**GRUP İLETİŞİMİ**

Schutz, bireyin bir gruba dahil olma isteğinin altında yatan psikolojik ihtiyaçları dahil edilme ihtiyacı, kontrol ihtiyacı ve sevgi, şefkat ihtiyacı olarak tanımlamaktadır (Renz ve Greg, 2000). Schutz’a göre bu üç ihtiyaç, bireyden diğerlerine, diğerlerinden bireye doğru olmak üzere iki yönlüdür. Şöyle ki birey hem diğerleri tarafından dahil edilme hem de diğerlerini dahil etme; hem diğerlerini kontrol etme hem de diğerleri tarafından kontrol edilme; hem diğerlerini sevme hem de diğerleri tarafından sevilme ihtiyacı duyar (Renz ve Greg, 2000) ve birey bu ihtiyaçlarını tatmin etmek için bir gruba katılır.  Festinger ise bireyin, kendini diğerleriyle karşılaştırma ihtiyacını gidermek adına bir gruba dahil olmak istediğni savunur (Renz ve Greg, 2000). İnsanların görüş ve yeteneklerini değerlendirme güdüsüne sahip oldukları, bunun için diğer insanların görüş ve yetenekleriyle kendilerininkini karşılaştırdıkları varsayımından hareket eden Festinger’in sosyal karşılaştırma kuramı adını verdiği kuramına göre, insanlarda; kendilerini ve kendi özelliklerini (fikirlerini, yeteneklerini, gelismelerini vb.) değerlendirme yönünde, doğuştan gelen bir eğilim bulunmaktadır. İnsanlar bu değerlendirmeye ilişkin objektif bir bilgiye ulaşmaları mümkün olmadıgı zaman, kendilerini “kendilerine benzeyen” başkalarıyla karşılaştırmayı tercih etmektedirler. Yeteneklerini ve diğer özelliklerini sürekli geliştirmek yönünde bir baskı hisseden bireyler, bunun bir sonucu olarak, karşılaştırma yaptıkları bireylerden daha iyi olma yönünde çaba sarf ederler (Renz ve Greg, 2000).

* Maslow, insan ihtiyaçlarını beş temel kategoride incelemiş, ihtiyaçları hiyerarşik olarak ele almış ve insanın en alttaki ihtiyaçların karşılanmasının ardından bir üstteki ihtiyaçlar kategorisine doğru yöneldiğini söylemiştir (Beebe ve Masterson, 2009). Maslow’un kuramına göre bu ihtiyaçlar şunlardır:

**Fizyolojik ihtiyaçlar:**İnsanların doğuştan sahip oldukları ve arzu ettikleri temel ihtiyaçlardır. Yemek, içmek, uyumak, solumak, seks gibi ihtiyaçlar bu kategori için örnek olarak gösterilebilir (Maslow, 1970’den akt::Ertürk ve Kıyak, 2011).

**Güvenlik ihtiyaçları:** İnsanlar, can ve mal varlıklarının korunmasına ihtiyaç duyarlar. İnsan, doğası gereği özgürlüğü ve mülkiyeti seven bir yaratıktır. Bu nedenle, tüm insanlar baskıya ve zorlamaya karşı kendilerini korumak isterler. Bunların dışında yaşlılık, hastalık, işsizlik vs. durumlara karşı da insan, geleceğinin güvenlik içerisinde olmasını arzular. Örneğin hayatını devam ettirmek için gerekli olan malî konular için güvenceli, sigortalı bir iş araması, kendine güvenli bir yaşam oluşturmak için gerekli sosyal çevre oluşturması ve gruplara katılması bu çerçevede değerlendirilebilir (Beebe ve Masterson, 2009).

**Sevgi ve aidiyet ihtiyacı:** Sevme, sevilme, bir gruba mensup olma, yardımseverlik, şefkat türündeki ihtiyaçlar bu gruba örnek gösterilebilir. Sevme ve sevilmenin olmadığı yer insanı rahatsız edecektir. Sürekli sevip sevilebileceği ortamlar arayacak ve birey bu ihtiyacı karşılamak için bir gruba dahil olma isteği duyacaktır.

