

บทที่ 5

กลุ่มกับการทำงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

1. ความรู้ทั่วไปที่จำเป็นสำหรับนักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มในฐานะนักวิชาชีพ (Professional) ควรจะต้องมีองค์ความรู้ที่เป็นพื้นฐาน หรือเป็นบ่อเกิดของทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของนักวิชาชีพ (Williams 1993: 8) องค์ความรู้ดังกล่าวมีที่มาจากการผสมผสานและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางสังคมหลายทฤษฎี ผสมกับความรู้อุทิศเฉพาะด้าน (Hartford 1980: 68-70) ซึ่งในที่นี่ จะได้จัดแบ่งความรู้ทั่วไปที่นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มจำเป็นต้องมีออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ

1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทฤษฎีทางสังคม

1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบสวัสดิการสังคมและกิจกรรมกลุ่ม

1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทฤษฎีทางสังคม

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มควรจะมีความรู้ทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีต่างๆ ทางสังคม ระบบสวัสดิการสังคมและกิจกรรมกลุ่มและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ดังสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (ดัดแปลงจาก Preston-Shoot 1987: 22-23 และ Hartford: 68-70)

1.1.1 ทฤษฎีทางสังคม

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มควรจะได้ผสมผสานแนวคิดทฤษฎีทางสังคมที่หลากหลาย มาประยุกต์ใช้กับกลุ่ม โดยอาศัยหลักการที่ว่า ไม่มีแนวคิดทฤษฎีใดที่โดดเด่นหรือสำคัญที่สุดและไม่ยึดติดกับกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีอย่างตายตัว แต่จะใช้ทฤษฎีเหล่านี้้อย่างยืดหยุ่น เพื่อนำมาเป็นการอภิปรายและทำความเข้าใจกับเงื่อนไขปัจจัย บริบทแวดล้อมและสาเหตุแห่งปัญหาของสมาชิกและกลุ่ม ผลของปัญหาที่มีต่อกระบวนการกลุ่ม รวมทั้งพฤติกรรมของสมาชิกและกลุ่มซึ่งมีความเป็นพลวัตสูงและเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา แล้ววางแนวทางดำเนินงานกับกลุ่มและกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ตอบสนองต่อปัญหาความจำเป็น ความต้องการของสมาชิกกลุ่ม สร้างการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขึ้น รวมทั้งช่วยสร้างความเป็นธรรมทางสังคมขึ้นมาด้วย

ทฤษฎีทางสังคมที่นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มใช้มากก็ได้แก่

-**ทฤษฎีที่มีพื้นฐานทางจิตวิทยา** จะนำทฤษฎีเหล่านี้มาใช้เพื่ออธิบาย แปลความหมาย และทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนและพฤติกรรมของกลุ่มโดยรวม ตัวอย่างเช่น ศึกษาสมาชิกกลุ่มโดยพิจารณาจากสภาพอารมณ์ จิตใจของแต่ละบุคคล จากสภาพการณ์ที่สมาชิกผู้นั้นอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม หรือศึกษาว่าวัฒนธรรมนั้นๆ คาดหวังให้สมาชิกกลุ่มแสดงพฤติกรรมส่วนตัว และพฤติกรรมทางสังคมออกมาอย่างไรบ้าง หรือศึกษาว่าสภาพสังคม วัฒนธรรมและประสบการณ์จากกลุ่มมีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของสมาชิกอย่างไรบ้าง หรือศึกษาว่าการดำเนินงานของกลุ่มจะเป็นไปโดยราบรื่นหรือมีอุปสรรค อันเนื่องมาจากแรงขับทางอารมณ์และจิตใต้สำนึกของสมาชิก ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อต้าน การพึ่งพาอาศัยกัน การเกิดกลุ่มย่อยและอื่นๆ ได้อย่างไรบ้าง นอกจากนี้ ก็ยังอาจจะศึกษากลไกการป้องกันตนเองทางจิตของสมาชิก หรือศึกษากลุ่มเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสมาชิก โดยใช้ทฤษฎีปรับพฤติกรรม เช่น ใช้การเสริมแรงทางบวก ใช้กิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่หรือส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่สมาชิก เป็นต้น

-**ทฤษฎีที่มีพื้นฐานทางสังคมวิทยา** นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มจะนำทฤษฎีทางสังคมวิทยา

มาใช้วิเคราะห์เงื่อนไขปัจจัย สภาพปัญหาของสมาชิกกลุ่มหรือสถานการณ์ภายในกลุ่มในระดับโครงสร้างแทนที่จะวิเคราะห์สภาพอารมณ์ จิตใจที่อยู่ภายในตัวสมาชิกกลุ่มเหมือนกับทฤษฎีทางจิตวิทยา เช่น ศึกษาโครงสร้างระดับครอบครัว ชุมชน ประเทศ ฯลฯ หรือโครงสร้างที่เป็นขั้น ความ เป็นเพศชาติพันธุ์ ความพิการ ฯลฯ ที่มีอิทธิพลต่อกัน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับระบบ แวดล้อมกลุ่ม เป็นต้น

นอกจากพื้นฐานทฤษฎีที่กล่าวมาแล้ว นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มก็ยังสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎี อื่นๆ ที่เป็นศาสตร์มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการปฏิบัติงานกับกลุ่มได้อีกด้วย เช่น ทฤษฎีทางมานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ การศึกษา ชีววิทยา กายวิภาคศาสตร์ จิตเวชศาสตร์ ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบสวัสดิการสังคมและกิจกรรมกลุ่ม

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มจำเป็นต้องเรียนรู้ระบบสวัสดิการสังคมของประเทศ ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน อาทิ ลักษณะและประเภทของบริการ สิทธิประโยชน์ที่ให้แก่ประชาชน ความสัมพันธ์ เชื่อมโยงระหว่างบริการประเภทต่างๆ หรือข้อจำกัดของสวัสดิการประเภทต่างๆ เพื่อที่จะใช้ความรู้ใน ด้านนี้มาแก้ไขปัญหาและตอบสนองความจำเป็น ความต้องการของทั้งสมาชิกกลุ่มและกลุ่มโดยรวม และเพื่อดำเนินงานกับกลุ่มต่างๆ ในระดับชุมชน (Hartford: 69)

ในด้านความรู้ที่เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่ม งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มจะให้ความสำคัญกับกิจกรรม กลุ่มในฐานะที่เป็นเครื่องมือดำเนินงานที่สำคัญประการหนึ่งของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งจะนำไปสู่ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มและวัตถุประสงค์ของนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะนักวิชาชีพ นัก สังคมสงเคราะห์กลุ่มจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเภท ลักษณะ ความหลากหลาย และ ประโยชน์ของกิจกรรมเพื่อช่วยให้กลุ่มทำกิจกรรมที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือเงื่อนไขปัจจัย/ปัญหา ความจำเป็น ความต้องการของสมาชิก โดยที่นักสังคมสงเคราะห์สามารถศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ กิจกรรมได้จากหลายแหล่ง เป็นต้นว่า จากตำรา บุคลากรในสหวิชาชีพ (เช่น ในวงการการศึกษา พลศึกษา กิจกรรม กิจกรรมบำบัด นันทนาการ บันเทิง การศึกษาผู้ใหญ่ ศิลปะ ฯลฯ) จากสื่อมวลชน ประเภทต่างๆ จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชน จากการ เคลื่อนไหวของกลุ่มหรือชุมชนต่างๆ หรือจากภูมิปัญญาพื้นบ้าน เช่น ผู้นำตามธรรมชาติในหมู่บ้าน ผู้ทรงคุณวุฒิในชุมชน ผู้สูงอายุ กลุ่มต่างๆ ในชุมชน เป็นต้น

2. ความรู้เกี่ยวกับพลวัตกลุ่ม (Group Dynamics)

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มจำเป็นต้องใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มเล็กหรือที่เรียกว่า “พลวัต กลุ่ม” มาเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่สำคัญยิ่ง แต่องค์ความรู้ด้านนี้ในประเทศไทยก็ยังมีน้อยมาก ไม่ว่าจะ เป็นแนวคิดหรืองานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับกลุ่ม ดังนั้น องค์ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มที่จะกล่าวถึง ต่อไปนี้ จึงจำต้องอ้างอิงมาจากนักวิชาการด้านกลุ่มและด้านสังคมสงเคราะห์กลุ่มในโลกตะวันตก เกือบทั้งหมด

2.1 พลวัตกลุ่ม: ประวัติ ความหมายและขอบเขต

พลวัตกลุ่มมีชื่อเรียกภาษาไทยหลายชื่อ เช่น พลังกลุ่ม พลวัตของกลุ่ม กลศาสตร์ของกลุ่ม กระบวนการกลุ่ม (Group Process) และกลุ่มสัมพันธ์ (ทิตสนา แคมมณี และเยาวพา เดชะคุปต์ 2522: 1) แต่คำที่ใช้กันอยู่ในวงวิชาการไทยเกี่ยวกับกลุ่มในปัจจุบัน ดูจะมีนิยามคำว่า “กลุ่มสัมพันธ์” และ “พลวัตกลุ่ม” มากที่สุด และในทีนี้จะเลือกใช้คำ “พลวัตกลุ่ม” เพราะเห็นว่าตรงกับความหมายมากที่สุด

ประวัติ

แม้ว่าเรื่องของกลุ่มจะมีการศึกษามาตั้งแต่ปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 แล้วก็ตาม แต่พลวัตกลุ่มก็เป็นเรื่องใหม่ที่เพิ่งมีการศึกษาอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ก็เมื่อต้นทศวรรษ 1920 มาถึง และในระยะแรกๆ ผู้ศึกษาวิจัยก็ยังไม่มีความเห็นไม่ลงรอยกันนักเกี่ยวกับสมมุติฐานของกลุ่ม (เช่น เรื่องของกลุ่มคน เรื่องของพฤติกรรมที่ซับซ้อนของกลุ่มว่าจะนำมาศึกษาเชิงวิทยาศาสตร์ได้หรือไม่) และเนื้อหาสาระของพลวัตกลุ่มควรจะมีขอบเขตกว้างขวางเพียงใด นอกจากนี้ ก็ยังเป็นที่ยกเถียงกันในวงวิชาการว่าพลวัตกลุ่มควรจะเป็นสาขาวิชาทางจิตวิทยาหรือสังคมวิทยา เพราะสามารถจะศึกษาได้จากทั้งสองมุมมอง โดยที่มุมมองทางจิตวิทยาเห็นว่า พลวัตกลุ่มเป็นศาสตร์ที่ลึกซึ้ง มุ่งเน้นที่ความคิด การกระทำ อารมณ์และจิตใจของมนุษย์ ซึ่งมักจะอยู่กันเป็นกลุ่มมากกว่าจะอยู่อย่างโดดเดี่ยว ในขณะที่มุมมองทางสังคมวิทยาก็เห็นว่า พลวัตกลุ่มเน้นศึกษากลุ่มคนและอิทธิพลที่กลุ่มมีต่อพลังต่างๆ ในสังคม รวมทั้งอิทธิพลของพลังทางสังคมที่มีต่อกลุ่ม (Forsyth 1990: 14-16)

จากการที่รากฐานของพลวัตกลุ่มมาจากทั้งสังคมวิทยาและจิตวิทยาตัวเอง ทำให้เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับการศึกษากลุ่มขึ้นมา 2 แนวทาง แนวทางแรก นักวิจัยด้านจิตวิทยาผู้ที่ศึกษาปัจเจกบุคคลหรือสมาชิกกลุ่มแต่ละคน (Individualistic Approach) โดยพยายามที่จะอธิบายพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มและอธิบายว่ากระบวนการทางจิตวิทยา เช่น ทัศนคติ แรงจูงใจ หรือบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมทางสังคมออกมาหรือไม่ สำหรับแนวทางที่สองซึ่งตรงข้ามกับแนวคิดทางแรก นักวิจัยด้านสังคมวิทยาผู้ศึกษากลุ่มโดยตรง (Group-oriented Approach) โดยมองว่าสมาชิกกลุ่มแต่ละคนต่างก็เป็นส่วนประกอบหนึ่งของกลุ่ม ขององค์กรและสังคม สิ่งใดก็ตามที่สมาชิกกลุ่มได้ทำลงไปก็จะสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของสภาพการณ์ของระบบสังคมที่อยู่เหนือตัวสมาชิกกลุ่มขึ้นไป และเหตุการณ์ต่างๆ ในระบบสังคมที่มีต่อกลุ่มทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษากลุ่มที่แตกต่างกันทั้งสองแนวทางนี้ได้หมดไปในระยะต่อมา เมื่อการศึกษากลุ่มมีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น (Forsyth: 16-18) และในปัจจุบันก็ถือว่า พลวัตกลุ่มเป็นส่วนหนึ่งของสหศาสตร์ ซึ่งนอกจากสังคมวิทยาและจิตวิทยาแล้วยังมีมานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ สื่อสารมวลชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม สังคมสงเคราะห์ การศึกษา กระบวนการยุติธรรม กีฬาและนันทนาการ (Forsyth: 15-16)

บุคคลที่ได้รับยกย่องว่าเป็นผู้ให้กำเนิดพลวัตกลุ่ม รวมทั้งเป็นผู้คิดค้นทฤษฎีสถานะ ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่มเล็กที่สำคัญทฤษฎีหนึ่งก็คือ เคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวเยอรมัน เลวินได้ตั้งศูนย์วิจัยพลวัตกลุ่มขึ้นที่สถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology - MIT) สหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1945 และศึกษาเรื่องของกลุ่มอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นระยะแรกๆ เลวิน ได้ให้คำนิยามว่า พลวัตกลุ่มหมายถึง “กระบวนการที่ทรงอำนาจและมีอิทธิพลต่อบุคคลเมื่อบุคคลนั้นอยู่ในกลุ่ม รวมทั้งการศึกษาระบวนการที่ว่านี้” อย่างไรก็ตาม เลวิน เองได้เขียนทฤษฎีเกี่ยวกับพลวัตไว้น้อยมาก แม้ว่างานบุกเบิกของเขาจะทำให้เกิดงานวิจัยด้านทฤษฎีและการทดลองเกี่ยวกับพลวัตกลุ่มติดตามมาอีกมากมายก็ตาม (Deutsch 1968: 467, 476) อีกทั้งเลวินและคณะก็ยังถือว่าเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่น่าวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาพัฒนาทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่มขึ้น (Toseland and Rivas 2001: 65) ต่อมาในช่วงทศวรรษ 1930 ถึงต้นทศวรรษ 1950 พลวัตกลุ่มก็ได้รับการนิยามใหม่โดยเลวินและคณะว่าเป็นการศึกษาการเปลี่ยนแปลงในด้านชีวิตกลุ่ม (Fraser 2001: 350)

