताली बजा रहे हैं।

9.2.1 सोलोमन ऐश: अनुरूपता पर शोध के अग्र-दूत

सोलोमन ऐश (1951, 1955) ने इस घटना को प्रदर्शित करने के लिए एक शास्त्रीय (क्लासिक) प्रयोग किया। अपने बहुत ही नूतन अध्ययन में, वास्तविक सहभागियों को 6-7 मिथ्या सहभागियों (जिन्हें शोधकर्ता द्वारा लाया गया था और वे वास्तविक सहभागी की तरह लग रहे थे) के साथ बैठने की व्यवस्था की गयी। उन्हें एक प्रत्यक्षणात्मक समस्या हल करने के लिए दी गई जिसमें उन्हें यह बताना था कि तीन तुलनात्मक रेखाओं में से कौन सी रेखा की लम्बाई मानक रेखा से मेल खाती है। कुछ अवसरों (क्रांतिक प्रयासों) पर, मिथ्या सहभागियों ने जानबूझकर गलत उत्तर दिए। ऐसा देखा गया कि, अधिकांश क्रांतिक प्रयासों में (76 प्रतिशत मामलों में), वास्तविक प्रतिभागियों ने समूह के दबाव में सिर्फ अन्य (मिथ्या) सहभागियों के अनुरूप होने के लिए दिया, यद्यपि वास्तविक सहभागी सही थे और मिथ्या सहभागी गलत थे।

ऐश ने आगे बताया कि लगभग एक चौथाई शोध सहभागियों ने समूह द्वारा दिए गए उत्तर को कभी स्वीकार नहीं किया और इस तरह वे समूह के दबाव के आगे झुके नहीं। इसी तरह, कई अन्य सहभागी थे जिन्होंने समूह के उत्तर को लगभग हमेशा स्वीकार किया। आगे की जांच पर, उन्होंने स्वीकार किया कि उनके निर्णयों में आत्मविश्वास कम था और सोचते थे कि वे गलत थे और अन्य लोग सही थे। उनमें से ज्यादातर सहभागियों ने जिन्होंने बहुमत के दृष्टिकोण को स्वीकार किया था जानते थे कि दूसरों के उत्तर गलत थे फिर भी वे समूह दबाव के आगे प्रतिरोध नहीं दिखा पाए और बहुमत के निर्णय के प्रति अनुरूपता प्रदर्शित किये।

ऐश (1956, 1959) ने अपने क्लासिक अध्ययन सम्बन्धी विन्यास में काफी सोच और नूतन संशोधनों के अनुरूप शोधकार्य किया। उन्होंने शोध सहयोगियों को ऐसे लोगों को पेश किया जिन्होंने सही उत्तर दिया या एक उत्तर जो कि सही और बहुमत द्वारा दिया गये उत्तर के बीच था। एक अन्य अध्ययन में, शोध सहयोगियों ने समूह की तुलना में अधिक गलत जवाब दिया। इस प्रकार, अध्ययन की योजना इस तरह बनाई गई थी कि समूह सहमति को धक्का लगे। निष्कर्षों से स्पष्ट होता है कि वास्तविक सहभागियों ने सभी तीन स्थितियों में समूह के प्रति कम अनुरूपता दिखाई। इनसे पता चलता है कि समूह की अखंड सहमति अनुरूपता का प्रमुख घटक या बल है और एक बार यह एकमतता किसी भी तरह टूट जाए, तो समूह-दबाव का प्रभाव कम हो जाता है और प्रतिरोध करना काफी आसान हो जाता है। ऐश ने आगे अपने मूलभूत शोध अभिकल्प में कुछ नवाचार किया। उन्होंने अपने शोध सहभागियों से एक कागज पर अपने उत्तर लिखने और उन्हें जोर से न बोलने को कहा। दिलचस्प बात यह है कि चूंकि प्रतिभागियों को खुले तौर पर समूह के साथ असहमति दिखाने की आवश्यकता नहीं थी, इसलिए अनुरूपता की घटना में सार्थक रूप से कमी आई। इस परिणाम से सार्वजनिक अनुरूपता और निजी स्वीकृति के बीच अंतर का पता चलता है जिससे ये लगता है कि कई अवसरों पर भले ही हम सामाजिक मानकों के अनुरूप स्पष्ट रूप से कार्य करते हों, लेकिन वास्तव में हम अपने व्यक्तिगत दृष्टिकोण में बदलाव नहीं लाते।

9.2.2 अनुरूपता का प्रभाव

एक इंसान के रूप में हम अपने विचारों, भावनाओं और व्यवहारों के संदर्भ में स्वतंत्र होने की इच्छा रखते हैं। इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि किस संस्कृति को लिया जा रहा है उस संस्कृति के अधिकांश लोग समान तरीके से खाते और कपड़े पहनते हैं। वे मनोरंजन के लिए एक ही तरह की मीडिया को पसंद करते हैं। स्वतंत्र होने की इच्छा के बावजूद हम काफी हद तक सामाजिक प्रभाव के आगे आत्मसमर्पण कर देते हैं। हालांकि, स्वतंत्र होने की इच्छा हमें सामाजिक मानकों के दबाव से प्रभावित होने वाले तथ्य को स्वीकार करने की अनुमति नहीं देती है। कई मनोवैज्ञानिक अध्ययनों से पता चलता है कि समूह की राय से प्रभावित होने के बावजूद, शोध अहभागियों ने इस बात से इनकार किया कि वे दूसरों से प्रभावित थे (प्रोनिन, बर्जर, एवं मोलूकी, 2007)। लोग यह भी सोचते हैं कि उनका व्यवहार अन्य लोगों की तुलना में सामाजिक मानकों से कम प्रभावित होता है। प्रोनिन, बर्जर और मोलूकी (2007) ने इस घटना को आत्मनिरीक्षण भ्रम करार दिया और प्रस्तावित किया कि हम अपनी सजग जागरूकता के बिना और आत्मनिरीक्षण सीमा से परे स्वतः मार्ग के माध्यम से अक्सर सामाजिक मानकों के प्रति अनुरूपता प्रदर्शित करते हैं।

9.2.3 अनुरूपता को प्रभावित करने वाले कारक

यद्यपि हमारे सामाजिक व्यवहार में अनुरूपता बहुत व्याप्त है, लेकिन यह भी सच है कि सभी लोग हर समय और उसी मात्रा में बहुमत के दृष्टिकोण के आगे नहीं झुकते। ऐसे कई कारक हैं जो लोगों के सामाजिक मानकों के प्रति प्रदर्शित अनुरूपता के स्तर को प्रभावित करते हैं।

- एक विशेष समूह द्वारा स्वीकार किए जाने के लिए संश्लिष्टता और इच्छा सबसे प्रमुख कारकों में से एक है जो उस अनुरूपता की सीमा निर्धारित करता है जिसकी हमारे द्वारा समूह के मानकों के प्रति प्रदर्शित करने की संभावना होती है। यह कारक जितना ही उच्चा होगा, उतना ही अधिक हम उस विशेष समूह के मानदंडों के अनुरूपता प्रदर्शित करेंगे (टर्नर, 1991)। एक संश्लिष्ट समूह में, सदस्य एक दूसरे की ओर आकर्षित होते हैं और अपनी सम्बद्धता भी जारी रखना चाहते हैं। इस प्रकार, उनके पास एक समान तरीके से सोचने, महसूस करने और व्यवहार करने की प्रबल प्रवृत्ति होती है। यह उन्हें समूह के मानकों का पालन करने की दिशा में आगे बढ़ता है।
- सामान्यतया जैसे-जैसे समूह का आकार बढ़ता है वैसे-वैसे हम पर समूह के प्रति अनुरूपता महसूस करने का दबाव बढ़ता जाता है। हालांकि, समूह के आकार और अनुरूपता के स्तर के बीच संबंध अनिर्णायक रहा है। कुछ अध्ययन दावा करते हैं कि अनुरूपता केवल तीन से चार सदस्यों तक बढ़ती है और उसके बाद समूह का प्रभाव या तो स्थिर हो जाता है या कम होने लगता है (एश, 1956)। कुछ अन्य अध्ययनों का दावा है कि अनुरूपता आठ सदस्यों तक समूह के आकार तक बढ़ती है (बॉन्ड एवं स्मिथ, 1996)
- औपचारिक और अनौपचारिक के रूप में वर्गीकरण के अलावा, मानकों को वर्णनात्मक और निषेधात्मक के रूप में भी वर्गीकृत किया जा सकता है। वर्णनात्मक मानक व्याख्या करते हैं कि लोग आम तौर पर किसी स्थिति में क्या करते हैं; जबकि, निषेधात्मक नियम हमें बताते हैं कि किसी स्थिति में क्या किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, लोग अंतिम संस्कार में जोर से संगीत नहीं बजाते हैं, एक वर्णनात्मक आदर्श है, जबकि पेट्रोल पंप के पास धूम्रपान न करने की सलाह देना एक

