

K

ÖZHELY, HOGY MINDENNAP

társas helyzetben kell szerepeelnünk, viselkednünk a családban, a munkahelyen, a volán mögött vagy a metróban, a liftben, az óvodában vagy az iskolában, baráti körben, a kocsiban. Az is közhely, hogy mindezekben a helyzetekben bonyolult emberi viszonyok sűrű szövevénye vesz körül bennünket. Sajtjuk, hogy e helyzeteknek megvannak a maguk, jobbra réjtett, nyíltan nem megfogalmazott érintkezési játékszabályai, normái. Ezeket a játékszabályokat – ki jobban, ki kevesbé jól – mindannyian elsajátítjuk és használjuk, leggyagyobbírszt azonban öntudatlanul.

Noha már a téma sem nevezhető száraznak, a jeles magyar származású szociálpszichológus szellemes karikatúrák és érdeklésítő gyakorlatok segítségével teszi mondanivalóját még élvezetesebbé.

JOSEPH P. FORGAS (FORGÁCS JÓZSEF)

Budapesten született és iskoláit is itt végezte. A sydneyi Macquarie Egyetemen szerzett pszichológusi diplomát, majd ösztöndíjjal a Manicheim és később az Oxfordi Egyetemen tanult, doktorátusát is Oxfordban szerezte. Tizenkét könyve jelent meg és több mint száz tanulmány és tudományos cikkét publikált. Fő kutatási területe a kísérleti szociálpszichológia és ezen belül a társadalmi interakciók, továbbá az émocióknak a gondolkozásra és az itelkezésre tett hatásai. Munkáit komoly nemzetközi elismerés is jelzi:

- 1987 óta az ausztrál Tudományos Akadémia tagja,
- 1990-ben megkapta az oxfordi Egyetemtől a Tudományok Doktora címet,
- 1994-ben és 1999-ben elnyerte a német Alexander von Humboldt Alapítvány Kutatási díját,
- 1995-ben az Ausztrál Kutatási Alap különdíjazott kutatódíját kapta.

Főleg a sydneyi New South Walesi Egyetem sciencia professzora, de hosszabb időt töltött a stanfordi, az oxfordi, a heidelbergi és a gieseni egyetemeken. 1989 óta rendszeresen látogat Magyarországra is.



FORGÁCS JÓZSEF
(JOSEPH P. FORGAS)

A TÁRSAS ÉRINTKEZÉS PSZICHOLÓGIÁJA



0801.KO - KK Szahedjok
3C1.1 F 72
FORGAS, JOSEPH P
RS00653345



FORGÁCS JÓZSEF

A társas érintkezés pszichológiája

FORGÁCS JÓZSEF

**A társas érintkezés
pszichológiája**

KAIROSZ

című művek jelen kiadása
a Pergamon Books Ltd., Headington Hill Hall, Oxford OX3 0BW,
Anglia engedélye alapján jelent meg.

Illusztrációk

RICHARD JONES

Fordította

LÁSZLÓ JÁNOS

Kontrollszerezte és szakmailag ellenőrizte

CSEPELLI GYÖRGY

0801:KO - KK Szabadpalc
301.1 F 72 FS00653345

FORGAS, JOSEPH P.
A TÁRSAS ÉRINTKEZÉS PSZIC



1 2100381586089

Tizenkettedik kiadás



Tartalom

Előszó / 7

- 1 Bevezető: Az emberi interakciók pszichológiája / 11
- 2 Mások észlelése: a pontosság kérdése / 31
- 3 Az embereket olyannak látjuk, amilyenek elvárásaink velük kapcsolatban: burkolt személyiségelméletek / 49
- 4 A benyomás kialakítása / 71
- 5 Emberekkel kapcsolatos következtetések: attribúcióelmélet / 91
- 6 Enattribúciók: a saját viselkedés értelmezése / 115
- 7 Személyközi kommunikáció: hogyan használjuk a nyelvet? / 133
- 8 Nem verbális kommunikáció / 155
- 9 A nem verbális üzenetek változatai / 173
- 10 Az előnyös oldalak bemutatása: a benyomáseltetés / 199
- 11 Az emberi szociabilitás: kötődés és vonzalom / 223
- 12 A személyes kapcsolatok fejlődése / 247
- 13 Intim kapcsolatok / 275
- 14 Társas befolyásolás: konformitás, engedelmesség és vezetés / 295
- 15 Interakció a csoportban / 317
- 16 A társas interakció ökológiai, módszertani és alkalmazott vonatkozásai / 339
Jegyzetek / 359

ISBN 963 9137 71 5

© Joseph P. Forgas

© László János, Hungarian translation

Előszó

Aligha kell hangsúlyozni a fontosságát annak, hogy mind a magánéletünkben, mind a munkahelyünkön képesek legyünk az interakciók hatékony résztvevői lenni. Ez a könyv azoknak a készségeknek a szociálpszichológiájával foglalkozik, amelyek az emberek mindennapi interakcióiban szerepet játszanak. Jóllehet a személyek közötti viselkedés nagy része tudatos reflexió nélkül, automatikusan játszódik le, a viselkedés mögött meghúzódó pszichikus folyamatok rendkívül bonyolultak lehetnek. Ebben a könyvben szemügyre vesszük majd, hogyan észleljük és értelmezzük embertársaink viselkedését; hogyan formálunk benyomást társainkról; miként használjuk a verbális és nem verbális kommunikációt; szó lesz arról, hogyan keltünk kedvező benyomást; hogyan építünk olyan kapcsolatokat, melyekben örömről telik; szó lesz továbbá a kölcsönös befolyásolási folyamatokról és a csoportviselkedésről.

A fenti kérdések iránt az utóbbi időben széles körű érdeklődés mutatkozik. Miért érdekel egyre több embert a személyközi viselkedés? Az elmúlt két-három évszázadban lezajlott példátlan társadalmi, gazdasági és politikai változások kétségkívül fontos szerepet játszanak abban, hogy az iparosított tömegtársadalmakban sok ember számára egyre nagyobb gondot jelent a társas interakciókban való részvétel. Az emberekkel való kapcsolataink a korábbi időkhez képest bonyolultabbakká, kuszábbakká és specializáltabbakká váltak. Egyre több ember szenved az elszigeteltségtől és magányosságtól, egyre több ember számára okoz gondot, hogy örömet lelje az érintkezésben, és olyan személyes kapcsolatokat létesítsen, amelyekben támaszt nyer. Valamennyi országban hatalmas fejlődésen ment keresztül a „harmadik”, azaz a szolgáltatási szektor, s ez is arra utal, hogy az „emberi készségek” jelentősége megnövekedett a munkáink során gyakorolt egyéb készségeinkhez képest.

Az emberekkel való bánás jártassága ma nagyon sok ember munkájának lényeges része. Ez a tendencia a jövőben valószínűleg még gyorsulni is fog, amint a műszaki haladás egyre több embert szabadít föl, hogy a szolgáltató

szférában talájon állást, ahol az egyik legnagyobb igény a közvetlen emberi interakcióban való jártasság iránt nyilvánul meg.

Annak ellenére, hogy az interakciós készségek fontossága manapság nyilvánvaló, a társas interakció folyamatairól meglehetősen kevés megbízható ismeret áll rendelkezésre. Számos szakmai tanfolyamon, például a vezetőképzés, a jog, az egészségügy, a szociális gondozás, a kereskedelem és az oktatás területén is tanítanak olyan tárgyakat, amelyek a társas érintkezés pszichológiájával foglalkoznak. E könyv célja, hogy olvasmányos és közerthető áttekintést adjon a teljesség igénye nélkül azokról a szociálpszichológiai ismeretekről, amelyek a személyközi viselkedésről gyűltek össze. A könyvet elsősorban azon területek szakembereinek és leendő szakembereinek szánjuk, ahol a személyközi viselkedés ismerete lényeges. A könyv tehát használható tankönyvként is, de ugyanúgy szól a társas interakció iránt érdeklődő laikusokhoz is. Olvasásához nincs szükség előzetes pszichológiai ismeretekre, számos példa, gyakorlat, ábra és rajz könnyíti meg, hogy a különböző háttérismeretekkel rendelkező olvasók egyaránt megértsék. A könyvben mindvégig hangsúlyozzuk azt a szerepet, amelyet a bemutatott ismeretek a társas lét mindennapi problémáinak megoldásában töltenek be.

Az anyag bemutatása egyszerű és logikus sorrendet követ. Rövid történeti bevezetést követően (1. fejezet) a könyv első felében az interakció két alapvető összetevőjét vesszük szemügyre: a személyészlelést (2–6. fejezet) és a személyközi kommunikációt (7–10. fejezet). A könyv második felében bonyolultabb kérdéseket tárgyalunk: nevezetesen a személyes kapcsolatok természetét és fejlődését (11–13. fejezet), a társas befolyásolás folyamatait (14. fejezet) és a csoportokban folytatott interakciót (15. fejezet). A befejező fejezet különböző szálakat fog össze, a személyközi viselkedés ökológiai, módszertani és klinikai aspektusait tekintve át. A társas interakcióban gyakran van dolgunk a bonyolult benyomáskeltéssel, valamint értelmezési (attribution) és kommunikációs stratégiákkal. Ezekre a lényeges kognitív jártasságokra a könyvben mindvégig különös figyelmet fordítunk.

Ugyancsak erőteljesen hangsúlyozzuk a környező kultúra szabályozó szerepét az interakciós folyamatban. Társainkat kulturálisan érvényes sztereotípiák és személyprototípusok alapján észleljük, értékeljük, és ezek alapján formálunk benyomást róluk; mind szóbeli, mind pedig nem verbális üzeneteink jó része a megfelelő kulturális konvencióktól függ; a közeli személyes kapcsolatok kezdeményezése, fenntartása és lezárása a kulturális követelményekkel összhangban zajlik le. A hétköznapi interakció az a terep, ahol az emberek, akik egyetülálló módon képesek arra, hogy élményeiket elvonatkoztassák és szimbólumokkal fejezzék ki, egymással együttműködve megvalósítják a társadalmi valóság közös értelmezését. Az

interakciós helyzetek vagy epizódok közös reprezentációi viszont a hasonló jellegű interakcióban való viselkedést irányítják. Még az olyan „mélyen ülő” személyes tulajdonságoknak is, mint az énkép vagy az önbecsülés, társas eredetük van, amennyiben ezek azt tükrözik, hogy a társak hogyan látnak bennünket, és hogyan reagálnak ránk a közös interakciókban.

A legjobb ember természetesen lényegileg máris egészen jó szakembere a szociálpszichológiának. Kivétel nélkül valamennyiünknek sok és sokféle társas ismerettel kell rendelkezniünk, egyszerűen azért, hogy a köznap helyzetekben hatékonyan tudjunk közreműködni. E tudás nagy része azonban rendszerezetlen és burkolt. A könyvben bemutatásra kerülő pszichológiai kutatás nem kis mértékben azért érdekes, mert valami olyasmit helyez új megvilágításba, amit mindig is magunk körül látunk: hogyan boldogulnak az emberek egymással mindennapi életünkben.

Sok embernek és szervezetnek tartozom hálával, akik a könyv megírásában segítségemre voltak. A könyv nagyobb részét a nyugat-németországi Giessenben írtam, ahol a Giesseni Egyetem szociálpszichológia tanszékének vezetőjeként dolgoztam, valamint az egyesült államokbeli Stanford Egyetemen tett 1984-es látogatásom alkalmával. Mindkét intézménynek hálás vagyok a rendelkezésemre bocsátott berendezésekért és a segítségért. Klaus Fiedler, Renate Muenzigg, Stephanie Moylan és Gill Hewitt sokféle segítséget nyújtott a kézirat előkészítésében, valamint számos további kolléga olvasta és kommentálta a könyv különböző fejezeit. Néhány itt bemutatott vizsgálatot az Ausztrál Kutatási Támogatási Bizottság és a Német Kutatási Társaság támogatott anyagilag. Mindenekelőtt azonban feleségemnek, Letitiának vagyok hálás, aki egyéb elfoglaltságai közepette időt szakított arra, hogy minden egyes fejezetet többször is elolvasson és kijavítson. Végül pedig köszönettel tartozom négyéves fiamnak, Paulnak, aki az írás hosszú óráit követően a kikapcsolódás számos örömteli pillanattal ajándékozott meg. Talán mondanom sem kell, hogy a fent említett személyek vagy szervezetek közül senki sem tartozik semmilyen felelősséggel azért a könyvért, kivéve talán Pault.

Joseph P. Forgas, Sydney, 1985. május

Bevezető: Az emberi interakciók pszichológiája

1. Bevezető: Az emberi interakciók pszichológiája

- Mi a szociálpszichológia? / 11
 Szociálpszichológia és józan ész / 13
 A társas interakció múltja és jelene: történeti áttekintés / 17
 A társas jártasságok és a féltékenység / 19
 A társas interakció vizsgálati megközelítései / 21
 Az emberi interakció modelljei és a társas interakciók / 23
 Az emberi érintkezés tudományos elméletei / 26
 Néhány javaslat arra, hogyan használjuk ezt a könyvet / 28

Ez a könyv a hétköznapi emberi érintkezéstől szól, vagyis olyan témáról, ami a legtöbb embert érdekli. Az ébren töltött idő nagy részét más emberek társaságában töltjük. Valamennyiünk számára nagyon fontos, hogy interakcióinkban és személyes kapcsolatainkban örömmünk teljen, és sikereket érjünk el. Személyközi viselkedésünk nem tekinthető csupán magánéletünk egyik fontos részének. Egyre több ember dolgozik olyan területeken, ahol a más emberekkel folytatott interakciókra való képesség talán a legfontosabb alkalmassági követelmény. Amiképpen nő az egyes szolgáltatási szektorok gazdasági jelentősége, úgy válik egyre fontosabbá munkánkban is az emberekkel folytatott interakció képessége – az „emberi jártasságok” birtoklása.

Azt, hogy az emberek miként oldják meg az együttélés igencsak bonyolult feladatát, elsősorban a szociálpszichológia vizsgálja. Ebben a könyvben azokat az ismereteket fogjuk áttekinteni, amelyeket a szociálpszichológusok halmoztak fel a társas interakciók lehetővé tevő folyamatokról és jártasságokról. Olyan kérdésekkel fogunk foglalkozni, mint a személy-észlelés és a véleményalkotás az emberi cselekedetek rugóiról (attribúció); a szóbeli és nem verbális kommunikáció használata; az emberi társas kapcsolatok fejlődése és jellemzői; a személyközi befolyásolás, valamint a csoportviselkedés. Mindenekelőtt azonban vessünk egy pillantást arra a tudományra, amely a legközvetlenebbül foglalkozik a személyközi viselkedéssel: szőlünk néhány szót magáról a szociálpszichológiáról.

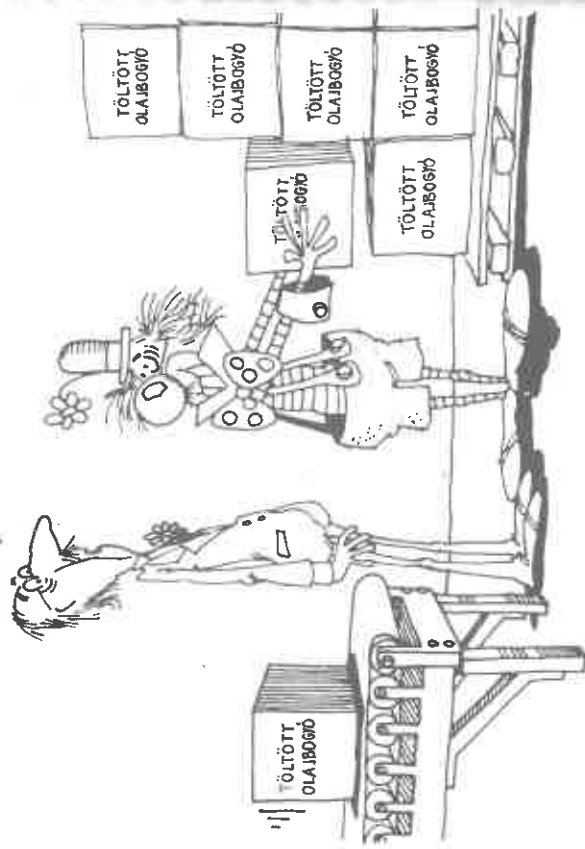
Mi a szociálpszichológia?

Az emberi társas viselkedés rejtelmeivel emberemlékezet óta foglalkoznak a filozófusok, művészek és mindennapi emberek. Az ókori klasszikus filozófusok, például Platon és Arisztotelész sok figyelmet szenteltek az olyan kérdéseknek, mint például: „Hogyan válik lehetővé a társas élet?” „Hogyan képesek az egymástól különböző egyének sikeresen együtt élni egy társadalomban?” „Milyen kormányzási forma felel meg legjobban az

ember »igazi természetének«, azaz a legalkalmasabb a társadalmi együttélésre?” Az ilyen kérdések ma is nyitva állnak, azonban a válaszokat már már nem a filozófiában keressük, és kevesen gondolják, hogy létezik az emberi természetnek egy olyan örök érvényű szemlélete, amelyet ha egyszer megértünk, kulcsául szolgál majd az egész társadalmi élet megértésének.

Napjainkban megpróbálunk tudományos módszerekkel közeledni ezekhez a problémákhoz. A pszichológián belül önálló tudományág – a szociálpszichológia – jött létre a társas-társadalmi viselkedés tanulmányozására. Egy Allporttól (1968) származó meghatározás szerint a szociálpszichológia azt vizsgálja, hogyan zajlanak le az emberi interakciók, és hogyan befolyásolja a társak tényleges vagy implikált jelenléte az emberek gondolatait, érzéseit, viselkedését vagy szándékait. Ebben a könyvben figyelmünket elsősorban a szociálpszichológiai kutatás azon eredményeire fogjuk fordítani, amelyek segítenek megmagyarázni, hogyan játszódnak le az emberi interakciók.

A szociálpszichológia nem az egyetlen tudomány, amely emberi interakciókkal foglalkozik. A szociológusok évtizedek óta foglalkoznak hasonló problémákkal annak érdekében, hogy megértsék a nagyobb léptékű társa-



Mit akarsz előlmi, Humphrey?

A személyközi viselkedésben való jártasság, különösen a nehéz helyzetek megoldásának képessége mind több ember, például kereskedők, vezetők, személyzeti ügyekkel foglalkozó tisztviselők, orvosok, a szociális ellátásban dolgozó emberek stb. munkájában egyre nagyobb szerepet játszik.

dalmi rendszerek működését. Mások, például a szociálantrópológusok általában kisebb társadalmak strukturáját, szokásait és kultúráját tanulmányozzák. Utóbbiak a kultúra és az interakciós folyamatok közötti érdekes kapcsolatokra hívták föl figyelmünket. Ezek a kapcsolatok a kulturális összehasonlító pszichológia érdeklődésére is számot tartanak (Bochner, 1981). A szociálpszichológia azonban legalábbis két vonatkozásban különbözik a szomszédos tudományterületektől.