เลวินได้รับอิทธิพลจาก “จิตวิทยาเกสตัลท์” (Gestalt Psychology) ซึ่งเน้นองค์รวมของบุคคล เขาจึงเห็นว่ากลุ่มมีคุณสมบัติพิเศษ ซึ่งไม่อาจเข้าใจได้จากการนำเอาส่วนประกอบต่างๆ ของกลุ่มมาศึกษา แต่จะต้องศึกษากลุ่มในลักษณะขององค์รวม ดังกล่าวที่ว่า “องค์รวมจะยิ่งใหญ่กว่าผลรวมของส่วนประกอบย่อยๆ เสมอ” ดังนั้น กลุ่มจึงมีลักษณะเป็น “พลวัต” ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงสถานะของส่วนย่อยส่วนใดส่วนหนึ่งในกลุ่ม จะทำให้ส่วนย่อยอื่นๆ เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเสมอ แต่ระดับการพึ่งพาอาศัยและเชื่อมโยงกันระหว่างส่วนย่อยในกลุ่มนี้แตกต่างกันไป คือมีตั้งแต่มวลสารที่รวมกันอยู่อย่างหลวมๆ ไปจนถึงหน่วยเดี่ยวที่รวมกันอยู่อย่างหนาแน่น นอกจากนี้ เลวินก็ยังเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับการประยุกต์ความรู้ด้านพลวัตกลุ่มไปใช้กับการอบรมผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม เพื่อส่งเสริมการทำงานแบบประชาธิปไตยของกลุ่มอีกด้วย (Johnson and Johnson 1997: 47)

นอกจากเคิร์ท เลวิน ผู้ให้กำเนิดพลวัตกลุ่มแล้ว ก็ยังมีนักพลวัตกลุ่มอีกนับสิบๆ คนที่ศึกษาและสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับพลวัตกลุ่ม ในจำนวนนี้ก็มีเช่น ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) จิตแพทย์ที่นำกลุ่มทางสังคมมาใช้กับวิธีการบำบัด (Psychotherapy) อันเป็นผลให้มีการจัดตั้งศูนย์วิจัยเกี่ยวกับพลังกลุ่มที่สำคัญ ชื่อว่า ทาวิสโตค (Tavistock) ขึ้นในประเทศอังกฤษในปี ค.ศ. 1947 ซึ่งแม้ว่าผลงานของฟรอยด์ จะไม่ได้มีส่วนช่วยในการศึกษาพลังกลุ่มโดยตรง แต่ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) ของเขาก็มีอิทธิพลต่อการสร้างหลักการของพลังกลุ่มเป็นอย่างมาก (ทิสนา แชมมณี และเยาวพา เดชะคุปต์ 2522: 4) บุคคลต่อมาก็คือ เจ.แอล.โมเรโน (J.L.Moreno) ผู้ใช้เทคนิคบทบาทสมมติและสังคมมิติไปใช้ในการบำบัดบำบัดกลุ่ม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยที่เกี่ยวกับพลวัตกลุ่ม สำหรับผู้ที่มีส่วนสำคัญในการรวบรวมงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพลวัตกลุ่ม ก็คือ ดอร์วิน คาร์ทไรท์ และอัลวิน แซนเดอร์ (Dorwin Cartwright and Alvin Zander) บรรณาธิการของหนังสือ การวิจัยและทฤษฎีเกี่ยวกับพลวัตกลุ่ม (Cartwright and Zander, ed. 1968) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นตำราคลาสสิกเล่มหนึ่งของพลวัตกลุ่ม

งานวิจัยเกี่ยวกับพลวัตกลุ่มก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยในการวางรากฐานของทฤษฎีพลวัตกลุ่ม งานวิจัยด้านนี้ แนวทางแรกมุ่งศึกษาว่า เมื่อมีคนอื่นอยู่ด้วย จะมีผลต่อการทำงานของคนเราหรือไม่ โดยในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 นอร์แมน ทริเพลต (Norman Triplett) นักจิตวิทยาที่มหาวิทยาลัยอินเดียนา สหรัฐอเมริกา เป็นผู้เริ่มการทดลองนี้ขึ้นโดยการตั้งสมมุติฐานว่า เมื่อมีคนอื่นๆ อยู่ด้วย เช่นคู่แข่ง คนเราจะถูกกระตุ้นให้ทำงานได้ดีขึ้น รวดเร็วขึ้น ต่อมาในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 นักจิตวิทยาหลายคนก็ได้ศึกษาต่อไปและพบว่า เมื่อมีคนอื่นๆ อยู่ด้วย จะทำให้คนเราทำสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่ในงานที่ยากๆ และซับซ้อน ความรวดเร็วในการทำงานของคนเราจะลดลง ส่วนงานวิจัยแนวทางที่สองในช่วงทศวรรษ 1920 และ 1930 ก็ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการทำงานเป็นกลุ่มกับการทำงานเป็นรายบุคคลในแง่ของการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ และพบว่าการทำงานเป็นกลุ่มมีผลผลิตภาพสูงกว่าการทำงานเป็นรายบุคคล ต่อมาในช่วงทศวรรษ 1930 และ 1940 งานศึกษากลุ่มของเลวินและคณะ โดยใช้ทฤษฎีสนามที่เสนอว่าการจะทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ได้ ก็จะต้องศึกษาลักษณะของกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ ก็ได้ทำให้งานศึกษากลุ่มแพร่หลายโดยทั่วไป (Johnson and Johnson 1997: 37)

ในช่วงทศวรรษ 1930 ถึงต้นทศวรรษ 1950 กล่าวได้ว่างานศึกษาเกี่ยวกับพลวัตกลุ่มได้เน้น

วิธีศึกษากลุ่มโดยรวมในสภาพสังคมที่เป็นจริง หรือในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ แต่ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 วิธีการศึกษากลุ่มก็ได้หันเหไปในแนวทางที่ศึกษาสมาชิกกลุ่มแต่ละคนในฐานะของปัจเจกชน (Individualistic Approach) มากขึ้น เช่น การศึกษาความร่วมมือร่วมใจในกลุ่ม การแก้ไขข้อขัดแย้งในกลุ่ม การได้มาซึ่งอำนาจและการใช้อำนาจภายในกลุ่ม ฯลฯ (Johnson and Johnson: 38)

ในปัจจุบันพบว่ายังคงมีทัศนะที่แตกต่างกันในด้านพลวัตกลุ่มอยู่ โดยทัศนะแรกเห็นว่า งานศึกษาด้านพลวัตกลุ่มทั้งในสหรัฐอเมริกาและยุโรปยังคงดำเนินต่อไป โดยไม่มีจุดเน้นศึกษารูปแบบใดรูปแบบหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีข้อที่พึงตระหนักก็คือคนเราอาจจะใช้ประโยชน์จากกลุ่มให้มีผลทั้งในทางสร้างสรรค์หรือในทางทำลายก็ได้เช่นกัน แล้วแต่ว่าจะใช้กลุ่มไปในลักษณะไหน ดังนั้นถ้าหากเราพยายามทำความเข้าใจกับพลวัตกลุ่มได้มากเพียงใด ก็สามารถจะใช้ประโยชน์จากกลุ่มให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ได้มากเพียงนั้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถจะลดผลในทางทำลายให้ลดลงเหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ด้วย (Johnson and Johnson: 38-39) ส่วนอีกทัศนะหนึ่งมีความเห็นว่าผลที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดที่เกิดจากขบวนการศึกษาพลวัตกลุ่ม ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่คริสต์วรรษ 20 ก็คือ การทำการศึกษากลุ่มใน 2 แนวทางหลักๆ คือ การฝึกรวมกลุ่มที่ถือกลุ่มเป็นศูนย์กลางและกลุ่มแบบอัตถิภาวนิยมที่ถือสมาชิกกลุ่มแต่ละคนเป็นศูนย์กลางขยายตัวมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเล็กในเวลาต่อมาคือช่วงทศวรรษ 1970 ถึง 1980 ได้กลายเป็นเรื่องที่น่าเศร้า อันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการที่สำคัญก็คือ วิธีการศึกษากลุ่มมีจำกัดเพียงไม่กี่วิธี ส่วนกลุ่มทางสังคมที่ถูกศึกษาก็มิได้มีนัยที่สัมพันธ์กับสังคมมากนักและประเด็นที่ศึกษาก็ค่อยๆ เปลี่ยนจากปัญหาในระดับโลก ไปสู่ประเด็นที่เป็นปัจเจกมากขึ้น จนกระทั่งในทศวรรษ 1990 มาจนถึงปัจจุบัน ก็มีแนวโน้มว่าจะมีการฟื้นฟูการศึกษากลุ่มทางสังคมขึ้นมาอีกครั้ง ให้มีมิติการศึกษาในห้องทดลองที่เป็นประเด็นมาตรฐานที่ศึกษากันบ้าง หรือมีบริบทที่เป็นธรรมชาติจริงๆ ของกลุ่มบ้าง หรือศึกษาประเด็นของกลุ่มในระดับโลกบ้าง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถึงอย่างไรสมาชิกกลุ่มก็ยังคงสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสังคมที่แวดล้อมตนอยู่ (Fraser 2001: 350-351)

สำหรับในประเทศไทย พลวัตกลุ่มเป็นวิทยาการแขนงใหม่ที่เพิ่งเข้ามามีบทบาทในแวดวงวิชาการไทยกว่า 2 ทศวรรษนี้เอง โดย ดร.ทิตินา แคมมณี อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดว่าเป็นผู้ริเริ่มนำแนวคิดนี้มาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเป็นครั้งแรก ก่อนจะขยายไปสู่วงการสาธารณสุขและวงการอื่นๆ ในเวลาต่อมา และเมื่อเข้ามาประเทศไทยแล้ว ในระยะเริ่มต้น Group Dynamics หรือพลวัตกลุ่ม ก็มีชื่อเรียกในภาษาไทยหลายชื่อ เช่น “พลังกลุ่ม” เป็นชื่อที่ได้รับความนิยมเรียกกันมาในช่วงกลางพุทธทศวรรษ 2520 โดยรองศาสตราจารย์ นายแพทย์ทองจันทร์ หงส์ดารมภ์ เป็นผู้เริ่มใช้เป็นท่านแรก (ทิตินา แคมมณี และเยาวพา เดชะคุปต์ 2522: 1, 8-9) และต่อมาก็มีการใช้ชื่อนี้ในงานเขียนของวงวิชาการไทยหลายชิ้น เช่น ชาญ ธัญพิทยากุล (2522) กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527) หลุย จำปาเทศ (2534) นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542) (อ้างอิงใน นิรันดร์ จุลทรัพย์ 2542: 96-97)

ความหมาย

กลุ่มมีลักษณะเป็นพลวัต จึงเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งนักวิชาการด้านพลวัตกลุ่มก็ได้ให้ความหมายของพลวัตกลุ่มไว้มากมาย ดังจะยกตัวอย่างต่อไปนี้

เลวิน ผู้ให้กำเนิดพลวัตกลุ่มได้ให้ความหมายของพลวัตกลุ่มไว้ว่ามี 2 นัย ความหมายแรก ได้แก่

“กระบวนการต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกกลุ่ม” และความหมายที่สองก็คือ “การศึกษาเชิงวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกกลุ่ม” (Forsyth 1990: 12-13)

คาร์ทไรท์ และแซนเดอร์ ซึ่งมีงานการศึกษาเรื่องพลวัตกลุ่ม ได้ให้คำนิยามของพลวัตกลุ่มไว้ว่าเป็น “การศึกษาค้นคว้าเพื่อทำให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของกลุ่ม กลุ่ม กฎของพัฒนาการของกลุ่ม และความสัมพันธ์ที่กลุ่มมีต่อบุคคลต่อกลุ่มอื่นๆ รวมทั้งต่อสถาบันที่ใหญ่กว่ากลุ่มขึ้นไปมีความก้าวหน้ามากขึ้นกว่าเดิม” (Cartwright and Zander, ed. 1968: 19)

โดเนลสัน อาร์ ฟอริไซท์ (Donalson R. Forsyth 1999: 11 อ้างถึงใน อนงค์ วิเศษสุวรรณ 2544: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พลวัตกลุ่ม หมายถึง “การศึกษาทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับกลุ่ม หรือคำทั่วไปที่ใช้เรียกกระบวนการกลุ่ม”

เดวิด ดับเบิลยู. จอห์นสัน และแฟรงค์ พี. จอห์นสัน (David W. Johnson and Frank P. Johnson 1997: 36) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า พลวัตกลุ่ม เป็น “การศึกษาอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ในด้านพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับลักษณะของกลุ่ม พัฒนาการของกลุ่ม และความสัมพันธระหว่างกลุ่มกับสมาชิกและกลุ่มอื่นๆ รวมทั้งกับระบบสังคมที่กว้างไกลออกไปกว่ากลุ่ม”

โคลิน เฟรเซอร์ (Colin Fraser 2001: 350) ได้ให้คำนิยามของพลวัตกลุ่มไว้ว่าเป็น “การศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มเล็ก”

กลอเรีย เจ. กาเลนส์ แคเธอริน อัดัมส์ และจอห์น เค. บริลฮาร์ท (Gloria J. Galanes. Catherinr Adams and John K. Beilhart 2000: 274) ได้ให้ความหมายของพลวัตกลุ่มไว้ว่าเป็น “คำเรียกรวมๆ ที่หมายถึงการศึกษากลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ก่อตั้งขึ้นมาได้อย่างไรและมีพฤติกรรมเป็นอย่างไร”

ทิสนา แคมมณีและเยาวพา เดชะคุปต์ (2522: 1) ได้ให้นิยามของกลุ่มสัมพันธ์หรือพลวัตกลุ่มไว้ว่า “วิทยาการแขนงหนึ่งซึ่งศึกษาเรื่องเกี่ยวกับกลุ่มคน เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของคน อันจะเป็นประโยชน์ในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการปรับปรุงการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น” ซึ่งเนื้อหาของกลุ่มสัมพันธ์นี้ก็มีให้ศึกษามากมาย เช่น เรื่องธรรมชาติของคน พฤติกรรมของมนุษย์ ธรรมชาติของมนุษย์ ลักษณะการรวมตัวของกลุ่ม องค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญของกลุ่ม กระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม แรงผลักดันต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม บทบาทของสมาชิกกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาต่างๆ

สำหรับนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542: 96-97) ได้ให้ความหมายของพลวัตกลุ่มหรือพลังกลุ่มว่าเป็น “การศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อกันในกลุ่มเล็ก” โดยคำว่า “พลวัต” หรือ “พลัง” นั้นหมายถึง “กำลังที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ หลายอย่างที่จำเป็นต้องอาศัยซึ่งกันและกันในสถานการณ์หนึ่งที่ประจวบเหมาะ” นอกจากนี้ก็ยังสามารถสรุปว่า กลุ่มสัมพันธ์มีความหมายเช่นเดียวกันกับกระบวนการกลุ่ม โดยกระบวนการกลุ่มจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลภายในกลุ่มทั้งด้านกาย วาจา อารมณ์ ความรู้สึก กิริยาท่าทางและบรรยากาศภายในกลุ่ม ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลง มีการปรับตัว ปรับความสัมพันธ์กันในลักษณะต่อเนื่องกันเสมอ ส่วนกลุ่มสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเบื้องหลังของพฤติกรรมในกลุ่ม จะช่วยอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงภายในกลุ่มพลังหรือเงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับธรรมชาติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มโดยรวม

จากคำนิยามต่างๆ ของพลวัตกลุ่มที่ได้กล่าวมานี้ จึงอาจสรุปได้ว่า พลวัตกลุ่ม หมายถึง “วิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับแง่มุมต่างๆ ของกลุ่มไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่” นั่นเอง

ขอบเขต

พลวัตเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ คือ (Forsyth 1990: 21-22; Shaw 1976: vii-xi และ Johnson and Johnson 1997: 36)

(1) ศาสตร์ที่ว่าด้วยพลวัตกลุ่มและวิธีการศึกษากลุ่ม เช่น การสังเกต การใช้วิธีการสังคมมิติ การทดลองในกลุ่มโดยการศึกษาตัวแปรและตัวชี้วัดต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อเรื่องที่ศึกษาและการใช้กรณีศึกษา