निषेधात्मक मानक है। मानदंड केन्द्रबिंदु सिद्धांत (सिआलदिनी, रेनो, एवं कालग्रेन, 1990) के अनुसार, हम केवल उन्हीं मानकों के प्रति अनुरूपता प्रदर्शित करते हैं, जिन्हें हम अपने लिए प्रासंगिक मानते हैं। सिद्धांत का तर्क है कि मानक हमारे व्यवहार को मुख्य रूप से तब प्रभावित करते हैं जब हम उनके बारे में सोचते हैं और उन्हें अपने व्यवहार के लिए प्रासंगिक मानते हैं। इसके विपरीत, जब हम उनके बारे में नहीं सोचते हैं या उन्हें अप्रासंगिक मानते हैं तो सामाजिक मानदंडों का प्रभाव कम हो जाता है। इसके अलावा, आर्ट्स और डिज्केस्टरहिस (2003) ने सुझाव दिया कि कुछ स्थितिजन्य मानक होते हैं जो विशिष्ट वातावरण में हमारे व्यवहार का मार्गदर्शन करते हैं। उदाहरण के लिए, हम एक अस्पताल में धीरे से बोलते हैं और एक स्टेडियम में जोर से चिल्लाते हैं। ये मानक हमारे चेतन जागरूकता के बिना, व्यवहार को बहुत दृढ़ता से और स्वचालित तरीके से प्रभावित करते हैं।

9.2.4 अनुरूपता के कारण

प्रभाव, घटना और अनुरूपता की सीमा चाहे जो भी हो, हम सभी अपने सामाजिक जीवन में कई अवसरों पर सामाजिक मानकों का पालन करते हैं। सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने सामाजिक मानकों के अनुरूप हमारे व्यवहार में अन्तर्निहित कारणों का पता लगाने का प्रयास किया है।

- *मानकात्मक सामाजिक प्रभाव-पसंद किए जाने की इच्छा:* हम सभी अपने समूह के सदस्यों द्वारा पसंद किए जाने की तीव्र इच्छा रखते हैं। जब हम सामाजिक मानकों और अपने समूह के लोगों के प्रति अनुरूपता प्रदर्शित करते हैं, तो हम उनके समान दिखाई देते हैं। इसके बदले में, हमारे लिए उनके अनुमोदन और स्वीकृति की संभावना बढ़ जाती है।
- *सूचनात्मक सामाजिक प्रभाव: सही होने की इच्छा:* ऐसे कई सामाजिक मुद्दे हैं जिनके लिए हमारे पास निर्णय के लिए कोई वस्तुनिष्ठ मानक नहीं होता है। हमारे पास कोई वस्तुनिष्ठ मापन नहीं है जिसके द्वारा हम यह पता लगा सकते हैं कि कौन से राजनीतिक विचार सही हैं या गली के भिखारियों की सही प्रतिक्रिया क्या होनी चाहिए। जैसा कि पहले कहा गया है कि हमारे आसपास के लोग हमें व्यवहार और मतों का एक मानक समुच्चय प्रदान करते हैं जिसके माध्यम से हम अपने स्वयं के व्यवहार का मूल्यांकन करते हैं। इस प्रकार अपने आस-पास के लोगों के प्रति अनुरूपता दिखाकर, हम सत्यता का भाव विकसित करते हैं। यह प्रभाव अत्यधिक अनिश्चित स्थितियों में और भी अधिक त्वरित हो जाता है, जहां सही या गलत का कोई मापन उपलब्ध नहीं है (बैरन एवं सहयोगी, 1996)।

9.2.5 अनुरूपता की हानियाँ

अनुरूपता के पीछे कारण चाहे जो भी हों, इसके सकारात्मक और नकारात्मक दोनों प्रभाव होते हैं। अनुरूपता लोगों के व्यवहार से अनिश्चितता को कम करने में मदद करती है। अनुरूपता के कारण, हम सामाजिक परिवेश में दूसरों के व्यवहार की भविष्यवाणी कर सकते हैं और उसके अनुरूप व्यवहार कर सकते हैं। सड़क पर गाड़ी चलते समय, हम जानते हैं कि हर कोई बाईं तरफ गाड़ी चलाएगा और लाल बत्ती का सिग्नल होने पर रुके जायेगा। इसी तरह, आपातकालीन स्थिति में, लोग स्थिति से बचने के लिए दूसरों का अनुसरण करते हैं। आग लगने की स्थिति में, लोग निकटतम अग्नि निकास तक पहुंचने के लिए दूसरों का अनुसरण करते हैं। अनुरूपता की हानियों में कुछ मानकों का अंधानुसरण शामिल होता है

जैसे लिंग मानक। लिंग मानक ऐसे मानदंड हैं जो किसी विशेष संस्कृति में पुरुषों और महिलाओं के लिए उपयुक्त स्वीकार्य व्यवहार का वर्णन करते हैं। यह महिलाओं के अवसरों और व्यवसाय की आकांक्षाओं को सीमित कर सकता है (ईगली, 2007)। केवल इसी के कारण, ट्रांस-जेंडर अपने विरुद्ध ढेर सारे रूढ़िवादी व्यवहारों का सामना करते हैं। अनुरूपता, पीढ़ी दर पीढ़ी अंधविश्वासों की संख्या में निरंतरता के पीछे सबसे प्रमुख कारण है। अनुरूपता के अन्य नकारात्मक प्रभावों में भीड़ का अनियंत्रित व्यवहार शामिल है। भीड़ में, लोग दूसरों का अनुसरण करते हैं और अंततः कुछ ऐसा करते हैं, जो वे कभी नहीं करते अगर वो अकेले होते।

9.2.6 अनुरूपता का प्रतिरोध

यद्यपि पसंद किए जाने की इच्छा और सही होने की इच्छा हमारे ऊपर अनुरूपता के लिए बहुत दबाव डालती है, फिर भी हम कई ऐसे उद्धरणों को पाते हैं, जहां लोग अनुरूपता नहीं दिखते हैं और भीड़ से अलग रहते हैं। उदाहरण के लिए, हालांकि लिंग के मानक कहते हैं कि पुरुष के बाल छोटे और महिलाओं के लंबे बाल होने चाहिए, फिर भी अक्सर हम इसके विपरीत होते हैं, हम लंबे बालों वाले पुरुषों और छोटे बालों वाली महिलाओं को देखते हैं। सोलोमन एश के क्लासिक प्रयोगों में, पहले उल्लेख किया गया है, जिसमें हमने देखा कि 76 प्रतिशत समयों में वास्तविक सहभागियों ने समूह के दबाव का अनुसरण किया, फिर भी 24 प्रतिशत बार वे समूह से अलग खड़े होने का चयन करते हैं। लोग सभी मानकों के प्रति अनुरूपता नहीं प्रदर्शित करते हैं। इसके बजाय वे उस मानक को चुनते हैं जिसकी वे अनुरूपता करना चाहते हैं। इसके अलावा, कोई व्यक्ति एक स्थिति में एक विशेष मानक की अनुरूपता कर सकता है लेकिन दूसरे में नहीं। अनुरूपता का प्रतिरोध करने की हमारी क्षमता को परिभाषित करने वाले कारक निम्नांकित हैं:

- वैयक्तिकता बनाए रखने की आवश्यकता: पसंद किए जाने की इच्छा और सही होने की इच्छा के समान व्यष्टिकरण होने की इच्छा है, जिसमें कुछ मामलों में दूसरों से अलग होने की इच्छा परिलक्षित होती है (मसलक, सैंटी, एवं वेड, 1987)। विशिष्टता की इच्छा जितना तीव्र होती है, उतनी ही अनुरूपता की इच्छा कम होगी और इसके विपरीत भी ये बात लागू होती है। अध्ययनों में बताया गया है कि विभिन्न संस्कृतियों में विशिष्टता की आवश्यकता भिन्न-भिन्न होती है। यह आवश्यकता आम तौर पर व्यक्तिवादी संस्कृतियों में अधिक और सामूहिक संस्कृति में कम पाई जाती है। अतः उसके अनुरूप, अनुरूपता की आवश्यकता व्यक्तिवादी संस्कृतियों में कम और सामूहिक संस्कृतियों में अधिक होगी (बॉन्ड एवं स्मिथ, 1996)।
- व्यक्तिगत नियंत्रण बनाए रखने की आवश्यकता: दूसरों से हमारी व्यक्तिगत स्वतंत्रता को प्रतिबंधित करने के तरीके का चयन करना। विभिन्न अध्ययनों के परिणाम बताते हैं कि व्यक्तिगत नियंत्रण बनाए रखने की आवश्यकता जितना अधिक होगी, सामाजिक दबाव की संभावना उतनी ही कम होगी।
- व्यक्तिवाद को प्रोत्साहित करने वाले मानक: समाज में कुछ ऐसे समूह हैं जो सामाजिक बुराइयों के खिलाफ लड़ने और समाज में क्रांति लाने के लिए बनाए गए हैं। ऐसे समूह के मानक अपने सदस्यों को प्रोत्साहित करते हैं कि उन्हें सामाजिक नियमों के प्रति अनुरूपता नहीं प्रदर्शित करनी चाहिए। उदाहरण के लिए, कन्या भ्रूण हत्या के खिलाफ काम करने वाले गैर सरकारी संगठनों के सदस्य पीढ़ियों के माध्यम से स्थापित समाज की मान्यताओं के खिलाफ व्यवहार करते हैं, हालांकि यह एक सामाजिक समस्या है। ये समूह समाज में कुछ परिवर्तन लाने के लिए सामाजिक मानदंडों के खिलाफ जानबूझकर कार्य करते हैं।

9.2.7 अल्पसंख्यक प्रभाव

अनुरूपता वह करना है जो आमतौर पर दूसरे लोग करते हैं। यहां दूसरे लोग बहुमत में हैं और जो भी अनुरूपता कर रहा है वह अल्पमत में है। हालांकि, ऐसे उदाहरण हैं जहां व्यक्तियों या एक छोटे समूह ने बड़े बहुमत के व्यवहार में बदलाव लाया है। महात्मा गांधी, राजा राममोहन राय, विनोबा भावे आदि ऐसे कुछ ऐसे लोग हैं जिन्होंने समाज की मनोवृत्ति में बदलाव लाया। लेकिन अल्पसंख्यकों के लिए, बहुमत को सफलतापूर्वक प्रभावित करने के लिए, निम्नलिखित शर्तों पूरी होनी चाहिए (मॉस्कोविसी, 1985):

- उन्हें बहुमत के विरोध में समनुरूप होना चाहिए। वे विभाजित नहीं दिखाई देने चाहिए।
- उन्हें कठोर या हठधर्मी नहीं होना चाहिए। अल्पसंख्यक, जो एक ही प्रस्ताव को बार-बार दोहराते रहते हैं उन लोगों की तुलना में कम अनुनयात्मक होते हैं जो नम्यता प्रदर्शित करते हैं।
- वर्तमान सामाजिक प्रवृत्ति के अनुरूप तर्क देने वाले अल्पसंख्यक अधिक प्रभावशाली होते हैं।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

निम्न में रिक्त स्थानों की पूर्ति करें:

- 1) औपचारिक और अनौपचारिक के रूप में उनके वर्गीकरण के अलावा, मानकों को तथा के रूप में भी वर्गीकृत किया जा सकता है।
- 2) जैसे-जैसे समूह का आकार बढ़ता जाता है, वैसे-वैसे हम पर समूह के प्रति का दबाव महसूस करते हैं।
- 3) व्यक्ति को एक पूर्वानुमानित तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रतिबंधित करता है और इस प्रकार अनिश्चितताओं को कम करता है।
- 4) आत्मनिरीक्षण भ्रम से तात्पर्य है कि।
- 5) अनुरूपता के कारण, हम सामाजिक परिवेश में भविष्यवाणी कर सकते हैं और इस प्रकार उसके अनुरूप व्यवहार कर सकते हैं।

9.3 अनुपालन

अनुपालन सामाजिक प्रभाव का एक रूप है जहाँ हम दूसरे व्यक्ति के द्वारा किये गए प्रत्यक्ष अनुरोध को स्वीकृति देते हैं। अपने दैनिक जीवन में, हम कई व्यक्तियों का सामना करते हैं, जिनकी अपनी पेशे में सफलता दूसरों की अनुपालन कराने की उनकी योग्यता पर निर्भर करती है। विक्रेता (सेल्स पर्सन), विज्ञापनदाताओं, बीमा अभिकर्ताओं, राजनेताओं, पेशेवर वार्ताकारों आदि ऐसे अनुपालन पेशेवरों के कुछ उदाहरण हैं। न केवल ये पेशेवर, बल्कि हम दूसरों को अनुपालन करने की बहुत सारी घटनाओं में भी शामिल होते हैं। साप्ताहिक खरीदारी के लिए अपनी मां के बाजार जाने पर विचार करें। सब्जी विक्रेता के साथ सौदेबाजी करते समय, माँ और विक्रेता दोनों अनुपालन रणनीतियों में शामिल होते हैं। जब भी आप अपने दोस्तों के साथ पार्टी के लिए किसी भी योजना को अंतिम रूप देने की कोशिश करते हैं, तो आप सभी अपने विचारों के साथ दूसरों को समझाने की कोशिश करते हैं और अंत में आप किसी निष्कर्ष पर पहुंचते हैं।

9.3.1 अनुपालन में प्रयुक्त रणनीतियों के नियम

सिआलदिनी (1994, 2006) ने अनुपालन पेशेवरों द्वारा उपयोग की जाने वाली विभिन्न रणनीतियों का अध्ययन किया और निष्कर्ष निकाला कि अनुपालन की विभिन्न तकनीकों छह सिद्धांतों पर निर्भर करती हैं:

- मित्रता या पसंद: हम उन व्यक्तियों के साथ अधिक अनुपालन दिखाते हैं जिन्हें हम पसंद करते हैं।
- प्रतिबद्धता या निरंतरता: हम उन व्यवहारों के लिए अनुरोध का अनुपालन करते हैं जो हमारी पूर्व प्रतिबद्धताओं के अनुरूप हैं।
- अभाव: हमारे लिए उन अनुरोधों का अनुपालन करने का अधिक मौका होता है जो अभाव पर ध्यान केंद्रित करते हैं।
- पारस्परिकता: हम उन लोगों के अनुरोधों का अनुपालन करने की अधिक संभावना रखते हैं जिन्होंने पहले कोई सहयोग दिया हो।
- सामाजिक वैधता: हम उन व्यवहारों के अनुरोध का अनुपालन करने की अधिक संभावना रखते हैं जो हमारे सामाजिक मानकों और मान्यताओं के अनुरूप हों।
- प्राधिकार: हम ऐसे व्यक्ति का अनुपालन करते हैं जो कि वैध प्राधिकार रखता हो। उदाहरण के लिए, किसी राजनेता के बजाय किसी अभिनेता या फैशन डिजाइनर द्वारा समर्थन किए जाने पर एक परिधान ब्रांड का विज्ञापन अधिक आकर्षक होता है।