Először is, a szociálpszichológia módszertana sokkal nagyobb hangsúlyt helyez a mennyiségileg is kifejezett leírásokra és az ellenőrzött feltételek között folytatott kísérletezésre, mint az akár a szociológiában, akár a társadalmi antropológiában szokásos. Másodsor, az emberi érintkezés szociálpszichológiai kutatása pszichológiai, nem pedig társadalmi vagy kulturális irányultságú. Érdeklődésünk az emberi interakciókban szerepet játszó pszichológiai folyamatokra és változókra irányul, nem pedig annak a nagyobb kultúrának a megértésére, amelyben az emberek élnek. A szociálpszichológiát azonban aligha lehet mereven elválasztani a szomszédos tudományterületektől. Nemcsak különbözőség, de hasonlóság is sok van közöttük, és sok szociálpszichológus nagyon is kíváncsi arra, hogy a szociológiai és szociálantrópológiai kutatások eredményeinek fokozottabb figyelembevételét. Ebben a könyvben különleges figyelmet fogunk szentelni azoknak a hatásoknak, amelyeket a kultúra és a társadalom gyakorol az emberek interakciójára.

Szociálpszichológia és józan ész

Az olvasó természetesen fölteheti a kérdést: „Mi újat tudhatnak a szociálpszichológusok mondani nekünk, amit ne tudnánk, hiszen legtöbbször egészen tűrhetően képesek érintkezni társaival?” Ahhoz, hogy társas interakcióink sikeresei legyenek, képesnek kell lennünk pontosan észlelni, értelmezni és előre jelezni a másik ember viselkedését, és jól kell kommunikálnunk gondolatainkat, érzéseinket és szándékainkat társainknak. Sokat kell tudnunk a társadalmi élet szabályszerűségeiről, hogy a társadalom tagjaként megfelelően tudjunk működni. Ez elvezet bennünket a tudományként vett szociálpszichológia első fontos jellemzőjéhez. A szociálpszichológia talán minden más tudományáé inkább a hétköznapi, közvetlenül megfigyelhető szinten foglalkozik az emberi viselkedéssel, vagyis olyan viselkedéssel, amelynek valamennyien eleve „szakértői” vagyunk (lásd az 1.1 gyakorlatot).

Valamennyiünknek vannak elméletei, talán még konkrét adatai is olyan problémákról, hogy miért lesznek az emberek szerelmesek, milyen körülmények között valószínű, hogy segítenek egymásnak, hogyan hatnak rájuk különböző nem verbális üzenetek, milyen feltételek között alkalmazkodnak, engedelmessékednek vagy állnak ellen egymásnak, és hogyan

1.1 GYAKORLAT

Józan ész és tudomány: Mézük „friss szemmel” a társas viselkedést

Ebben a gyakorlatban nagyon egyszerű dolgot kérünk Öntől. Mintegy öt percen keresztül próbáljon megfigyelni egy társas interakciót két ember között egy nyilvános helyen, például az utcán, egy üzletben, egy kocsmában stb. A megfigyelés közben (a) próbálja meg úgy nézni ezeknek az embereknek minden egyes mozdulatát, mintha ilyen mozdulatokat először látma életében, és (b) a megfigyelés után tegye fel a kérdést önmagának, hogy az egyes mozdulatokat miért hajtották végre. Más szavakkal, próbáljon meg „friss szemmel” nézni valamire, amit korábban már sokszor látott. Miközben ezt a látszólag egyszerű feladatot végzi, tapasztalni fogja, milyen nagy különbség van a mindennapi tudás és a tudományos ismeret között. Az Ön által megfigyelt emberek mindennapi tudásukat használják egy interakcióban. Percről percre verbális és nem verbális üzeneteket küldenek és fogadnak, gyakran anélkül, hogy gondolkoznának rólok, vagy egyáltalán tudnának arról, amit tesznek. Tudásuk rejtett és automatikus. Önmek, mint megfigyelőnek egészen más a látószöge. Az Ön számára az interakció vizsgálat tárgya. Azáltal, hogy az interakciós epizódon kívül helyezkedik el, és a rendszeres megfigyelés empirikus módszerét alkalmazza, képessé válik arra, hogy sok olyan finomságot és szabályszerűséget észrevegyen, melyek rejtve maradnak az Ön által megfigyelt emberek előtt. Felfedezheti például, miként használják az Ön vizsgálati személyei a nem verbális jelzéseket, például a távolságtartást, ide-oda fordulást, a testtartást vagy a tekintetet, hogy státusukat, érdeklődésüket vagy attitűdjeiket közöljék partnerükkel. Felfigyelhet arra, milyen automatikusan hangolják össze, hogy egy adott időpontban ketjük közül ki beszéljen, tekintetük hova irányuljon, vagy hogyan változtassák testtartásukat. Két embernek még a legegyszerűbb és legnépszerűbb interakciója is telis tele van olyan szabályszerűségekkel, amelyek könnyen észkelhetők, ha egy megfigyelő a résztvevő józan észre alapozott megközelítés helyett tudományos alapállást vett fel!

fejlődnek és változnak kapcsolataik. Ezek a kérdések nemcsak a szociálpszichológusok kutatási témái, hanem valamennyiünk mindennapi gondolatainké is. Mivel a szociálpszichológia annyira bensőségesen összekapcsolódik a társas élet mindennapi problémáival, néha felmerül a vád, hogy a szociálpszichológia eredményei és problémái egyszerűen nyilvánvaló dolgok újrafogalmazásai, vagy éppen ellenkezőleg, hogy a szociálpszichológiai vizsgálatok eredményei nyilvánvalóan ellentmondanak a józan észnek. Mi is hát a viszony a józan ész, a „naiv” pszichológia és a tudományos szociálpszichológia között?

Mindenekelőtt azt kell megértenünk, hogy a józan ész és a tudomány semmiképpen sem zárja ki egymást. Éppen ellenkezőleg: a tudományos hipotézisek gyakran a mindennapi tapasztalatokban gyökereznek és viszont; a józan ész is alakítja a tudományos eredményeket. Ennek a kölcsönhatásnak a szociálpszichológiában számos példája van. Szinte mindenki rendelkezik hallgatóságos tudással arról, hogyan használjuk a nem verbális kommunikációt a mindennapi interakciókban. Terjedelmes tudományos kézikönyvek tanulmányozása nélkül is képesek vagyunk arra, hogy olyan jelzéseket értelmezzünk, mint a tekintet, a gesztusok, az arckifejezés vagy a hangszín. Gondolkodás nélkül, szinte automatikusan

képesek vagyunk „leolvasni” ezeket a jelzéseket, megérteni, hogy érdeklődést, szorongást vagy örömet közvetítenek-e.

Nem tudunk azonban mindent az ilyen nem verbális üzenetekről, és nem minden igaz, amit tudunk rólok. A szociálpszichológia feladata, hogy az ilyen „burkolt” tudást „kibontsa”; hogy ellenőrizt feltételek között pontosan leírja, amit az egyes nem verbális jelzések különböző körülmények között kommunikálnak. Mikor jelez a tekintet intimitást, és mikor versengést vagy agressziót? Különbözően használják-e az eltérő kultúrák az arckifejezést az érzelmek közvetítésére? Egy személy hangszínében mi az, ami megsejteti velünk, hogy az illető szorong vagy mérges?

E kérdések túlmennék a köznapi érintkezésben szükséges tudás határain. Hogy megválaszoljuk őket, bonyolult módszereket, például rendszeres megfigyelést, interjúkat, kérdőíveket, terepvizsgálatokat és más sajátos eljárásokat, beleértve a laboratóriumi kísérleteket (lásd a 16. fejezetet a pszichológiai módszerek leírásáról) kell alkalmaznunk. A vizsgálatok eredményei aztán befolyásolják a józan észre alapozott tudást. A nem verbális kommunikáció kutatási eredményeiről szóló 8. és 9. fejezet elolvasása után az olvasó valószínűleg másként fog gondolkodni ezekről a jelzésekről: e jelenségeknek a józan észre alapozott megértése megváltozik. A tudományos kutatás és a józan ész ismeretei ily módon kölcsönösen függenek egymástól.

A szociálpszichológia és a józan ész közötti kapcsolatok másik példáját nyújtják a konformitás vizsgálatai. Ezek azt bizonyítják, hogy a legtöbb embert nyilvánvalóan értelmetlen nézetek vagy ítéletek hangoztatására lehet készíteni, ha a többség az adott álláspontot képviseli (minderről a 14. fejezetben bővebben olvasható majd). Solomon Asch egyik jól ismert vizsgálata kimutatta, hogy sok ember még olyan egyszerű dolgokról is képes hibás ítéleteket alkotni, mint különböző vonalak hosszúságának megítélése, ha jelenlétében több társa (valójában a kísérletvezető beavatótjái) magabiztosan képviseli a hibás ítéletet. Ez a kutatás az évek folyamán olyan ismertté vált, hogy manapság szinte része a közgondolkodásnak. Alapvetően befolyásolja mindennapi elméleteinket a csoportnyomásról és a konformitásról. Napjainkban aligha lehetne megismételni ezt a kísérletet elsőéves egyetemi hallgatókkal, mivel a legtöbb diák már hallott róla. Mindennapi tudásuk már magában foglalja azt a konformitásmizmus-felfogást, ami a laboratóriumi kutatáson alapul.

A tudomány és a hétköznapi ismeretek egymást kiegészítő jellege ellenére a szociálpszichológiát gyakran bírálják amiatt, hogy túl „nyilvánvaló”, vagy túl „közhelyeszerű”. Mi ennek az oka? A legalapvetőbb problémának azt vélem, hogy mindennapi tudásunk egyfelől nagyon gazdag, másfelől nagyon rendezetlen. Szinte mindenre és mindennek az ellenkezőjére is van a józan észre alapozott magyarázatunk. Ebben az értelemben a társas életet

akivel a napi tevékenység során az ember találkozik, ismerős volt, gyakorlatilag sohasem bukkant föl egy „új arc”, egy idegen.

Hasonlítsuk össze ezt az interakciós környezetet azzal a társadalmi étellel, melyet a nyugati ipari társadalmakban nap mint nap tapasztalunk. Idegenekkel vagyunk körülvéve, és ismerős arcot látni az utcán vagy egy nyilvános helyen inkább kivételnek számít, mint szabálynak. Számos szociológus töprengett azon, hogy a kisleptékű közösségeknek nagyléptékű társadalmakká való átalakulása milyen hatást gyakorolt az emberi interakciókra. Egy kisközösségben vagy „elsődleges csoportban” (lásd a 15. fejezetet), ahol mindenki ismer mindenkit, és ahol az emberek nap mint nap rendszeresen találkoznak, a közösség élete és az egyén élete gyakorlatilag elválaszthatatlan. A társas interakció a létezés középpontjában áll, és minden személy megszámlálhatatlan lehetőséggel rendelkezik, hogy bármással kapcsolatokat építsen. Senki nem maradhat névtelen vagy a többiekől elszigetelt. Ilyen körülmények között a társakkal folytatott érintkezés valószínűleg éppolyan természetes, mint az evés vagy a lélegzés – legalábbis semmiképpen sem problematikus az egyének többsége számára.

Az elsődleges csoportok kisszámú résztvevője közötti folyamatos interakció korántsem volt annyira idillikus, mint amilyennek első pillantásra feltűnhetne. A társadalmi kohézió és az alkalmazkodás ára a szociális kötöttség és az egyéni szabadság hiánya volt. Jóllehet a kommunák vagy a közösségi élet más formái nosztalgikusan kívánatosnak tűnhetnek manapság némelyeknek, akik kipróbálták már ezeket, bizonyíthatják, hogy a kicsiny elsődleges csoportok gyakran zsarnokibbak, mint bármi más abban az „idegen társadalomban”, amelyben mi élünk.

A kisközösségek felbomlása és a nagyléptékű társadalmak megjelenése nagyon új folyamat, mindössze néhány száz évre tekint vissza. A történések a francia forradalmat tartják a fejlődés fordulópontjának. A 18. századig a kiscsoport, a család, a nemzetség vagy a falu mint elsődleges társadalmi egység a legtöbb ember életét alapvetően meghatározta. A francia forradalom és a felvilágosodás filozófiája alapvető változásoknak készíttette elő a talajt. A felvilágosodás racionalista filozófiája azt állította, hogy az egyének, amennyiben felszabadulnak a közösségi élet kötöttségeitől, függetlenek, racionálisak és boldogok lehetnek az elsődleges csoportok támogatása (és korlátozása) nélkül is.

Összehasonlítva azokkal az évezredekkel, amelyekre feltehetőleg szükség volt, hogy az emberek alkalmazkodjanak azokhoz a követelményekhez, amelyeket a kis, ismerős csoportokban való élet támaszt, az elmúlt néhány évszázad feltehetőleg túl rövid időszak volt ahhoz, hogy alkalmazkodjunk azokhoz a gigantikus méretű változásokhoz, amelyek társas kapcsolatainkban végbementek. Nem szükséges itt elemeznünk, hogy vajon

a racionalizmus gondolatai, a francia polgári forradalom politikai eszményei vagy az ipari forradalom követelményei voltak-e elsődlegesen felelősek az egyszerű, szemtől szembeni ismerőségen alapuló társadalmak felbomlásáért. A lényeg az, hogy az ipari társadalmakban a társadalmi életnek ez az ősi kerete az elmúlt két évszázad során gyakorlatilag eltűnt. Az emberi nem tagjaiként ma azzal a feladattal állunk szemben, hogy életünket a társadalomban olyan feltételek között folytassuk le, amelyekhez alig volt időnk alkalmazkodni.

Melyek a jellemzői azoknak a nagyléptékű társadalmaknak, amelyek az elmúlt néhány évszázadban alakultak ki? Világunkat ma idegenek népesítik be. Az utcán olyan arcok ezreivel találkozunk, amelyeket azonnal elfelejtünk, olyan emberek jönnek szembe velünk, akikkel – tudjuk – sohasem fogunk egyetlen szót vagy gesztust sem váltani. Azok az emberek, akiket ismerünk, például a barátaink vagy rokonaink, ismerőseink, földrajzi és társadalmi értelemben egyaránt szétszórtak; csak kisebb-nagyobb időközökkel látjuk őket, és életünk csak kismértékben kapcsolódik össze az ő életükkel. Együtt dolgozunk, szórakozunk, élünk családi életet vagy folytatjuk hobbinkat más emberekkel, de ritkán fordul elő, hogy ezekben a tevékenységekben valamennyi igényünket egyetlen ember kielégíthetné. Erősen specializált és differenciált társas életet élünk, egyes emberekkel a munkában találkozunk, másokkal a szórakozásban, megint másokkal a családban vagy otthon.

A legtöbb ember akivel a mindennapi életben találkozunk, például az elárulító, a buszvezető, az ápolónő, a hivatalnok vagy a rendőrök, tökéletesen idegenek számunkra. Időről időre érintkezünk velük, de ritkán ismerjük meg őket. Nagyon sokan közülünk – pszichológusok, orvosok, ápolónők, kereskedők, tanárok, portások vagy ügyvédek – munkájuk legnagyobb részét idegenekkel folytatott interakcióval töltik. Szinte azt mondhatjuk, hogy az „interakció szakembereinek” új osztálya alakul ki, hogy kielégítse egy mindinkább változó és elszemélytelenedő társadalom emberi szükségleteit.

A társas jártasságok és a félelenség

A társas interakció ilyen körülmények között valóban zavarba ejtő feladat lehet, amely számottevő jártasságot igényel. Ha egy pillanatra odafigyelünk azokra a finomságokra és bonyodalomokra, amelyeket a barátunkkal folytatott megfélemlítő hangú beszélgetés, a bolti eladókkal való csevegés, a szeretett partnerünkkel folytatott vita vagy egy autót vásárlás foglal magába, nyilvánvalóvá lesz, hogy a társas interakció milyen rendkívüli feladattá, nemritkán teherre képes válni. Ha mindez nem győzi meg Önt, kipróbálhatja az 1.3 gyakorlatban leírt kísérletet.

Az emberekkel folytatott interakciónak számtalan és rendkívül bonyo-

1.3 GYAKORLAT

Az interakció szabályai

Első lépésben próbálja meg önmagát megfigyelni, ahogyan másokat megfigyelt az 1.1 gyakorlatban, miközben érinthetik (a) szerelmi partnerével, (b) legjobb barátjával, (c) egy bolti eladóval és (d) egy családtagjával. Írja le, hogy melyek voltak viselkedésének legfontosabb vonásai ezekben az interakciók helyeire (pl. szerelmének mélyen a szemébe nézett, bizalommal a különbözőbb érdekfűzés nélkül nézett a bolti eladóra, bologatott, miközben barátja beszélt stb.). Ezután keverje össze ezeket a szabályokat tevése szerint, és próbáljon meg interakcióra lépni most már az új, tetszőleges szabályok szerint (pl. nézzen mélyen a bolti eladó szemébe, vagy bizalommal és különbözőbb érdekfűzés nélkül barátjára stb.).

A tesztelvézettség, melyet Ön (és partnerem) érzni fognak az ilyen interakcióban, arról árulkodik majd, hogy a társas élet nagyon fontos szabályai és konvenciói sértültek meg.

lult szabálya van, melyeket ismernünk és mindenkor haborás nélkül, akarunk és helyesen alkalmaznunk kell, ha az interakcióban sikeresen szálunk részt venni. Mivel társas kapcsolataink nagyon sokfélék és specializáltak, olyan interakciós jártasságokra van szükségünk, melyek sokszoros bonyolultabbak, mint az elsődleges csoportokban szükséges jártasságok. Ezek után talán nem annyira meglepő, hogy a társas interakció mint probléma, mint kutatási téma csak nemrégiben bukkant fel. Van még egy dolog, ami azt jelzi, hogy a társakkal folytatott interakció egyre több nehézséget okoz: egyre több embernek van problémája ezen a területen, sokan félnek a társas érintkezéstől és sokan szégyenlősek.

Az emberekkel folytatott interakció sokunk számára időnként valóban nehéz feladatot jelent. Egy felvételi beszélgetést, egy főnökkel folytatott vitát vagy egy új személlyel való találkozás első öt percét szinte mindenki a szokásosnál feszültebbnek érez. Sok ember számára azonban az egyszerű és mindennapi találkozások ugyanilyen nehezek és feszültségkeltőek lehetnek. Az ilyen reakciók közös megnevezése a félénkség, amelyet Zimbardo (1982, 446. o.) a következőképpen határozott meg: „Kulcsszó mindazon bennünk lévő erő és a társadalomból érkező külső nyomás jelölésére, amelyek egymással összefogva elszigetelnek bennünket egymástól. Ebben az értelemben a félénkség a tőlünk különböző emberektől való félelmet (a velük szembeni előítéletet), valamint az új társas helyzetek iránt érzett félelmet egyaránt magában foglalja.” Maga a szégyenlősség élménye sem új jelenség. Darwin (1890) majdnem száz évvel ezelőtt megjegyezte, hogy „A félénkség láthatóan a társak jó vagy rossz véleményére való érzékenységtől függ... Egyes személyek ... annyira érzékenyek, hogy már a másik megszólításának pusztán ténye is elég arra, hogy felbőrdjen bennük az öntudat... szinte mindenki nagyon ideges, ha először kell a nyilvánosság-hoz szólnia, és a legtöbb embernél ez így is marad egész életében” (330–332. o.)