**Saygı ve değer ihtiyacı:** İnsanlar sevmek, sevilmek dışında kendilerine saygı duyulmasını da isterler. Tanınma, sosyal statü sahibi olma, başarı elde etme, takdir edilme gibi ihtiyaçlara yönelirler. Maslow bu gruptaki ihtiyaçları saygı görme ihtiyaçları olarak sınıflandırmaktadır ve bunların iki yönlü olduğunu belirtmektedir. Birincisi bireyin ortaya koyduğu başarı, hizmet veya performansının başkaları tarafından değer görmesi ve takdir edilmesidir. İkincisi ise, kişinin kendini takdir etmesi, kendi kendine saygı göstermesidir. Başkalarından gördüğü takdir ve saygı kişinin özgüvenini ortaya çıkarır. Maslow, bu gruptaki ihtiyaçların başkalarının takdirini kazanmayla ilgili yönünü prestij, statü, başkalarınca tanınma, önemli görünme, arkadaş çevresine egemen olma şeklinde; kendini takdir etme kısmını ise başarılı olma, kendine saygı duyma, kendine güvenme, bağımsız olma, işinde uzmanlaşma şeklinde örneklendirmektedir. Bu ihtiyaçların yeterince giderilmesi bireyin aşağılık kompleksinden kurtulmasını sağlar. Bu durumda da birey mükemmelliğe doğru bir geçiş yapma olanağı bulur (Maslow, 1970’den akt:Ertürk ve Kıyak, 2011).

**Kendini gerçekleştirme ihtiyacı:** Alt kategorilerdeki ihtiyaçlarını karşılamış olan birey son aşamada ideallerini ve yeteneklerini gerçekleştirme ihtiyacı duyar ve başarmaya ve haz duymaya daha fazla önem verir (Maslow, 1970’den akt::Ertürk ve Kıyak, 2011).

Maslow’un modeline göre, bireysel ihtiyaçlar, hiyerarşik bir sıra izler, alt sıralardaki ihtiyaçlar doyurulmadıkça daha üst sıralardaki ihtiyaçlar birey açısından fazla önem taşımaz. Bireyin davranışlarına yön veren bu ihtiyaçlar, bireyin bir gruba dahil olma isteğinde önemli bir rol oynar (Beebe ve Masterson, 2009).

Bir birey, beli bir grubun üyesi olmaya karar verip, grup tarafından da kabul edilince, grupta yerleşmiş kuralları benimsemiş ve yönetimsel düzeni kabul etmiş demektir. Böyle bir birleşme, bir bakıma bireysel beklentilerle, grubun amacının belli bir oranda tutarlılık gösterdiğinin göstergesidir. Bu durumda bireyin, üye olarak grubun temel değerlerine uygun davranması beklenir. Grubun kararlarına ve kurallarına ters düşen bir üyenin, o grup içinde kalması, pek mümkün olamaz.

Caple tarafından geliştirilen, grupların gelişim aşamalarını tanımlayıcı nitelikteki grup gelişim modeline göre, gruplar birbirini takip eden beş gelişim aşamasından geçmektedir (akt: Aktaş, 1997). Bu aşamalar (Caple, 1978’den akt: Aktaş, 1997):

* **Oryantasyon ve uyum sağlama aşaması:** Bu aşamada grup üyelerinin faaliyetleri arasında bir belirsizlik vardır. Üyelerin davranışları birbirleriyle uyumlu değildir, birbirlerine tanımaya, anlamaya çalışırlar.
* **Çatışma aşaması:** Bu aşamada grup içinde bir anlaşmazlık söz konusudur. Teklif edilen planlara, önerilere karşı olma, sürekli müdahale etme bu dönemin belirgin özelliğidir.
* **Bütünleşme aşaması:** Bu aşama üyeler arasında uzlaşma ve anlaşmanın başladığı aşamadır. Kutuplaşmalar yerini ortak noktalarda uzlaşmaya bırakır.
* **Başarı aşaması:** Bu aşamada grup artık fonksiyonel bir düzeye gelmiştir. Bireyler arası ilişkiler güçlenmiş, grup içi rol ve statüler belirginleşmiş, yaşanan problemler daha rasyonel düzeyde ele alınmaya başlamıştır. Kısaca grup iyi işlemeye başlamıştır.
* **Düzenleme aşaması:** Bu aşama üyelerin gruptan ve grup yaşantısından doyum sağladıkları bir aşamadır. Grup üyeleri birbirleriyle bütünleşmiştir. Bu aşamanın en temel konusu grubun geleceğidir, grubun gelecekte ne olacağıdır.