9.3.2 अनुपालन के लिए रणनीतियाँ

अनुपालन पेशेवर ही नहीं, बल्कि हम भी जानबूझकर या अनजाने में अपने नियमित जीवन में वार्तालाप जीतने के लिए विभिन्न रणनीतियों का उपयोग करते हैं। मनोवैज्ञानिकों ने इन रणनीतियों की अधिक व्यवस्थित तरीके से परिक्षण किया है।

9.3.2.1 मित्रता या पसंद पर आधारित तकनीक

जैसा कि पहले कहा गया था, हम उन लोगों के साथ अनुपालन करने की अधिक संभावना रखते हैं जिन्हें हम पसंद करते हैं, इसलिए, अनुपालन का उपयोग करने के लिए हम उपयोग करते हैं:

अनुग्रहता: दूसरों द्वारा स्वयं के लिए पसंदगी पैदा करना। विभिन्न अनुग्रहता तकनीकों में चापलूसी, आत्म-प्रचार, अपनी स्वयं की छवि को सुधारना आदि शामिल हैं।

चापलूसी: अनुपालन के लिए आमतौर पर व्यक्ति अपने लक्ष्य की प्रशंसा करते हैं ताकि वे खुद की सकारात्मक छवि बनाएं और इस प्रकार अनुपालन की संभावना बढ़ जाती है।

आत्मा-संवर्धन: अपनी पिछली उपलब्धियों के बारे में दूसरों को सूचित करने से हमारे प्रति दूसरों का विश्वास बढ़ता है। यह बदले में, अनुपालन प्राप्त करने की हमारी संभावनाओं को बढ़ाता है। न केवल अनुरोधकर्ता का संवर्धन, बल्कि उनके उत्पाद का प्रचार भी अनुपालन प्राप्त करने में उपयोगी है। उदाहरण के लिए, टेलीविजन पर किसी भी विज्ञापन पर विचार करे, वे सभी अपनी पिछली उपलब्धियों को प्रदर्शित करते हैं और हमें अपने उत्पादों की अच्छी विशेषताओं के बारे में बताते हैं ताकि हम उनके अनुरोध को मानने के लिए उनके उत्पादों या दूसरे शब्दों को खरीदने के लिए सहमत हों जायं।

आत्मा छवि को सुधारना: सकारात्मक अशाब्दिक संकेतो का प्रदर्शन, एक प्रस्तुति योग्य उपस्थिति होना, और दूसरों के लिए एहसान करना हमारे लक्ष्य के सामने हमारी छवि को सुधारता है। इससे हमारा लक्ष्य हम पर विश्वास करता है और इसलिए अनुपालन प्राप्त करने की संभावना बढ़ जाती है। इस प्रकार की तकनीकों का सबसे अच्छा उदाहरण बीमा अभिकर्ता होते हैं। जिस तरह से वे कपड़े पहनते हैं, जिस तरह से वे बात करते हैं, उनकी बॉडी लैंग्वेज, सब कुछ इतना व्यवस्थित और प्रस्तुत करने योग्य होता है कि लक्ष्य आसानी से प्रभावित हो जाता है।

आकस्मिक समानता: इसके अलावा, अनुरोधकर्ता उनके बीच कुछ समानता की ओर अपने लक्ष्यों का ध्यान आकर्षित करने की कोशिश करते हैं, जैसे कि वे एक ही शहर के हैं, वे एक ही संस्थान से जुड़े हुए हैं आदि।

9.3.2.2 प्रतिबद्धता और निरंतरता पर आधारित तकनीक

कुछ पूर्व प्रतिबद्धताओं के मामले में, हमारे द्वारा किसी भी अनुरोध के अनुपालन की संभावना अधिक होती है जो हमारी प्रतिबद्धता के अनुरूप हो। वैकल्पिक रूप से, हम उन व्यवहारों के लिए अनुरोध का अनुपालन करते हैं जो हमारे पूर्व कार्यों के अनुरूप हैं। इस सिद्धांत के आधार पर अनुपालन की रणनीतियाँ फुट-इन-द-डोर तकनीक और लोबॉल प्रक्रिया हैं।

फुट-इन-द-डोर: इस तकनीक में, शुरू में एक छोटे से अनुरोध की आवश्यकता होती है। इस सौदे को इस तरह से डिजाइन किया जाता है कि लक्ष्य आसानी से इसे स्वीकार कर लें। एक बार जब लक्ष्य इस अनुरोध को स्वीकार कर लेता है, तो लक्ष्य को बड़ा कर दिया जाता है और वास्तविक अनुरोध किया जाता है। इस मामले में, लक्ष्य द्वारा इस बड़े अनुरोध को स्वीकार करने की अधिक संभावना होती है क्योंकि इसे अस्वीकार करना उसके पूर्व कार्यों के अनुरूप नहीं होगा। हाल ही में, एक प्रसिद्ध कंपनी ने भारत में अपनी मोबाइल संचार सेवाएं शुरू कीं। उन्होंने शुरू में कुछ महीनों के लिए अपने ग्राहकों को मुफ्त कॉलिंग और डेटा सेवा की पेशकश की। बाद में, उन्होंने इस सेवा का शुल्क लिया, जो अन्य सेवा प्रदाताओं की दरों के साथ कमोबेश समान थी। अभी तक, परिणामों से पता चला कि उपयोगकर्ताओं का एक बड़ा हिस्सा उसी नेटवर्क और सेवा प्रदाता के साथ जारी रहा।

ले-बॉल तकनीक: ले-बॉल प्रक्रिया में, सर्वप्रथम एक सौदे को लक्ष्य के लिए प्रस्तुत किया जाता है, लेकिन एक बार जब लक्ष्य इस सौदे को स्वीकार कर लेता है, तो सौदा कम आकर्षक बना दिया जाता है। अध्ययनों से पता चला है कि यह रणनीति अनुपालन प्राप्त करने में सफल है (सिआलदिनी, कैसियप्पो, बेसेट, एवं मिलर, 1978)। यहाँ भी, लक्ष्य के पास डील को अस्वीकार करने का विकल्प होता है, जब एक बार अनुरोधकर्ता इसमें परिवर्तन कर देता है। फिर भी लक्ष्य की पूर्व प्रतिबद्धता उन्हें बदले हुए सौदे को भी स्वीकार करने के लिए तैयार करती है। उदाहरण के लिए, जब भी आप बीमा योजना चुनते हैं, तो उत्पाद खरीदने के लिए सहमत होने के बाद उत्पाद के नियमों और शर्तों का खुलासा किया जाता है।

9.3.2.3 पारस्परिकता पर आधारित तकनीक

अगर किसी ने अतीत में कुछ एहसान किया है, तो वह उस व्यक्ति द्वारा किए गए किसी भी अनुरोध को स्वीकार करने की अधिक संभावना है। इस सिद्धांत का उपयोग करने वाली रणनीतियाँ डोर-इन-द-फेस और डेट-इस-नाट-ऑल हैं।

डोर-इन-द-फेस तकनीक: डोर-इन-द-फेस तकनीक, फुट-इन-द-डोर तकनीक के विपरीत है। यहाँ, पहले एक बड़ा अनुरोध अनुरोधकर्ता द्वारा किया जाता है। एक बार लक्ष्य द्वारा इस

अनुरोध या सौदे को अस्वीकार कर देने पर, उसके सामने एक छोटा और वास्तविक डील रखी जाती है। एक बड़ी डील से छोटे सौदे के लिए अनुरोधकर्ता की स्पष्ट बदलाव ग्राहक को अपने अनुकूल लगती है। इसलिए व्यक्ति, अनुरोध के पक्ष में आ जाता है। इसलिए ग्राहक के सौदा स्वीकार करने की संभावना बढ़ जाती है। इस तकनीक का सबसे अच्छा उदाहरण तब देखा जा सकता है जब एक दुकानदार ग्राहक के साथ सौदेबाजी करता है। वह शुरू में कीमत को बहुत उच्च स्तर पर तय करता है और बाद में ग्राहक के अनुरोध पर कीमत कम करने को तैयार हो जाता है।