(2) ลักษณะของกลุ่ม การก่อตั้งกลุ่ม จุดมุ่งหมายของกลุ่มและปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม

(3) โครงสร้างและพัฒนาการของกลุ่ม

(4) การศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มในเชิงวิทยาศาสตร์

(5) กระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม การดำเนินงานของกลุ่ม

(6) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับสมาชิก ระหว่างกลุ่มต่อกันและกลุ่มกับระบบสังคมที่กว้างไกลกว่ากลุ่มออกไป

(7) อิทธิพลของกลุ่มที่มีต่อสมาชิก การคล้อยตามกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม ภาวะผู้นำภายในกลุ่ม ความขัดแย้ง การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาภายในกลุ่ม

(8) กิจกรรมหรืองานที่กลุ่มทำ

2.2 กลุ่ม: การก่อกำเนิด

มีคำอธิบายหลายแนวคิดที่เหตุใดกลุ่มจึงก่อกำเนิดขึ้นมา เช่น แนวคิดแรกเป็นมุมมองด้านการหน้าที่ ซึ่งเน้นว่าบุคคลมารวมกลุ่มก็เพราะได้รับประโยชน์จากกลุ่มซึ่งมีรวม 5 อย่างด้วยกัน ประการแรก คือประโยชน์ที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังจะเห็นได้ว่า มนุษย์ตั้งแต่โบราณกาลจะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเสมอเพื่อปกป้องตนเองให้พ้นจากภัยอันตรายทางธรรมชาติ ประการที่สอง คือการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ เช่น การมีสมัครพรรคพวก มีอำนาจ ได้รับความรัก ฯลฯ ประการที่สาม เป็นประโยชน์ในด้านการได้รับข่าวสารข้อมูล เพื่อที่จะเปรียบเทียบความคิดเห็น ความเชื่อทัศนคติของตนเองกับบุคคลอื่นว่าถูกต้อง น่าเชื่อถือ หรือสมเหตุสมผลหรือไม่ ประการที่สี่ คือการได้รับการตอบสนองความต้องการระหว่างบุคคล หมายถึง การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากกลุ่ม ทำให้ไม่รู้สึกละโดดเดี่ยวเปลี่ยวเหงาและประการสุดท้าย เป็นประโยชน์ส่วนรวม นั่นก็คือ การรวมกลุ่มทำให้คนเราบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน ทำให้บุคคลที่ถูกอภัยภัยกันต้องการมาใช้ชีวิตในกลุ่มเดียวกัน แนวคิดนี้จึงเน้นการแลกเปลี่ยนทางสังคมในระหว่างสมาชิกกลุ่ม นั่นก็คือการที่ต่างคนต่างให้และรับของรางวัลจากกันและมีการลงโทษกันเองภายในกลุ่ม (Forsyth 1990: 50-51, 72-73)

ส่วนอีกแนวคิดหนึ่ง ของนักวิชาการสังคมสงเคราะห์กลุ่มเห็นว่า บุคคลเข้ามารวมกลุ่มด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันไป ประการแรก คือ การได้รับทรัพยากรมาตอบสนองความต้องการพื้นฐานบางอย่างของตนเอง เช่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ปรารถนา ซึ่งแท้ที่จริงแล้วก็คือ การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นนั่นเอง ประการที่สอง จะมีโอกาสได้แสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคนอื่น ๆ ให้การยอมรับแล้ว ก็จะมีรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่ตัวเอง และประการสุดท้าย จะมีโอกาสได้รับประสบการณ์ที่มีคุณภาพ กล่าวคือ แม้

จะมีเสรีภาพแต่ก็มีข้อจำกัดในการใช้เสรีภาพที่ตนเองได้มา ประสบการณ์เช่นนี้นับว่าเป็นรากเหง้าของความรับผิดชอบทางสังคมและเป็นวุฒิภาวะทางสังคมที่บุคคลแต่ละคนพึงมี นอกจากนี้ กลุ่มก็ยังเป็นที่พึ่งตามธรรมชาติ ที่สามารถจะเยียวยาบุคคลให้หายจากบาดแผลทางใจ เป็นที่ที่จะสนับสนุนให้บุคคลเข้มแข็งและช่วยทำให้ปัญหากระจ่างชัดขึ้น รวมทั้งเป็นที่ที่บุคคลสามารถจะสะท้อนความรู้สึกผิด ความกังวลใจ ความก้าวร้าว การเป็นศัตรูออกมา จากการอยู่ร่วมกับเพื่อนๆ ในกลุ่ม เพื่อจะได้เรียนรู้ว่าตนเองมิใช่บุคคลเพียงคนเดียวที่มีความรู้สึกนึกคิดเช่นนั้น ซึ่งโดยแท้จริงแล้ววิธีการกลุ่มมี ข้อดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การที่สมาชิกกลุ่มมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือกันเอง มากกว่าจะรับความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ (Tropp 1969: 40 อ้างถึงใน Trecker 1972: 121)

2.3 ความหมาย ความสำคัญ คุณลักษณะและประเภทของกลุ่ม

ความหมายของกลุ่ม

มีผู้ให้คำจำกัดความของกลุ่มไว้มากมาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“กลุ่ม หมายถึง การมีคนมารวมตัวกัน ใช้เวลาอยู่ร่วมกัน มองเห็นว่าตนเองต่างก็เป็นสมาชิกของกลุ่มและคนนอกกลุ่มต่างก็ระบุว่าบุคคลเหล่านี้เป็นสมาชิกของกลุ่ม” (Preston-Shoot 1987: 7)

“กลุ่ม หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 3 คนหรือมากกว่าขึ้นไปที่บอกว่าตนเองเป็นกลุ่มและบอกได้ว่ากิจกรรมของกลุ่มมีอะไรบ้าง โดยที่สมาชิกจะใช้โครงสร้าง บทบาทและบรรทัดฐานที่ก่อเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ในการทำงานร่วมกันอย่างพึ่งพาอาศัย เพื่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่สมาชิกต่างก็ให้การยอมรับ (Keyton 1999: 7)

“กลุ่ม คือ บุคคลสามคนหรือมากกว่าขึ้นไปที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ในลักษณะที่สมาชิกแต่ละคนมีอิทธิพลต่อคนอื่นๆ และคนอื่นๆ ก็มีอิทธิพลต่อสมาชิกแต่ละคนด้วยเช่นกัน ทั้งยังมีการพึ่งพาอาศัยกันและกัน” (Galanes, et al. 2000: 274)

ความสำคัญของกลุ่ม

กลุ่มมีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างน้อย 3 ประการ (John and John 1997: 4-7) ประการแรก มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่อยู่ในกลุ่มเล็กมาตลอดประวัติศาสตร์อันยาวนานของมนุษยชาติ และคงจะอยู่กันเป็นกลุ่มเล็กอย่างนี้ตลอดไป จึงทำให้กลุ่มเป็นสิ่งที่มีสำคัญต่อมนุษย์ ประการที่สอง ในชีวิตประจำวัน มนุษย์จะอยู่ในกลุ่มเกือบตลอดเวลา จึงทำให้กลุ่มเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของชีวิตมนุษย์ เริ่มตั้งแต่การใช้ชีวิตในกลุ่มครอบครัว การใช้ชีวิตกับกลุ่มเพื่อนเล่น กลุ่มเพื่อนนักเรียน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มคนในชุมชนเดียวกัน หรือแม้แต่อัตลักษณ์ (Identity) ของคนเราแต่ละคนก็ได้มาโดยการรับรู้ว่าคุณกลุ่มคนรอบข้างมองเราอยู่อย่างไรและปฏิบัติต่อเราอย่างไร ชีวิตมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตายจึงเต็มไปด้วยการอยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในกลุ่ม และประการสุดท้าย กลุ่มมีบทบาทในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของมนุษย์เรา เพราะการมีความรู้เรื่องพลวัตกลุ่มและการสร้างเสริมทักษะทางสังคมในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นนี้ จะมีประโยชน์หลายๆ ด้าน เช่น ในด้านการศึกษา การเรียนรู้เป็นกลุ่มจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน ในด้านการทำงาน การทำงานร่วมกันและแก้ไข้ปัญหาจากการทำงาน ในลักษณะของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ก็จะไปสู่การสร้างงานที่มีคุณภาพและประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือแม้ในการใช้ชีวิตประจำวัน กลุ่มก็ช่วยสมาชิกแก้ไข้ปัญหาและสนับสนุนทางด้านต่างๆ เช่น กำลังใจ วัตถุประสงค์ ฯลฯ ให้แก่สมาชิกได้

คุณลักษณะของกลุ่ม

กลุ่มมีคุณลักษณะที่สำคัญต่อไปนี้ ซึ่งถ้าหากศึกษาทำความเข้าใจแล้วก็จะสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มได้เป็นอย่างดี

(1) สมาชิกกลุ่มต่างก็มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นคำพูด ภาษากาย การไม่ใช้คำพูด อารมณ์ ความรู้สึก ฯลฯ ที่สมาชิกสื่อสารและแสดงออกต่อกัน ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของชีวิตกลุ่มและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม (Foryth 1990: 9)

(2) มีโครงสร้าง (Structure) ภายในกลุ่มทุกๆ กลุ่ม จะมีการจัดระบบโครงสร้างภายในเสมอ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มและแม้ว่าจะมีการอธิบายโครงสร้างของกลุ่มได้มากมายหลายแบบแต่อาจกล่าวได้ว่า โครงสร้างหลักๆ ของกลุ่มมีอยู่ 3 ประการคือ โครงสร้างบทบาท โครงสร้างสภาพและโครงสร้างสังคมมิติหรือการดึงดูดซึ่งกันและกันในระหว่างสมาชิก (Foryth: 9)

(3) มีขนาด (Size) กลุ่มควรมีสมาชิกอย่างน้อยที่สุด 3 คน ในกลุ่ม 3 คนนี้จะมีลักษณะเฉพาะเกิดขึ้น คือ ในประการแรก ความสัมพันธ์แบบพันธมิตรจะก่อตัวขึ้น (Coalition Formation) ซึ่งหมายถึง การที่สมาชิกสองคนอาจจะรวมเป็นพวกเดียวกัน ปลอ่ยให้สมาชิกอีกหนึ่งคนโดดเดี่ยว ทำให้เกิดความไม่สมดุลเชิงอำนาจขึ้นในกลุ่ม ประการที่สอง สมาชิกคนที่สามที่เพิ่มขึ้นมาจากสองคนซึ่งมีปฏิสัมพันธ์แบบคู่ (Dyadic Interaction) นี้ อาจจะทำให้มีการติดต่อสื่อสารแบบซ่อนเร้น (Hidden Interaction) เกิดขึ้น โดยการที่สมาชิกคนหนึ่งอาจจะเข้าไม่ถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกอีกสองคน ทั้งนี้ยังกลุ่มมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใด การติดต่อสื่อสารแบบซ่อนเร้นนี้ก็จะมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นมากเพียงนั้น (Keyton 1999: 7-8) ส่วนกลุ่มเองก็จะซับซ้อนมากขึ้นและมีโครงสร้างที่เป็นทางการมากขึ้นตามไปด้วย (Foryth 1990: 10)

(4) มีเป้าหมาย (Goal) กลุ่มจะต้องมีเป้าหมาย ซึ่งเป็นข้อตกในกลุ่มที่เกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มจะทำให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในระยะยาวซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการ และในระยะสั้นที่มีการกำหนดขอบข่ายไว้อย่างชัดเจน โดยที่สมาชิกกลุ่มก็ต้องให้คุณค่ากับข้อตกลงดังกล่าวด้วย ซึ่งการมีเป้าหมายร่วมกันนี้ ก็จะทำให้กลุ่มมีทิศทาง มีแรงจูงใจที่จะทำงานหรือกิจกรรมให้บรรลุผล และเป้าหมายของกลุ่มก็ควรจะมีส่วนร่วมร่วมใจ โดยการผสมผสานประโยชน์ของสมาชิกทั้งหมดเข้าด้วยกัน (Keyton 1999: 11-12)

(5) มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Interdependence) ในกลุ่ม ซึ่งหมายความว่า ผลในบั้นปลายที่กลุ่มและสมาชิกจะได้รับ จะต้องขึ้นอยู่กับการกระทำของสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มจึงต้องพึ่งพาอาศัยและร่วมมือกับสมาชิกคนอื่นๆ เสมอเพื่อให้กิจกรรมกลุ่มประสบความสำเร็จ (Keyton 1999: 8-9)

(6) มีอัตลักษณ์ (Identity) อัตลักษณ์ของกลุ่มก็คือการที่สมาชิกในกลุ่มจะถือว่าตนเองเป็นสมาชิกของกลุ่มนั้นๆ มีเป้าหมายร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ มีการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มและร่วมกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่ม (Keyton: 11) และอัตลักษณ์นี้ก็จะปรับเปลี่ยนเรื่อยไปตลอดชีวิตกลุ่ม

(7) มีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา (Temporal Change) กลุ่มส่วนใหญ่จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ จะมีกลุ่มเพียงน้อยนิดเท่านั้นที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างหรือกระบวนการกลุ่มเลย แม้ว่าเวลาจะผ่านไปก็ตาม ซึ่งนักพลวัตกลุ่มส่วนใหญ่ต่างก็เห็นว่ากลุ่มต่างๆ มักจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและได้จำแนกการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มออกเป็น

2 รูปแบบหลักๆ (Foryth 1990: 11-12) รูปแบบแรกเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบเป็นวงจร ซึ่งหมายความว่า ในแต่ละขั้นตอนของพัฒนาการของกลุ่ม ก็จะมีเหตุการณ์บางอย่างที่มีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกส่วนใหญ่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีกในลักษณะของวงจร ยกตัวอย่างเช่น ในการทำกิจกรรมร่วมกันของกลุ่ม สมาชิกกลุ่มก็จะคร่ำเคร่งใส่ใจกับกิจกรรม สลับกันไปกับความสนุกสนานเฮฮา หรือหยอกล้อกัน เป็นวงจรเช่นนี้ไปเรื่อยๆ ส่วนรูปแบบที่สอง ก็จะเป็นพัฒนาการตามลำดับขั้นหรือพัฒนาการแบบเส้นตรง ซึ่งจะมองกลุ่มว่ามีพัฒนาการเป็นขั้นตอน ดังจะได้กล่าวต่อไปในเรื่องที่ว่าด้วยพัฒนาการของกลุ่ม

จากคุณลักษณะทั้ง 7 ประการของกลุ่มที่กล่าวมานี้ ก็ให้เห็นได้ว่าคุณกลุ่มมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง จึงมีความเป็นพลวัต (Dynamic) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่ามีความเป็นอนิจจังอยู่ตลอดเวลา

ประเภทของกลุ่ม กลุ่มอาจแบ่งออกได้หลายประเภทตามเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้จำแนกกลุ่มซึ่งมีอยู่มากมาย ตัวอย่างเช่นใช้เกณฑ์วัตถุประสงค์ที่จัดตั้งกลุ่มขึ้น (ดูรายละเอียดใน Galanes, et al. 2000: 13-16) ใช้เกณฑ์งานที่กลุ่มทำ ใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์ของสมาชิก เป็นต้น (ดูรายละเอียดใน Keyton 1999: 224-250) แต่ในที่นี้จะใช้เกณฑ์ในทางสังคมสงเคราะห์กลุ่มรวม 3 ประการ มาจำแนกกลุ่มดังต่อไปนี้ คือ