A félénkséget vizsgálva Zimbardo (1982) azt találta, hogy a felnőtt amerikaiak 40%-a félénkséget tartja magát. A félénkséget emberek aránya a legmagasabb Japánban (60%), a legacsonyabb pedig Izraelben (30%) volt. A félénkséget az emberek általában kellemetlennek élik át, noha a külső szemlélők néha – különösen nők esetében – szeretetre méltó vonásnak tartják. A félénkség leggyakrabban azokban az interakciókban jön elő, amelyeket idegenekkel, a másik nem képviselőivel vagy magasabb rangú személyekkel folytatunk, gyakran előhívják továbbá az új és erősen szabályozott helyzetek is. Az ilyen interakciók többsége nyilvánvalóan jellemző a személytelen tömegtársadalmak társas rutinjára.

A félénkséget tekinthetjük bizonyos interakció jártasságok hiányának is. Ezek a jártasságok köitódhetnek az észleléshez (a társak és a helyzetek helyes észleléséhez), az ismeretek hasznosításához (ahhoz a képességhez, hogy helyes és észszerű ítéleteket alkossunk), a viselkedéshez (ahhoz, hogy tudjuk, egy helyzetben mit kell mondanunk és tennünk), és az érzelmelehez (ahhoz, hogy megfelelj, nem pedig oda nem illó érzelmelel reagáljunk). Az emberek nem születnek félénkségek, és a szociális ügyesség sem velünk született tulajdonság. A szükséges jártasságokat gyermekkorunkban sajátítjuk el, és interaktív stratégiáink finomítása egész felnőtt életünkben folytatódik. A könyvünkben áttekintett szociálpszichológiai kutatások főképpen olyan stratégiákkal foglalkoznak, amelyek a hatékony társas viselkedést megalapozzák. Amikor a kutatók ezeket az általában rejtve maradó jártasságokat kibontják (lásd az 1.1 gyakorlatot), üdvözlendő módon megteremtik annak a lehetőségét, hogy saját interakciós készségeinkről elgondolkozhassunk.

A társas interakció vizsgálati megközelítései

Mi is történik valójában, ha két vagy több ember interakcióba lép egymással? Milyen lehetőségek vannak az interakciós folyamatok vizsgálatára és magyarázatára? Az emberek közötti interakciókra legalább három szinten kereshetünk magyarázatot.

(1) Tekintetbe vehetjük a nagyobb, mindent felölelő társadalmi-gazdasági és politikai rendszert, amely jelentős mértékben befolyásolja attitűdjeinket és személyes viselkedésünket. Ezt makroszociológiai megközelítésnek nevezzük. A mögöttes elgondolás itt egyfajta társadalmi determinizmus: a társadalmi rendszer és annak normái okozatlag meghatározzák az egyének viselkedését. Az olyan tényezők, mint például a társadalmi osztály, a faj, a jövedelem vagy az uralkodó politikai rendszer valóban befolyásolják interaktív viselkedésünket. A közepesztályhoz tartozó emberek másképpen folytatják interakcióikat, mint a munkásosztályhoz tartozók, és a spontán interakcióknak a nyugati társadalmakban típusos

számos formája hiányzik a hagyományos társadalmakban vagy a diktatúrákban élő emberek interakciós repertoárjából.

(2) A második lehetőség, hogy a társas érintkezés folyamatait az egyén nézőpontjából vizsgáljuk. Ezt pszichológiai megközelítésnek nevezhetjük. A neveltetés, az intelligencia, a külső megjelenés, az egyéni attitűdök vagy kommunikációs jártasságok fontos szerepet játszanak abban, hogy milyen interakciókat folytassunk. Másképpen reagálunk például a jól öltözött emberre mint a „szakadtra” (lásd a 12. fejezetet), és mindannyiunknak megvan a saját, külön bejáratú elmélete az emberekről, jellemzőikről és motívumaikról (lásd a rejtett személyiségelméletekről szóló 3. fejezetet), amelyek meghatározzák, hogyan viselkedünk velük szemben.

(3) A harmadik lehetőség maguknak az interakciós folyamatoknak a tanulmányozása. Ez esetben az a mögöttes feltételezés, hogy az interakciós folyamatok nem redukálhatók sem a társadalomra, sem az egyénekre vonatkozó magyarázatokra. Ahelyett, hogy azt feltételeznénk, hogy az emberi interakciók akár társadalmi (első megközelítés), akár egyéni (második megközelítés) változók *termékei*, megfordíthatjuk az érvelést, és feltételezhetjük, hogy mind a társadalmi rendszer, mind a személyiség valójában a társas-társadalmi interakció folyamán jön létre. Fontos hangsúlyoznunk ennek a gondolatnak az eredetiségét, melyet legvilágosabban a szimbolikus interakcionistaik, például George Herbert Mead (1934), Cooley (1902) és mások (Stone és Farbermann, 1970) stb. fejeznek ki. E felfogás szerint az emberek interakciójában sok minden történik. Mivel intelligens lények vagyunk, akik képesek szimbolikus kifejezni és elvonatkoztatni saját élményeiket, minden új interakció eredményeként valamilyen általános ismeret és az elvárásoknak egy képlete alakul ki arról, hogy az adott helyzetben mi a helyes viselkedés.

Gondoljunk csak az első egyetemi előadásra, az első szemináriumra, az első napra új munkahelyünkön: ezek és az ezekhez hasonló interakciók szabályozott, előre látható interakciós rutinok képzetét alakíthatják bennünk. Minden tömegtársadalom végső soron a saját rendjére, szabályosságára és előrejelezhetőségére vonatkozó ilyen elvárásokon alapul, melyeket a társadalom tagjai kölcsönösen birtokolnak. A társadalom rendszerei a mindennapi interakciók folyamán alakulnak ki, nyerneket megerősítést és változnak. A társakkal folytatott interakciók azonban a saját magunkról, tartós személyiségünkéről alkotott képnek is legfőbb forrása. A másokkal folytatott interakcióban kell létrehozunk, megvédenünk vagy – ha szükséges – felülvizsgálunk énképünket (lásd még a 10. fejezetet). Ebben a két értelemben vélték tehát a szimbolikus interakcionista elmélet képviselői, hogy az érintkezés mind a társadalmi, mind a személyes valóság forrása.

E könyv hátralevő részében számos oldalról fogjuk megvizsgálni, ho-

gyan folynak le a páros vagy csoportos interakciók. A bemutatásra kerülő vizsgálatok többsége a második megközelítésnek megfelelő pszichológiai hagyományt követi. A szociálpszichológusok talán minden más tudományterület képviselőinél inkább hozzájárultak ismereteinkhez, hogy a különböző egyéni tulajdonságok hogyan befolyásolják az emberek közötti interakciót, de az olvasó gyakran fog szociológiai példákkal és a szimbolikus interakcionistaiktól kölcsönzött magyarázatokkal is találkozni. A társadalmi helyzet és a demográfiai változók szerepe a barátság kialakulásában a szociológiai magyarázatokra ad példát (12. fejezet). Elméleti szempontból azonban talán a harmadik megközelítés, a szimbolikus interakcionizmus tűnik a leggyümölcsözőbbnek. Ez az egyetlen olyan felfogás, amely az emberi érintkezést nem tekinti más folyamatokra redukálhatónak. A legjobb szociálpszichológiai fejlemények ebbe az irányba mutatnak (lásd Farr, 1981). A legújabb kutatások arról, hogyan képesek az emberek észlelni, „ésben tartani” (reprezentálni) és gondolkodásukban megjeleníteni az őket körülvevő társas világot, megnyitja az utat annak pontos megismerésé felé, hogyan teszünk szert erre a tudásra a másokkal folytatott interakciók során (Forgas, 1981).

Az emberi természet modelljei és a társas interakciók

Mint korábban már láttuk, az emberi interakcióval foglalkozó rendszeres kutatások viszonylag nem régen jelentek meg, az emberi társas viselkedés iránti érdeklődés azonban természetesen sokkal régebbi keletű. Az ókortól napjainkig az ember társas természetét sokan úgy próbálták megérteni, hogy általános elméleteket alkottak az emberi természetéről. Az emberi viselkedés magyarázatának legnyilvánvalóbb (és talán legkevésbé termékeny) módja egyszerűen azt feltételezi, hogy az valamilyen mélyen gyökerező szükségletnek vagy késztetésnek a kifejeződése, vagy még inkább, hogy az „általános emberi természet” tükrözi. Allport (1968) a szociálpszichológia történetéről szóló áttekintésében ezeket a magyarázatokat „egyszerű és egyeduralalkodó” elméleteknek nevezi, mivel ezek minden emberi viselkedést egyetlen elv segítségével kívánnak megmagyarázni. Mivel számos ilyen elmélet, még a pszichológiában is, mind a mai napig tovább él, hasznos lehet, ha néhányukat röviden megemlíjük (lásd 1.4 fejezet).

A *hedonizmus* az emberek feltételezett hajlama, hogy az örömet keressék és a fájdalmat elkerüljék. Epikurosz óta ez az elv az emberi viselkedés befolyásos magyarázata volt. Természetesen távolról sincs csupán arról szó, hogy az emberek a gyönyör maximalizálására és a fájdalom minimalizálására törekednek a közvetlen helyzetekben – különben senki sem *menne* fogorvoshoz, vagy senki sem hallgatna unalmas előadásokat az

1.4 GYAKORLAT

Egyszerű és egyeduralkodó elméletek

Olvassa el az alábbi két rövid történetet, és próbálja meg eldönteni, hogy a személy miért cselekedett a leírt módon!

1. Ebédszűnetben János le akart ülni egy asztalhoz, ahol olyan emberek ültek, akiket alig ismert.
2. Egyik nap vásárlás közben Anna a bevásárlókörzőpontban beszédbe elegyedett egy asszonnyal, aki éppen egy kisgyermekét gyömrőszólt a vásárlókocsijába.

KÉRJÜK, JELÖLJE MEG AZT A MAGYARÁZATOT (MAGYARÁZATOKAT), AMELY/ELYEKET A LEGVALÓSZÍNÜBBEKNEK TARTJA JÁNOS ÉS ANNA VISELKEDÉSÉRE!

	János	Anna
Miért tette?	—	—
Öröme felt benne	—	—
Azért, hogy tiüggetlenebbnek és erősebbnek érezze magát	—	—
Kedves akart lenni másokhoz	—	—
Célszerűnek tűnt	—	—

Ezek a magyarázatok szemléltetik, hogyan használhatjuk az egyszerű és egyeduralkodó elméleteket az egyébként érthetetlen vagy kevésbé világos társas viselkedés értelmezésére. A fenti listán alternatív magyarázatok találhatóak olyan cselekedetekre, amelyek önmagukban meglehetősen értelmentlenek. Ezek a magyarázatok a hedonizmus, a hatalom, az altruizmus és a racionalitás egyszerű és egyeduralkodó elméleteit képviselik. Ha feltételezzük, hogy egy személyt „hedonisztikus”, „egoista”, „altruista” vagy „racionális” motívum, vagy ezeknek valamilyen kombinációja vezetett egy adott cselekvésre, a társas viselkedést magyarázhatjuk az emberi természetről alkotott ilyen általános elméleteknek megfelelően is. A társadalomfilozófusok századunk első negyedéig gyakran hagytakoztak hasonló típusú magyarázatokra, pontosan úgy, ahogy valószínűleg Ön is viszonylag könnyen alkalmazta ezeket a magyarázó eszközöket János és Anna cselekedetének értelmezésére.

egyetemen. Egyes filozófusok, például John Stuart Mill, Jeremy Bentham és Herbert Spencer, továbbfejlesztették ezt a gondolatot, és egy olyan bonyolult „kalkulust” feltételeztek, melynek alapján az emberek „kiszámolják” minden egyes viselkedésük tényleges és várható költségeit és hasznát a jelenlegi és az eljövendő helyzetekben. A fogorvos felkereséséig hedonista tettek is felfogható, mivel hosszú távon csökkenti a fogfájó valószínűségét!

Ez az elgondolás utat talált a pszichológiai gondolkodásba. A hedonizmus egyszerű és egyeduralkodó elméletének fő követői a behaviouristák akik a társas viselkedés magyarázatára olyan fogalmakat használnak, mint megerősítés, jutalom vagy büntetés. Számos interakció-elmélet használja fel a hedonizmus gondolatát. E nézetek szerint az emberek csak addi-

tartanak főt egy társas interakciót valamely partnerükkel, amíg annak tényleges és várható előnyei túlsúlyban vannak a ráfordításokhoz képest.

A gyönyörkeresésen túl a *hatalom*, az ellenőrzés és tekintély iránti igény szintén alapként szolgálhat a társas interakció valamely egyszerű és egyeduralkodó magyarázatához. Ennek a filozófiának Nietzsche volt az egyik jól ismert képviselője. Machiavellit, a reneszánsz kori olasz író, az uralkodóknak adott tanácsok tették ismertté, melyet könyvében, *A fejedelemben* írt le. Ezek a tanácsok a legjobb (és a legcinikusabb) módokat mutatják meg, hogyan kell megragadni és fenntartani a hatalmat.

Ha az emberi viselkedést általános hajlamokkal akarjuk megmagyarázni, akkor harmadik lehetőségként az altruizmus jöhet szóba: lehetséges, hogy az embereket az a vágy vezérli, hogy jót tegyenek, és segítsék egymást, amennyire csak lehet. Az altruizmus mint a társas viselkedés egyszerű és egyeduralkodó elmélete ezt a feltételezést igencsak valószínűnek tartja. Annak magyarázata, hogy az emberek miért működnek együtt, segítik egymást, vagy éppenséggel miért hoznak áldozatokat egymásért, nehezebb, mint az agresszió és az erőszak magyarázása. Az altruizmus és az evolúciós gondolatkör ötvözése azonban sajnálatosan megfosztja ragyogásától az ember önzetlenségét beállított társas viselkedéséről alkotott képet. Az evolucionisták szerint amikor a hozzánk legközelebb állókat (családtagjainkat, barátainkat, rokonainkat) segítjük, akkor valójában a sajátainkhoz hasonló genetikai jellemzők fennmaradását szolgáljuk. Biológiai értelemben még az önfeláldozó viselkedés is lehet önző, mivel ez végső soron a velünk kapcsolatban álló egyedek túlélését segíti (Dawkins, 1976).

Legalábbis a francia forradalom óta egy másik egyszerű és egyeduralkodó elmélet, a *racionálizmus* is egyre népszerűbbé válik. Ez az elmélet azt feltételezi, hogy az emberek lényegében intelligens és józan döntéshozók, akik az előttről álló választási lehetőségek tekintetbe vételével és mérlegelésével ésszerűen szabályozzák társas viselkedésüket. Az interakciós folyamatokra vonatkozó befolyásos elméletek egész sora alapul ezen a rejtett feltételezésen. Az attribúcióelmélet (lásd a 4. és 5. fejezetet) feltételezi, hogy az emberek „naiv tudósokként” viselkednek, azaz megpróbálnak a másik ember viselkedése mögött meghúzódó okokra következtetni, és ezáltal igyekeznek rendet és jóslhatóságot teremteni társas életükben. Az embert viselkedésnek ez a modellje számos követőre talált a megismeréstudományban, akik azt hitték, hogy ha a számítógépeket olyan programokkal látják el, amelyek révén azok az emberi lények által hozott döntésekhez hasonló döntések meghozatalára lesznek képesek, akkor egyúttal az emberi viselkedés alapjainak megértéséhez is közelebb kerülünk majd.

Talán a racionalizmusra adott reakcióként, századunk első évtizedeiben egyre-másra jelentkeztek az olyan elméletek, amelyek az emberi viselkedés magyarázatában az érzelmeket és az irracionálisitást hangsúlyozták a racio-



Mem gondolja, tisztelendő úr, hogy az évrőlgi élet egy siralomvölgy?

Az a végy, hogy az összes emberi viselkedésre egyetlen egyszerű és független elméletet találjunk, egyfajta az emberiség-
gel. Az ilyen magyarázatok, például a hedonizmus, az egoizmus, az altruizmus vagy a racionalizmus – gyakran pszichológiai elméletek kontúráiban – napjainkban is sűrűn felbukkannak.

nális gondolkodással szemben. Mindenekelőtt Freud *pszichoanalitikus* elméletét kell megemlítenünk, amely az emberi viselkedés egészét a tudatlan, érzelmi és motivációs energiákból kiindulva kívánta megmagyarázni. Jóllehet Freud legtöbb kijelentéséről kiderült, hogy empirikusan nem ellenőrizhetőek, és ennél fogva ezek a kijelentések nem is képezik részét a tudományos lélektanoknak, sok gondolata és fogalma továbbra is kulcsszerepet játszik. Az énvédő elhárítás gondolata például, amely a fenyegető információk kezelésének dinamikus, motivált jellegét írja le, több szempontból is jól alkalmazható az interakciós folyamatok vizsgálatában. Az a sok torzítás, amely a társak észlelésében és viselkedésük magyarázatában fellép, valószínűleg az ilyen énvédő elhárítás következménye (5. fejezet).

Az emberi érintkezés tudományos elméletei

Az egyszerű és egyeduralgkodó elméletek dominanciáját a tudományos lélektan megjelenése törte meg a 19. század második felében. 1908-ban két szociálpszichológiai könyv jelent meg, melyek sok mindent előrevetítettek a tudományág későbbi fejlődéséből. William McDougall könyve individualisztikus pszichológizáló álláspontot foglalt el, amellel érvelve, hogy a társas viselkedés gyökereit olyan ösztönök képezik, mint a kíváncsiság, az öntérvényesítés vagy a visszahúzódás. A másik könyv, melyet Ross írt, inkább szociológiai beállítottságú: a szerző feltételezi, hogy az interaktív viselkedést olyan társas folyamatok alakítják, mint az utánzás, a szuggesz-

tíó és konformitás. A szociálpszichológia kialakulása olyan tudományként, amely a társas viselkedéshez az egyén nézőpontjából közelít, 1924-re nyilvánvalóan végbement (Allport, 1924). Nem különösebben meglepő tehát, hogy az interakciós folyamatok szempontjából érdekes legtöbb eredmény ebből a pszichológiai hagyományból származik.

A következő néhány évtized a szociálpszichológiai kutatások gyors elterjedésének időszakára volt. Egészen a legutóbbi időkig a vezető elméleti irányzat a *behaviourizmus* volt, amely a külső jutalmak és büntetések szerepét hangsúlyozza a viselkedés szabályozásában. Valóban, számos egyszerű és viszonylag jelentéktelen viselkedés könnyűszerrel manipulálható jutalmak és büntetések által. Verplanck (1955) kimutatta például, hogy ha egy beszélgetésben a vélemény kimondásakor „egyértékű” vagy „igaza van” elhangzásával rendszeresen megerősítik a személyt igazának tudatában, akkor a személy „véleménynyilvánító viselkedése” drámai mértékben megnövekszik. Mindazonáltal a behaviouristák többnyire elhanyagolták a társas viselkedést befolyásoló aktív, alkotó természetű belső folyamatokat.

Egy másik iskola, az alaklélektan úgy kívánta helyreállítani az egyensúlyt, hogy különös figyelmet szentelt annak, miképpen szabják meg a belső folyamatok és belső reprezentációk azt, hogy miként észleljük és értelmezzük a világot. Solomon Asch (lásd a 3. fejezetet) e gondolatot a személyészlelésre alkalmazta, feltételezve, hogy valahányszor egy másik emberről benyomást formálunk, automatikusan jelentésteli egészes képet hozunk létre. Lewin *mezőelméletében* hasonló elvekre támaszkodik. Feltételezi, hogy a társas viselkedés legfőbb meghatározója az a mód, ahogy subjektíván észleljük és átéljük saját környezetünket és viselkedési lehetőségeinket egy adott pillanatban („azaz életterületünk”).