डेट-इस-नाट-ऑल तकनीक: डेट-इस-नाट-ऑल में शुरू में एक सौदा पेश किया जाता है और लक्ष्य इसे स्वीकार या अस्वीकार करे इससे पहले ही सौदे को और अधिक आकर्षक बनाने के लिए कुछ अतिरिक्त जैसे अतिरिक्त छूट, या अतिरिक्त पूरक उपहार आदि का प्रस्ताव दिया जाता है। इस अतिरिक्त प्रस्ताव से, अनुरोधकर्ता ग्राहक को फायदा पहुंचाने का माहौल तैयार करता है और इस प्रकार ग्राहक अनुरोध स्वीकार करने के लिए बाध्य हो जाता है। इस तकनीक का उपयोग अक्सर नापतौल, होम शॉप 18 जैसे विज्ञापन चैनलों द्वारा किया जाता है।

9.3.2.4 अभाव पर आधारित तकनीक

कोई चीज जो दुर्लभ है वह अधिक मूल्यवान प्रतीत होती है। इस प्रकार ऐसी दुर्लभ वस्तुओं पर ध्यान केंद्रित करने का कोई भी अनुरोध आमतौर पर अधिक ध्यान आकर्षित करती है। इस तकनीक का उपयोग करने वाली रणनीतियाँ प्लेइंग हार्ड टू गेट एवं निर्धारित तिथि (डेडलाइन) तकनीक हैं।

प्लेइंग हार्ड टू गेट तकनीक: इस तकनीक में अनुरोध की वस्तु को तेजी से खत्म होने के रूप में चित्रित किया जाता है और लक्षित व्यक्ति को उस वस्तु को प्राप्त करने के लिए वास्तव में कड़ी मेहनत करनी पड़ेगी। इस रणनीति का उपयोग दुकानों पर अनुपालन के लिए “सीमित स्टॉक” को प्रदर्शित करके किया जाता है।

निर्धारित तिथि (डेडलाइन) तकनीक: इसी तरह, निर्धारित तिथि (डेडलाइन तकनीक) में, सौदा सीमित अवधि के लिए उपलब्ध कराया जाता है और लक्ष्य व्यक्ति को सौदे का लाभ पाने के लिए जल्दी करना पड़ता है। “सीमित अवधि के लिए प्रस्ताव” इस रणनीति का एक उदाहरण है।

9.4 आज्ञाकारिता

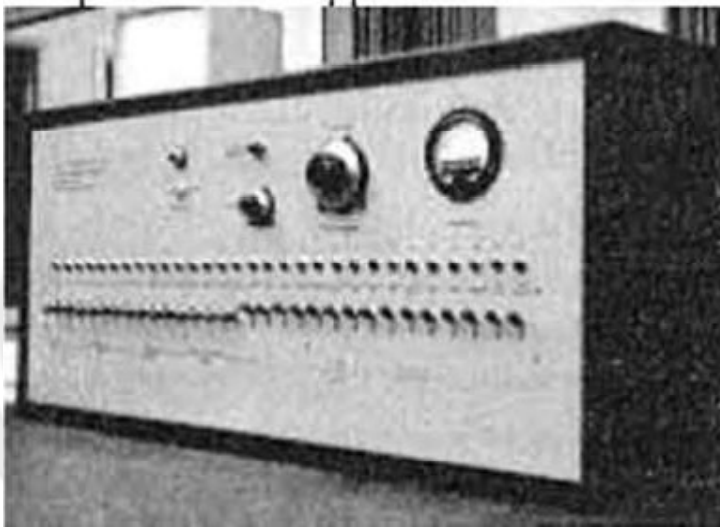
यह सामाजिक प्रभाव का एक रूप है जिसमें एक व्यक्ति द्वारा प्रत्यक्ष आदेश दूसरों को एक विशेष तरीके से व्यवहार करने के लिए मजबूर करता है। हालाँकि, आदेश देने वाला व्यक्ति व्यवहारों को प्रभावित करने के लिए अन्य साधनों का भी उपयोग कर सकता है, जैसे कि आदेश के बजाय अनुरोध (युकल एवं फल्बे, 1991)। इस प्रकार, सामाजिक प्रभाव का यह रूप पहले चर्चा किए गए अन्य दो रूपों की तुलना में कम देखने को मिलता है। एक सामाजिक प्रभाव के रूप में आज्ञाकारिता कभी-कभी अत्यधिक विनाशकारी हो सकती है। उदाहरण के लिए, आदेश का पालन करने वाली सैन्य टुकड़ी लक्ष्यों के प्रति क्रूर हो सकती है।

9.4.1 मिलग्राम का प्रयोग

प्राधिकारी के प्रति आज्ञाकारिता को अक्सर देखा जा सकता है लेकिन स्टेनली मिलग्राम (1963, 1974) के प्रयोगों ने प्रदर्शित किया कि बिना किसी वैध प्राधिकारी के भी लोग दूसरों

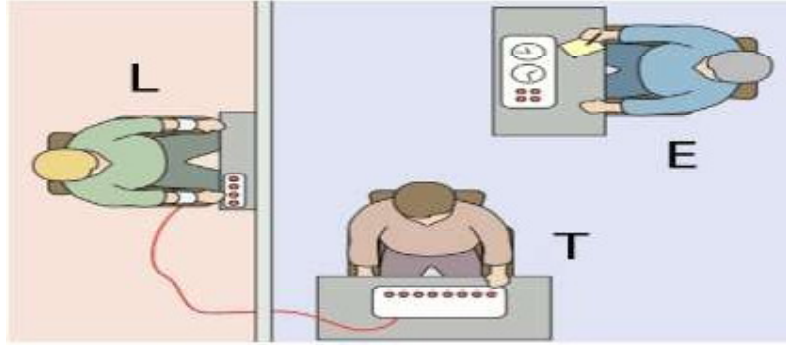
के प्रति उच्च स्तर तक अधीन हो सकते हैं। प्रतिभागियों (सभी पुरुष) को बताया गया कि प्रयोग का उद्देश्य सीखने पर सजा के प्रभावों को जानना है। वास्तविक प्रतिभागियों को अन्य प्रतिभागियों के साथ युग्मित किया गया, जो वास्तव में एक मिथ्या प्रतिभागी (शोधकर्ता के सहायक) थे। प्रत्येक जोड़ी में, एक प्रतिभागी को एक शिक्षक के रूप में कार्य करना था और दूसरे प्रतिभागी को शिक्षार्थी के रूप में कार्य करना था। शिक्षक और शिक्षार्थी की भूमिका एक टोपी से निकाली गई पर्ची के आधार पर तय की गई थी। हालाँकि, पर्ची को पहले से तय तरीके से तैयार किया गया था ताकि असली प्रतिभागी को हमेशा शिक्षक की भूमिका मिले।

उपकरण: मिलग्राम के प्रयोग में प्रयुक्त उपकरण एक बोर्ड था जिसमें 15 वोल्ट से 450 वोल्ट तक के 30 स्विच थे। प्रतिभागियों को बताया गया कि प्रत्येक स्विच को दबाने से कुर्सी पर बैठे व्यक्ति को बिजली का झटका लगेगा। प्रत्येक स्विच को दबाने से उत्पन्न सदमे की मात्रा उस स्विच के ऊपर उल्लिखित वोल्ट की मात्रा के बराबर बताई गई थी। वास्तव में, किसी व्यक्ति को झटका नहीं लगता था। कुर्सी पर बैठे व्यक्ति द्वारा एकमात्र वास्तविक झटका तीसरे बटन से हल्की मात्रा में महसूस होता था, वह भी सिर्फ इसलिए जिससे प्रतिभागी को लगे कि उपकरण वास्तविक था।