Grup oluşum ve gelişim süreçlerine ilişkin bir diğer bakış açısına göre ise grup oluşum süreci altı aşamadan oluşmaktadır (Renz ve Greg, 2000). Bu aşamalar şu şekilde sıralanmaktadır (Renz ve Greg, 2000):

Dahil olma, grup sınırlarını belirleme ve bağımlılık aşaması: Bazı grup üyeleri, grubun ilk buluşmasında kendilerini çok rahat hissetmezler çünkü gruba dahil olma, gruba uyum sağlama, grubun nasıl çalışacağı, nasıl bir grup olacağı konularında bazı endişeleri olur. Bu süreçte gruba sessizlik hakimdir çünkü grup üyeleri henüz birbirlerini tanımamaktadır. Bunun yanı sıra gruptan dışlanmak istemediklerinden çok rahat davranamaz ve kendilerini çok rahat ifade edemezler. Grup bir lider tarafından oluşturulduysa grup üyeleri kendilerini lidere fazlasıyla bağımlı hisseder. Grubun henüz bit lideri yoksa liderin kim olabileceği düşünülmeye başlanır. Bu aşamada bir diğer konu ise grubun sınırlarını yani grupta kimleri var olmaya devam edeceğini belirlemektir.

**Otorite kazanma aşaması:** Grubun sınırları belirlenmeye başlamış olsa da henüz tam kesinleşmemiştir. Grup üyeleri birbirleri üzerinde etki yaratma ve grup içinde kalma ya da lider olma çabası içindedir. Bu nedenle bu aşamada grup üyeleri daha aktif hale gelir ve kendilerini çekinmeden daha iyi ifade etmeye başlar. Bu aşamada grup içinde gürültü hakimdir, üyeler arasında kutuplaşmalar başlar ve ortaya çatışma çıkar.

**Güven, yapılaşma ve samimiyet aşaması:** Grup üyelerinin rollerinin belirlenmeye başlandığı bu aşamada grubun normları da şekillenmeye başlar. Grup üyelerinin birbirlerini daha iyi tanıdığı, her bir üyenin üzerine düşen yetki ve sorumlulukları kabul ettiği bu aşamada üyeler birbirlerine güven geliştirmeye ve birbirlerine bağlanmaya başlar.

**Üretkenlik aşaması:** Bu aşamaya gelindiğinde grubun amaçları açıkça ortaya konmus ve bu amaca ulaşmak için yapılması gerekenler yapılmaya başlanmıştır. Grup üyelerinin birbirleriyle çok rahat bir şekilde etkileşimde oldukları bu aşamada uzlaşılamayan konular rahat bir şekilde tartışılır. Bu aşamada gerçekleşen iletişim amacı gerçekleştirebilmeye odaklıdır. Kısaca artık grup işlemeye ve amaca yönelik hareket etmeye başlamıştır.

**Adalet arama ve kaliteyi sorgulama aşaması:** Bireysel istek ve arzuları olan grup üyeleri, grup için çalışırken aynı zamanda bu bireysel istek ve arzularının da tatmin olmasını beklerler. Bunun yanı sıra diğer grup üyeleri tarafından takdir edilmeyi beklerler. Grup içinde yapılan işler artık rutinlik kazandığından üyeler arasındaki iletişim azalmaya başlar. Bu aşamada grup gücünü ve bazı üyelerini kaybetmeye başlayabilir. Bu aşamada grubun, işleyiş sürecini değerlendirerek, grup üyelerinin rollerini ve grup normlarını yeniden tanımlayarak işleyiş sürecini revize etmesi gerekebilir. Bunu başaramayan gruplar son evreye yani bitiş evresine geçmek zorundadır.

**Ayrılma ve bitiş aşaması:** Bazı gruplar çok kısa süreleğine kurulur ve amaçlarını gerçekleştirdikten sonra dağılır. Bazen de gruplar amaçlarını gerçekleştirmeden dağılabilirler. İyi işleyen, iletişimi iyi olan bir grup dağılırken grup üyelerinin olumlu hislere sahip olması beklenir. İyi işleyemeyen, birbirleriyle sağlıklı iletişim kuramayan üylerin oluşturduğu bir grubun üyeleri ise, birbirlerini suçlama eğiliminde olacaktır. Bazen bir grup üyesi kendi isteğiyle ya da elinde olmayan sebeğlerden ötürü gruptan ayrılmak zorunda kalabilir. Ayrılan üye grup içinde iyi işler yapmış ve etkin olmuş bir üye ise, grupta kalan diğer üyeler onu anma törenleri düzenleyerek onu onure ederler.

Gruplar, sahip oldukları üye sayısı bakımından; **büyük, orta ve küçük gruplar** diye ayrılır. Büyük gruplar; çok sayıda insandan oluşan kent, ulus gibi gruplardır. Orta gruplar; büyük gruplara oranla daha az üyeye sahip olan sendikalar, siyasî partiler gibi gruplardır. Küçük gruplar; az sayıda üyeden oluşan aile, arkadaş grubu gibi gruplardır. Küçük gruplar, üye sayısı az olan ve iletişimyoğunluğu fazla olan gruplardır.