- ลักษณะของการตั้งกลุ่ม จะแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 ประเภทคือ กลุ่มจัดตั้ง (Formed Group) และกลุ่มธรรมชาติ (Natural Group) กลุ่มจัดตั้งเป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมโยงภายนอก มีผู้ให้การสนับสนุนหรือจัดตั้งขึ้นด้วยวัตถุประสงค์บางประการหรืออาจเป็นกลุ่มที่อยู่ในองค์กร จัดตั้งขึ้นตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ขององค์กรเป็นหลัก (ซึ่งอาจจะมีลักษณะของการบังคับ (Compulsory) เช่น กลุ่มเด็กในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หรือสมัครใจ (Voluntary) ก็ได้ เช่น กลุ่มเด็กในศูนย์เยาวชน) ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว องค์กรหรือบุคคลภายนอกมักจะเป็นผู้ส่งเสริมให้จัดตั้งกลุ่มประเภทนี้ขึ้น หรือไม่เช่นนั้นสมาชิกก็อาจรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ตกลงกันก็ได้ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเยาวชน กลุ่มอาสาสมัครช่วยเหลืองานของทางราชการ กลุ่มเด็กและกลุ่มผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ ฯลฯ ส่วนกลุ่มธรรมชาติเป็นกลุ่มที่มีกลุ่มมีอายุยาวนานกว่ากลุ่มจัดตั้งหรืออาจมีมาแต่ดั้งเดิมในชุมชนโดยประเพณีวัฒนธรรม มิได้เป็นการจัดตั้งจากภายนอกและในกลุ่มที่เก่าแก่มากก็มักจะไม่ว่าความเป็นมาของกลุ่มอย่างแน่ชัดว่าก่อตั้งขึ้นตั้งแต่เมื่อใด เช่น กลุ่มสมาชิกในครอบครัว กลุ่มฅาปนกิจ กลุ่มห้วมวดวัดที่มีการหน้าที่สำหรับการกุศลในหมู่บ้านภาคเหนือตอนบน กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มหนุ่มสาว กลุ่มเพื่อนเล่นของเด็ก ฯลฯ (อาศัยเค้าโครงความคิดจาก Toseland and Rivas 2001: 14)

- ความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับองค์กร เมื่อใช้เกณฑ์นี้มาจำแนก ก็อาจแบ่งกลุ่มออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มที่สังกัดองค์กร ได้แก่ กลุ่มที่จัดตั้งโดยองค์กรที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม เช่นกลุ่มผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่มารับบริการจากองค์กรด้านผู้หญิง กลุ่มอาสาสมัครในหน่วยราชการต่างๆ ฯลฯ กับกลุ่มที่ไม่สังกัดองค์กร ซึ่งสมาชิกอาจจะรวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์ในทางสังคมสงเคราะห์กลุ่มก็ได้ เช่น กลุ่มผู้สนใจทำงานช่วยเหลือเด็กเร่รอน กลุ่มผู้ติดเชื่อเอชไอวี กลุ่มชาติพันธุ์ ฯลฯ

- ลักษณะของสมาชิกภาพ จะแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 ประเภท เช่นเดียวกัน คือ กลุ่มเปิด

(Open-ended group) กับกลุ่มปิด (Close-ended group) กลุ่มเปิดหมายถึง กลุ่มที่สมาชิกภาพเป็นแบบเปิด สมาชิกจะเข้าหรือออกจากกลุ่มเมื่อใดก็ได้ เช่น กลุ่มเด็กเร่รอนในบ้านพักชั่วคราว (Shelter) ที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มปิดก็หมายถึง กลุ่มที่สมาชิกภาพเป็นแบบปิด นั่นก็คือ สมาชิกจะมีกำหนดเวลาเข้าและออกจากกลุ่มพร้อมๆ กัน เช่น กลุ่มสมาชิกในค่ายพักแรม กลุ่มคนพิการในสถานสงเคราะห์ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว กลุ่มปิดจะดำเนินงานได้ผลมากกว่ากลุ่มเปิด เพราะจำนวนสมาชิกจะคงที่และอายุของกลุ่มก็มักจะกำหนดไว้อย่างแน่นอน (Zastrow 1987: 16)

งานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม จะเป็นการดำเนินงานกับกลุ่มทุกประเภทที่กล่าวมาแล้วนี้ ยกเว้นเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างกลุ่มจัดตั้งกับกลุ่มธรรมชาติ นักสังคมสงเคราะห์มักจะปฏิบัติงานกับกลุ่มจัดตั้งในเขตเมือง ซึ่งมีองค์กรสังคมสงเคราะห์หรือองค์กรทางสังคม/องค์กรสวัสดิการสังคมตั้งอยู่เป็นส่วนใหญ่

2.4 กลุ่มเล็ก: กลุ่มในบริบทของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

แม้ว่ากลุ่มจะมีค่านิยมหลากหลายและมีเกณฑ์มากมายในการแบ่งประเภทของกลุ่ม แต่ในบริบทของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน กลุ่มที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานด้วยและมีความสำคัญต่องานสังคมสงเคราะห์จะหมายความเฉพาะแต่กลุ่มเล็ก (Small Group) เท่านั้น ซึ่งในกลุ่มเล็กนี้สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างเป็นกันเอง โดยไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลา ไม่ยุ่งยาก (ฉลอง ภิรมย์รัตน์ 2519: 3) นักสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มเล็กในหลายประการ ดังจะได้กล่าวต่อไปคือ

1) ความหมาย

นักวิชาการได้ให้ความหมายของกลุ่มเล็กไว้มากมาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“กลุ่มเล็ก เป็นที่รวมของบุคคลที่มีจำนวนตั้งแต่ 3-15 คน ซึ่งมีคุณลักษณะร่วมกันอย่างน้อยก็ประการหนึ่ง และมาพบปะกันแบบตัวต่อตัวในช่วงเวลาหนึ่ง โดยมีผู้ที่บุคคลอื่นๆ คาดหมายหรือได้รับมอบหมายเป็นผู้นำกลุ่ม ซึ่งสมาชิกเหล่านี้ต่างก็มารวมกันโดยมีวัตถุประสงค์ของตนเอง” (Barker, Wahlers, and Watson 1995: 7)

“กลุ่มเล็ก ประกอบด้วยบุคคลจำนวนหนึ่งไม่มากนัก ที่มีการพึ่งพาอาศัยกัน มีบทบาทที่สัมพันธ์กันและมีค่านิยมหรือบรรทัดฐานเป็นของกลุ่ม ซึ่งจะช่วยควบคุมพฤติกรรมของสมาชิก อย่างน้อยที่สุดก็ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มโดยรวม” (R. T. Golembiewski 1962 อ้างถึงใน Douglas 1976: 8)

“กลุ่มเล็ก หมายถึง กลุ่มที่มีสมาชิกแต่ละคนต่างก็รู้สึกรู้ว่ามีสมาชิกคนอื่นๆ อยู่ในกลุ่ม และเมื่อเข้ามาปฏิบัติสัมพันธ์กัน สมาชิกต่างก็ตระหนักว่าตนเองล้วนเป็นปัจเจกบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น” ทั้งนี้ควรจะให้ความสำคัญกับกลุ่มเล็กที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันแบบตัวต่อตัวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีอัตลักษณ์ร่วมกันหรือมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และมีมาตรฐานชุดหนึ่งที่ว่าด้วยการทำกิจกรรมร่วมกัน (Galanes, et al. 2000: 11)

ในที่นี้ อาจให้คำจำกัดความของกลุ่มเล็กได้ว่า หมายถึง “การที่บุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปมารวมกันในช่วงเวลาหนึ่ง มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีจุดประสงค์ร่วมกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่ม มีบรรทัดฐานของกลุ่มเป็นแนวปฏิบัติ มีการจัดระเบียบภายในกลุ่ม มีผู้นำที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในกลุ่ม และมีการทำกิจกรรมร่วมกัน รวมทั้งมีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 15 คน หรืออย่างมากที่สุดก็ไม่เกิน 20 คน”

กล่าวโดยสรุป กลุ่มเล็กตามคำนิยามข้างต้นที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานด้วยจึง หมายความว่าทั้งกลุ่มจัดตั้งในองค์กรสังคมสงเคราะห์ องค์กรสวัสดิการสังคม หรือองค์กรทางสังคม ต่างๆ (เช่น กลุ่มผู้ป่วยและญาติในโรงพยาบาลฝ่ายกายและจิตเวช กลุ่มครอบครัวในองค์กรที่ ให้บริการด้านสุขภาพจิต กลุ่มเด็กในสถานสงเคราะห์ ศูนย์เยาวชน กลุ่มผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ กลุ่มนักเรียนนักศึกษาในสถานศึกษา ในหอพักเยาวชน กลุ่มคนพิการในศูนย์ฝึกอาชีพและสถาน สงเคราะห์ ฯลฯ) และกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นในชุมชน (เช่น กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนผู้สูงอายุ กลุ่มหรือองค์กรผู้ ติดเชื้อเอชไอวี กลุ่มหรือองค์กรของคนพิการ กลุ่มหรือองค์กรของผู้หญิง กลุ่มบิดามารดา/ผู้ปกครอง เด็กพิการในชุมชนที่มาร่วมกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการในชุมชน) ตลอดจนกลุ่มธรรมชาติใน ชุมชน (เช่น กลุ่มของสมาชิกในครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มหนุ่มสาว กลุ่มเพื่อนเล่นของเด็กๆ กลุ่ม ฌาปนกิจ กลุ่มที่มีการหน้าที่ทางการกุศล อาทิ กลุ่มหัวหมวดวัดในชุมชนภาคเหนือตอนบน ฯลฯ)

มีข้อสังเกตว่า กลุ่มที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานด้วยมากที่สุด มักจะเป็นกลุ่มจัดตั้งใน องค์กรรองลงไปคือกลุ่มจัดตั้งในชุมชนส่วนกลุ่มธรรมชาติในชุมชนนั้นนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงาน ด้วยน้อยที่สุด

2) โครงสร้างของกลุ่ม (Group Structure)

โครงสร้างของกลุ่ม หมายถึง แบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของกลุ่ม ที่ แม้จะมีความหลากหลายแต่ก็เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ทั้งยังสามารถแบ่งแยกเป็นเอกเทศออกมาได้ด้วย (Shaw 1976: 446) โดยที่องค์ประกอบเหล่านี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่มเสมอ

โครงสร้างของกลุ่มอาจจำแนกได้เป็น 5 องค์ประกอบ คือ

ก. โครงสร้างการติดต่อสื่อสาร

ข. โครงสร้างบทบาท

ค. โครงสร้างอำนาจ

ง. โครงสร้างสังคมมิติ

จ. โครงสร้างการแบ่งงานภายในกลุ่ม (Garvin and Seabury 1984: 256-160 Garvin 1987a: 111-112, 204-205 และ Garvin 2987b: 690) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก. โครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Communication Structure)

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เราสร้าง ส่ง รับและแปลความของ สัญญาณ/สารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร มนุษย์เราจึงมีการรับรู้ แปลความหมายและตอบสนองต่อผู้ที่ สร้างสัญญาณ/สารต่างๆ ขึ้นมา (Keyton 1999: 43) โดยที่การติดต่อสื่อสารจะมีลักษณะสำคัญ 5 ประการต่อไปนี้ (Galanes, et al. 2000: 43-46) คือ

(1) การติดต่อสื่อสารเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งซึ่งมีทั้ง สัญญาณ เช่น สีหน้า ท่าทาง และสัญลักษณ์ คือ สัญญาณที่บุคคลสร้างขึ้น ซึ่งต่างก็แสดงให้เห็นบางสิ่งบางอย่างที่อาจไม่มี ความสัมพันธ์โดยตรงหรือโดยธรรมชาติกับสัญญาณนั้นๆ เลยก็ได้ (เช่น ในภาษาไทยเราเรียกธัญพืชที่ เป็นอาหารหลักกว่าข้าวแทนที่จะเรียกเป็นอย่างอื่น เป็นต้น) หรือไม่สิ่งนั้นๆ ก็อาจจะเป็นนามธรรมก็ได้ เช่น ความดี ความรัก ประชาธิปไตย ฯลฯ

(2) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตรงกลางระหว่างปลายด้านหนึ่ง คือที่มาของสารและปลายอีกด้านหนึ่งคือผู้รับสาร ที่มีความซับซ้อน หากจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดได้ยาก

ทราบผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ยากและยังเกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความรู้สึก ความหมาย และประสบการณ์ต่างๆ ทางวัฒนธรรม อีกทั้งยังอาจเกิดการสื่อสารที่บิดเบือนหรือผิดพลาดขึ้นได้เสมอ

(3) การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องส่วนบุคคล เพราะมนุษย์นั่นเองที่เป็นผู้ให้ความหมายของสัญญาณ/สาร ตัวสัญญาณ/สารนั้นๆ มิได้ก่อให้เกิดความหมายโดยตัวของมันเองแต่อย่างใด

(4) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสื่อสารอันซับซ้อนที่เกิดขึ้นจากหลายทิศทาง (มิใช่กระบวนการสื่อสารแบบเส้นตรงที่เป็นทางเดียวอย่างที่เคยเข้าใจกันมาแต่เดิม ซึ่งมีองค์ประกอบต่อไปนี้เป็น แหล่งที่มาของการติดต่อสื่อสาร สารที่ส่ง ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้สื่อสาร และการตอบกลับสารนั้นๆ) นัยของประเด็นนี้มี 2 ความหมาย ความหมายแรกก็คือ กระบวนการสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นจากหลายๆ ทิศทาง คือ จากสมาชิกทุกๆ คนในกลุ่มในเวลาเดียวกัน เช่น ขณะที่ผู้พูดขึ้นในกลุ่ม สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มอาจจะมีการส่งสัญญาณ มีการตอบสนองด้วยภาษาพูดหรือภาษากายที่อาจจะแปลความหมายได้ต่างๆ กันไป ส่วนความหมายที่สอง เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจสัญญาณ/สารต่างๆ ที่ใช้สื่อสารร่วมกัน สมาชิกทุกคนในกลุ่มต่างก็ต้องทำกิจกรรมสื่อสารพร้อมๆ กันไป

(5) ในการติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์นั้น ผู้รับสัญญาณ/สารจะต้องเป็นผู้ส่งด้วยเสมอ เนื่องจากในการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มเล็กให้มีประสิทธิภาพ สมาชิกกลุ่มจะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน กล่าวคือ ผู้ส่งสัญญาณ/สารจะต้องพยายามทำให้สัญญาณ/สารของตนเองมีความชัดเจนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ขณะเดียวกันผู้รับสัญญาณ/สารก็ต้องตั้งใจรับ ซักถามเมื่อไม่เข้าใจ และแปลความหมายสัญญาณ/สารที่ส่งมานั้นให้ถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งต้องการด้วย

นักสังคมสงเคราะห์พึงระลึกไว้ว่า สมาชิกกลุ่มไม่ได้มาเข้ากลุ่มอย่างใสซื่อบริสุทธิ์ หากแต่นำประสบการณ์กลุ่มที่ตนเองเคยมี รวมทั้งการรับรู้ว่ามีสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะใช้ได้หรือไม่ได้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในกลุ่มติดตัวมาด้วย และเมื่อเข้ามามีบทบาทต่างๆ ในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มก็จะสร้างระบบประเพณีที่แม้แต่การติดต่อสื่อสารทั้งใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูดของสมาชิกเพียงคนเดียว ก็จะมีผลต่อปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกทั้งกลุ่ม (Keyton 1999: 29)