चित्र 9.1: मिलग्राम के आज्ञाकारिता प्रयोग में प्रयुक्त उपकरण

प्रक्रिया: प्रत्येक युग्म में, शिक्षार्थी (मिथ्या प्रतिभागी) को अधिगम का एक सरल कार्य करना था (उस युग्म के पहले शब्द को सुनने के बाद पहले से याद किए गए युग्म के दूसरे शब्द को बोलकर बताना था)। शिक्षक की भूमिका में भाग लेने वाले (वास्तविक प्रतिभागी) को शिक्षार्थी के लिए उन शब्दों को पढ़ना पड़ता है और त्रुटियों पर शिक्षार्थी को दंडित करना होता है (यंत्र के माध्यम से बिजली का झटका देकर)। असली प्रतिभागी यंत्र के सामने बैठा होता था। प्रयोगकर्ता (जो प्रयोग कर रहा था) उसके साथ मौजूद रहता था। सहायक (शिक्षार्थी) सदमे को प्राप्त करने वाली कुर्सी पर बैठा होता था। वह वास्तविक प्रतिभागियों को दिखाई दे रहा था। प्रयोग के दौरान, सीखने वाले ने जानबूझकर कई त्रुटियाँ कीं। हर बार जब उसने कोई त्रुटि की, तो वास्तविक प्रतिभागी को शिक्षार्थी को एक झटका देना था। यदि वह हिचकिचाता था, तो प्रयोगकर्ता उस पर दबाव डालने की श्रृंखला के साथ झटका जारी रखने का दबाव डालता था जैसे: “प्रयोग आपको जारी रखना है” (“यह आवश्यक है कि आप जारी रखें”) (“आपके पास कोई और विकल्प नहीं है, आप आगे बढ़िये”)।



चित्र 9.2: मिलग्राम की आज्ञाकारिता प्रयोग में बैठने की व्यवस्था

परिणाम: परिणामों से संकेत मिलता है कि कुल प्रतिभागियों में से 65 प्रतिशत ने 450 वोल्ट तक की पूरी श्रृंखला तक आगे बढ़े। कुछ प्रतिभागियों ने विरोध किया और प्रयोग को रोकने के लिए कहा लेकिन बाद में प्रयोगकर्ता की मांग पर आगे भी प्रक्रिया को जारी रखा। सहायक के द्वारा 300 वोल्ट पर बेहोश होने का नाटक करें के बाद भी प्रतिभागियों ने इसे जारी रखा। ऐसे मामलों में, प्रतिभागियों को शिक्षार्थी से कोई प्रतिक्रिया नहीं देने पर इसे एक त्रुटि के रूप में देखने को कहा गया और इसलिए शिक्षार्थी को सजा जारी रखन इसमें निहित था। अन्य अध्ययनों ने भी विभिन्न संस्कृतियों में और बच्चों तथा वयस्कों के साथ भी समान परिणाम मिलने की पुष्टि की है (किल्हम एवं मान, 1974; शानब एवं याना, 1977)।

मानव जाति के इतिहास में कई उदाहरण हैं जो दिखाते हैं कि विनाशकारी आज्ञाकारिता मानव जाति के लिए अत्यंत हानिकारक हो सकती है। हत्याओं, नरसंहारों आदि के माध्यम से हजारों लोगों की मौत के लिए कई तानाशाह जिम्मेदार रहे हैं। मनोवैज्ञानिकों ने उन कारणों का अध्ययन किया है जो लोगों को ऐसे तानाशाहों की विनाशकारी आज्ञाओं का पालन करने के लिए प्रेरित करते हैं।

- आदेश का पालन करने वाले लोग इस तथ्य से अपराध-बोध से मुक्त हो जाते हैं कि वे केवल आदेश का पालन कर रहे हैं। इसलिए वे आज्ञा मानने में संकोच नहीं करते। मिलग्राम के प्रयोग में, प्रतिभागियों को बताया गया कि वे शिक्षार्थी के कुशल-क्षेम (वेल-बीइंग) के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे।
- आज्ञा देने वाले लोग (आमतौर पर कुछ वर्दी या कुछ प्रतीक चिन्ह पहनते हैं जो उनके अधिकार और शक्ति का प्रतीक हैं। यह हमारे समाज का सामान्य आदर्श है कि हम वरिष्ठों का पालन करें। इसलिए अधिकांश लोग आज्ञाओं की अवज्ञा नहीं कर सकते। मिलग्राम के प्रयोग में प्रयोग करने वाले ने एक सफेद कोट पहना था, जिससे प्रतिभागियों को लगा कि प्रयोग करने वाला एक डॉक्टर है।
- दूसरों को नुकसान पहुंचाने के लिए आदेश की सापेक्ष शक्ति में धीरे-धीरे वृद्धि की जाती है। उदाहरण के लिए, शुरुआत में पुलिस की टोली को आदेश दिया जा सकता है कि प्रदर्शनकारियों के एक समूह को गिरफ्तार किया जाए। लेकिन बाद में, विरोध करने वाले समूह की क्रूर पिटाई करने का आदेश भी दिया जा सकता है। साथ ही मिलग्राम के प्रयोग में, प्रतिभागियों को शुरुआत में शिक्षार्थी को हल्के झटके देने का निर्देश दिया गया था और झटके की मात्रा को श्रेणीबद्ध तरीके से बढ़ाया गया था।
- विनाशकारी आज्ञाकारिता से जुड़े घटनाक्रम इतनी जल्दी आगे बढ़ते हैं कि आज्ञा का पालन करने वाले व्यक्ति को अपने कार्यों को प्रतिबिंबित करने और व्यवस्थित रूप से

अपनी गतिविधियों के बारे में सोचने का समय नहीं मिलता है। मिलग्राम के प्रयोग में, वे शिक्षार्थियों को अत्यधिक झटके देने लगे, इससे पहले प्रतिभागियों को वास्तव में बहुत कम समय मिला।

9.4.3 विनाशकारी आज्ञाकारिता का प्रतिरोध

विनाशकारी आज्ञाकारिता का प्रतिरोध करने में निम्नलिखित रणनीतियाँ प्रभावी हो सकती हैं:

- याद दिलाना कि जो लोग आदेशों का पालन कर रहे हैं, वे नुकसान के लिए जिम्मेदार हैं।
- याद दिलाना कि एक विशेष समय के बाद, विनाशकारी आदेशों के प्रति समर्पण अनैतिक हो सकता है।
- आदेशों की अवज्ञा करने वाले प्रतिमानों के कार्यों को दिखाना।
- आदेश देने वाले व्यक्ति की विशेषज्ञता और अधिकार पर सवाल उठाना।
- आदेश देने वाले व्यक्ति की प्राधिकारिता की असली ताकत के बारे में जानना।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

बताएं कि निम्नलिखित 'सही' है या 'गलत':

- 1) अनुपालन सामाजिक प्रभाव का एक रूप है जिसमें एक व्यक्ति के द्वारा दिया गया प्रत्यक्ष आदेश दूसरों को एक विशेष ढंग से व्यवहार करने के लिए बाध्य करता है। ()
- 2) किसी चीज को प्राप्त करने के लिए कड़ी मेहनत करने की तकनीक में, सौदा सीमित अवधि के लिए उपलब्ध कराया जाता है और लक्षित व्यक्ति को सौदे का लाभ पाने के लिए जल्दी करना पड़ता है। ()
- 3) फुट-इन-द-डोर तकनीक में, प्रारंभ में अनुरोधकर्ता द्वारा एक छोटा सौदा प्रस्तुत किया जाता है। ()
- 4) विभिन्न अनुग्रहण तकनीकों में चापलूसी, आत्म-संवर्धन, अपनी छवि का संवर्धन शामिल है। ()
- 5) आज्ञाकारिता सामाजिक प्रभाव का एक रूप है, जहाँ हम किसी दूसरे व्यक्ति के द्वारा किये गये प्रत्यक्ष अनुरोध को स्वीकार करते हैं। ()