**Grup Türleri**

Gruplar üyelerinin katılımı açısından **açık, kapalı ve koşula bağlı** gruplar olarak ayrılır. Açık gruplar; üyelerinin katılımının serbest olduğu gruplardır. Sivil toplum örgütleri, siyasî partiler ve kentler açık gruplara örnektir. Kapalı gruplar; giriş çıkışın serbest olmadığı, üyelerin iradeleri dışında katıldıkları gruplardır. Aile ve ulus bu gruplara örnektir. Koşula bağlı gruplar; üyelerinin girişinin bir koşula bağlı olduğu gruplardır. Kooperatifler ve sendikalar bu tür gruplara örnektir.

Gruplar, süreleri açısından **uzun süreli, kısa süreli ve periyodik(devirli) gruplar** diye ayrılır. Uzun süreli gruplar; grubun ömrünün insan ömründen uzun olduğu köy ve aile gibi gruplardır. Kısa süreli gruplar; bir amaçla kurulan ve bu amaç gerçekleşince dağılabilen gruplardır. İş ve oyun grupları bu gruplara örnektir. Periyodik gruplar; belirli sürelerde bir araya gelen insanlardan oluşan gruplardır. Gezi grupları, tatil arkadaşlıkları bu gruplara örnektir.

Gruplar işlevleri açısından **tek görevli ve çok görevli gruplar** diye ayrılır. Tek görevli gruplar; tek işlevi gerçekleştiren futbol takımı ve yapı kooperatifi gibi gruplardır. Çok görevli gruplar; çok sayıda işlevi gerçekleştiren ulus ve belediye gibi gruplardır.

Gruplar, üyeleri arasındaki dayanışma açısından **mekanik ve organik dayanışmanın egemen olduğu gruplar** diye ayrılır. Mekanik dayanışmanın egemen olduğu gruplar; küçük ve düzenli gruplardır. Mekanik dayanışma, üyelerin benzer rolleri yerine getirerek birbirini tamamladıkları dayanışmadır. Örneğin, imece usulüyle her gün bir başkasının tarlasında çalışan köy halkının aralarındaki dayanışma, mekanik dayanışmadır. İnsanlar, aşağı yukarı aynı işlevleri yerine getirirler. Bu gruplarda genellikle iş bölümü gelişmemiştir. Mekanik dayanışmanın egemen olduğu gruplarda ilişkiler, insanların birbirlerini tanıması nedeniyle sıcak, dostça ve samimîdir. İnsanlar, ortak bir temele bağlı oldukları, inanç ve değerleri birbirine benzediği için dayanışma içinde bulunurlar. Organik dayanışmanın egemen olduğu gruplar; ilişkilerin resmî, kuralcı ve akılcı olduğu gruplardır. Bu gruplar, iş bölümü ve farklılaşmanın zorunlu sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Organik dayanışma, bireylerin farklı rolleri yerine getirerek birbirlerini tamamladığı dayanışmadır. Örneğin, şehir gruplarında iş bölümü artmıştır. Çeşitli meslek dallarında uzmanlaşma fazladır. Herkes farklı işlevleri yerine getirerek dayanışma sağlar. Bu tür bir dayanışma, organik dayanışmadır. Birincil ilişkilerin azaldığı ve zayıfladığı bu dayanışma tipinde insanları birbirine bağlayan, toplumda yerine getirdikleri görevlerdir.