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มอาจจัดแบ่งได้ 2 ประเภท การติดต่อสื่อสารแบบใช้คำพูด (Verbal Communication) และการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication)

การติดต่อสื่อสารแบบใช้คำพูดในกลุ่ม: คำพูดหรือสิ่งที่คนเราพูดออกมาจัดว่าเป็นเส้นเลือดที่ทำให้เกิดการไหลเวียนของปฏิสัมพันธ์ขึ้นภายในกลุ่ม แม้ว่าสมาชิกกลุ่มจะสื่อสารกันโดยไม่ใช้คำพูดก็ตามแต่พฤติกรรมที่แสดงออกมา ก็จะได้รับแปลความหมายเป็นคำพูดอยู่นั่นเอง คำพูดอาจทำให้กลุ่มเหนียวแน่นมากขึ้น หรือแตกแยกจากกันเป็นเสี่ยงๆ ก็ได้ หรือแม้เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และจากการที่คำพูดเป็นสิ่งที่เป็นามธรรมและสามารถเป็นสัญลักษณ์ให้อ้างอิงได้ต่างๆ กันไปนั่นเอง ผู้ที่ให้ความหมายของคำพูดจึงอาจเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น บริบทของการติดต่อสื่อสาร ประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมีอยู่ซึ่งสัมพันธ์กับคำพูดที่สื่อถึงกัน ตัวบุคคลผู้สื่อสาร หรือแม้แต่องค์กร/กิจกรรมของกลุ่ม ฯลฯ อีกทั้งการให้ความหมายของคำพูดก็จะขึ้นอยู่กับความรู้ของแต่ละบุคคล จึงทำให้เราไม่อาจจะคาดเดาความหมายของคำพูดที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารได้ (Keyton: 29)

เนื่องจากการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดจะขึ้นอยู่กับภาษาเป็นสิ่งสำคัญ และคำพูดก็จัดว่าเป็นแบบแผนของภาษาที่มีความหลากหลายรูปแบบ สารที่เป็นคำพูดจึงมีอิทธิพลต่อกลุ่ม โดยเฉพาะการก่อให้เกิดสัมพันธภาพทั้งบวกและทางลบขึ้นในระหว่างสมาชิกกลุ่ม เช่น การครอบงำ การช่วยจัดระบบของกลุ่ม (Keyton: 30-32) การให้ข้อมูลข่าวสาร การสร้างแรงจูงใจ การช่วยปรับเปลี่ยนเป้าหมายของกลุ่ม ฯลฯ (Applbaum, Bodaken, Sereno and Anatol 1979: 30) นอกจากนี้คำพูดก็ยังสามารถสร้างสร้างอิทธิพลขึ้นในกลุ่ม ถ้าหากมีสมาชิกในกลุ่มพูดมากเกินไปหรือเกิดความเจ็บช้ำขึ้นในกลุ่มโดยไม่มีใครยอมเอื้อนเอ่ยวาจาออกมา (Keyton: 32)

ในการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดที่เกิดขึ้นในกลุ่มเล็กนั้น แม้ว่าสมาชิกจะมีทักษะในการส่งและรับข้อมูลข่าวสารสูงเพียงใดก็ตาม ก็ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงอุปสรรค หรือความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารได้เลย เช่นอาจเกิดความเข้าใจผิด เพราะสมาชิกบางคนใช้คำพูดผิดพลาด หรือเกิดการโต้แย้งกันขึ้นได้เพราะการสื่อสารกันผิดพลาด หรือไม่เช่นนั้นคำพูดบางคำพูดก็อาจทำให้ผู้ฟังต้องลุกขึ้นมาปกป้องตัวเองให้พ้นจากข้อกล่าวหา และทำให้ปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มหยุดชะงักลงไปได้ กลุ่มจึงควรจะส่งเสริมสมาชิกให้ติดต่อสื่อสารกันด้วยคำพูดที่มีประสิทธิภาพคือมุ่งมั่น กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น ไม่เคร่งเครียด ถูกกาลเทศะ มีความเปิดเผย จริงใจต่อกัน เพื่อให้การติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นไปด้วยดี (Keyton: 32 และ Applbaum, al.: 54-55)

การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดในกลุ่ม: หมายความว่าถึงสัญญาณต่างๆ ที่รวมอยู่ใน “สาร” ยกเว้นคำพูด (Galanes, et al. 1979: 72) ซึ่งผู้รับสัญญาณ/สารมักจะแปลความหมายของมันไปพร้อมๆ กับคำพูดเสมอ โดยทั่วไปแล้ว การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดมักจะเกิดขึ้นได้หลากหลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้ (Keyton 1999: 33-37)

- น้ำเสียงและเสียงพูด (Vocalics) เช่น ความหนักเบา สูงต่ำของเสียง สำเนียงพูดตามท้องถิ่น/ภาค อัตราการพูด (ช้าหรือเร็ว) ความค่อย/ดังของเสียง ถ้อยคำที่สอดแทรกระหว่างพูด คุณภาพของเสียง (การสั้นรัว ความชัดเจน ฯลฯ) สีลาการพูด การมี/ไม่มีหางเสียง ฯลฯ จะแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพและความรู้สึกของสมาชิกกลุ่ม เช่น สมาชิกบางคนอาจจะพูดเสียงดังและเร็วเพื่อแสดงการครอบงำสมาชิกคนอื่น ๆ ความเป็นมิตรในกลุ่มมักจะแสดงออกด้วยเสียงอันอบอุ่นของสมาชิก ฯลฯ

- สีหน้าและท่าทาง (Kinesics) สีหน้าที่สมาชิกแสดงออกมาจะเปรียบเสมือนกระจกเงาสสะท้อน ความคิด ความรู้สึกของบุคคลผู้นั้น จะมียกเว้นก็แต่เพียงผู้ที่สามารถซ่อนเร้นอารมณ์ ความรู้สึกไว้ภายใต้สีหน้าที่เป็นปกติได้เป็นอย่างดี ส่วนท่าทางนั้นก็แสดงอารมณ์ ความรู้สึกได้เช่นกัน แต่มักจะซ่อนเร้นได้ยากกว่า (Zastrow 1987: 141-142) เช่น การสบตา การใช้มือ การวางท่วงท่า ฯลฯ

- ระยะห่างและพื้นที่ (Proxemics) ที่นั่งของสมาชิกมักจะมีผลต่อการไหลเวียนของปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มและการมีส่วนร่วมภายในกลุ่มเสมอ เช่น สมาชิกที่นั่งใกล้ๆ กันหรือติดกันมักจะใกล้ชิดสนิทสนมกัน สมาชิกมักจะสื่อสารกับผู้ที่นั่งเยื้องๆ หรือตรงข้ามกับตนมากกว่ากับผู้ที่นั่งอยู่ฝั่งเดียวกัน เพราะสื่อสารกันได้สะดวกกว่า หรือผู้ที่นั่งในตำแหน่งที่ผู้อื่นมองเห็นได้ชัดเจน ก็มักจะมีส่วนร่วมในกลุ่มมากกว่าผู้ที่ถูกคนอื่นบดบัง เป็นต้น

ในเรื่องพื้นที่นี้ได้มีผู้ศึกษาอาณาเขตส่วนบุคคล (Personal Boundaries) ที่วางกันตัวเองไว้จากบุคคลอื่น โดยจำแนกออกเป็น 5 เขตด้วยกัน ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้และทำความเข้าใจสมาชิก

กลุ่มได้ดังนี้ (ดัดแปลงจาก Zastrow: 146-148)

- อาณาเขตของบุคคลอันเคยหรือใกล้ชิด (Intimate Zone) อาณาบริเวณนี้จะเริ่มตั้งแต่การสัมผัสเนื้อตัวร่างกาย ไปจนถึงระยะห่างประมาณ 18 นิ้ว ฟูตรอบตัวสมาชิกกลุ่ม ผู้ที่ถูกจัดให้อยู่ในอาณาเขตนี้ก็ได้แก่ สามี ภรรยา ลูก คนรัก ฯลฯ หรือเพื่อนสมาชิกซึ่งได้รับความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจจากสมาชิกนั้นๆ

- อาณาเขตส่วนบุคคล (Personal Zone) ได้แก่ ระยะห่างตั้งแต่ 18 นิ้ว ฟูต ไปจนถึง 4 ฟูต รอบตัวคนเรา หรือระยะช่วงแขน ซึ่งจัดเป็นอาณาเขตเฉพาะของสมาชิกกลุ่มแต่ละคน

- อาณาเขตเข้าสังคม (Social Zone) มีระยะห่างประมาณ 4-12 ฟูต จากตัวคนเรา เป็นระยะที่สมาชิกกลุ่มมักจะใช้ติดต่อเรื่องต่างๆ

- อาณาเขตสาธารณะ (Public Zone) ได้แก่ ระยะห่างจากตัวสมาชิกออกไป 12 ฟูต เป็นระยะห่างที่กลุ่มใช้ในการจัดกิจกรรมที่เป็นทางการ เช่น การบรรยาย อภิปราย ฯลฯ

- อาณาเขตที่บุคคลครอบครองหรือแสดงความเป็นเจ้าของ (Territoriality) ได้แก่ สถานที่หรือสิ่งต่างๆ ที่สมาชิกกลุ่มรู้สึกเป็นเจ้าของหรือครอบครองอยู่ และมักจะแสดงถึงสถานภาพของสมาชิกร่วมด้วย เช่น ยานพาหนะ โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งประจำ ที่นั่งในการประชุมหรือพบปะหรือทำกิจกรรม ห้องทำงาน ฯลฯ

- การสัมผัส (Haptics) การสัมผัสเพื่อแสดงถึงคุณค่า ความเข้าใจ กำลังใจ หรือมิตรภาพ เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ทั้งยังมีนัยทางวัฒนธรรมด้วย (Zastrow: 143-144) หากสมาชิกกลุ่มมีการสัมผัสแต่ต้องกันอย่างสอดคล้องกับวัฒนธรรมและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ระหว่งกัน ก็จะทำให้กลุ่มดำเนินไปด้วยดี เช่น การปลอบโยนด้วยการสัมผัสเบา การจับมือในระหว่งสมาชิกผู้หญิง การผลักดันนวดร่างกายระหว่งสมาชิกเพศเดียวกันขณะพักทำกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการ เป็นต้น

- การใช้กาละ (Chronemics) หมายถึง การใช้เวลา การให้คุณค่ากับเวลาของสมาชิกและของกลุ่ม ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นและมีผลต่อพฤติกรรม ปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึก ความคิดเห็นของสมาชิกและของกลุ่ม

- การใช้วัตถุต่างๆ (Artifacts) ของสมาชิกและกลุ่ม เช่น การแต่งกาย การใช้เครื่องประดับของสมาชิก การตกแต่งสถานที่จัดกลุ่ม ห้องประชุมของกลุ่ม ฯลฯ ก็จะมีผลต่อพฤติกรรม ปฏิสัมพันธ์ ความคิดความรู้สึกทั้งของสมาชิกและของกลุ่มได้เช่นกัน

ในการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดภายในกลุ่มนั้น นักสังคมสงเคราะห์ควรตระหนักว่า แม้จะมีสมาชิกกลุ่มเพียงคนเดียวที่กำลังพูดอยู่ แต่สมาชิกคนอื่นๆ ที่เหลือในกลุ่มก็กำลังส่งภาษาที่ไม่ใช้คำพูดอยู่ตลอดเวลา จึงควรจะทราบหลักการที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด ซึ่งแปลความหมายได้ยากกว่าคำพูด ดังนี้ (Garlanes, et al. 1997: 73)

- สัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดมักจะมีคลุมเครือ จึงต้องแปลความหมายของมันภายในบริบทนั้นๆ ให้สัมพันธ์กับคำพูดที่สมาชิกผู้ส่งสัญญาณซึ่งไม่ใช้คำพูดพูดออกมาเสมอ

- คนเราไม่สามารถจะหยุดส่งสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดได้ แม้ว่าจะกำลังพูดอยู่ก็ตาม หรือแม้ไม่พูดอะไร ก็หมายถึงกำลังส่งสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดอยู่เช่นกัน

- เมื่อสารที่เป็นคำพูดและไม่ใช้คำพูดขัดแย้งกัน คนส่วนใหญ่มักจะเชื่อสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดเสมอ

โดยทั่วไปคนเรามักจะติดต่อสื่อสารกันโดยใช้คำพูดควบคู่กันไปกับการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดซึ่งมีอยู่มากมายหลายลักษณะ ด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ กันเสมอ เช่น เน้นย้ำ เสริม หรือขยายความคำพูดให้กระจ่างชัดขึ้น หรือแสดงเจตนาของผู้พูด หรือแสดงความขัดแย้งกับคำพูดของตนเอง (Applbaum, et al. 1979: 61-62) นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องทำความเข้าใจกับการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ประเภทนี้ที่สมาชิกในกลุ่มแสดงออกต่อกันและกัน และต่อนักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มทำความเข้าใจกับการติดต่อสื่อสารทั้งที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและมีประสิทธิภาพโดยมีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้ต่างๆ ระหว่างกัน โดยเสรี ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการมีประสิทธิภาพของกลุ่ม (Shaw 1976: 138) และการนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม เนื่องจากการติดต่อสื่อสารจัดว่าเป็นหัวใจของกระบวนการภายในกลุ่ม

นักสังคมสงเคราะห์พึงทำความเข้าใจและส่งเสริมสมาชิกกลุ่มให้ทำความเข้าใจว่า การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดก็เช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบใช้คำพูดคือมีความเป็นสัญลักษณ์สูงมาก จึงไม่อาจให้ความหมายของภาษาที่ไม่ใช้คำพูดอย่างแน่ชัดได้ เพราะจะขึ้นอยู่กับหลายๆ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทั้งผู้ส่งและผู้รับสัญญาณ/สาร และบริบทแวดล้อม รวมทั้งผู้ที่อ่านหรือตีความสัญญาณ/สารนั้นๆ ซึ่งคนเราก็มาสารถที่จะอ่านหรือให้ความหมายภาษาที่ไม่ใช้คำพูดได้ทั้งขณะที่ตนเองมีจิตสำนึกหรือไม่มีจิตสำนึกก็ได้ นอกจากนี้ การที่ภาษาแบบไม่ใช้คำพูดล้วนแต่ก่อเกิดมาจากสรีระของพวกเรา เช่น เมื่อประหม่า คนเราจะหน้าแดง ก็ทำให้คนจำนวนมากเชื่อถือภาษาที่ไม่ใช้คำพูดมากกว่าภาษาพูด ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์และสมาชิกกลุ่มจึงต้องเข้าใจด้วยว่า การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดและการตีความพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดของพวกเรา มักจะได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมเป็นหลัก เช่น การอบรมขัดเกลา การคาดหวังจากผู้อื่น แนวปฏิบัติในสังคม ประสบการณ์ส่วนตัว ฯลฯ กลุ่มที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมจึงต้องคำนึงถึงประเด็นนี้ให้มาก (Keyton 1999: 36-37)