Az elmúlt évtizedekben a *kognitív* megközelítés egyre nagyobb túlsúlyra tett-szett. E modell alapvető feltevése szerint a társas viselkedés megértéséhez képessé kell válnunk arra, hogy pontosan tudjuk elemezni az embereknek mint társas cselekvőknek az észleléseit, ismereteit és információfeldolgozási stratégiáit. A másik észlelése és az attribúció területén jelenleg folyó kutatás jól illusztrálja ezt az elméleti háttérrel. E nézet szerint a másik észlelése lényegében nem más, mint az információk integrációja, amelyet egyszerű aritmetikai elvek segítségével modellezni is lehet (4. fejezet). A másokra emlékezéssel („hogyan emlékezünk vissza emberekre?”) foglalkozó kutatások is nagy hatást gyakoroltak erre a területre az elmúlt néhány évben.

Természetesen számos egyéb elmélet és megközelítés is van, amelyekről itt nem tudunk beszámolni. A lényeg az, hogy a szociálpszichológia sok elmélettel dolgozó tudomány: az emberi viselkedésre vonatkozó egyetlen nézetnek sincs abszolút monopóliuma. Az elméleteknek az a szerepük,

hogy segítsék szervezni a már összegyűjtött empirikus megfigyeléseket, ezáltal lehetővé tegyék, hogy a kutatók a megfelelő kérdéseket tegyék föl a következő lépésben. Amikor majd elérkezünk oda, ahol az itt fűtőlag említett folyamatokat részletesebben tárgyaljuk, az elméleteknek ez a szervező funkciója is világosabbá válik. Az utolsó fejezetben keritünk majd módot arra, hogy a szociálpszichológiában használatos módszerekről is szót ejtsünk, remélve, hogy mire odaig eljutunk, az olvasó már jobban fel tudja becsülni az ott tárgyalt problémák némelyikét.

Néhány javaslat arra, hogyan használjuk ezt a könyvet

Számos olyan könyv van a piacon, amely állítása szerint az emberek interakciójával foglalkozik. Ezek legtöbbje valamilyen egyszerű és könnyen emészthető receptet kínál a személyközi kapcsolatok problémáinak egyetemes megoldásaként. Az ilyen könyvek lehetnek akár szórakoztatók és tanulságosak is, és valószínűleg nagyon sok lehetőséget adnak arra, hogy olvasás közben az olvasó saját viselkedési stratégiáiról elgondolkozhasson. Sajnos e könyvek közül valójában csak nagyon kevés támaszja alá megbízható empirikus tapasztalatokkal az emberi viselkedésre vonatkozó leegyszerűsítő elemzéseit. Ez természetesen nem baj, ha szórakoztató olvasmányként, nem pedig szükségképpen igaz ismeretek forrásaként kezeljük őket.

Ebben a könyvben gyökeresen eltérő megközelítés érvényesül. A könyv az emberi társas-társadalmi interakcióval összefüggő tudományos ismereteket kívánja bemutatni és összefoglalni. A cél tehát a témával foglalkozó empirikus kutatások eredményeinek összefoglalása és megvitatása. Egyelőre nem áll rendelkezésre egyetlen átfogó modell vagy elmélet sem, amely alkalmas volna arra, hogy az interakció valamennyi jelenségét magyarázza. A szociálpszichológia valóban nagyon fiatal tudomány, és eddig elért eredményei még nem rejtik magukban egy általános elmélet kibontásának lehetőségét. A szociálpszichológia eredményeit inkább a tapasztalatok összegyűjtése és a szabályszerűségek felismerése jellemzi, és ezek a megfigyelések és felismerések nem is állnak mindig összhangban egymással.

Mindazonáltal úgy vélem, hogy azok a vizsgálatok, amelyekkel az olvasó ebben a könyvben találkozni fog, és az, amit ezek a vizsgálatok a társas interakcióról elmondanak, nem lesz kevésbé izgalmas, mint amit az irodalmi művek kínálnak. Raadásul az az előnyük is megvan, hogy tudományosan ellenőrizhetők: e vizsgálatok megállapításainak érvénye, igaz vagy hibás volta pusztá megismétlésük révén kideríthető. Számos eredmény az olvasottak közül izgalmas lehet, és kétségkívül lesznek köztük olyanok is, amelyeket az olvasó meglepőnek fog találni. Nincs minden benne ebben a könyvben, ami a tárgy szempontjából érdekes volna, mert

ha mindent bele akartunk volna venni, az jó néhány hasonló terjedelmű kötetet töltött volna meg. A válogatás magától értetődően személyes ízlést tükröz. Ha a könyvben említett bármelyik vizsgálat felkeltette az olvasó érdeklődését, vagy egy adott területet mélyebben akarna megismerni, a leghelyesebb, ha elolvassa az irodalomjegyzékben felsorolt eredeti tanulmányok vagy könyvek egynémelyikét. Bármelyik egyetemi könyvtár bizonyára segítségére lesz abban, hogy megtalálja ezeket a forrásanyagokat.

A szövegbe számos Gyakorlatot is felvettünk. Ezek általában rövid, könnyen elvégezhető feladatok, amelyek a személyes élmény és érintettség érzését kelthetik az olvasott anyaggal kapcsolatban. Ezeknek a formája lehet egy rövid kérdőív, néhány gondolatébresztő kérdés vagy instrukció egy kísérlethez vagy megfigyelési tervhez, amelyet bárki különösebb energia- vagy időráfordítás nélkül el tud végezni. Nem valószínű, hogy bárki is azonnal elvégezné ezeket a gyakorlatokat, mihelyt elolvasta őket. Mindazonáltal arra kérem az olvasót, hogy figyelmesen olvassa el az utasításokat, és ha lehetősége adódik rá, próbálja ki őket.

A könyv tartalma világos logikai rendet követ. A mások észlelésével és az attribúciókkal kezdünk, azután a verbális és nem verbális kommunikációt, valamint a benyomáskeltési-stratégiákat tárgyaljuk, és innen haladunk a társas kapcsolatok és a csoportokban zajló interakciók vizsgálatára. Az első három fejezet (2., 3. és 4.) a mások észlelésének folyamataival foglalkozik, vagyis olyan jártassággal, amely nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a társas interakcióba bekapcsolódjunk. A következő két fejezet a másokkal kapcsolatos (5. fejezet) és az önmagunkkal kapcsolatos (6. fejezet) attribúciókkal foglalkozó kutatásokat foglalja össze. Ezután kerül sor a kommunikáció problémájára, amely az emberek közötti érintkezés legfontosabb eleme. Bemutatjuk a szóbeli kommunikációt (7. fejezet) és a nem verbális kommunikációt (8. és 9. fejezet), majd rátérünk a benyomáskeltésre, vagyis azokra a stratégiákra, amelyek ezt a kommunikációt szabályozzák (10. fejezet).

A következő három fejezet a társas kapcsolatok természetével és fejlődésével foglalkozik. A 11. és 12. fejezetben az összes társas interakció elkerülhetetlen következményeinek tárgyalására kerül sor. Különös figyelmet szentelünk majd az intim kapcsolatoknak (13. fejezet). Végül a következő két fejezetben a szociális befolyásolás folyamatait (14. fejezet) és a csoportviselkedést (15. fejezet) tekintjük át. Az utolsó fejezet (16.) három fontos kérdéssel foglalkozik: a társas interakció ökológiájával, a szociálpszichológiai kutatás módszereivel, végül pedig a személyközi viselkedés kutatási eredményeinek alkalmazásával a szociális, jártasságok tanításában és a

2. Mások észlelése: a pontosság kérdése

- Miben különbözik a fizikai észlelés a szociális észleléstől? / 32
 A személyészlelés kutatási területei / 33
 A személyészlelési ítéletek pontossága / 34
 Mít is értünk „pontos” ítéleten? / 36
 Pontosság az érzelmek észlelésében / 36
 A személyiségvonások észlelésének pontossága / 38
 A hangulat hatása a személyészlelési ítéletekre / 43
 A sztereotípiázás mint a pontatlanság egyik forrása / 45
 Néhány gyakorlati következtetés / 46

A társas interakcióba való sikeres bekapcsolódás érdekében először is képeseknek kell lennünk arra, hogy helyesen észleljük az embereket, akikkel dolgunk van. A mások észlelése egyike a legfontosabb, ám ugyanakkor a legbonyolultabb feladatoknak, amelyekkel a hétköznapi életben találkozunk. Hogyan tudjuk megmondani, vajon tényleg barátságos-e valaki, vagy egyszerűen csak hízeleg, arrogáns vagy pusztán büszke, becstelenséges vagy álnok, felelőtlen vagy vállalkozó szellemű? Szinte minden, amit az emberek mondanak vagy tesznek, egyszerre többféleképpen is értelmezhető. Mégis, ha sikerrel akarunk járni intrakcióinkban, képeseknek kell lennünk a másik ember viselkedésének helyes értelmezésére, megértésére és előrelátására.

Képzeljünk csak el, mi történné, ha egy ember az esetek többségében hibás ítéletet alkotna embertársairól. Az emberekkel kapcsolatos várakozásaiba gyakran hiba csúszna, és kommunikációi is meghiúsulnának. Az ilyen emberrel érintkezni igencsak zavarba ejtő volna, ha nem egyenesen lehetetlen. Ez az ember bizonyosan elszigetelődne társaitól, képtelen volna értelmes személyes kapcsolatokat teremteni embertársaival. Az a készség tehát, hogy társainkat és magunkat olyannak lássuk, amilyenek valójában vagyunk, jelentős gyakorlatot és jártasságot kíván, és valamennyiünk számára nagyon fontos. Hogyan oldjuk meg ezt a feladatot? A személypercepció kutatásoknak ez a központi kérdése.

A mások észlelését tekinthetjük úgy is, mint bármely interakció első, döntő fontosságú szakaszát. Először is észlelnünk és értelmeznünk kell embertársainkat, mielőtt értelmes kapcsolatba lépniük velük. Az interakció folyamán ráadásul állandóan figyelemmel kell kísérnünk partnerünket. Ez a monitorozásnak (szemmel tartásnak) nevezett állandó figyelem, a mások észlelésének másik fontos oldala. Végül, minden találkozás a másik ember személyével kapcsolatos benyomások, várakozások és előrejelzések kialakulásával jár együtt. Mások észlelése tehát végig fontos szerepet játszik a társas interakciók kezdeményezésében, fenntartásában és be-

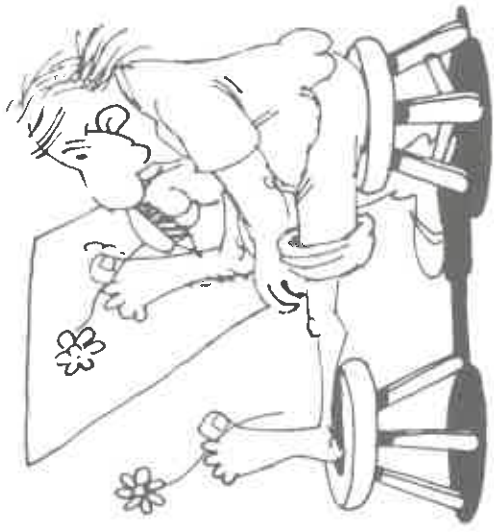
fejezésében. Ez az oka annak, hogy a társas interakció folyamatainak megbeszélését ebben a könyvben a mások észlelésének problémájával kezdjük.

Miben különbözik a fizikai észlelés a szociális észleléstől?

A szociális észlelés és a mások észlelése idetartozik, számos lényegesen vonatkozásban különbözők a fizikai tárgyak észlelésétől. Az egyik ilyen lényeges különbség, hogy míg a fizikai világ tárgyainak észlelése (fizikai észlelés) főképpen a közvetlenül megfigyelhető „felszíni” tulajdonságokra (méret, szín, súly, íz stb.) irányul, addig a szociális tárgyak, így az emberek észlelése túlnyomórészt olyan tulajdonságokat érint, amelyek közvetlenül nem megfigyelhetők, hanem következtetni kell rájuk (pl. ilyen az intelligencia, az attitűdök, a jellem stb.). Ez azt jelenti, hogy szociális észlelési ítéleteket sokkal bonyolultabb és nehezebb hozni, mint a fizikai világra vonatkozó ítéleteket. A fentiekből az is következik, hogy az emberek észlelésében valószínűleg gyakrabban követünk el hibákat, mint a tárgyak észlelésében.

Ez nem okozna komolyabb gondot, ha legalább arra képesek volnánk, hogy könnyűszerrel kijavítsuk ítéleteinket, ha azok hibásnak bizonyulnak. Mivel azonban a személyes jellemzők „rejtettek”, a mások hibás észlelését (pl. azt hisszük valakiről, hogy nagy önbizalommal rendelkezik, valójában azonban nincs önbizalma) sokkal nehezebb észrevenni, mint egy fizikai észlelési hibát, nem is beszélve a kijavításról. Végére is, ha hibázunk egy kő vagy egy bútor darab méretének a megítélésében, a hibásodunk „ránézésre” nyilvánvalóvá válik, és gondosabb megfigyeléssel könnyedén korrigálható. Nem ez a helyzet, ha az emberekkel kapcsolatos ítéletekről van szó. A szociális észlelés, szemben a fizikai észleléssel, igen nagy mértékben alapul rejtett minőségekre történő következtetéseken. Túlságosan sajtós nehezségen, hogy mások észleléséről belső tulajdonságokról kell dönteni, egy másik komoly probléma is jelentkezik. Ha emberekkel kapcsolatos ítéletekről van szó, ritkán vagyunk elfogulatlan megfigyelők. Általában már előzetesen rendelkezünk érzelmekkel, attitűdökkel és motivációkkal, amelyek kezdetől fogva befolyásolják ítéleteinket. A saját magunk és az ítéletünk tárgyát képező ember között észlelt hasonlóságok és különbözőségek például az elfogultságok fontos forrásai lehetnek. Hajlunk arra, hogy a hozzánk hasonló emberekben jó tulajdonságokat, míg a tőlünk különbözőkben rossz tulajdonságokat lássunk meg.

Gyakran komoly érdekünk fűződik hozzá, hogy az emberek bizonyos tényeit eltorzítva észleljük. Kevés embernek sikerül teljesen tárgyilagosságot alkotnia főnökeiről, szüleiről, szerelmeiről vagy éppen alárendeltjeiről. A pszichológusok ezeket a torzításokat „motivációs elfogultságoknak



A fizikai és a szociális észlelés különbségei.

A fizikai tárgyak észlelésében a hibák általában könnyen megfigyelhető tulajdonságokkal kapcsolatosak. Az ilyen hibákat ismételten megfigyeléssel kijavíthatjuk. A szociális észlelés hibáit sokkal nehezebb észrevenni és kijavítani, mivel ezek az emberek belső, nem megfigyelhető minőségeire vonatkoznak.

nevezik, ezekről részletesebben a következő fejezetekben fogunk szólni. Ha figyelembe vesszük hibáink felfedezésének és kijavításának nehezségeit, ezek a személyes elfogultságok mások észlelésében komoly veszélyt jelentenek ítéleteink pontosságára nézve. Néha még az is előfordul, hogy az ilyen személyes elfogultságok önmagukat beteljesítő jóslatok forrásává válhatnak; a főnökünket például zsarnoknak látjuk, s ez olyan viselkedést válthat ki belőlünk, ami őt valóban azzá teheti! A fenti nehezségek ellenére az esetek többségében meglehetősen jó munkát végzünk mások észlelésekor. Hogyan érjük el ezt a figyelemre méltó teljesítményt? E könyv első fejezeit a mások észlelésére vonatkozó ítéletek alapját képező folyamatok megbeszélésének szenteljük.

A személyészlelés kutatási területei

A szociálpszichológusok az évek folyamán a mások észlelésével kapcsolatos ítéletek számos oldalával foglalkoztak. Az első kézenfekvő kérdés, melyre választ kerestek, így szólt: Milyen fontos is valójában a másik ember észlelése? A fentebb említett okok, de a mindennapi tapasztalatok alapján is úgy tűnik, hogy a személyészlelési ítéletek gyakran pontatlanok. Számos olyan helyzet adódik azonban, ahol különösen lényeges, hogy embertársainkat pontosan észleljük. A politikai vezetők megválasztásától a különböző állások betöltésekor szóba jöhető jelentkezők kiválasztásáig társadalmunkban számos döntés annak alapján történik, hogy miként

észleljük embertársainkat. Javítható-e az ilyen ítéletek pontossága? Lehet-e olyan emberek találni, akik különösen jól ítélnék társaikról? Ha igen, mik a „jó ítéelő” jellemzői? Egyebek között ilyen kérdések indították a szociálpszichológusokat arra, hogy a személyesítés problémáit vizsgálják ki kezdjék.

A pontosság kérdésén túl a pszichológusok vizsgálták a személyesítés számos egyéb problémáit is, amelyekkel a következő fejezetekben fogunk foglalkozni. Az egyik ilyen kérdés, hogy milyen hatást gyakorolnak a emberekre alkotott általános vélekedéseink az úgynevezett *burkolt személyesítés mélységére*, mások észlelésének folyamatára. E rejtett elméleteknél a vizsgálata érdekes felismeréseket eredményezett arról, hogy az emberrel mennyire merve kategóriákat használunk, amikor egymásról ítélnék. Sok vizsgált probléma a társakról alkotott benyomások alakulása is. Milyen eljárásaink vannak arra, hogy az emberekről rendelkezésre álló sokféle információt egységes benyomássá szervezzük? További fontos kutatási terület az, hogy miként következtetünk ki és tulajdonítunk emberi tulajdonságokat, amelyek a megfigyelt információk alapján közvetlenül hozzáférhetők? Hogyan döntjük el például azt, hogy egy személy miért viselkedik az adott módon? Hogyan állapítjuk meg, mikor felelős valaki tetteiért? Az ilyen következtetési folyamatok vizsgálata, az úgynevezett *attributionálkutatás* az elmúlt néhány évtizedben a kutatások egyik legélveztebb területe volt. Mielőtt azonban rátérnénk ezekre a témákra, fordítsuk figyelmünket a személyesítési ítéletek pontosságának problémájára.

A személyesítési ítéletek pontossága

Hétköznapi interakcióinkban hajlunk arra, hogy készpénznek fogadjuk azt, hogy a többi emberrel kapcsolatos észleléseink többé-kevésbé pontosak. Valóban az a helyzet, hogy legtöbbször meg lehetően pontos a személyesítésben? Vannak-e olyan személyek, akik rendelkeznek az adottsággal, hogy többségüknél pontosan ítélik meg társaikat? Tanítók-e az emberek arra, hogy jobb megítélői legyenek egymásnak? Értékelők-e ezek a kérdések az elsők között voltak a személyperceptió kutatása során vizsgált kérdések sorában. Mivel az emberekről alkotott ítéletek annyira fontosak a mindennapi életben, a pontosság kérdésének nyilvánvalóan elsőrendű gyakorlati fontossága van. A modern társadalomban olyan példa található, amikor személyesítési ítéletekre hagyatkoznak lényeges döntések meghozásában. Gondoljunk csak a tanúvallomások hitelességének a megítélésére, vagy azokra az ítéletekre, amelyeket esküdtszék tagjai, a rendőrök vagy a felvételi bizottságok tagjai alkotnak más emberekről. Mennyire megbízhatóak az ilyen észlelések? Az olvasó közvetlenebbül is szembe találja majd magát néhány hasonló kérdéssel, amikor a 2.1 gyakorlatot elvégzi.