9.5 सारांश

उपरोक्त इकाई में सामाजिक परिवेश में हमारे व्यवहार पर दूसरों के प्रभाव के बारे में चर्चा की गयी। हमारे व्यवहार को प्रभावित करते हुए यह "अन्य" व्यक्ति हमारे साथ अंतर्क्रिया कर रहा भी हो सकता है या नहीं भी कर रहा हो सकता है। हमारे व्यवहार को प्रभावित करने वाले तीन प्रकार के सामाजिक प्रभाव हैं: अनुरूपता, सामाजिक मानकों का पालन करना या बहुमत का पालन करना; अनुपालन, दूसरों से सीधे अनुरोध करना; और आज्ञाकारिता, किसी प्राधिकारी द्वारा दिए गए आदेशों का पालन करना।

सामाजिक परिवेश में, बहुमत के अनुरूप होने का दबाव इतना अधिक होता है कि लोग बहुमत के दृष्टिकोण के प्रति अनुरूपता दिखाते हैं, भले ही बहुमत गलत हो। यह दबाव और

भी अधिक होता है यदि बहुमत अपने विचारों में एकमत है और उसका आकार बड़ा है। हालांकि, आदर्शी मुख्यबिंदु सिद्धांत के अनुसार यदि व्यक्ति आदर्श या बहुसंख्यक व्यवहार को अपने लिए प्रासंगिक नहीं मानता है तो वह अनुरूपता प्रदर्शित नहीं करता। दूसरों की अनुरूपता करने से, लोगों को यह महसूस होता है कि उनका व्यवहार उचित है और उनका मानना है कि इससे समाज में उनकी स्वीकार्यता बढ़ेगी। बहुमत के प्रति अनुरूपता दिखाना हमारे व्यवहार पर प्रतिबंध लगाता है। इसलिए कभी-कभी, यह देखा गया है कि लोग बहुमत के व्यवहार के प्रति प्रतिरोध दिखाते हैं। यह तब होता है जब उनमें आत्मनिष्ठता बनाये रखने की इच्छा तथा अपने व्यवहार पर आत्म नियंत्रण की भावना होती है। यह भी देखा गया है कि कुछ अल्पसंख्यक, जो एकमत हैं और अपने विचारों में सुसंगत हैं, बहुमत के दृष्टिकोण और व्यवहार को बदल देते हैं।

अनुपालन एक ऐसी संघटना है जो कि कई पेशेवरों जैसेकि विज्ञापनदाताओं, राजनीतिज्ञों, बीमा अभिकर्ताओं आदि के द्वारा उनके व्यवसाय में सफलता के लिए उपयोग की जाती है। वे अपने लक्ष्यों को सुनिश्चित करने के लिए कई सिद्धांतों का उपयोग करते हैं। ये सिद्धांत मित्रता, प्रतिबद्धता, बिखराव, पारस्परिकता, सामाजिक मान्यता और अधिकार पर आधारित हैं। इन सिद्धांतों के आधार पर, दूसरों से अनुपालन कराने के लिए कई तकनीकों को अभिकल्पित किया गया है। इनमें से कुछ तकनीकें फुट-इन-द-डोर तकनीक, जो एक छोटे से सौदे से शुरू होती है और फिर वास्तविक सौदे में बदल जाती है; लो-बॉल तकनीक, जिसमें एक बार स्वीकार किए जाने के बाद, सौदे को कम आकर्षक बना दिया जाता है; डोर-इन-द-फेस तकनीक, जिसमें शुरुआत बड़े सौदे से होती है और फिर वास्तविक सौदे में बदल जाती है। डेट-इस-नॉट-ऑल तकनीक, स्वीकार करने से पहले अधिक आकर्षक बना दी जाती है। पाने के लिए अत्यधिक परिश्रम (हार्ड प्लेइंग टू गेट) एवं समय-सीमा (डेडलाइन) तकनीक में वस्तु को ऐसे प्रस्तुत किया जाता है की जैसे ये जल्दी ही खत्म हो जायेगा। अनुपालन एक द्विदिशीय प्रक्रम है। हम अपने विचारों को दूसरों को समझाने की कोशिश करते हैं और साथ ही साथ उनके भी कुछ विचारों पर सहमत होते हैं।

आज्ञाकारिता सामाजिक प्रभाव का एक रूप है जो कम उपयोग किया जाता है क्योंकि इसका उपयोग करने वाला व्यक्ति व्यवहार को प्रभावित करने अन्य अधिक प्रभावी तरीकों का उपयोग कर सकता है। स्टेनली मिलग्राम के प्रयोगों ने एक बहुत ही आश्चर्यजनक घटना प्रस्तुत की कि लोग विनाशकारी आदेशों का पालन उन व्यक्तियों से भी करते हैं जिनके पास वैध अधिकार नहीं होता।

9.6 इकाई के अंत में पूछे गए प्रश्न

- 1) सोलोमन एश के शास्त्रीय प्रयोग की सहायता से अनुरूपता का उल्लेख प्रस्तुत करें।
- 2) अनुरूपता के पीछे विभिन्न कारणों की व्याख्या करें। अनुरूपता को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की संक्षिप्त व्याख्या करें।
- 3) उन परिस्थितियों का वर्णन करें जिनके तहत लोग अनुरूपता का प्रतिरोध करते हैं। उन परिस्थितियों का उल्लेख करें जिनके तहत अल्पसंख्यक बहुमत को प्रभावित कर सकते हैं।
- 4) सामाजिक प्रभाव के रूप में अनुपालन का वर्णन करें। अनुपालन पेशेवरों द्वारा अपने प्रस्ताव को स्वीकार कराने के लिए दूसरों को समझाने में विभिन्न तकनीकें कौन सी हैं?
- 5) विनाशकारी आज्ञाकारिता क्या है? विनाशकारी आज्ञाकारिता के पीछे कारण और इसके प्रतिरोध करने के तरीकों की व्याख्या करें।

9.7 शब्दावली

सामाजिक प्रभाव	: अन्य लोगों के व्यवहार, अभिवृत्ति या भावनाओं में परिवर्तन लाने का प्रयास।
अनुरूपता	: सामाजिक मानकों से प्रभावित होने और सोचने, महसूस करने या कार्य करने के लिए बहुमत की तरह सोचने, महसूस करने या कार्य करने की प्रवृत्ति।
आत्मनिरीक्षण भ्रम	: स्वयं के व्यवहार पर सामाजिक प्रभाव के प्रभाव को न्यूनकालित करना तथा दूसरों के ऊपर इसके प्रभाव को अतिआकलित करना।
वर्णनात्मक मानक	: मानक जो बताते हैं कि लोग आम तौर पर किसी दिए गए स्थिति में क्या करते हैं।
निषेधात्मक मानक	: वे मानक जो हमें दिए गए स्थिति में स्वीकृत और अस्वीकृत व्यवहारों के बारे में बताते हैं।
मानकात्मक केंद्रबिंदु सिद्धांत	: सिद्धांत मानता है कि हम केवल उन मानकों के प्रति अनुरूपता दिखाते हैं जो हमारे लिए प्रासंगिक होते हैं।
मानकात्मक सामाजिक प्रभाव	: दूसरों द्वारा पसंद किये जाने एवं स्वीकार किए जाने की इच्छा को पूरा करने के क्रम में सामाजिक मानकों के प्रति अनुरूपता।
सूचनात्मक सामाजिक प्रभाव	: शुद्धता के भाव को बढ़ाने के लिए बहुमत के दृष्टिकोण के प्रति अनुरूपता।
अनुपालन	: सामाजिक प्रभाव का एक रूप जहां हम सीधे किसी अन्य व्यक्ति से अनुरोध करते हैं।
फुट-इन-द-डोर	: एक अनुपालन तकनीक जिसमें शुरू में एक छोटा सौदा अनुरोधकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जाता है और एक बार लक्ष्य द्वारा इस सौदे को स्वीकार कर लेने के बाद उसके समक्ष बड़ा और वास्तविक सौदा पेश किया जाता है।
ले-बॉल प्रक्रिया	: एक अनुपालन तकनीक जिसमें लक्ष्य को पहले एक सौदा पेश किया जाता है और एक बार लक्ष्य इस सौदे को स्वीकार कर लेता है, तो इस सौदे को कम आकर्षक बना दिया जाता है।
डोर-इन-द-फेस तकनीक	: एक अनुपालन तकनीक जिसमें एक बड़ा सौदा पहले अनुरोधकर्ता द्वारा पेश किया जाता है और एक बार लक्ष्य इस सौदे को खारिज कर देता है, उनके सामने एक छोटा और वास्तविक सौदा प्रस्तुत किया जाता है।
डेट-इस-नॉट-आल तकनीक	: एक अनुपालन तकनीक जिसमें शुरू में एक सौदा पेश किया जाता है और लक्ष्य के द्वारा स्वीकार करने या अस्वीकार करने से पहले कुछ अतिरिक्त चीजे, जैसे कि अतिरिक्त छूट, या अतिरिक्त पूरक उपहार, आदि प्रदान किया जाता है।