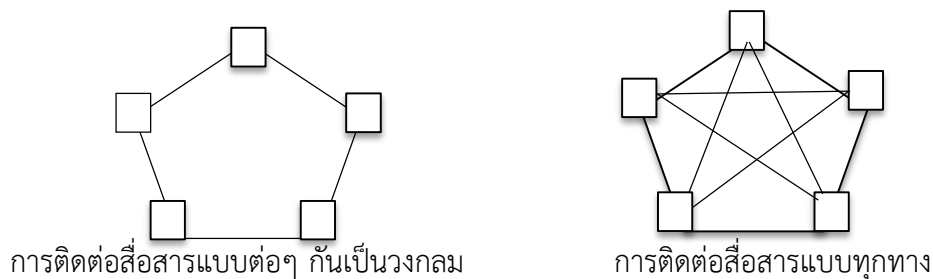
เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (Communication Networks) หมายถึงแบบแผนการปฏิสัมพันธ์หรือการไหลเวียนของสารในระหว่างสมาชิกกลุ่มสองคนขึ้นไปหรือมากกว่า เครือข่ายนี้ นอกจากจะช่วยสร้างโครงสร้างของกลุ่ม ซึ่งเกิดขึ้นมาจากการที่สมาชิกคนใดคนหนึ่งในกลุ่มพูดคุยกับสมาชิกคนอื่นๆ แล้ว ก็ยังช่วยเสริมแรงให้บรรทัดฐานในกลุ่มเข้มแข็งขึ้นด้วย และกลุ่มแต่ละกลุ่มก็จะพัฒนาเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะของตนเองขึ้นมา โดยอาศัยปัจจัยสำคัญคือความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มด้วยกันและประเภทของกิจกรรมหรืองานที่กลุ่มทำ ซึ่งลักษณะเฉพาะของเครือข่ายการติดต่อสื่อสารของกลุ่ม อาจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทกว้างๆ คือ แบบกระจาย (Decentralized) และแบบรวมศูนย์ (Centralized) (Keyton: 80) ดังนี้

เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบกระจาย เป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่เชื่อมถึงกันได้ทุกช่องทาง หรือเรียกได้ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้างที่ปราศจากข้อจำกัดในการสื่อสารระหว่างสมาชิกแต่ละคนของกลุ่ม กลุ่มส่วนใหญ่จะมีปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะนี้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเปิดกว้างให้มีการสื่อสารกันได้มากที่สุด แต่ก็อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ท่วมท้น (Communication Overload) ขึ้นได้ ซึ่งหมายถึงมีการติดต่อสื่อสารกันจากหลายๆ แหล่งมากเกินไปและซับซ้อนเกินไป จึงทำให้สารต่างๆ เกิดการแข่งขันกันเองบ้าง ขัดแย้งกันเองบ้าง หรือไม่อาจเกิดความกดดันและสับสนขึ้น ฉะนั้น เมื่อใดก็ตามที่มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้าง แต่ไม่มีการติดตามดูแลการสื่อสารนี้เพียงพอ ก็อาจทำให้เกิดกลุ่มย่อยๆ ขึ้นได้ง่าย และทำให้ประโยชน์ของ

การติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้างลดน้อยลงไป (Keyton: 81)

นอกจากการติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้างแล้ว เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบกระจายอีกประเภทหนึ่ง ก็ได้แก่การติดต่อสื่อสารแบบต่อๆ กันเป็นวงกลม (Relay Circle) ซึ่งเป็นการที่สมาชิกกลุ่มคนหนึ่งสื่อสารไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่ง แล้วจึงมีการสื่อสารต่อๆ กันไปจนกระทั่งสมาชิกทุกคนได้รับสารนั้นๆ การติดต่อสื่อสารแบบนี้อาจทำให้สมาชิกคนหนึ่งคนใดในกลุ่มต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อสารนั้นก็ได้อาจเป็นผู้ควบคุมสารนั้นๆ ว่าจะถูกส่งต่อไปยังคนอื่นๆ อย่างไรก็ได้ ซึ่งปกติแล้ว เรามักจะไม่พบการติดต่อสื่อสารแบบนี้จากการสนทนาระหว่างสมาชิกในกลุ่ม แต่จะพบได้จากการสนทนาแบบนอกรอบในกลุ่ม (Keyton: 81) ดังแผนภูมิที่ 1 ต่อไปนี้

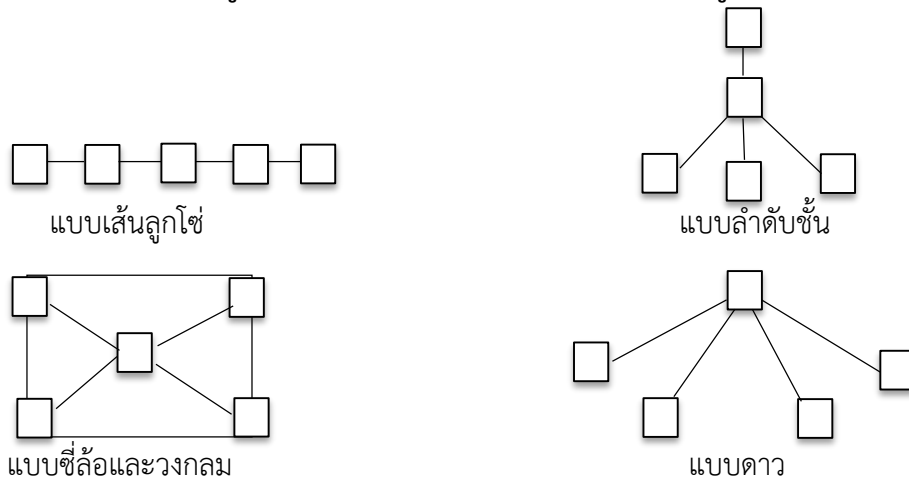
แผนภูมิที่ 1 เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบกระจาย



ที่มา: Keyton 1999: 80

เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบรวมศูนย์ เป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบที่พบข้อจำกัดในการที่สมาชิกคนหนึ่งจะพูดคุยกับสมาชิกอีกคนหนึ่งในกลุ่ม เนื่องจากสมาชิกคนหนึ่งหรือสองคนเป็นผู้ที่ทำให้เกิดข้อจำกัดนี้ขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกในกลุ่มบางคนมีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นๆ น้อยเกินไป (Communication Underload) หมายถึงสารที่ถูกส่งออกไปจะมีไม่บ่อยครั้งนัก และจะเป็นแบบพื้นๆ ทำให้สมาชิกกลุ่มที่พบกับสถานการณ์นี้อาจจะรู้สึกว่ตนเองถูกตัดออกไปจากกลุ่ม ตัวอย่างของเครือข่าย การติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็เช่น แบบดาว (Star) ซึ่งสมาชิกเพียงคนเดียวเป็นผู้ควบคุมสารนั้นๆ ไม่ให้ถูกส่งต่อไปยังสมาชิกคนอื่นๆ และจะทำให้เกิดการควบคุมสารค่อนข้างมาก แม้ว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นประโยชน์ในกรณีที่กลุ่มมีการตัดสินใจไปแล้ว และสมาชิกก็ได้รับมอบหมายหน้าที่ไปแล้วก็ตาม แต่ถ้าหากกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารด้วยแบบแบบนี้มากเกินไป วัตถุประสงค์ของกลุ่มก็จะไม่ถูกสร้างขึ้น แบบต่อมาคือ แบบลำดับ (Hierarchical) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบนี้ใช้กันมากในระบบราชการหรือในการปฏิบัติงานที่มีการจำแนกตำแหน่งตามลำดับชั้น ซึ่งจะทำให้พบว่าการพึ่งพาอาศัยระหว่างสมาชิกกลุ่มถูกจำกัดให้น้อยลงและวัตถุประสงค์ของกลุ่มก็จะลดลงตามไปด้วย สำหรับแบบซี่ล้อและวงล้อ (Spoke - and - wheel) เป็นเครือข่ายที่มีการติดต่อสื่อสารที่รวมศูนย์น้อยกว่าสองแบบแรก เนื่องจากสมาชิกกลุ่มสามารถติดต่อสื่อสารกันตัวเอง แต่ก็มีผลคล้ายคลึงกับการติดต่อสื่อสารแบบต่อๆ กันเป็นวงกลมที่กล่าวมาแล้ว ลักษณะการสื่อสารแบบนี้ก็เช่นการประชุมของคณะกรรมการ ซึ่งประธานกรรมการหรือกรรมการอาวุโสจะเป็นศูนย์กลางของการสนทนาหรือในกลุ่ม แบบสุดท้าย คือ แบบเส้นลูกโซ่ (Linear Chain) จะมีลักษณะศูนย์รวมมากที่สุด เพราะในเครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบนี้ สมาชิกผู้เริ่มต้นส่งสารจะขอให้สมาชิกที่อยู่ถัดจากตนส่งสารไปยังคนอื่นๆ จนครบทุกคน ซึ่งจะเหมาะกับการส่งข้อมูลข่าวสารแบบพื้นๆ เท่านั้น เนื่องจากสารที่ส่งไปอาจจะสับสนคลุมเครือหรือเจือจางลงไปก็ได้ (Keyton: 82-83)

แผนภูมิที่ 2 เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบรวมศูนย์



ที่มา: Keyton 1999: 81

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของเครือข่ายการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ลักษณะคือแบบกระจายและรวมศูนย์ตามแผนภูมิที่ 1 และ 2 นี้แล้ว นักวิจัยส่วนใหญ่ต่างก็เห็นพ้องกันว่า เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบรวมศูนย์ทั้ง 3 ประเภทแบบซี่ล้อและแบบวงกลม แบบลำดับ และแบบดาวจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ถ้าหากกลุ่มต้องที่จะพัฒนาทักษะในการนำกลุ่มและการเป็นผู้ตามในกลุ่มแล้ว ก็ควรจะใช้เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบกระจายให้มาก (Keyton 1999: 83)

ข. โครงสร้างบทบาท (Role structure)

โครงสร้างบทบาท (Role structure) หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มต่างก็ทำหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามสถานภาพหรือตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองมีพันธะอยู่กับกลุ่ม โดยอาจจำแนกบทบาทในกลุ่มได้ เป็น 2 ประเภท คือบทบาทของสมาชิกและบทบาทของผู้นำกลุ่ม

บทบาทของสมาชิก มีได้อย่างหลากหลาย บทบาทบางอย่างก็เกิดมาจากตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นทางการในกลุ่ม เช่น ประธาน รองประธาน เลขานุการ เกรียงกติก สมาชิก ฯลฯ ในขณะที่บทบาทบางอย่างก็เกิดจากกิจกรรมและงานที่กลุ่มทำ เช่น ในกลุ่มเล่นกีฬา สมาชิกก็จะสวมบทบาทตามประเภทของกีฬาที่เล่น ในกลุ่มที่ร่วมกันหาทุนมาเป็นสวัสดิการให้แก่สมาชิก สมาชิกก็จะสวมบทบาทต่างๆ กัน เช่น เป็นผู้จัดกิจกรรม ผู้เชิญชวนให้บริจาค ผู้ประสานงาน ผู้เก็บรักษาเงินและทรัพย์สิน ผู้จัดทำบัญชี ฯลฯ นอกจากนี้ บทบาทบางอย่างก็อาจเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ในระหว่างสมาชิก และอาจเป็นไปได้ทั้งในทางสร้างสรรค์ เช่น ยุติความขัดแย้ง ผู้ประนีประนอม หรือในทางทำลายก็ได้ เช่น เดียวกัน อาทิ เป็นผู้ก่อหวอด เป็นผู้คอยยุแหย่ (Garvin and Seabury 1984: 158-159)

เค. ดี. เบนน์ และ พี. ซีทส์ (K. D. Benne และ P. Sheats 1948) ได้จำแนกบทบาทของสมาชิกกลุ่มออกเป็น 3 ประเภท บทบาทแรก เป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของกลุ่ม ซึ่งทำให้กลุ่มประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือในงานที่กลุ่มทำร่วมกัน เช่น เป็นผู้ริเริ่ม ผู้มีส่วนร่วม ผู้จัดหา และให้ข่าวสารข้อมูล ผู้ขอความคิดเห็น ผู้ประสานงาน ผู้บันทึกรายงาน ผู้ประเมิน ฯลฯ บทบาทที่สอง เป็นบทบาทที่ช่วยก่อร่างสร้างกลุ่มและทำให้กลุ่มดำรงอยู่ต่อไป เช่น เป็นผู้ให้กำลังใจ ผู้ประสานประโยชน์ ผู้ประนีประนอม ผู้รักษากฎกติกา ผู้สังเกตการณ์ ฯลฯ และบทบาทสุดท้าย เป็นบทบาทที่สมาชิกเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง โดยพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองมากกว่าการช่วย

ให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย เช่น เป็นผู้ก้าวร้าว ผู้เป็นอุปสรรคขัดขวาง ผู้ครอบงำ ผู้รอรับแต่ความช่วยเหลือ ฯลฯ (Barker, et al. 1995: 46-49)

บทบาทของผู้นำกลุ่ม

บทบาทที่สำคัญของผู้นำกลุ่มอาจแบ่งแยกได้ 3 ประเภท (Garvin 1987b:690) คือ

(1) บทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานที่กลุ่มทำ เช่น เป็นผู้ให้และแสวงหาข่าวสารข้อมูลหรือข้อคิดเห็น ผู้ชี้แนะทิศทางให้แก่กลุ่ม ผู้สรุปข้อคิดเห็น ผู้ประสานงาน ผู้วิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาและสภาพการณ์ของกลุ่ม ผู้ประเมินผล

(2) บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ของกลุ่มซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ด้านสังคม อารมณ์ระหว่างกันของสมาชิกกลุ่ม (Zastrow 1987: 34-35) เช่น เป็นผู้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิก ผู้ลดความตึงเครียดในกลุ่ม ผู้อำนวยการความสะอาดในการติดต่อสื่อสาร ผู้สังเกตการณ์ กระบวนการกลุ่ม ผู้วางกฎกติกา ฯลฯ

(3) บทบาทอื่นๆ เช่น เป็นผู้วางแผน ผู้เชี่ยวชาญ ผู้แทนกลุ่ม ผู้ให้คุณให้โทษแก่กลุ่ม ผู้เป็นแบบอย่างในกลุ่ม ผู้รับแรงเสียดทานของกลุ่ม ฯลฯ

ค. โครงสร้างอำนาจ (Power Structure)

อำนาจ หมายถึง สมาชิกคนใดคนหนึ่งของกลุ่ม มีอิทธิพลต่อสมาชิกอื่นๆ ในการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มและการส่งเสริมกลุ่มให้ดำรงอยู่ต่อไป ซึ่งในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพนั้นสมาชิกกลุ่มแต่ละคนจะพลัดกันนำกลุ่ม ทั้งในด้านการทำงานที่ทำให้กลุ่มก้าวหน้าไปข้างหน้าและในการทำให้กลุ่มดำรงอยู่ต่อไป ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศด้านสังคม- อารมณ์ในหมู่สมาชิกกลุ่ม (Zastrow: 56) ส่วนอีกทัศนะหนึ่งได้จำแนกให้เห็นความแตกต่างระหว่างความหมายของอำนาจกับภาวะผู้นำ (Leadership) โดยเห็นว่า อำนาจคือความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะทำให้คนอื่นๆ ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นการเฉพาะ ส่วนภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยที่คนบางคนจะได้รับฉันทานุมัติให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนอื่นๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายของกลุ่ม ซึ่งจะเห็นได้ว่าอำนาจไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มเสมอไป เพราะคนบางคนในกลุ่มอาจใช้อำนาจในทางที่ขัดแย้งกับเป้าหมายของกลุ่มก็ได้ ในขณะที่ภาวะผู้นำจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และทั้งผู้นำกับสมาชิกกลุ่มต่างก็ให้การยอมรับภาวะผู้นำนี้ นอกจากนี้ ผู้นำก็ยังสามารถใช้อำนาจในการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำของตนเองได้ด้วย (Garvin and Seabury 1997:238)