Toplumsal ilişki biçimine göre gruplar **birincil ve ikincil gruplar** olmak üzere ikiye ayrılır. Birincil gruplar, yüz yüze ilişkilerin, yardımlaşma ve dayanışmanın yoğun olarak yaşandığı; sevgi bağlarının kuvvetli olduğu gruplardır. Grup üyelerinde “biz” bilinci hâkimdir. Üye sayısı azdır ve bireyler arasındaki ilişkilerde süreklilik vardır. Aile, arkadaş, komşu, akraba gibi toplumsal gruplar birincil toplumsal gruplardır. Birincil gruplar her zaman küçüktürler, çünkü büyük sayıdaki üyeler arasında yoğun bir ilişki kurmak çok güçtür. İkincil toplumsal gruplar yapı olarak daha büyük, yazılı normlara dayalı olarak kurulan, belli bir amacı gerçekleştirdikten sonra dağılan gruplardır (Hedefler insan ömürünü aşacak biçimde uzun süreli olabilir; devlet, siyasî parti, sendika gibi). İlişkilerin temelini, grubun hedeflerinin gerçekleştirilmesi oluşturur. Bu nedenle bu tür gruplarda ilişkiler amaca yönelik ve resmîdir. Yüz yüze, samimî ilişkiler kurulsa da birtakım kurallara uymak zorunludur. Örneğin, bir okulda ilişkiler ve amaçlar resmî olarak oluşturulmuştur. Grup üyeleri grubun kurulma amaçlarını gerçekleştirmek için bu kurallara ve ilişki türüne uymak zorundadır. Yoksa grubun amaçlarını gerçekleştirmesi güçleşir. Bu grupların üyeleri birbirleriyle belli çıkar ve aktiviteleri açısından ilişki kurarlar. Etkileşimlerinde belirli roller hakimdir. Örneğin; öğrenci, müdür, yönetici*,* şef, işçi gibi. Bu grubun örneklerini özellikle sanayileşmiş toplumlarda görmekteyiz. Kültürel farklılaşma ve iş bölümünün yaygınlaşması, kentleşme sonucu bu tür gruplar çoğalmaktadır.

Gruplar bilgi kaynağıdırlar. Özellikle, belirsiz uyarıcı durumlarında, bireyler gerçeğin ne olduğunu anlamak için başkalarının görüşlerine gereksinim duyar. Bu gibi durumlarda gruplar, normlar yoluyla gerçeği aydınlatmada ölçüt oluştururlar. Bir tek başına bireyin üreteceği bilgi ile gruptaki birçok biribirinden farklı bireyin üreteceği bilginin aynı olması beklenemez.

Gruplar tek bir bireye göre daha yaratıcıdır. Akıl akıldan üstündür deyişinde gerçeğinin öngördüğü gibi bir problem karşısında her bir bireyin söz konusu probleme yönelik farklı çözüm önerileri olacağından gruplar, soruna en iyi çözüm yolunu bulma konsunda oldukça etkindir. Bunun yanı sıra grup üyleri bu çözüm arayışı sürecinde, problem çözme ve karar verme güçlerini geliştirirler.

Bir grubun içinde olmak öğrenmeyi daha etkin hale getirir. Bir grubun içinde herhangi bir konuyu tartışarak, fikir alışverişinde bulunarak öğrenmek, tek başına düşünüp fikir yüreterek öğremenmekten daha etkilidir.

Herhangi bir konuda karar alma durumunda grup içindeki birey söz konusu konu hakkındaki tartışmaya katılmış ve grubun amacına hizmet edecek kararın alınmasında yardımcı olmuşsa kendini tatmin olmuş hissedecektir.

Grup içinde farklı görüş ve düşünceler, kişilerin gelişimine hizmet edecek biçimde sunulur. Bir gruba ya da örgüte katılanların sahip oldukları kişisel görüş, duygu ve düşüncelerin diğer üyelerin taşıdığı farklı görüş ve düşüncelerden etkilendiği ya da yön değiştirdiği bir gerçektir. Grup içinde olan bir birey, gruptaki diğer bireylerin kendisini nasıl değerlendirdiğine bakarak kendini daha iyi ve daha objektif tanıma ve yanlışlarını düzeltme şansı elde eder.

Bazı görevler karmaşıktır ve çok miktarda bilgiyi hatırlama, yeniden örgütlemeyi gerektirir. Bu gibi durumlarda, grup üyeleri birbirlerinin yaptığı, tek başına çalışırken dikkatten kaçabilecek hataları düzeltirler. Ayrıca, bu gibi bir durum işbölümüne olanak tanır. Grubun her üyesi, görevin farklı yönlerine kendi becerisini ve yeteneğini koyarak örnek olabilir. Bu türden görevler, üyelerin yeteneklerini biraraya getirmelerine ve birbirlerinin gücüne güç eklemelerine olanak verir; Bu gibi durumlarda, yeteneklerin birleşmesinin etkisi görülür: Grup bir bütün olarak tek üyenin yalnız başına yapacağından daha iyisini yapar. Bir gruba dahil olmanın dezavantajları ise şu şekilde sıralanabilir (Beebe ve Masterson, 2009):

Çatışmadan kaçınma eğiliminde olan bazı grup üyeleri, çoğunluğun sahip olduğu hakim fikre katılmaları için diğer grup üyelerini baskılayabilirler.

Müzakere esnasında grup içindeki bir birey müzakereye hükmetmeye çalışabilir.

Grup içindeki bazı bireyler, diğerle grup üyelerine güvenerek üzerlerine düşen işi yapmama eğiliminde olabilir.