समूह गतिकी (ग्रुप
डायनामिक्स)

- पाने के लिए अत्यधिक परिश्रम (हार्ड प्लेइंग टू गेट) : एक अनुपालन तकनीक जो वस्तु को ऐसे चित्रित करती है जैसे वह बहुत दुर्लभ है और इसे प्राप्त करना बहुत कठिन है।
- समय-सीमा तकनीक : एक अनुपालन तकनीक जिसमें सौदा, सीमित अवधि के लिए उपलब्ध कराया जाता है और लक्षित व्यक्ति को सौदे का लाभ प्राप्त करने के लिए जल्दी से सौदा करना पड़ता है।
- आज्ञापालन : सामाजिक प्रभाव का एक रूप जिसमें किसी व्यक्ति द्वारा दूसरों को दिया गया प्रत्यक्ष आदेश एक विशेष तरीके से व्यवहार करने के लिए बाध्य करता है।

9.8 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

- 1) वर्णनात्मक और निषेधात्मक
- 2) अनुरूप
- 3) मानक
- 4) हम अपनी चेतन जागरूकता के बिना और आत्मनिरीक्षण सीमा से परे प्रायः स्वचालित मार्ग के माध्यम से सामाजिक मानकों का अनुकरण करते हैं।
- 5) दूसरों का व्यवहार।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

- 1) असत्य
- 2) असत्य
- 3) सत्य
- 4) सत्य
- 5) असत्य

9.9 सुझाये गए पठन एवं सन्दर्भ

बैरन, आर. ए., एवं ब्रेन्सकोम्ब, एन. आर. (2016). *सोशल साइकोलॉजी* (14वां संस्करण). बोस्टन: पियरसन/अलीन एवं बेकन।

कसिन, एस., फैन, एस., एवं मार्कस, एच. आर. (2017). *सोशल साइकोलॉजी* (10वां संस्करण). सेनगेज लर्निंग।

सन्दर्भ

आर्ट्स, एच., एवं डिजक्स्टरहुईस, ए. (2003). द साइलेंस ऑफ द लाइब्रेरी: एनवायरनमेंट, सीटुएशनल नॉर्म एंड सोशल बिहैवियर। *जर्नल ऑफ पर्सनैलिटी एंड सोशल साइकोलॉजी*, 84, 18-28.

- ऐश, एस. इ. (1951). इफेक्ट्स ऑफ ग्रुप प्रेशर अपॉन द मॉडिफिकेशन एंड डिस्टॉरशन ऑफ जजमेंट। इन एच. गुएतज्को (इडी.)
- ऐश, एस. इ. (1956). स्टडीज ऑफ इंडिपेंडेंस एंड कन्फोर्मिटी: अ माइनॉरिटी ऑफ वन अगेंस्ट अनानिमस मेजोरिटी। साइकोलॉजिकल मोनोग्राफ्स, 70 (होल नंबर 416).
- ऐश, एस. इ. (1959). ए पर्सपेक्टिव ऑन सोशल साइकोलॉजी। इन एस. कोच (इडी.), साइकोलॉजी: अ स्टडी ऑफ अ साइंस (वॉल्यूम 3, पीपी 363-383). न्यूयॉर्क: मैकग्रा-हिल.
- बैरन, आर. एस., वानदेल्लो, यू. ए., एवं ब्रंसमैन, बी. (1996). द फॉरगॉटन वेरिएबल इन कन्फोर्मिटी रिसर्च: इम्पैक्ट ऑफ टास्क इम्पोर्टेंस ऑन सोशल इन्फ्लुएंस। जर्नल ऑफ पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 71, 915-927.
- बांड, आर., एवं स्मिथ, पी. बी. (1996). कल्चर एंड कन्फॉर्मिटी: अ मेटा.एनालिसिस ऑफ स्टडीज यूसिंग ऐश'स (1952ब, 1956) लाइन जजमेंट टास्क। साइकोलॉजिकल बुलेटिन, 119, 111-137.
- सिआलदिनी, आर. बी. (1994). इन्फ्लुएंस: साइंस एंड प्रैक्टिस (तृतीय संस्करण). न्यूयॉर्क: हार्पर कॉलिंस।
- सिआलदिनी, आर. बी. (2006). इन्फ्लुएंस: द साइकोलॉजी ऑफ परसुएशन। न्यूयॉर्क: कॉलिंस।
- सिआलदिनी, आर. बी., कैसियप्पो, जे. टी., बेसेट, आर., एवं मिलर, जे. ए. (1978). अ लो. बॉल प्रोसीजर कम्प्लायंस: कमिटमेंट देन कॉस्ट। जर्नल ऑफ पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 36, 463-476.
- सिआलदिनी, आर. बी., रेनो, आर. आर., एवं कालग्रेन, सी. ए. (1990). अ फोकस थ्योरी ऑफ नोर्मेटिव कंडक्ट: रीसाइक्लिंग द कांसेप्ट ऑफ नॉर्मस टू रिड्यूस लिटरिंग इन पब्लिक प्लेसेस। जर्नल ऑफ पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 91, 105-1026.
- ईगली, ए. एच. (2007). फीमेल लीडरशिप एडवांटेज एंड डिसेडवांटेज: रिसोल्विंग द कॉन्ट्रडिक्शन। साइकोलॉजी ऑफ वीमेन क्वार्टरली, 31, 1-12.
- कील्हम, डब्ल्यू. एवं मन, एल. (1974). लेवल ऑफ डेसट्रक्टिव ओबेडिएंस एज अ फंक्शन ऑफ ट्रांसमीटर एंड एक्सेक्युटेंट रोलस इन द मिलग्राम ओबेडिएंस पैराडाइम। जर्नल ऑफ पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 29, 696-702.
- मैकलॉयड, एस. ए. (2017, फरवरी 05). द मिलग्राम शॉक एक्सपेरिमेंट।
- मिलग्राम, एस. (1963). बिहैवियरल स्टडी ऑफ ओबेडिएंस। जर्नल ऑफ अबनार्मल एंड सोशल साइकोलॉजी, 67, 371-378.
- मिलग्राम, एस. (1974). ओबेडिएंस टू अथॉरिटी। न्यूयॉर्क: हार्पर।
- मॉस्कोविसि, एस. (1985). सोशल इन्फ्लुएंस एंड कन्फोर्मिटी। इन जी. लिंजे एवं इ. अरॉनसन (संस्करित), हैंडबुक ऑफ सोशल साइकोलॉजी (तृतीय संस्करण). न्यूयॉर्क: रैंडम हाउस।
- शानब, एम. इ., एवं याहया, के. ए. (1977). ए बिहैवियरल स्टडी ऑफ ओबेडिएंस चिल्ड्रन। जर्नल ऑफ पर्सनालिटी एंड सोशल साइकोलॉजी, 35, 530-536.
- टर्नर, जे. सी. (1991). सोशल इन्फ्लुएंस। पैसिफिक ग्रोव, सीए: ब्रक्स/कोल.