2.1 GYAKORLAT

Ki a jó ítéelő?

Kérjük, hogy válaszoljon az alábbi kérdésekre, és röviden indokolja meg a válaszát:

1. Véleménye szerint egyes emberek valóban jobban ítélik-e meg társaikat, mint mások?
2. Ha igen, véleménye szerint melyek a „jó ítéelő” tulajdonságai?
3. Hogyan tudjuk eldönteni, hogy egy személyesítési ítélet tényleg pontos-e? Ha például valakit „barát-ságosnak”, „irragabiztosnak” és „melegszyvűnek” ítélnék, hogyan tudjuk eldönteni, hogy ítéleteink helyesek-e? Ha leírta válaszait, a papírt tegye maga elé, miközben a fejezet hátralevő részét olvassa, és látni fogja, hogy gondolatait milyen mértékben támasztják alá a kutatások.

2.1 TÁBLÁZAT

A személyesítés pontosságának kutatásában használt eljárások

1. A célszemély bemutatásának módjai:
 - személyesen (szemről szembe találkozás vagy beszélgetés)
 - személyesen (megfigyelés detektívükör mögül)
 - képmagnófelvétellel
 - mozgóképpel
 - fényképpel
 - magnófelvétellel
 - standardizált eszközökön elért teszt pontszám vagy attitűd pontszám
 - személyes dokumentumok (levelek, rajzok, önéletrajz)
 - hivatkozás az ítéelő múltbeli tapasztalataira
2. Személyesítési ítéletek gyűjtésének eljárásai:
 - értékelés kétpólusú skálákon
 - a célszemélyről alkotott szakértői, például orvosi, pszichiátriai ítéletek megjósolása
 - a célszemély viselkedésének megjósolása egy standardizált tesztben
 - a célszemély megítélése tulajdonság-listákon
 - a célszemély rangsorolása más emberekhez viszonyítva
 - a célszemély kötetlen leírása
 - a célszemélyről hozott döntések (pl. alkalmazás munkára, osztályzat stb.)

1. Az ítéletek pontosságának elbírálására használt kritériumok:
 - a célszemély eredményel objektív pszichológiai tesztekben
 - a célszemélytől származó információk (pl. önértékelés)
 - a célszemélyt ismerő társaktól szerzett információk (pl. barátoktól)
 - a munkatársak és felettesek ítéletei
 - demográfiai vagy egyéb tényező információ
 - közvetlenül megfigyelhető tulajdonságok vagy viselkedés

A személyészlelési ítéletek pontosságának objektív vizsgálata érdekében három dolog szükséges: (1) valamiképpen be kell mutatni az észlelőknek egy embert, akit általában „ingerszemélynek” vagy „célszemélynek” neveznek, (2) össze kell gyűjteni az észlelőknek a célszemély észlelésére vonatkozó válaszait, (3) és szükség van egy megbízható mércere vagy „kritériumra”, amelyhez viszonyítva az ítéletek pontossága megállapítható. E feladatokat, miként az alábbi táblázat mutatja, többféleképpen is végre lehet hajtani.

Mit is értünk „pontos” ítéleten?

A pontosság vizsgálatában többféle nehézséggel találkozunk szembe magunkat. Az egyik nehézség annak eldöntése, hogy az észlelt embernek milyen *valóságos* tulajdonságai vannak, amelyekhez észlelésünk helyességét viszonyíthatjuk. Más szavakkal, mi is valakinek a valóban „pontos”? Erre a kérdésre sokkal nehezebb választ adni, mint gondolnánk. Mivel a másokkal kapcsolatos ítéletek általában nem közvetlenül megfigyelhető tulajdonságokra vonatkoznak (olyan vonásokra, mint például a barátságosság, az önzés, az extroverzió stb.), hogyan állapíthatnánk meg teljes biztonsággal egy ember valóságos tulajdonságait? Objektív pszichológiai tesztekhez kell folyamodnunk? Magát a célszemélyt kell megkérdeznünk? A célszemély legjobb barátaihoz kell fordulnunk? Mindhárom lehetőséget használják, noha mindegyiknek megvan a hátránya. A tesztek nem tökéletesek, megbízhatóak, és egy adott tulajdonság szempontjából vett érvényességük is korlátozott. Az emberek sohase elfogulatlanok, amikor önmagukról vannak szó. A barátok pedig gyakran éppolyan keveset tudnak egy ember tulajdonságairól, mint az idegenek. Azzal a problémával állunk tehát szembe, hogy esetleg nincs is az emberek leírásának olyan abszolút helyes és pontos módja, ami mérceként használható. Egy ember legtöbb tulajdonságát csak megközelítő pontossággal írhatjuk le. Ez a személyészlelés pontosságának mérése szempontjából azt jelenti, hogy gyakran olyan mércehez kell folyamodnunk, amelyről tudjuk, maga is pontatlan.

Pontosság az érzelmek észlelésében

Míg a tartós személyiségvonások észlelése meglehetősen nehéz, gyakran az is elegendő, ha partnerünk pillanatnyi, rövid ideig tartó érzelmi reakcióját pontosan észleljük. Időnként sokkal fontosabb, ha egy-egy adott pillanatban tudjuk, hogy beszélgetőpartnerünk érdeklődik irántunk vagy unatkozik, vidám vagy szomorú, feszült vagy nyugodt, szemben azzal, hogy általában véve extrovertált, támogató, félszeg vagy domináns. Következésképpen valakinek a pillanatnyi érzelmi állapotaira a személyészlelés során történő ítéletalkotás sajátos esete. Mennyire jók általában véve az emberek e meglehetősen szűkre szabott személyészlelési feladat megoldásában

Az arckifejezések talán a legfontosabb információforrást képviselik egy ember érzelmi állapotáról. Darwin egyike volt az elsőeknek, aki empirikus módszereket alkalmazott az emberek és állatok érzelmi kifejezéseinek vizsgálatára (lásd még a 8. fejezetet). Nyomában számos kutató tette föl a következő két, egymással összefüggő kérdést: (a) mennyire pontosan lehet az arckifejezésekből egy ember érzelmi állapotaira következtetni? (b) Az arckifejezési azonosítás-e a különböző kultúrákban? A korai vizsgálatok igen egyszerű eljárást alkalmaztak: a kísérleti személyeknek olyan fényképek alapján kellett eldönteniük egy személy érzelmi állapotát, amelyeket akkor készítettek, amikor az adott személy érzelmekeltő helyzetben volt. Egy vizsgálatban például (Landis, 1924) a célszemélyt olyan érzelmekiváltó helyzetekben fényképezték, amikor pornográf képeket nézegetett, elektrosokkot kapott, zenét hallgatott, békát fogott meg egy vödörben, vagy éppen élő patkány fejét vágta le (!). Landis (1924) megállapította, hogy az ítélek nem voltak túlzottan sikeresek a lefényképezett ember által kifejezett érzelmek eltalálásában, és maguk a célszemélyek is nagyon eltérő kifejezésekkel reagáltak egy és ugyanarra a helyzetre.

Egy hasonló vizsgálatban Sherman (1927) éhes, meglepett, dühös vagy fájdalomtól szenvedő csecsemők fényképein tükröződő érzelmek megítélését kérte kísérleti személyeitől. A legtöbb észlelő ezúttal is meglehetősen pontatlan volt. Mindkét fenti vizsgálat az a probléma, hogy valójában nem tudjuk, hogy a célszemélyek ténylegesen milyen érzelmeket *élték át* – következtésként hogyan mondhatnák meg, vajon az arckifejezéseket megítélő észlelők pontosak voltak-e az érzelmek felismerésében, vagy sem? Végtére is ugyanaz a helyzet (pl. a zenehallgatás, az elektrosokk, az éhség vagy egy patkány fejének levágása) különböző embereknél nagyon is különböző érzelmeket válthat ki (pl. félelmet, depressziót, izgalmat, haragot és így tovább). E vizsgálatok első tanulsága, hogy az emberek ritkán reagálnak egyetlen, tiszta érzellemmel egy bonyolult helyzetre. Inkább arról van szó, hogy egyszerre több, egymással még össze is keveredő érzelmet élhetnek át és kommunikálhatnak. Nem túl meglepő tehát, ha a kísérleti személyek nem tudják felismerni ezeket az összetett érzelmi üzeneteket anélkül, hogy többet tudnának magáról a helyzetről, amelyben ezek az érzelmek megjelentek.

Az újabb kutatásokban Izard (1971) és Ekman, Sorenson és Friesen (1969) olyan arcképeket választottak ki, amelyek *alaperzelmeket* (élvezet, bánat, harag, félelem, undor, meglepetés stb.) fejeztek ki. Azt találták, hogy ebben az esetben a legtöbb kísérleti személy meglehetősen pontosan képes azonosítani az arcon tükröződő érzelmet. Ekman továbbá megállapította, hogy nagyon különböző kultúrákból származó kísérleti személyek (pl. új-guineai bennszülöttek) is képesek voltak pontosan észlelni ezeket az érzelmeket, amelyek európai emberek arcáról készített fényképeken

tükröződtek. A korábbi és az újabb vizsgálatok eredményei együttesen azt jelzik, hogy az emberek általában képesek az alapvető, tiszta érzelmeket felismerni az arckifejezések alapján. Valóságos helyzetekben azonban arckifejezéseink gyakran túlságosan is egyéniek, összetettek és kevésbé vegy-tiszták ahhoz, hogy ugyanolyan pontosságot tegyenek lehetővé, mint amilyen a „tiszta” érzelmerkifejezések megítélésében elérhető. A valóságos életben előforduló interakciók során azonban nem kell kizárólag az arckifejezésekre hagyatkoznunk, amikor egy ember érzelmi állapotát észleljük. A környező szituáció, korábbi találkozásaink és a kommunikáció megelőző szakaszai egyaránt hasznos járulékos jelzésekkel segítik elő a kevert és illékony arckifejezések értelmezését. Valószínűnek tűnik, hogy a valóságos életbeli interakcióinkban jobban fejtiük meg az érzelmi üzeneteket, mint azt Sherman és Landis vizsgálatai alapján feltételezni lehetne, egyszerűen azért, mert a környező szituációról sokkal többet tudunk, mint az ő kísérleti személyeik. A 9. fejezetben visszatérünk ahhoz a kérdéshez, hogy a nem verbális üzenetek milyen szerepet játszanak a társas érintkezésekben. Az érzelmek felismerése az arckifejezések alapján tehát viszonylag egyszerű személyészlelési feladat. Gyakorta azonban sokkal nehezebb ítéleteket kell alkotnunk valakinek a szándékairól, jellemvonásairól és valószínű jövőbeni viselkedéséről.

A személyiségvonások észlelésének pontossága

A személyiségészlelés célja általában nem merül ki abban, hogy felismerjünk a rövid lejaratú érzelmeket a másik arcán, hanem az emberek tartó személyiségvonásainak felismerése is beletartozik a célok sorába. Korábban már láttuk, hogy a pontosságra vonatkozó kutatások egyik komoly problémája annak eldöntése, hogy melyek a „valódi” tulajdonságok, amelyekhez viszonyítva az ítéletek helyessége mérhető. Még ennél is nagyobb gondot okoz, hogy az emberek az egyes helyzetekben nem mindig viselkednek következetesen. Aki egyes helyzetekben barátságos (pl. a munkahelyén, társaságban) nagyon is barátságatlanul viselkedhet máskor másokkal szemben (pl. rokonaival, szomszédaival). Kinek az észlelése pontos – munkatársaké, akik úgy vélik, hogy az illető barátságos, vagy a rokonoké, akik szerint nem az?

A személyiségvonásokat tanulmányozó pszichológusok egyre inkább tudatára ébrednek annak a ténynek, hogy „személyiségünk” nem tartóváltózatlan valami, hanem részben attól a helyzettől függ, amelyben egy adott ember van. Még azokról az emberekről is, akiket nagyon jól ismerünk, különböző jellemzőket állapíthatunk meg, attól függően, hogy társaságban találkozunk velük vagy egyetemi előadáson (Forgas, Argyle és Ginsburg, 1979). Személyiségünk gyakran függ attól is, hogy az észleli

ember hasonlít-e hozzáunk, vagy különbözik tőlünk. A 2.2 gyakorlat megvilágítja a kapcsolatot saját magunk észlelése és a társak észlelése között.

Mit mondhatunk ezek után a személyészlelési ítéletek pontosságáról? A személyészlelés pontosságára vonatkozó szerteágazó kísérletek, kutatások számos ellentmondó eredményt hoztak. Vernon (1933) például megállapította, hogy egyes emberek a barátaik, míg mások az idegenek megítélésében voltak jobbak, és megint mások voltak azok, akik önmagukat ítélték meg a legpontosabban. Más vizsgálatok arról számoltak be, hogy egy személy empátiás készsége összefüggésben áll az illető személyészlelési pontosságával. Taft (1955) a korábbi kutatásokat áttekintve kevés bizonyítékot talált arra, hogy a személyészlelés pontossága az emberek általános jellemző vonása volna. A különböző vizsgálatok a jó személyészlelőket hol

2.2 GYAKORLAT

A személyészlelés pontosságának vizsgálata

Ha elvégzi ezt a gyakorlatot, némi fogalmat alkothat arról, hogy milyen kérdésekkel foglalkozik a személyészlelés pontosságának vizsgálata. Arra kérjük, hogy az alábbi táblázat segítségével hozzon személyészlelési ítéleteket. Az első oszlopban, amely a „Barát” nevet viseli, ítelje meg egy barátját vagy ismerősét a bal oldalon látható skálákon! A következő oszlopban, melynek neve „En”, ugyanezeket a skálákon önmagát ítelje meg, de ítéleteit ne mutassa meg a barátjának! A harmadik oszlopban, amely a „Barát önértékelése” nevet viseli, a barátját kérje meg, hogy ugyanezeket a skálákon önmagát értékelje, de előtte ne lássa az Ön ítéleteit! Miután ezeket az adatokat összegyűjtötte, többlet elemzésük is elvégezhető.

ÉRTÉKELÉSI SKÁLÁK	AZ ALACSONYABB PONTSZÁMOT MINDEN ESETBEN VONJA KI A MAGASABB PONTSZÁMBÓL			TÉNYLEGES KÜLÖNBESÉG	(1)-(2) ÉSZLELT KÜLÖNBESÉG
	1 BARÁT	2 EN	3 BARÁT ÖNÉRTÉKELÉSE		
	(1)-(3)	PONTOSSÁG	(2)-(3)		

(1)=teljes mértékben igaz;
5=teljes mértékben hamis)

1. Sokat olvas	-	-	-	-	-
2. Domináns	-	-	-	-	-
3. Gyakran beszél poltikáról	-	-	-	-	-
4. Barátságos	-	-	-	-	-
5. Jövedelmező	-	-	-	-	-
6. Becsülletes	-	-	-	-	-
7. Szeret táncolni	-	-	-	-	-
8. Kompetens	-	-	-	-	-

ÖSSZPONTSZÁM

szerint a pontos észlelés nem egyetlen egységes jellemzője az embereknek, hanem több, gyakran egymástól független készségből és tényezőtől tevődik össze. Akik jól észlelik az emberek valamelyik csoportjának általános jellemzőit (sztereotípiá-pontosság), gyakran nem tudják jól megkülönböztetni az adott csoporton belül az egyes egyéneket (differenciális pontosság). Ugyanez megfordítva is igaz.

Az észlelők különbözhetnek az értékelő skálák használatát illetően is. Egyes emberek például hajlanak arra, hogy csak a skála középső részét használják, míg mások ítéleteikben a szélsőségeket kedvelik. Ezek a különbségek szintén befolyásolják, hogy milyen eredményt ér el valaki egy pontossági kísérletben. A 2.2 gyakorlatban adott válaszai alapján Ön vajon melyik csoportba tartozik? Észreveszi-e, hogy a szélsőséges vagy kevésbé szélsőséges skálaértékek használata milyen könnyen teheti ítéleteit többé vagy kevésbé pontosá? Barátjának megítélésében milyen mértékben támaszkodott a tipikus csoporttulajdonságokra (sztereotípiá-pontosság) és milyen mértékben az egyéni jellemzőkre (differenciális pontosság)? Látjuk most már, hogy a személyészlelés pontossága nem egyszerű készség, hanem olyan folyamat, amely bonyolult, többtényezős változótól függ.

Ez az oka annak, hogy a társak pontos észlelését célzó tanítás gyakran ellentétes hatást vált ki. Az oktatás általában a differenciális pontosságra összpontosít, vagyis az egyéni különbségeket hangsúlyozza.

A tanulók (a pszichológusokhoz hasonlóan) emiatt arra hajlanak, hogy eltúlozzák az emberek közötti különbségeket, s a ténylegesen létezőkhöz képest nagyobb szélsőségeket vélnék látni. Ez a tény segítségünkre lehet annak a különös eredménynek a megértésében, mely szerint a speciális képzés és a részletes információ birtoklása inkább csökkenti, mintsem növeli a személyészlelés során születő ítéletek pontosságát. Crow (1957) azt tapasztalta, hogy a speciális képzésen keresztülment orvostanhallgatók ítéletei kevésbé voltak pontosak, mint azoknak az orvostanhallgatóknak az ítéletei, akik semmiféle képzésben nem vettek részt. Az első csoport hajlott az egyéni különbségek túlhangsúlyozására (túldifferenciálás). Gage (1952) arról számolt be, hogy a nagyon általános információ alapuló, emberekre vonatkozó ítéletek pontosabbak voltak, mint az olyan ítéletek, amelyek az illetővel folytatott közvetlen érintkezés nyomán születtek. A pontosság eme csökkenése ismét csak annak tulajdonítható, hogy az ítélek a személyes találkozást követően az egyéni különbségeket eltúlozták.

Azoknak a későbbi kutatásoknak az alapján, amelyek a pontosság Cronbach (1955) által feltárt összetevőit részletesebben elemezték (Cline és Richards, 1960), úgy tűnik, hogy a különböző célszemélyek észlelésének általános pontosságáért főképpen a sztereotípiá-pontosság felelős (vagyis az a készség, hogy az emberek egy „típusának” általános jellemzőjét

1. A személyészlelési kutatások gyakorlati szinten barátja önértékelését használva kiszámíthatja, mennyire pontosan észleli őt. Vonja össze az 1. és 3. oszlop értékeit (mindig a nagyobb értékből vonja ki a kisebbet, és adja össze a különbségeket)! Ez lesz a pontosság pontszáma.

2. Külön-külön is megnevezheti, hogy milyen pontosan ítélte meg a viselkedéses jellemzőket (1., 3., 5., 7. skálák) szemben a személyiségjellemzőkkel (2., 4., 6., 8. skálák), ha e két skála-csoport pontossági pontszámát külön-külön kiszámolja. Az emberek általában jobban észlelik a konkrét viselkedésre utaló részleteket, mint a személyiségvonásokat, amelyekre következtetni kell.