อนึ่งโครงสร้างอำนาจนี้ไม่ได้หมายถึงแต่เพียงอิทธิพลที่สมาชิกกลุ่มมีต่อกันและกันเท่านั้นหากยังรวมถึงอิทธิพลที่นักสังคมสงเคราะห์มีต่อกลุ่มด้วย ซึ่งถ้าหากสมาชิกหรือนักสังคมสงเคราะห์ใช้อำนาจนี้ไปในหนทางที่ทำให้สมาชิกใช้เหตุและผล หรือทำให้การดำเนินงานกลุ่มมีประสิทธิภาพจนกระทั่งบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้ว ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องสมควร แต่ถ้าหากมีการใช้อำนาจนั้นไปในทางที่ทำให้สมาชิกกระทำการใดๆ ที่เบี่ยงเบนไปจากความต้องการของกลุ่ม มีการข่มขู่ ก้าวร้าว บังคับหรือทำร้าย ไม่ว่าจะเป็บทบาทหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์หรือสมาชิกด้วยกัน จนกระทั่งกลุ่มเสียหายแล้ว ก็ต้องถือว่าเป็นการใช้อำนาจนั้นไปในทางที่ไม่เหมาะสมไม่ควร (Garvin and Seabury 1984:158)

อำนาจภายในกลุ่มที่จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อสมาชิกมีฐานที่มาอย่างน้อย 5 ทางคือ

1) อำนาจที่เป็นไปในสิ่งตอบแทน (Reward power) เช่น ให้การยกย่องชมเชย อำนาจประเภทนี้จะให้ผลมากที่สุดก็ต่อเมื่อสมาชิกกลุ่มให้คุณค่ากับสิ่งตอบแทนนั้น ซึ่งต้องระมัดระวังไม่ให้สิ่งตอบแทนนั้นเป็นสินจ้างรางวัล

2) อำนาจที่เป็นการบังคับ (Coercive power) ซึ่งจะใช้เฉพาะในกรณีที่น่าเป็นที่น่าและไม่ใช่ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ความขัดแย้งในกลุ่ม เพราะอาจนำมาซึ่งความริ้วฉานภายในกลุ่มขึ้นก็ได้

3) อำนาจที่มีความชอบธรรม (Legitimate power) เช่น อำนาจของผู้นำกลุ่มที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มซึ่งเป็นที่ยอมรับของสมาชิกตราบเท่าที่ผู้นำไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขต

4) อำนาจที่เกิดจากการอ้างอิงหรือเลียนแบบ (Referent power) หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มยึดถือเอาผู้มีอำนาจในกลุ่มมาเป็นแบบอย่าง แล้วประพฤติตนปรับเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดให้เหมือนกับบุคคลผู้นั้น

5) อำนาจที่เกิดจากความเชี่ยวชาญ (Expert power) หมายถึง การที่ผู้นำกลุ่มมีความรู้มีความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ เหนือกว่าสมาชิกคนอื่นๆ จึงเป็นที่ยอมรับนับถือของสมาชิก (Zastrow 1987:57-59 และ Forsyth 1990:209)

ในสังคมไทยนั้น นอกจากอำนาจข้างต้นแล้ว อำนาจที่คนทั่วไปทั้งกลุ่มยอมรับ ก็ยังมีฐานที่มาจากแหล่งอื่นๆ อีกด้วย เช่น อำนาจที่เกิดจากคุณงามความดี บารมีคุณธรรมที่บุคคลสั่งสมอบรมตนเองมา อำนาจที่เกิดจากชาติตระกูล ยศถาบรรดาศักดิ์ หรืออำนาจที่เกิดจากความมั่งคั่งไพบุลย์ของโภคทรัพย์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อกลุ่มและการดำเนินงานของกลุ่ม ที่นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานกับกลุ่ม

ประเด็นสำคัญที่สัมพันธ์โดยตรงกับโครงสร้างอำนาจของกลุ่ม ซึ่งสมควรจะได้กล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ก็คือภาวะของผู้นำในกลุ่ม (Leadership in groups) และผู้นำกลุ่ม (Group leader) โดยภาวะผู้นำในกลุ่มจะเป็นการแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้นำของสมาชิกกลุ่ม แต่ผู้นำกลุ่มจะหมายถึงผู้ได้รับมอบหมายจากกลุ่มให้เป็นผู้นำ (Zastrow 1987: 30) หรืออาจไม่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มอย่างเป็นทางการ แต่ได้รับการยอมรับนับถือจากสมาชิกให้เป็นผู้นำกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะได้กล่าวถึงนิยามภาวะผู้นำผู้นำ (กลุ่ม) และแนวคิดว่าด้วยภาวะผู้นำในลำดับต่อไป

ภาวะผู้นำกลุ่ม มีความหมายในแง่ที่เป็นกระบวนการ (Process) ที่ว่าเป็นกระบวนการ ก็หมายถึงการใช้อิทธิพล (ที่ไม่ใช่การบีบบังคับ) ในการนำกลุ่ม มีการประสานการทำกิจกรรมกลุ่ม มีการจัดระเบียบของสมาชิกกลุ่ม เพื่อจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายกลุ่ม และในแง่ **คุณสมบัติ (Property)** ส่วนคุณสมบัติ ก็หมายถึงชุดของคุณลักษณะหรือลักษณะต่างๆ ของบุคคลซึ่งเป็นที่รับทราบกันว่าสามารถจะใช้อิทธิพลดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จได้ (Stogdill 1974: 7 อ้างถึงใน Keyton 1999: 281) โดยนัยนี้ ภาวะผู้นำในกลุ่มจึงไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในตัวของผู้นำกลุ่มเอง หากแต่เป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้นำกลุ่มและสมาชิก หรือเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการระหว่างบุคคลที่อยู่ในกลุ่มนั่นเอง จึงอาจเรียกภาวะผู้นำกลุ่มได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่สมาชิกในกลุ่มต่างก็พึ่งพาอาศัยกันและกัน โดยต่างก็มีเป้าหมายร่วมกัน (Keyton: 282)

ผู้นำกลุ่ม หมายถึง บุคคลใดก็ตามในกลุ่มที่แสดงพฤติกรรมโดยการใช้อิทธิพลระหว่างบุคคลเพื่อช่วยให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (Galanes, et al.1997: 141) ผู้นำกลุ่มจึงอาจ

เป็นได้ทั้งผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่ม (Designated leader) ซึ่งเป็นผู้นำที่ชอบธรรมของกลุ่ม และผู้นำที่ปรากฏขึ้นมาภายหลัง (Emergent leader) ซึ่งมีความหมายว่า ในระยะแรกๆ ผู้นำประเภทนี้ก็ดูไม่แตกต่างจากสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มนัก แต่เมื่อเวลาผ่านไป ก็แสดงความเป็นผู้นำอย่างไม่เป็นทางการออกมาทีละน้อยๆ จนกระทั่งสมาชิกคนอื่นๆ พากันให้คุณค่ากับความเป็นผู้นำของสมาชิกผู้นั้น (Galanes, et al.: 141)

ภาวะผู้นำและผู้นำ ไม่เพียงแต่นักวิชาการจากโลกตะวันตก ปัญญาชนไทยจำนวนมากหนึ่งก็ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำและผู้นำไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) เห็นว่าภาวะผู้นำ ก็คือคุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ความสามารถของบุคคล ที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานกัน และพากันไปสู่จุดหมายที่ดีงาม (อ้างอิงใน สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และสุทธิลักษณ์ สมิตะสิริ 2541: 3-4)

ประเวศ วะสี เห็นว่า **ผู้นำ** คือผู้ที่สามารถก่อให้เกิดสังคมมีจุดหมายร่วมกันและรวมพลังกันปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามจุดหมาย (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และสุทธิลักษณ์ สมิตะสิริ: 43) ซึ่งหากตีความในบริบทของผู้นำกลุ่มแล้ว ผู้นำก็คือผู้ที่สามารถก่อให้เกิดกลุ่มมีจุดหมายร่วมกัน และรวมพลังกันปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามจุดหมายของกลุ่มนั่นเอง

อานันท์ ปันยารชุน นิยามคำว่า **ผู้นำ** ว่า ผู้นำไม่ใช่ผู้ที่จะนำคนอื่น แต่ผู้นำที่ดีคือผู้ที่ผู้อื่นอยากเดินตาม (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และสุทธิลักษณ์ สมิตะสิริ: 26)

แนวคิดด้วยผู้นำ (Approaches to leadership)

โจแอน คีตัน (Joann keyton 1999: 288-307) ได้จำแนกแนวคิดที่อธิบายการเป็นผู้นำของกลุ่มนับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ว่ามี 3 แนวคิดหลักๆ ดังนี้คือ

(1) แนวคิดสากลว่าด้วยภาวะผู้นำ (Universal Approaches to leadership)

เป็นแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำที่นำมาใช้กันจนเป็นสากล ซึ่งแบ่งออกเป็นแนวคิดย่อยๆ อย่างน้อย 3 แนวคิดคือ

-แนวคิดลักษณะผู้นำ (Leadership Traits) เป็นแนวคิดแรกๆ เกี่ยวกับผู้นำที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้นำในประวัติศาสตร์ที่ประสบความสำเร็จ โดยเสนอว่ามีคุณลักษณะส่วนบุคคลจำนวนหนึ่งที่ทำให้ปัจเจกก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำในกลุ่มได้และมีข้อสันนิษฐานว่า การเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ไม่อาจพัฒนาขึ้นมาภายหลังได้ ซึ่งหมายความว่าถ้าหากบุคคลคนหนึ่งไม่เกิดมาด้วยคุณลักษณะบางอย่างตั้งแต่เกิดแล้ว ก็เกือบจะเป็นไปไม่ได้เลยที่บุคคลนั้นจะกลายมาเป็นผู้นำ (Keyton: 288) ทำให้แนวคิดนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า แนวคิดผู้นำชายหรือหญิงที่ยิ่งใหญ่ (The Great Man or Woman) (Zastrow 1987: 30) คุณลักษณะของผู้นำประเภทนี้ก็เช่น ลักษณะทางกายภาพ (เช่น รูปลักษณ์) ทักษะและความสามารถ (เช่น สติปัญญา วิจารณ์ญาณ) ลักษณะทางสังคม (เช่น การให้ความร่วมมือ การได้รับความนิยม การมีวาทีศิลป์) บุคลิกภาพ (เช่น มีความรับผิดชอบอดทน เชื่อมั่นในตนเอง) (Keyton 1999: 289)

-แนวคิดภาวะผู้นำแบบการหน้าที่ (Functional Leadership) แนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดเรื่องบทบาท โดยเสนอว่าภาวะผู้นำจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งในกลุ่ม เข้ามาทำหน้าที่รับผิดชอบในฐานะผู้นำกลุ่มเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มและเหตุที่แนวคิดนี้ถือว่าเป็นสากลก็เพราะเสนอว่าไม่ว่าบุคลิกภาพของสมาชิกกลุ่มหรือตัวสมาชิกจะแตกต่างกันอย่างไร ไม่ว่าจะกลุ่มหรือ

งานของกลุ่มจะแตกต่างกันอย่างไร ผู้ที่เป็นผู้นำก็ต้องแสดงพฤติกรรมชุดเดียวกันนั้นออกมา พฤติกรรมชุดนี้มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือการหน้าที่ด้านงานที่กลุ่มทำ (Task functions) หมายถึงการช่วยให้กลุ่มทำงานเป็นผลสำเร็จ และด้านความสัมพันธ์ในกลุ่ม (Relational functions) หมายถึงการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีภายในกลุ่ม

- แนวคิดที่ว่าด้วยแบบแผนการนำ (Leadership Styles) เนื่องจากยังคงมีมุมมองที่แตกต่างกัน อยู่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระในแนวคิดนี้ จึงจะได้เสนอแนวความคิดที่แตกต่างกันดังกล่าวในที่นี้รวม 2 แนวคิด

แนวคิดแรกนำเสนอโดยเคิร์ต เลวิน อาร์. ลิพพิท และอาร์. เค. ไวท์ (Kurt Lewin, R. Lippitt and R.K. White อ้างถึงใน Zastrow 1987: 31-33) ซึ่งได้จำแนกผู้นำออกเป็น 3 ประเภทคือ

-ผู้นำแบบอำนาจนิยม (Authoritarian Leaders) เป็นผู้นำที่มีอำนาจเบ็ดเสร็จมากกว่าผู้นำแบบประชาธิปไตย เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย นโยบาย แผนงานขององค์กรหรือกลุ่มและกิจกรรมของสมาชิกกลุ่ม เป็นผู้ให้รางวัลและลงโทษสมาชิกในกลุ่ม ทั้งยังทราบขั้นตอนการจัดกิจกรรมของกลุ่มเป็นอย่างดี โดยทั่วไป ผู้นำประเภทนี้มักจะมีประสิทธิภาพและมีความเด็ดขาด แต่ก็พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มที่มีผู้นำแบบนี้ก็คือ สมาชิกอาจจะตอบสนองของกลุ่ม เช่น ช่วยกลุ่มคิด ตัดสินใจ ร่วมทำกิจกรรมเพราะความจำเป็น ไม่ใช่เพราะพันธกรณีร่วมกันที่จะทำเพื่อให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย ซึ่งการนำแบบนี้จะยังผลให้การทะเลาะวิวาทและทำร้ายกันแบบลับหลังในหมู่สมาชิกกลุ่มกลายเป็นเรื่องธรรมดา และนำไปสู่ความแตกแยกภายในกลุ่ม รวมทั้งยังอาจเกิดการแย่งชิงตำแหน่งในกลุ่ม ทำให้ขวัญ กำลังใจของมวลสมาชิกตกต่ำลงได้

-ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leaders) มีลักษณะตรงกันข้ามกับผู้นำแบบอำนาจนิยม ผู้นำแบบนี้จะหาทางให้สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทุกๆ เรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อกลุ่ม รวมทั้งพยายามที่จะกระจายความรับผิดชอบไปยังสมาชิก มากกว่าการรวบอำนาจไว้ที่ตนเอง ทำให้ผู้นำแบบประชาธิปไตยอาจจะถูกมองว่าตัดสินใจช้าและอาจทำให้กลุ่มยุ่งเหยิงได้ แต่บ่อยครั้งก็พบว่ากลุ่มมีประสิทธิผลมากกว่ากลุ่มประเภทอื่น เพราะการมีส่วนร่วมของสมาชิกจะทำให้เกิดการร่วมมือกันอย่างแข็งขัน ทำให้กลุ่มสนใจแก้ไขปัญหาคritical คือการเป็นปฏิปักษ์ระหว่างสมาชิก ความไม่พอใจที่มีต่อผู้นำกลุ่ม และการพัฒนาตัวสมาชิกเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม อุปสรรคประการหนึ่งของการมีผู้นำกลุ่มแบบนี้ก็คือ ความขัดแย้งที่เคยเกิดขึ้นหลังจากในกลุ่มที่มีผู้นำแบบอำนาจนิยม จะปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนเป็นประเด็นร่วมกันของกลุ่ม แต่เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มสามารถแก้ไขปัญหานี้ให้ลุล่วงไปได้ สมาชิกก็จะเกิดพันธกรณีร่วมกัน และเกิดแรงจูงใจที่จะช่วยกันแก้ไขมากกว่าจะปกปิดเอาไว้

-ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-Faire Leaders) ผู้นำแบบนี้จะมีส่วนร่วมน้อย และสนับสนุนทรัพยากรในปริมาณน้อยให้แก่กลุ่ม โดยทั่วไปสมาชิกกลุ่มมักจะถูกปล่อยให้ทำหน้าที่กันเองภายในกลุ่ม หรือดิ้นรนต่อสู้กับเรื่องต่างๆ ตามลำพัง ภายใต้การนำแบบนี้จึงเป็นการยากที่สมาชิกกลุ่มจะทำหน้าที่ได้อย่างดีที่สุดใน เว้นแต่กรณีที่สมาชิกกลุ่มต่างก็ตระหนักว่าตนเองนั้นมีพันธกรณีร่วมกันอยู่ ทั้งยังมีทรัพยากรที่จะดำเนินงาน โดยอาศัยบารมีหรืออิทธิพลของผู้นำกลุ่มน้อยที่สุด ตัวอย่างเช่น กลุ่มของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ซึ่งสมาชิกต่างก็มีความสามารถ มีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบและมีทรัพยากรเพียงพอที่จะดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้นำแบบเสรีนิยมจะมีความเหมาะสมมากกว่าแบบอื่น

แนวคิดที่สอง โจแอน คีตัน (Keyton 1999: 292-293) มองภาวะผู้นำว่าเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่สังเกตเห็นได้ ด้วยการประเมินแบบแผนการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรมของผู้นำ แนวคิดนี้แบ่งออกได้เป็นหลายแนวคิดย่อยๆ แต่จะได้นำเสนอเฉพาะแนวคิดที่นำมิติทั้งสองประการของภาวะผู้นำแบบการหน้าที่คือ มิติด้านงานที่กลุ่มทำ ซึ่งเน้นความสำคัญของ “ผลผลิต” และมิติด้านความสัมพันธ์ในกลุ่ม ซึ่งเน้นความสำคัญของ “คน” มาผนวกรวมกับมิติแรงจูงใจในกลุ่ม ได้ผลออกมาเป็นการแจกแจงแบบแผนภาวะผู้นำออกเป็น 7 แบบด้วยกัน แบบแรกคือ ผู้นำประเภทที่ควบคุมให้การดูแลแนะนำสมาชิกในกลุ่มน้อยมาก โดยจะปล่อยให้สมาชิกทำงานกันเอง แบบที่สอง เป็นผู้นำที่มุ่งส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกด้วยตัวเอง และระหว่างสมาชิกกับผู้นำกลุ่ม เพราะคาดหวังว่าสัมพันธ์ภาพเชิงบวกนั้น เพียงพอที่จะจูงใจให้งานของกลุ่มประสบผลสำเร็จ แบบที่สาม เป็นผู้นำทางสายกลาง คือเน้นทั้งคนและงานแบบผสมผสานกัน แบบที่สี่ เป็นผู้นำที่เน้นให้สมาชิกกลุ่มปฏิบัติงานภายในกรอบอำนาจหน้าที่ที่ผู้นำกำหนดไว้ โดยมีการปรึกษาหารือกลุ่มน้อยมาก แบบที่ห้าเป็นการนำแบบปิตาธิปไตย คือใช้ทั้งอำนาจหน้าที่ผู้นำและใช้ทั้งความสัมพันธ์ที่ดี แต่ก็ไม่คงเส้นคงวากล่าวคือบางครั้งผู้นำก็ให้ความสำคัญกับสวัสดิการของสมาชิกมากเกินไป ขณะที่บางครั้งก็เรียกร้องให้สมาชิกทำตามที่ผู้นำต้องการ แบบที่หก เป็นผู้นำแบบฉกฉวยโอกาสที่ใช้แบบแผนปฏิสัมพันธ์กับสมาชิก ให้เป็นไปในแนวทางที่จะตอบสนองประโยชน์ส่วนตนของผู้นำ และแบบสุดท้าย เป็นแบบผู้นำหมู่คณะ ซึ่งถือกันว่าเป็นแบบที่ดีที่สุด ผู้นำประเภทนี้จะให้ความสำคัญในลำดับสูงแก่ทั้งคนและงาน นั่นก็คือผู้นำและสมาชิกกลุ่มต่างก็ทำงานร่วมกันเพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้เกิดมาตรฐานการทำงานที่ดีเลิศ ในขณะที่เดียวกัน ก็ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีด้วย โดยที่สมาชิกจะมีส่วนร่วมและมีพันธกรณีต่อกันในรูปของหมู่คณะ (Keyton:293-294)

(2) รูปแบบภาวะผู้นำตามเหตุการณ์ (Contingency Approaches to leadership)

แนวคิดนี้เสนอว่าผู้นำกลุ่มจะเลือกแบบแผนการนำที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ มากที่สุดและแม้จะแบ่งออกได้ในหลายแนวคิด แต่ในที่นี้จะกล่าวเพียง 2 รูปแบบเท่านั้นคือ

-รูปแบบภาวะผู้นำตามเหตุการณ์ (Contingency Model of leadership) รูปแบบนี้มองว่าผู้นำสามารถเลือกแบบแผนการนำที่ดีที่สุดจาก 3 เหตุการณ์ต่อไปนี้คือ 1) ความสัมพันธ์ในกลุ่มถ้าหากผู้นำสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกในกลุ่มสมาชิกให้ความเชื่อถือแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องได้รับอำนาจจากองค์กรหรือจากแหล่งใดๆ มาสนับสนุนอีก 2) การจัดระบบในกลุ่ม ถ้าหากสมาชิกได้รับการจัดสรรอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน เป็นธรรมและกลุ่มมีการจัดระบบงานที่มีคุณภาพสูงแล้ว ผู้นำก็อาจไม่จำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่ที่ติดมากับตำแหน่งในกลุ่มเท่าใดนัก และ 3) อำนาจในกลุ่มที่ติดมากับตำแหน่งหน้าที่ในกลุ่ม ผู้นำสามารถลดหรือเพิ่มอำนาจประเภทนี้ให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มได้โดยสรุป รูปแบบนี้เห็นว่าประสิทธิภาพของผู้นำกลุ่มจะขึ้นอยู่กับแบบแผนการนำของผู้นำกลุ่มว่าจะให้ เป็นไปในลักษณะไหน โดยที่พฤติกรรมของผู้นำกลุ่มจะสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามเงื่อนไขและสิ่งแวดล้อมของกลุ่ม (ดัดแปลงจาก Keyton:294-295)

- รูปแบบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership Model) รูปแบบนี้เห็นว่าภาวะผู้นำจะมีรากฐานมาจาก 1) แนวทางในการทำงานที่ผู้นำกำหนดขึ้นมา 2) ปริมาณของการเกื้อหนุนด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มที่ผู้นำมีให้กับสมาชิก และ 3) ระดับความพร้อม (หรือความสามารถ

และเจตนาธรรม) ของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานของกลุ่มประสบผลสำเร็จ กล่าวโดยสรุป รูปแบบนี้เสนอว่าแบบแผนการนำแต่ละอย่างจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับผู้นำกลุ่มว่าสามารถจะเลือกแบบแผนการนำแบบใดที่เห็นว่าเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ มาใช้กับกลุ่ม (ดัดแปลงจาก Keyton:295-296)

(3) ภาวะผู้นำที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

จัดเป็นแนวคิดล่าสุดที่เพิ่งได้รับความนิยมเมื่อไม่นานมานี้ โดยมองว่าผู้นำที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่สมาชิกกลุ่มได้ เป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ซึ่งจะเป็นแนวทางให้สมาชิกก้าวไปสู่เป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม สามารถสร้างแรงบันดาลใจ จูงใจสมาชิกโดยใช้วาทศิลป์ ทำให้สมาชิกมองไกลกว่าประโยชน์ส่วนตนที่จะได้รับจากกลุ่มและสามารถสร้างสรรค์สติปัญญาให้สมาชิกกลุ่มตระหนักในปัญหาของกลุ่มและการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยไม่ต้องอาศัยอำนาจที่ได้มาจากตำแหน่งหน้าที่ในกลุ่มหรือรางวัลตอบแทนแต่อย่างใด แนวคิดนี้ยังเห็นด้วยกับคุณลักษณะความเป็นผู้นำที่ติดตัวมาตามธรรมชาติว่าจะทำให้ผู้นำเชื่อมั่นว่าตนเองมีศักยภาพและมีอุดมคติ ในขณะเดียวกัน แรงจูงใจของสมาชิกแต่ละคนก็จะมาจากความเชื่อมั่นของสมาชิกเอง และความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำกลุ่ม แต่ที่สำคัญที่สุดก็คือ ผู้นำประเภทนี้จะให้ความสนใจสมาชิกกลุ่มแต่ละคนเป็นพิเศษ จึงปฏิบัติต่อสมาชิกแต่ละคนแตกต่างกันไปตามความจำเป็นและความสามารถของสมาชิกดังกล่าว อีกทั้งแนวคิดนี้ยังเน้นศักยภาพของผู้นำในหลายๆ ด้านอีกด้วย เช่น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านงานที่กลุ่มทำ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ด้านเทคนิควิชาการ (สรุปความจาก Keyton:301-306)

อนึ่ง ในเรื่องของโครงสร้างอำนาจนี้ นักสังคมสงเคราะห์ควรจะใช้วิธีการทำงานแบบยืดหยุ่น กล่าวคือมีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับเงื่อนไขและบริบทของกลุ่ม สำหรับบางกลุ่มก็ควรนำแนวคิดหลังสมัยใหม่ที่เกี่ยวพันกับอำนาจมาปรับใช้ โดยเฉพาะค่านิยมที่นักสังคมสงเคราะห์จะมีความเสมอภาคเชิงอำนาจกับสมาชิกกลุ่ม ด้วยการช่วยให้กลุ่มเข้าใจว่าอำนาจมีอยู่ทุกแห่งแหล่งที่ไม่มีใครที่จะครอบครองอำนาจไว้ได้อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด สมาชิกกลุ่มและนักสังคมสงเคราะห์จึงควรสำรวจตรวจตราและประเมินอยู่เสมอว่าอำนาจในกลุ่มทั้งของนักสังคมสงเคราะห์และสมาชิกกลุ่มมีที่มาอย่างไร ส่งผลกระทบอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะทำให้การใช้อำนาจนั้นเป็นไปในทางบวกและส่งเสริมให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ง. โครงสร้างสังคมมิติ (Sociometric Structure)

สังคมมิติอาจเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นโครงสร้างความพอใจระหว่างกัน (Affectional Structure) ของสมาชิก ซึ่งหมายถึงแบบแผนการเลือกของสมาชิกกลุ่ม ว่าคบหาหรือไม่คบหาเพื่อนสมาชิกคนใดในกลุ่ม ทำให้เกิดการดึงดูดเข้าหากันและกัน หรือปฏิเสธกันและกัน เกิดความชอบ (Like) และไม่ชอบ (Dislike) เพื่อนๆ ในกลุ่ม หรืออาจมองได้ว่าเป็นการดึงดูดหรือปฏิเสธ/ผลักไสกันระหว่างสมาชิกกลุ่มก็ได้เช่นกัน (Garvin 1987b: 690 และ Garvin and Seabury 1984: 158) เมื่อสมาชิกใช้เวลาในกลุ่มผ่านไประยะหนึ่ง สมาชิกบางคนก็อาจเป็นที่น่าดึงดูดใจสำหรับสมาชิกบางคน ขณะที่สมาชิกบางคนก็อาจรู้สึกไม่ถูกชะตาไปกับสมาชิกอีกบางคน จึงเกิดความรู้สึกเชิงต่อต้านขึ้น ซึ่งความรู้สึกทั้งบวกและลบเหล่านี้อาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ และปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดสมาชิกเข้าหากันก็มักจะ ได้แก่ ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ความเป็นเพศของสมาชิก เป็นต้น ทำให้สมาชิกที่

มีลักษณะคล้ายคลึงกันจะรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนมกันง่ายกว่าผู้ที่มีคุณลักษณะต่างกัน (Garvin and Seabury 1997: 237) ซึ่งการดูตึง/ปฏิเสธกันและกันนี้จะนำไปสู่ปรากฏการณ์สำคัญ 2 ประการของกลุ่มคือ การแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มย่อย (Subgroup or Cliques) ซึ่งสมาชิกในกลุ่มย่อยก็มักจะมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ ในกลุ่มย่อยของตนมากกว่าในกลุ่มใหญ่กับการแยกตัวออกมาของสมาชิกที่ไม่ผู้จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในกลุ่มมากนัก (ดูรายละเอียดของสังคมมิติในแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มในบทที่ 7)

นักสังคมสงเคราะห์สามารถศึกษาในกลุ่มย่อย และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่แสดงออกมาในลักษณะของการชอบ/ไม่ชอบ การยอมรับ/ปฏิเสธกันและกันในบรรดาสมาชิกกลุ่มได้จากการสังเกตและการใช้ผังสังคมมิติมาศึกษาในกลุ่มในลักษณะที่เป็นความลับ โดยที่สมาชิกกลุ่มต่างก็ไม่ทราบผลการศึกษาจึงจะไม่ส่งผลกระทบต่อสมาชิกกลุ่ม

จ. โครงสร้างการแบ่งงานภายในกลุ่ม

โครงสร้างการแบ่งงานในกลุ่ม (Division of Labour Structure) หมายถึง การที่กลุ่มแบ่งงานและมอบหมายให้สมาชิกรับผิดชอบเป็นการเฉพาะกิจหรือถาวร (โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น เพศ อายุ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ฯลฯ) ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยนักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มควรจะร่วมกันประเมินร่วมกันดูว่า กลุ่มมีเกณฑ์ในการแบ่งสรรภาระหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง มีความยุติธรรมมากน้อยเพียงใด มีการผลัดการเปลี่ยนหมุนเวียนกันหรือไม่อย่างไรภาระไปตกหนักแก่ใคร หรือใครที่มีภาระรับผิดชอบน้อยกว่าคนอื่นๆบ้าง แล้วช่วยกันจัดสรรภาระหน้าที่เสียใหม่ให้เกิดความเป็นธรรมภายในกลุ่ม

การแบ่งงาน (Division of work) หมายถึง การแยกงาน คือ การจัดขอยงานที่เป็นภาระหน้าที่ออกเป็นส่วนๆ เพื่อแบ่งแยกการทำงานตามลักษณะเฉพาะ (Specialization) และเพิ่มพูนฝีมือการทำงาน (Skill) ของคน หรือรวมหน้าที่การทำงานที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกันแล้วมอบงานนั้นๆ ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสามารถหรือความถนัดในการทำงานนั้นๆ โดยตั้งเป็นหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบ

การกำหนดหน้าที่ของงาน (Function) นั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์การหน้าที่การทำงานและภารกิจจึงหมายถึงกลุ่มของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติที่ต้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหน้าที่การทำงานจะมีอะไรบ้างและมีกี่กลุ่มขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์การ ลักษณะขององค์การ และขนาดขององค์การด้วย

นักสังคมสงเคราะห์สามารถศึกษาในกลุ่มย่อยและความสามารถหรือความถนัดระหว่างสมาชิกที่แสดงออกมาให้บรรดาสมาชิกกลุ่มได้เห็นและใช้หลักการแบ่งงาน (Division of work) แบ่งงานให้สมาชิกกลุ่มได้ทำงานตามถนัดเพื่อกลุ่มจะได้ดำเนินไปสู่จุดหมายที่วางไว้ โดยที่สมาชิกกลุ่มต่างก็ทราบถึงหลักการแบ่งงาน (Division of work) จึงจะไม่ส่งผลกระทบต่อสมาชิกกลุ่ม