3. A következő lépésben megnevezheti a tényleges különbségeket saját maga és barátja között, ha kiszámítja a különbséget saját önértékelése és barátjáról adott értékelése között (2. és 3. oszlop).

4. Végül elemezheti az észlelt különbségeket barátja és saját maga között, ha kiszámítja a különbséget saját önértékelése és barátjáról adott értékelése között (1. és 2. oszlop).

E gyakorlat elvégzése után van miről elgondolkodnia. Mennyire tartja legítimnek, hogy barátja önértékelését használta saját pontosságának kritériumaként? El tudna képzelni más kritériumokat is, amelyekhez saját ítéleteit hozzámérhetné? Lát-e összefüggést saját önértékelése és barátjáról adott értékelése között? Pontosabban ítélte-e meg a viselkedésjellemzőket, mint a személyiségvonásokat? Milyen tényezők befolyásolhatták ítéleteinek pontosságát? Mint látja, a személyészlelés pontosságának vizsgálata bonyolultabb probléma, mint első pillantásra tűnik!

artisztikusabb személyiségnek, hol intelligensebb embereknek, hol jobban tanulmányi eredménnyel rendelkezőknek, hol érzelmileg jobban alkalmazkodóknak, hol a dráma és a művészetek iránt érdeklődőknek találtak, volt olyan vizsgálat is, amelyik azt állapította meg, hogy a személyészlelés pontossága azzal függ össze, hogy az illető nem a viselkedéstudomány területén dolgozik vagy tanul (Taft, 1955).

Ez utóbbi eredmény nem annyira meglepő, mint amilyennek első pillantásra tűnik. A pszichológiailag képzett emberek például hajlanak arra, hogy túl nagy figyelmet szenteljenek az egyéni különbségeknek. Ennek következtében gyakran túlzottan megkülönböztetik a célszemélyeket, eltúlozzák a megfigyelt különbségeket. Ez az oka, hogy a pontosság szemponjtól gyengébben teljesítenek. A pontosságot befolyásoló egyéb tényezők között olyanok szerepelnek, mint az észlelő és a célszemély ismerettségének mértéke, az adott ítélethez szükséges következtetések (extrapoláció) mennyisége és a célszemély összetettsége (Cline, 1964). A pontosság növekszik, ha az észlelt személyt jól ismerjük, a tulajdonságok közvetlenül megfigyelhetők és nem következtetésen alapulnak, illetve ha a célszemély egyszerű, nem pedig bonyolult valaki.

Ezek aligha meglepő következtetések. A „pontos észlelő” kutatásának általánosságban csaldóást keltő eredményeit legalábbis részben a problém nem megfelelő meghatározásának számlájára írhatjuk. Valójában milyen tényezők is játszanak szerepet a pontos észlelésben? Cronbach (1955

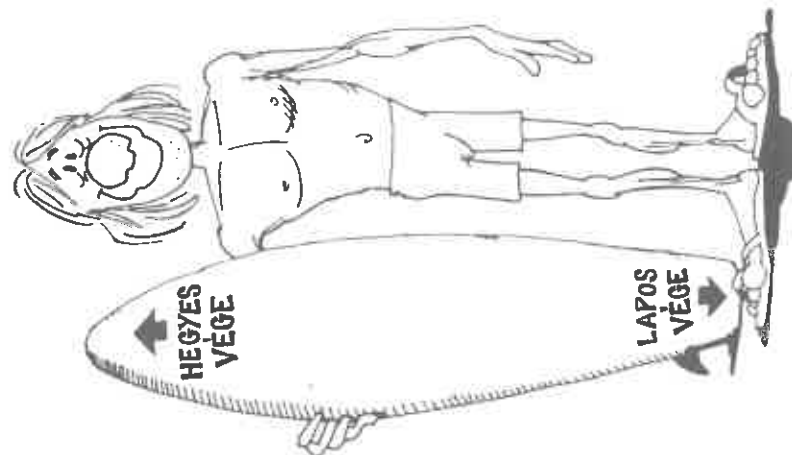
A hangulat hatása

a személyeslélesi ítéletekre

A személyeslélesi pontosságát az észlelő pillanatnyi állapota is befolyásolja. Bármilyen meglepő is, az, ahogyan az észlelő az ítéletalkotás pillanatában érez, észrevehető hatást gyakorol észlelésének pontosságára. Úgy tűnik, hogy egy jó hangulatban lévő személy sokkal inkább hajlik arra, hogy pozitív, kívánatos jellemzőket tulajdonítson társainak, mint egy olyan személy, aki rossz hangulatban van. Egy kísérletben azt találták, hogy a pozitív érzelmi állapotban lévő emberek kétértelmű arckifejezéseket sokkal pozitívabbnak ítélték, mint a rossz hangulatban lévő emberek, akik ugyanezeket az arckifejezéseket sokkal negatívabbnak értékelték (Schiffenbauer, 1974). Újabbban Clark és munkatársai (1984) azt az eredményt kapták, hogy azok az emberek, akik maguk is felfokozott érzelmi állapotban voltak, nagyobb valószínűséggel véleltek felfedezni „izgatott” érzelmeket társaikban. Ez a hatás nemcsak a személyeslélelésben jelentkezik. Anyagi javak (pl. tartós fogyasztási cikkek) vagy semleges jelenetekről szóló képek értékeltését ugyanúgy képes nagymértékben befolyásolni, hogy az értékeltő személy az adott pillanatban mit érez (Clark és Isen, 1981). Schwarz (1984) egy izgalmas vizsgálat sorozatban azt az eredményt kapta, hogy a hangulatra gyakorolt enyhe befolyás, amit olyan tényezők okoznak, mint például a jó idő, egy pénzdarab váratlan megtalálása, egy kellemes, megnyugtató szoba, vagy az a hír, hogy kedvenc futbalcsapatuk jól szerepelt, elegendő ahhoz, hogy az emberek megváltoztassák ítéletüket arról, hogy mennyire boldogok, mennyire vannak megelégedve munkájukkal, lakásukkal vagy egészében véve életükkel!

Mi történik akkor, ha az embernek „tárgyi bizonyítékai” vannak, amelyekre ítéleteit alapolhatja, például megnézhet egy videofelvételt a célszemély társas viselkedéséről? Ebben az esetben is eltorzulnak ítéleteik attól függően, hogy milyen érzelmi állapotban vannak? Forgas, Bower és Krantz (1984) felvételi beszélgetéseket vett képmagnóra; az egyik esetben a felvételi könnyű, a másikban nehéz volt. Egy nappal később ugyanazokat a személyeket, akik a felvételi beszélgetésben részt vettek, hipnózis segítségével boldog, pozitív vagy szomorú, negatív érzelmi állapotba hozták, és arra kérték őket, hogy nézzék meg a képmagnófelvételt, és ítéljék meg mind a maguk, mind pedig partnerük viselkedését abból a szempontból, hogy milyen szociális jártasságról tettek tanúságot. Azok a személyek, akik pozitív hangulatot éltek át, sokkal több pozitív és kevesebb negatív viselkedést láttak mind önmagukban, mind partnerükben. Azok a személyek azonban, akikben rossz hangulatot keltettek, saját viselkedésükben sokkal több negatív elemet láttak, de partnerük viselkedését nem értékelték hasonló negatív módon (lásd a 2.1 ábrát).

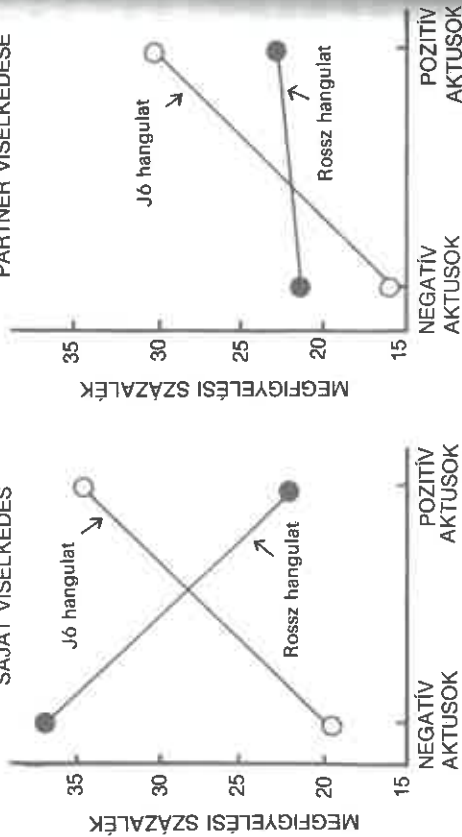
Hogyan tudjuk megmagyarázni ezeket a hangulat kiváltotta torzításokat



Ez Bruce, a szőrős.

Kérem az Olvasót, hogy gondosan vegye szemügyre, és állapítsa meg, hogy milyen ember ő. Sok személyeslélesi ítéletünk alapja az emberekről kialakított sztereotípiánk. Lehet, hogy semmit nem tudunk Bruce-ról, de sokat tudunk a szőrösükről, így nem lesz számunkra nehéz, hogy Bruce egyéb tulajdonságaira következtessünk. Az ilyen sztereotípiák segíthetnek, de ronthatják is ítéleteink pontosságát, attól függően, hogy sztereotípiáink mennyire torzítottak.

azonosítani tudjuk). Ez elég meglepőnek tűnik, mivel a pontosságot gyakran az észlelt emberek egyedi személyes jellemzőinek aprólékos megértésével hozzuk összefüggésbe. Valójában azonban ennek éppen a fordítottjáról van szó: gyakrabban fordul elő, hogy észlelésünk akkor válik pontosabbá, ha arra törekszünk, hogy a célszemély csoportjának általános, tipikus jellegzetességeit helyesen azonosítsuk, anélkül, hogy túl sokat törődjünk az adott egyén speciális, egyedi jellemzőivel. Egyéb tényezőkről is kiderült, hogy befolyásolják a személyeslélesi ítéletek pontosságát. A következő részben ezekkel foglalkozunk.



2.1 ÁBRA

A hangulat hatása a személyéztelési ítéletekre. A jó hangulatu kísérleti személyek több pozitív és kevesebb negatív cselekedetet fedeztek fel mind a saját, mind a partnerük interakcióiban, mint a rossz hangulatu kísérleti személyek (Forsas, Bower és Krantz, 1984).

a személyéztelésben? A szociális észlelés szelektív és következetes jellegű: a teljes információnak csupán egy kis részére tudunk koncentrálni, azaz, hogy mit látunk meg, függ attól, hogy az adott időben milyen fogalmi gondolatok vagy értelmező kategóriák állnak rendelkezésünkre. (Lásd még a következő fejezetet is, a burkolt személyiségelméletéről és Kelly személyi konstrukcióiról szóló elméletét.) Gordon Bower (1983) hálózatmodell szerinti az érzelmi állapot megszabja, hogy milyen konstrukciók állnak rendelkezésünkre a társas viselkedés értelmezésében. Az adott érzelmi állapot ugyanis szelektíven mozgósítja azokat a kategóriákat, amely korábban hasonló hangulattal összekapcsolódtak.

Amikor valaki örül, pozitívabb, örömtelibb gondolatok, konstrukciók és személyes tulajdonságok aktiválódnak. Következésképpen az illető hajlik arra, hogy ezeket a konstrukciókat használja a társak eredendő többszertelmű társas viselkedésének az értelmezésére. Ennek eredményeként a társak és a saját viselkedésében a pozitív, örömteli elemeket fog észrevenni. Rossz hangulat esetén ennek éppen az ellenkezője történik. A 2.1 ábrán az emberek valószínűleg udvariasságból értékelték a társak kevésbé negatíván, mint önmagukat. A társak rossz viselkedését észrevenni nem illő dolog, ezzel szemben a saját viselkedést illetően rossz hangulattal ilyen korlátozások nincsenek.

Ugyanez az oka annak, hogy kétértelmű vagy semleges, nem társas

ingereket, például képeket vagy jeleneteket, szintén a hangulattal összhangban észlelünk. Clark és Isen (1981) számolt be ilyen hangulati eltérítő hatásokról jelenetek megítélésében. Amilyen mértékben többszertelmű és bonyolultabb a személyéztelés, olyan mértékben lehetnek a hangulattüggő elfogultságok az emberek megítélésében még komolyabbak, és jelenthetnek számottevő fenyegetést az észlelés pontosságára.

A sztereotipizálás mint a pontatlanság egyik forrása

Korábban láttuk, hogy azon csoport jellemzőinek az azonosítása, amelyhez egy-egy ember tartozik, jelentős segítség lehet a személyéztelésben. Valamennyiünknek szükségünk van ilyen leegyszerűsített képekre az emberek csoportjairól, és használjuk is ezeket a képeket, hogy segítségünkre legyenek környezetünk osztályozásában. Elképzeléseink azonban egy csoport tipikus jellemzőiről önmagukban is torzítottak lehetnek. Ezek a jellemzők nem szükségszerűen érvényesek egy csoport valamennyi egyénére, még abban a valóságintélen esetben sem, ha nagyon pontos fogalmunk van az adott csoportról, például az „olaszokról”, „feketéről”, „futballjátékosokról”, „a szörfözőkről” vagy „a magyarokról”. A sztereotipizálás nemcsak segíti, hanem hátráltatja is a személyéztelést.

Walter Lippmann, a neves újságíró egyike volt az elsőknek, akik a „sztereotipia” kifejezést használták az emberek kategorizálásával összefüggésben. A leggyakoribb és legjobban meggyökeresedett sztereotípiák az etnikai, faji és nemzeti jellemzőkkel vannak összefüggésben, és különösen elterjedtek a többnemzetiségű társadalmakban, amilyen például az Egyesült Államok, Ausztrália és Kanada. Egy jól ismert vizsgálatban Katz és Braly (1933) azt az eredményt kapta, hogy az amerikaiaknak világos és nagyon is negatív sztereotípiák vannak a törökökről, a négekről és a zsidókról. Ausztráliában a bennszülöttekkel és egyes bevándorló csoportokkal szembeni attitűdöt szintén befolyásolják a sztereotípiák (Taft, 1959). A sztereotipizálás befolyásolhatja azt a képességünket is, hogy a sztereotipizált csoport tagjai között különbséget tegyünk. Volt-e már olyan eset, hogy az olvasó úgy érezte, hogy a más etnikumok tagjai közötti különbségtétel nehezebb, mint ugyanez a saját etnikum tagjai között? A csoportsztereotipia erejétől függően nehézséget okozhat a megjelenés, az arcterendezés stb. egyéni különbségeinek észlelése a másik csoport tagjainál. A szemtanúk gyakran emlékeznek egy személy faji vagy etnikai csoport-hovatartozására, azonban nem emlékeznek egyéni jellemzőire (Loftus, 1979). Brigham és Barkowitz (1978) szintén beszámol arról, hogy a fehér kísérleti személyek könnyebben találják a fehérek fényképeinek felismerését, mint a feketéket, míg a fekete kísérleti személyek ellenkező problémával küzdenek: számukra minden fehér ember tűnik hasonlóknak.

TÁRSASÁG A TOLLAS MADARAK MEGELŐZÉSÉRE



Egy pontosságra vonatkozó előítélet.

A sztereotipizálás és az előítélet gyakran kéz a kézben járnak. Azok az emberek, akik előítélettel szemlélnek egy embercsoportot (vagy önmagukat), valószínűleg pontatlan ítéleteket alkotnak előítéletük tárgyára.

Az etnikai és faji sztereotípiák gyakran járnak együtt az előítélet érzelmivel. Szükségtelen említenuk, hogy az ilyen előítéletek az objektív személyeslést mérhetetlenül megnehezítik. Van néhány adat arra, hogy a megosztott társadalmakban, például Észak-Írországban, a gyermekek már nagyon korai életkorban elsajátítják az elfogult sztereotípiákat családjaikban. A sztereotipizálás természetéből adódik, hogy az előítéletek észlelést mérhetetlenül nehéz megváltoztatni: az emberi viselkedés gazda változatosságában csaknem mindig lehetséges valamilyen bizonyítékot találni, ami megerősíti sztereotípiánkat, ha ezt nagyon akarjuk. És, mint látni fogjuk, a személyesléstől legálább annyi köze van ahhoz, amint látni szeretnénk a másikban, mint a célszemély tényleges tulajdonságainak (3. fejezet).

Néhány gyakorlati következtetés

Ha tekintetbe vesszük azoknak a személyeslési kutatásoknak a viszonylag csalódást keltő eredményeit, amelyek a „pontos ítélő” tulajdonsága kívánták megragadni, mennyire bizhatunk az olyan személyeslési ítélet érvényességében, amelyet olyan helyzetekben hoznak, mint bírósági tárgyalóterem, a felvételi beszélgetés stb.? A tanúvallomás különösen alaposan vizsgált példája az ilyen ítéleteknek (Loftus, 1979). A természetesen bekövetkező események szemtanúi gyakran nagyon elter-

beszámolókat adnak arról, amit láttak. A Robert Kennedy elleni merényletnél jelen lévő emberek legtöbbje nagyon eltérő leírásokat adott a történetekről (Langman és Cockburn, 1975). Egy kísérleti vizsgálatban Buckhout, Figueroa és Hoff (1974) megrendezett egy inzultust egy tanár ellen egy egész osztály előtt, és néhány héttel később arra kérte a szemtanúkat, hogy azonosítsák a támadót. A többség, beleértve az áldozatot is (!), nem az igazi személyt választotta ki. Az emberek figyelmét gyakran vonják el lényegtelen tényezőkre. Kassin (1983) megállapította, hogy az esküdtek ítéletét egy távol lévő tanúról jelentősen befolyásolta annak az embernek a viselkedése, aki történetesen felolvasta a tanúvallomást!

A személyeslést pontosságra vonatkozó kutatásokból két következtetést lehet levonni. Először is, úgy tűnik, hogy az egész problémát némileg hibás perspektívából szemlélték. A kutatók a laikusokhoz hasonlóan úgy vélték, hogy a pontos személyeslés, azaz a személyeslés pontossága egyetlen, azonosítható tulajdonsága az embereknek. Egyre inkább kiderül azonban, hogy a társak pontos megítélésének készsége nem egyedi, általános készség. Sokkal inkább arról van szó, hogy bárki pontos észlelője lehet meghatározott társaknak meghatározott helyzetekben. Ha így fogjuk fel a dolgot, azt mondhatjuk, hogy nincs általában pontos (vagy pontatlan) észlelés. A pontosság függ az észlelő tulajdonságaitól, adott pillanatban fennálló hangulatától, a célszemélytől és a helyzettől. Talán ezzel magyarázható, hogy a személyperceptív kutatások az elmúlt években miért tolongtak át más kérdések felé. A „pontos” észlelő vizsgálata helyett manapság jóval nagyobb érdeklődés nyilvánul meg azon folyamatok iránt, amelyekben a sokféle információ-bemenetből a benyomások és az ítéletek felépülnek (lásd az 5. fejezetet).

A második következtetés, amit a személyeslés pontosságát illető kutatások alapján tehetünk, óvatosságra int. Mind saját életünkben, mind a nyilvános döntéshozatal helyzeteiben fontos emlékeznünk arra, hogy az emberekkel kapcsolatban döntések sokkal nehezebbek és problematikusabbak, mint azt általában gondoljuk. Saját magunk és mások megítélésében sokkal óvatosabbnak kell lennünk, mint általában vagyunk. Ez az első és mindenképpen megteendő lépés személyeslési készségeink megjavításában. Ha felismertük, hogy az emberekkel kapcsolatban elkövetéseink gyakran hibásak és elfogultak, könnyebb lesz megjavítani ítéletalkotási folyamatainkat. Az elfogultság egyik leggyakoribb forrását azok a prekonceptiók jelentik, amelyeket az emberek típusairól alakítottunk ki. Ezekhez a típusokhoz különböző személyes tulajdonságokat kapcsolunk, és ezeket elvárjuk az észlelésben. A következő fejezetben ezekkel a problémákkal foglalkozunk.

3. Az embereket olyannak látjuk, amilyenek elvárásaink velük kapcsolatban: burkolt személyiségelméletek

- Burkolt személyiségelméletek / 49
- A személyes konstruktumok és a szerep-repertoár teszt / 50
- A burkolt személyiségelméletek kutatása / 53
- A személyiség kulturális elméletei / 56
- Észlelés és osztályozás / 58
- Személyészlelés és személytípusok / 58
- Mennyire „tipikus” egy adott ember? / 59
- Mindig könnyebb-e a „tipikus” emberekről ítéletet mondani? / 60
- Az emberek osztályozásának torzító hatásai / 64
- Néhány gyakorlati megfontolás / 67
- Következtetések / 67

3.

Az embereket olyannak látjuk, amilyenek elvárásaink velük kapcsolatban: burkolt személyiségelméletek

Az előző fejezetben láttuk, hogy személyészlelésünk pontossága gyakran megkérdőjelezhető. Különböző megfigyelők ugyanazt az embert nagyon is különbözően írhatják le, és ugyanaz az észlelő különböző embereket gyakran ugyanazzal a néhány tulajdonsággal jellemez. Miért van ez így? A legvalószínűbb magyarázat az, hogy valamennyien ismereteink saját „külön bejáratú” tárházából merítünk, amikor másokról ítélünk. Más szavakkal, a személyészlelés során saját korábban felhalmozott tapasztalatainkra és elgondolásainkra támaszkodunk, amelyek arra vonatkoznak, hogy miként szerveződnek a személyes tulajdonságok. Ennek alapján nem meglepő, hogy még akkor is, ha különböző egyénekről alkotunk ítéletet, ezt ugyanannak a – számunkra fontos – tulajdonságnak a mentén tesszük. Ebben a fejezetben áttekintünk néhány okot, hogy miért befolyásolják a személyes ismeretek és elvárások mások észlelését.

Burkolt személyiségelméletek

A személyészlelés nagy mértékben aktív, konstruktív folyamat, amelyben az észlelő tudása és korábbi tapasztalata néha fontosabb szerepet játszik, mint az észlelt ember tényleges tulajdonságai. Amint Jones és Nisbett (1971, 11. o.) megfigyelték, „a tulajdonságok inkább a megfigyelők szemében léteznek, mint a cselekvő pszichikumában”. Az emberekről felhalmozott tudásunk eredményeként valamennyien rendelkezünk „burkolt személyiségelmélettel”, amit úgy határozhatunk meg, mint felhalmozott hipotéziseink és elvárásaink összegét arról, hogyan szerveződnek az emberi tulajdonságok és jellemvonások.

Ezt a gondolatot meglehetősen könnyen szemléltethetjük. Az olvasó véleménye szerint valószínű-e, hogy egy intelligens személy egyszerismind nagyvonalú is? Udvariasabb-e általában az alázatosabb ember? Az ilyen kérdésekre adott válaszok tükrözik az olvasó *burkolt személyiségelméletét*, az olvasó sajátos feltevéseit a személyes tulajdonságok közötti kapcsolatokról, melyek az olvasó egyéni élettörténetén és az emberekkel kapcsolatos

A túlórdalon lévő szerep-repertoár tesztet a következőképpen töltse ki:

- 1 Írja be valóságos emberek nevét minden oszlop fölé! Mostantól fogva mint egyénekre gondoljon rájuk, s ne mint elvont kategóriákra!
- 2 Minden sorban van három kereszt. Gondolja végig, és döntse el, hogy a keresztekkel jelölt három ember közül kettő milyen hasonlít egymásra úgy, hogy ugyanebben a tulajdonságban különbözzenek a harmadiktól! Írja ennek a tulajdonságnak a nevét a jobb oldali „konstruktumok” oszlopba.
- 3 Ezután hétfőköi skálát használva valamennyi személyt értékelje az adott konstruktumban, hogy véleménye szerint az egyes személyekre milyen mértékben jellemző az adott tulajdonság! Ha például egyáltalán nem rendelkezik vele, a pontszám „1” lesz, ha viszont nagyon erősen jellemző rájuk, „6” vagy „7” pontszámot kell adnia.

Ha készen van a szerep-repertoár teszt kitöltésével, ítéleteit többféleképpen elemezheti: Ha átnézi a konstruktumokat a jobb oldalon, látni fogja, hogy milyen tulajdonságokat használ általában az emberek megítélésére. Ez persze csak egy nagyon „kis” háló, amely az ön személyes konstruktsztruktúrájának csak kicsiny részét tükrözi.

Ezután megvizsgálhatja burkolt személyiségelméletét, vagyis azt, hogy miként viszonyulnak egymáshoz konstruktsztruktúrai. A konstruktsztruktumok minden lehetséges pájra között kiszámíthat egy általános, „hasonló-sági” pontértéket, ha összevonja az egyes célszemélyekre adott értékeléseinek különbségét a két konst-ruktum mentén.

A háló lehetővé teszi annak elemzését is, hogyan észleli egymáshoz viszonyítva a felsorolt embereket. Kiszámíthatja két célszemély „hasonlósági pontértékét”, ha a két célszemélyre adott értékelések különbsé-gét az összes konstruktsztruktumban összeadja. Ennek az információknak az alapján elkészítheti az „emberek terének” modelljét, ami azt mutatja, hogy miként látja ezeket az egyéneket egymáshoz viszonyítva.

Statistikai eljárások segítségével természetesen sokkal finomabb elemzés végezhető. De már ez a rövid demonstráció is képes érzékeltetni a módszer lényegét. Ezzel a viszonylag egyszerű eljárással gyakran egészen meglepő belátásokra tehetünk szert saját burkolt személyiségelméleteinkkel valamint azzal kapcsolatosan, hogy miként észleljük ismerőseinket.

ban alkalmazható: igen fontos a klinikai gyakorlatban is. Annak elemzése, hogy miként látja a beteg a világot és benne a számára jelentős társakat, nyilvánvalóan fontos számos pszichológiai probléma diagnosztikájában és kezelésében. Az olvasó jobban megérti majd Kelly szerep-repertoár eljárásának hasznosságát, ha kitölti a 3-1 gyakorlatot.

George Kelly munkásságát követően számos vizsgálatot végeztek a burkolt személyiségelméletekkel kapcsolatban. Az emberekkkel kapcsolatos prekonceptiók fontosságának szemféltetésére tekintünk át röviden Dorn-busch, Hastorf, Richardson és Muzzy (1965) egyik érdekes vizsgálatát. Ezek a kutatók egyszerűen azt kérték egy gyermekcsoport tagjaitól egy táborban, hogy saját szavaikkal elemezzék minden társukat. Ha az ilyen ítéletek valóban a leírt gyerek tulajdonságait tükrözik, azt kell várnunk, hogy a sok különböző megfigyelő ugyanazt a célszemélyt (gyermeket) hasonlóan fogja jellemezni, míg az egyes észlelők jellemzői a különböző gyerekekről különbözőn fognak egymástól.

3.2 GYAKORLAT

Milyen ember Joe?

Az alábbiakban rövid leírást olvashat egy Joe nevű emberről. Kérjük, hogy gondosan olvassa el a leírást, és a következő skálákon döntse el, hogy milyen ember Joe.

„Joe kinyitotta egy étterem ajtaját, és mielőtt belépett volna, maga elé engedett egy házaspárt. Az étterembe lépve udvariasan megkérdezte a pincéret, hogy melyik asztalnál ülhet le. Nem sokkal aztán, hogy helyet foglalt, megérkezett partnere. Gyorsan felállt, lesegítette partnermője kabátját, és felkészítötte a fogásra. Leüléskor udvariasan fogta partnermője székét.”

Véleménye szerint milyen ember Joe? Kérjük, hogy az alábbi jelzőkkel jellemezze Joe-t a következő ötökös skála segítségével:

- 1 = Joe egyáltalán nem ilyen
- 2 = Nem nagyon jellemző Joe-ra
- 3 = Nem tudom eldönteni
- 4 = Kicsit jellemző Joe-ra
- 5 = Nagyon jellemző Joe-ra.

A skálák neve: intelligens, kedves, melegsziívű, udvarias, domináns, elbüvölő, extrovertált, kompetens, jó külsejű, határozott, impulzív, népszerű
Mielőtt ítéleteit újra szemügyre venné, olvassa tovább a könyv szövegét!

A valóságban pontosan az ellenkezője történt. A legtöbb gyerek ugyanazzal a néhány jellemvonással írt le szinte mindenkit, és a különböző gyerekek között kevés egyetértés volt egy és ugyanannak a célszemélynek a jellemzésében. A gyerekek, ahelyett hogy a valóságos különbségekre összpontosítottak volna, szemmel láthatóan azokat a korábban kialakított elképzeléseket használták társaik megítélésében, amelyek arra vonatkoz-tak, hogy melyek a „fontos” tulajdonságok (vagyis „burkolt személyisége-l-méletükre” támaszkodtak). Számos vizsgálat tanúsága szerint a felnőttek is hajlanak arra, hogy így járjanak el (lásd még a 3.2 gyakorlatot).

A burkolt személyiségelméletek kutatása

Korábban már láttuk, hogy a személyészlelésben csaknem mindig szembe-találjuk magunkat azzal a problémával, hogy teljes és befejezett benyomást kell kialakítanunk meglehetősen vázlatos információ alapján. Általában „burkolt” személyiségelméleteinkre hagyatkozunk annak eldöntésekor, hogy mely tulajdonságok fontosak, és hogy egy személy kevés megfigyel-hető tulajdonsága mennyire valószínűleg kapcsolódik össze egyéb, nem megfigyelhető jellemzőkkel. Ha azt látjuk, hogy valaki például udvarias, miként az előző történetben Joe, feltételezhetjük, hogy az ilyen ember nemcsak udvarias, hanem egyszersmind kedves, melegsziívű, elbüvölő, népszerű is stb. – noha Joe esetében abszolút semmilyen közvetlen tudá-sunk sincs az utóbbi tulajdonságokról. Joe előbbi leírásában nem mond-tunk semmi mást a jelleméről, mint azt, hogy egy nyilvános helyen felszi-



Lehet-e egy ilyen ember nagyszerű szerető?
Burkolt személyiségelméleteink lehetővé teszik, hogy az ismert jellemzők alapján ítéletet alkossunk az ismeretlenekről.
A legtöbb ember úgy gondolja, hogy ha valaki utcai árus, nem valószínű, hogy egyszerűségi „nagyszerű szerető” is legyen, jóllehet természetesen semmi oka sincs, amiért ne lehetne.

Rosenberg és Sedlak (1972) hasonló eljárásokat alkalmaztak annak vizsgálatára, hogyan látják az egyének egymást. Egy ilyen elemzés alapulhat egyszerűen azokon a leírásokon is, amelyeket az emberek adnak nagy számú társukról, akiket ismernek. A jelzők együtjárásai gyakoriságának vizsgálatával sajátos egyéni személyiségelméleteket lehet feltárni. Az egyéni ítéletekre erőteljesen jellemzőek a tulajdonságok sajátos nyálábjai, például „jó külsejű, lusta, homoszexuális” vagy „vöröshajú, buta, kicsapongó”. Mindebből azt fontos megjegyeznünk, hogy valamennyien használunk ilyen elméleteket a személyészelelésben. A személyészelelési ítéletek minősége gyakran legalább annyira függ az észlelőtől, mint az észlelt személytől, mivel valamennyiünk némileg eltérő elvárásokat és felfogásokat visz bele ítéleteibe.

A személyiség kulturális elméletei

Nem szükséges, hogy a burkolt személyiségelméletek teljesen egyéni és idioszinkrátikusak legyenek. Az azonos kultúrában élő egyének kisebb vagy nagyobb mértékben osztoznak az emberekről alkotott burkolt elmé-

letekben (pl. 3.1 ábra). Milyen eredményt kapunk, ha összehasonlítjuk több különböző ember burkolt személyiségelméletét? Norman (1963) megvizsgálta sok ember egymásról, 20 tulajdonságra adott értékelését, közülük egyesek jól ismerték egymást, míg másokkal csak felszínes viszonyban voltak. A vizsgálat eredményéből az tűnt ki, hogy nagyon keveset számítottak a vizsgálat eredményéből az ítéltő a célszemélyt, akit értékel – valamennyi ítélet esetén nagyjából ugyanazokat a tulajdonságokat használták az alanyok. Egy későbbi vizsgálatban (Tassini és Norman, 1966) a tökéletesen idegen emberekről adott ítéletek ugyanazt a struktúrát mutatták, mint amit a korábbi vizsgálatban tapasztaltak. Mivel az ítéletek függetlenek voltak attól, mennyire ismerték az ítéltők a célszemélyeket, úgy tűnik, hogy Norman megítélési dimenziói burkoltan az észlelőkben rejtőznek, és az észlelők alapvető, közös személyiségelméletére utalnak.

A Norman által talált dimenziók olyan tulajdonságokkal írhatók le, mint az extroverzió, szeretetreméltóság, lelkiismeretesség és érzelmi stabilitás. Mennyire általánosak ezek a dimenziók a személyészelelésben? A későbbi vizsgálatok egy lépéssel továbbmentek: anélkül, hogy valakit meg kellett volna ítélni, arra kérték a kísérleti alanyokat, hogy a Norman által használt 20 tulajdonság minden lehetséges párja közötti kapcsolatról alkossanak ítéletet. Ismét csak ugyanazok a dimenziók bukkantak fel, és ez azt jelzi, hogy személyiségelméleteinkben az olyan szereptulajdonságok, mint az extroverzió, szeretetreméltóság, lelkiismeretesség és az érzelmi stabilitás egyetemesen jelen vannak.

Mindezeket a vizsgálatokat azonban nyugati kultúrákban végezték. Vajon a másfajta kultúrákban más burkolt személyiségelméletek léteznek-e? A kínaiak például ugyanazokra az alapvető dimenziókra támaszkodnak-e egymásról alkotott ítéleteikben, mint amelyeket Norman fedezett fel? Tudjuk, hogy a kínai kultúra a közösségi szellemet és a konformitást sokkal magasabbra értékeli, mint a mi versengő individualisztikus kultúránk. Vajon tükröződik-e ez a kínaiak burkolt személyiségelméleteiben? Egy nemrég végzett vizsgálatban ezt a kérdést tették vizsgálat tárgyává. Ausztráliai és kínai (Hongkongban élő) kísérleti személyek személyiségészelelési ítéleteit hasonlították össze. A lelkiismeretesség például sokkal fontosabb volt a kínai csoportban, míg az ausztráliaiaknál az extroverzió tűnt a személyészelelés fontosabb determinánsának.

A burkolt személyiségelméletek a személyészelelést befolyásoló legfontosabb tényezők közé tartoznak. Talán nem meglepő, ha felhalmozott tapasztalataink és tudásunk arról, hogy milyenek az emberek, állandóan befolyásolja azt, hogy milyen jellemzőket tulajdonítunk az embereknek, akikről meg lehet, nagyon keveset tudunk. Mindazonáltal a társakról kialakított felfogásaink nem mindig fogalmazódnak meg elszigetelt jellemvonások alakjában. Néha „tipológiákat” használunk a társak osztályozására. Mint

Írja le egy papíra azoknak az embereknek a „típusait”, akiket munkahelyén vagy barátai és ismerősei között megismert! Minden típusnak (a) adjon egy elnevezést, és (b) írja le részletesebben az adott típus tulajdonságait! Legalább 5–8 ilyen típust próbáljon megnevezni. Ezután típusonként gondoljon egy-egy olyan személyre, aki az adott típust jól képviseli! Most olvasson tovább, és majd akkor térjen vissza listájához, ha már többet tud arról, hogyan használjuk az ilyen személy prototípusokat!

alább látni fogjuk, az ilyen személytipológiákról is kimutatták, hogy fontos hatást gyakorolnak a személyészlelésre. (Lásd a 3.3 gyakorlatot.)

Észlelés és osztályozás

Sok évvel ezelőtt Bruner (1958) megjegyezte, hogy „A leginkább magától értetődő megállapítás... hogy egy tárgy vagy egy környezeti esemény észlelése vagy regisztrálása magába foglalja az osztályozás aktusát” (92. o.). Környezetünket nem aszerint látjuk, ahogy önmagában van, hanem azoknak a kategóriáknak megfelelően, amelyekkel leírására rendelkezünk. Ez ugyanaz a gondolat, melyet George Kelly vetett fel a személyes konstrukciók elméletében. A konstrukciók a világ osztályozására szolgáló egyszerű kategóriák. A kognitív pszichológiában Bartlett (1985) emlékeztetőül írott úttörő munkája szintén megmutatta, hogy az emberek aktívan és folytonosan alkotják és módosítják a környezetükre vonatkozó ismeret-reprezentációk rendszerét, melyeket gyakran sémáknak hívnak. Az ilyen sémákat az új információ osztályozására és értelmezésére használjuk. Az osztályozás tehát az észlelés szerves része.

Személyészlelés és személytípusok

Burkolt tudásunk az emberekről tehát nem korlátozódik a tulajdonságok együttjárására vonatkozó feltevésekre. Az információ másik forrása az a tudás, melyet az utunkba kerülő emberek típusaira nézve birtoklunk. Ha egyszerűen úgy jellemezünk valakit, mint „diákvezértípus”, „női hivatalnoktípus” vagy „tipikus fiatal előadó”, ez néhány szóban nagyon is gazdagon ábrázolja az érintett személyt. Azáltal, hogy az embereket „típusokba” soroljuk, képesek vagyunk az emberekről felhalmozott ismereteinket rendszerezni, és a személyészlelés feladatát nagymértékben leegyszerűsíteni. Az ilyen „tipológiák” lehetővé teszik, hogy a mindenki számára ismert „típus” tulajdonságaival egy lényegében ismeretlen egyént is jellemeznünk tudjunk. Ha a típusokat jól látható etnikai vagy faji jellegzetességek határozzák meg, és az emberek között széles körben ismertek, sztereotípiáról beszélhetünk (lásd 2. a fejezetet).

A hétköznapi személyészlelés leggyakoribb problémái az osztályozással függenek össze. Ahhoz, hogy gyors és viszonylag pontos benyomást legyünk képesek kialakítani egy újonnan megismert személyről, a legjobb stratégia általában az, ha megpróbáljuk eldönteni, melyik sajátos csoport-hoz vagy kategóriához tartozik az illető. Az olvasó talán visszaemlékszik, hogy az emberek típusainak helyes azonosítása a személyészlelés pontosságának egyik fontos összetevője (vö. sztereotípiapontosság). Ha helyesen soroljuk be az embereket olyan „típusokba”, mint az „extrovertált”, a „radikális diák”, a „feminista”, a „szőrfős” vagy a „stréber”, nagymértékben egyszerűsítjük a megítélés munkáját. A következőkben a személytípusok szerinti osztályozások néhány következményét vesszük szemügyre.

Mennyire „tipikus” egy adott ember?

Az emberek észlelése nem kivétel az osztályozás általános szabályai alól. Életünk során valamennyien szert teszünk a „személytípusok” kiterjedt készletére, és ezeket a „típusokat” a későbbiekben az utunkba kerülő új személyek osztályozására használjuk. Az emberekről alkotott ítéleteket befolyásoló személykategóriákat gyakran *személy-prototípusoknak* nevezik. A személy-prototípusok ismeretsémák (mentális sémák) a társas környezetünkben megismert embertípusokról. A prototípus a tulajdonságok ideális kombinációja, a kérdéses embercsoport „tökéletes” példája. Természetesen nem mindenki illeszkedik egyformán jól egy prototípusba: a prototípusosságnak különböző mértékei vannak. Egyes személyek „jó” példái az olyan ismerős prototípusoknak, mint „munkamániás” vagy extrovertált”, vagy „gyakorlatias ember”, míg mások a megkívánt tulajdonságok közül csak néhányal rendelkeznek. Ezek az emberek kevésbé „jó” példányai a prototípusnak: kevésbé prototípusok. Valamennyien ismerünk olyan embereket, akik „tipikusak” vagy „atipikusak” az emberek egy osztálya szempontjából. (Azt tanácsoljuk az olvasónak, hogy térjen vissza a 3.3 gyakorlatban készített személytípus listához, és döntse el minden egyes felsorolt személyről, hogy mennyire „tipikus” az illető az adott osztály szempontjából.)

Amíg a burkolt személyiségelméletek kutatása azzal foglalkozik, milyen feltételezett kapcsolatok vannak a jellemvonások vagy konstrukciók között, amelyek befolyásolják a társakról alkotott ítéleteinket, a személy-prototípusokkal foglalkozó kutatás azt mutatja meg, hogy az emberekről való gondolkodásunkat a megítélt emberek prototípusossága is befolyásolja. Vegyünk egy példát. Ha az olvasó egy ABC-áruházban találkozik valakivel, aki a tipikus „háziasszony” vagy a tipikus „punk” nyilvánvaló jellemzőivel rendelkezik, valószínűleg könnyen fog valamilyen benyomást kialakítani az illetőről, és a későbbiekben emlékezni fog rá. Ezzel szemben, ha olyan személyrel találkozik, aki nem emlékezteti semmilyen sajátos

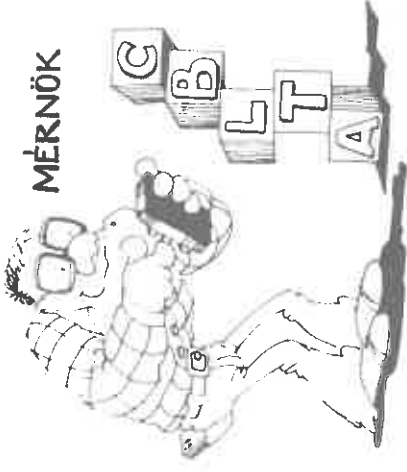
embecsoporra, vagy a tulajdonságok valamilyen keverékével rendelkez (vagyis nem prototipikus), a benyomás kialakítását nehezebb feladatnak fogja találni.

Egy személy tehát lehet többé vagy kevésbé „prototipikus”, attól függően, hogy egy prototípus hány meghatározó jellemzőjével rendelkezik. Más szavakkal, a „háziasszonyságnak” vagy a „punkságnak” különböző mértékei vannak; egyes emberek „jobb” példányai a „tipikus” háziasszonynak vagy a „tipikus” punknak, mint mások. Minél nagyobb a prototípusosság mértéke, annál könnyebb benyomást kialakítani egy személyről és visszaemlékezni rá. Ezt kísérletileg is bizonyítani lehet. Cantor és Mischel (1979) egyes személy-prototípusokkal összhangban álló, illetve azoknak ellentmondó személyleírásokat alakított ki: olyan prototípusokról volt szó, mint a tipikus „extrovertált” vagy a tipikus „introvertált”. Kísérleti személyeknek benyomásokat kellett kialakítaniuk, és később vissza kellett emlékezniük ezekre az emberekre. Az eredmények azt mutatták, hogy a prototípussal összhangban álló személyleírásokra általában jobban emlékeztek, mint a prototípustól eltérő jellemzésekre.

Mindig könnyebb-e a „tipikus” emberekről ítéletet mondani?

A probléma azonban némileg bonyolultabb. Valóban az a helyzet, hogy a tipikus emberekre *mindig* könnyebb visszaemlékezni, és könnyebb benyomást kialakítani róluk? Gondoljunk csak példánkra, a tipikus háziasszonyra, akivel éppen most találkoztunk az ABC-árúházban. Amikor a következő gondoláshoz lépünk, ahol a polcon mondjuk fűszerek vannak kirakva, egy másik asszonnyal találkozunk, aki nagyon nem prototipikus. Valójában több egymásnak ellentmondó prototípusra emlékezett bennünket, úgy viselkedik, mint egy háziasszony, azonban szokatlan ruhát visel, görkorcsolya van a lábán, és drága ékszereket hord. Valóban olyan nehéz benyomást kialakítani egy ilyen nem prototipikus asszonyról és visszaemlékezni rá? Éppen ellenkezőleg. Mindnyájan tudjuk, hogy néha sokkal könnyebb ítéletet formálni olyasvalakiról, aki saját elvárásainktól eltér.

A prototípus elgondolás egyik problémája, hogy az a személyészlelésnek kizárólag a racionális, megismerési (kognitív) oldalára összpontosít. Az emberek észlelését és osztályba sorolását lényegében információfeldolgozási és emlékezeti problémának tekintik. A személyészlelési ítéletek azonban sok minden mást is magukban foglalnak. Csaknem mindig vannak érzéseink, érzelmeink, attitűdjeink vagy elvárásaink az észlelt emberekkel kapcsolatban, amelyek ütköznek az egyszerű információfeldolgozással. A prototípusmodell abban az alakjában, ahogy Cantor és Mischel előterjesztette, figyelmen kívül hagyja a személyészlelési ítéletek nem kognitív, esetenként értékkel telített, érzelmi jellegét (pl. a hangulatnak a személyészlelés



Egy művész benyomásai három különböző diaktípusról. Az egyetemi hallgató olvasók számára bizonyára ismerősek ezek a típusok, melyekről egyéhként egyetemi hallgató vizsgálati személyeink számoltak be – Sydneyben!

fontosságára kifejtett hatását, melyet a 2. fejezetben tárgyaltunk). Cantor és Mischel (1979) eredményeitől eltérően más kutatók kimutatták, hogy az észlelők néha jobban emlékeznek a prototípussal össze nem illő, nem prototipikus emberekre – olyanokra, akik szokatlan, újszerű tulajdonságokkal rendelkeznek, amelyek nem illeszkednek elvárásainkhoz (Hastie és Kumar, 1979). Korábbi példánkra visszatérve, valószínűleg legtöbbünk igen könnyen tudna benyomást alkotni a fent említett, nem prototipikus görkorcsolyázó háziasszonyról.

Lehetséges-e ezeknek az ellentmondó eredményeknek az értelmezése? Mikor könnyebb benyomást formálni a prototipikus emberekről, és mikor azokról, akik eltérnek a prototípustól? Az emberek érzelmi beállítódásának egy-egy prototípussal szemben központi fontossága lehet abban, hogy a benyomások alakításának fenti két lehetséges stratégiája közül melyik érvényesül. Más szavakkal, az a mód, ahogyan egy meghatározott személyt prototipikus embereket könnyebb-e észlelnünk vagy emlékezni rájuk.

Egy nemrégiben végzett vizsgálatban megpróbáltuk elkülöníteni ezt a két hatást, melyek befolyást gyakorolnak a benyomások alakulására: egyfelől a célszemély prototipusosságát, másfelől az érzelmet, amelyet az adott prototípustól érzünk (Forgas, 1983). Azt vártuk, hogy az észlelék különböző stratégiákat fognak alkalmazni attól függően, hogy egy adott személytől iránt erős vagy gyenge érzelmet éreznek.

A vizsgálatot azzal kezdtük, hogy összegyűjtöttük az egyetemi környezetben használt tényleges személyprototípusok reprezentatív listáját. Az olvasót érdekelheti, milyen „típusokat” találtunk a legyakoribbaknak diákok között. Ezeket a 3.1 táblázat mutatja be. Azt is elemeztük, hogy

3.1 TÁBLAZAT

Egyetemi hallgatók csoportja által leggyakrabban említett 16 diáktípus listája és leírása

1. **RADIKÁLISOK.** Hanyag megjelenés, gyakran protestálnak, overallt vagy indián ruhát viselnek, a könyvtár előtt röpdádulákat osztogatnak, jelvényeket viselnek, tüntetéseket szerveznek, szókimondóak, zajosak, általában balosak, kommunában ének, agresszívek.
2. **KERESZTÉNYEK.** Meglehetősen ártatlanok, jó szándékúak, szorgalmasok, tiszták, gondosak, szűk látókörűek, „lézus szeret téged” stílusú jelvényeket viselnek a táskájukon, hal jelek vannak a könyvtárukon, megpróbálnak másokat meggyőzni a vallás fontosságáról, bibliakörbe járnak.
3. **TÜLKÖRÖS DIÁKOK.** Szorongók, lelkiismeretesek, háziasszonyok, finoman öltözöttek, rendezettek, jószándékúak, személynéven gyakran beszélnek, kitarótok, anyáskodók, jómuótuak, középkorúak, konzervatívok.
4. **SZORGOS DIÁKOK.** Hajtósak, sépádtak, makacs ábrázatúak van, lelkiismeretesek, rendezetten öltözöttek, tanévben és tanításai szünetben egyaránt kitarótok dolgoznak, sokat vannak könyvtárban, dolgozataikat „beadják”, hozzáolvasnak a tananyaghoz, mindent behoznak az órára, soha nem mulasztanak előadást, jó jegyeket kapnak, nincs sok társas életük.
5. **LUSTA FAJANKÓK.** Hanyagok, rendetlenek, csak azért vannak itt, hogy ellussák az időt, unatkoznak, egyedülvénnek, a fűvön szeretnek napozni, minimális munkát végeznek, elmulasztják az előadásokat, bulnak, fogalmuk sincs, miért járnak egyetemre, gondatlanok, elősködők.
6. **KOLLEGISTÁK.** Egészséges talusi kinézet, tiszta, ápoli, emiatt egy kicsit szegyeellik magukat, az egyetem trikóját hordják, gyakran berúgnak, kellemesen töltik az idejüket, kollégáikhoz járnak ebédelni, a szünidőt vidéken töltik, kollégiumból választják a barátjaikat.

7. **MEDIKUSOK.** Konzervatíván öltözöttek, nagyon középosztálybeli jellegük van, hajlamosak klickekelt alkotni, sznobok, elitisták, önzők, fehér köpenyt hordanak, hidegen viselkednek, a Golf kávéházban járnak össze, orvosi témákról beszélgetnek, ritkán keverednek más szakokra járó egyetemistákkal, materialisták, gazdagok.

8. **SPORTOLÓK.** Mindig rövidnadrágban járnak, a tanórákon ostobák. Adidas cipőben járnak, és tréningruhában. Klubokhoz tartoznak, sportversenyeken vesznek részt, sok időt töltenek a tornateremben, gyakran visznek squasit vagy teniszütőt, ebédidőben kocognak, egészségesnek néznek ki.

9. **ÖNTUDATOS HOMOKOSOK.** Fülük ki van írva és fülbevalót hordanak, a homoszexuálisok egyenjogúságát hirdető jelvényeket hordanak, saját diszkójuk és társaságuk van, részt vesznek a tiltakozásokban és tüntetéseken, affektálva beszélnek, intenzív érzelmi életük van, bizonytalanok, szociálilisak.

10. **PUBIK.** Gazdagok, középosztálybeliek, nagyon divatosan öltözöttek, keleti elővárosi háttér, soha nem viselnek övet, megfélelően beszélnek, a nők sminkelik magukat, szoros, formatervezett farmernadrágot viselnek, sportkocsit vezetnek, tengerentúli utazásokra járnak, gyakran járnak diszkóba és étterembe, sleini járnak, ambíciózusak, elitisták, gyakran járnak a kávéházba.

11. **ÁZSIAI DIÁKOK.** Tiszták, lelkiismeretesek, szemüvegesek, ambíciózusak, versengők, magányosak, hajtósak, tapadnak egymásra, barátságatlanok, csoportjukban egymás között soha nem beszélnek angolul, értelmesek, konzervatívok.

12. **MÉRNOKÖK.** Gyakran vannak egymás között, sovániszták, kockás inget és nadrágot viselnek, rövid hajúak, szemüvegesek, sörivők, otthon élnek a szülőkkel, szociálisan ügyetlenek, arrogánsak, kevés érzékük van a kultúrához, zsebszámológépet hordanak, taragatlanok, fútból iránt érdeklődnek, gyakran járnak kocsmába, kártyáznak.

13. **RADIKÁLIS FEMINISTÁK.** Balosak, szabad szájuak, gyakran lesbizikusok, általában csunyák, nem hordanak ékszer, a nők felszabadítási mozgalmának jelvényét viselik, feminista irodalmat árulnak, agresszívak, overallban járnak.

14. **NYUGODT MAGÁNYDÖSÖK.** Félenek, nem érintkeznek emberekkel, egyedül töltik az ebédidőt, keveset szólnak a tanórákon, kerülik a feltűnést, nehéz megismerkedni velük, nem járnak társaságba.

15. **SZÖRFŐSÖK.** Napszitta szőke hajuk van, övet és rövidnadrágot viselnek, lakóközösség van, a tengerpartra járnak hétvégén, egész évben napbarmitottak, ostobák, jó karban vannak, szexisták, kábítószert használnak.

16. **ENTELLEKTÜELEK.** Becsületes, introvertált, tudományos típus, régimódi ruhákban járnak, sok könyvet hordoznak, korán kezdik a munkát, hasonszörűekkel gyakran homályos témákról vitatkoznak, elmerülnek a munkájukban, ismerik az irodalmat és a kultúrát, színházba és operába járnak, szemüvegesek, öltözötten tiszták.

Forgas, 1983, 158-159. o. nyomán

diákok miként tesznek különbséget a különböző prototípusok között. Amint a 3.2 ábrán látható, a típusok észlelésében a tanulmányi teljesítmény, az extroverzió, a társas státus és a politikai radikalizmus voltak a fő meghatározók.

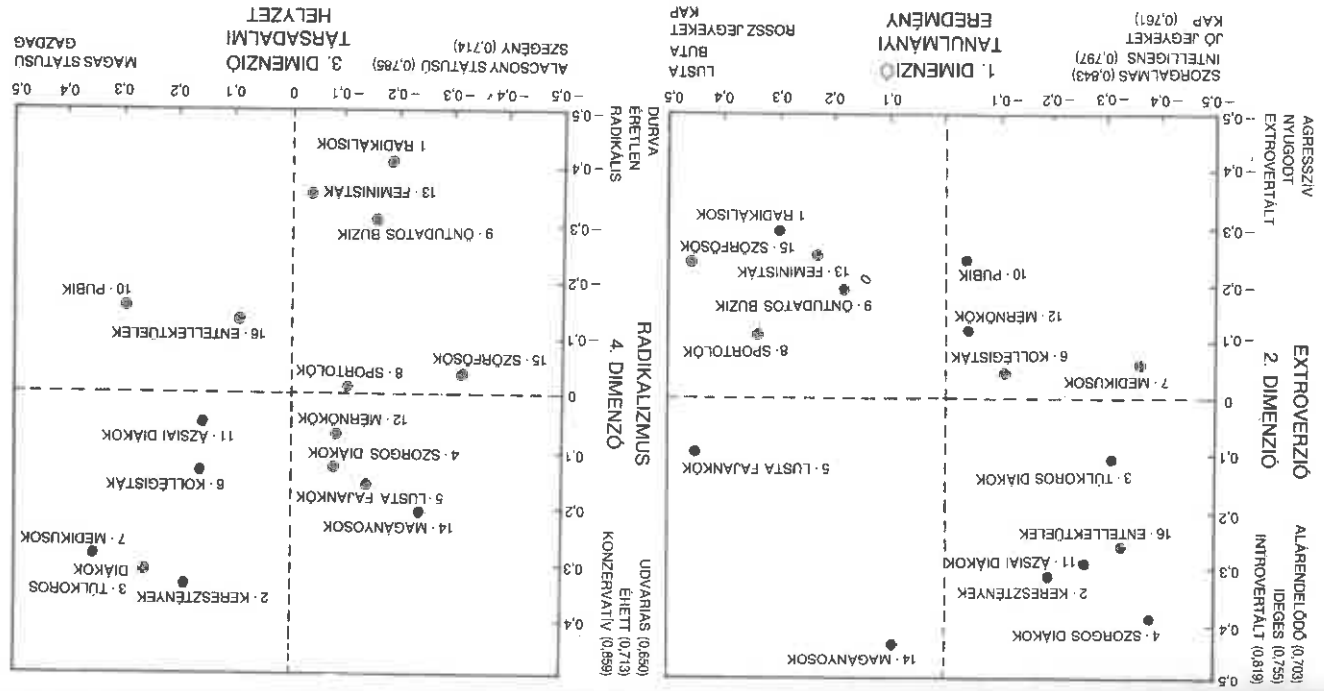
A vizsgálat igazolta várakozásunkat: egy prototípus érzelmi jellege meghatározta, hogy a prototipikus vagy a nem prototipikus személyleírásokat volt-e könnyebb feldolgozni. Az eredmények szerint egy adott „személytípushoz” való pontos illeszkedés csak akkor előnyös a benyomás kialakítása számára, ha az adott típushoz erős pozitív vagy negatív érzelmi reakció kötődik. Egyébként a bonyolultabb személyek, akik több „típus” tulajdonságait testesítik meg, emlékezetesebbek lehetnek, és erőteljesebb benyomást kelthetnek.

Az emberek osztályozásának torzító hatásai

Miként azt Snyder és Uranowitz (1978) egy érdekes vizsgálata kimutatta, az emberek kategorizálásának még visszafelé ható következményei is lehetnek. Ebben a kísérletben a kísérleti személyeket arra kérték, hogy olvassák el egy asszony, bizonyos Betty K. hosszú és részletes jellemzését, beleértve sok részletet a gyermekkoráról, neveltetéséről, barátairól, pályaválasztásáról stb. Az életrajz elolvasása után néhány kísérleti alanynak azt mondták, hogy Betty K. leszbikus életvezetést folytat, míg másoknak azt, hogy heteroszexuális, megint másik csoport pedig nem kapott kiegészítő információt. Ezt az információt azért adták, hogy a kísérleti alanyok Betty K.-t normális heteroszexuális személyként, illetve leszbikusus típusként „osztályozzák”. Egy héttel később a kísérleti személyeket arra kérték, hogy idézzenek föl annyi részletet Betty K.-ról, amennyit csak tudnak. Azok a személyek, akiknek azt mondták, hogy Betty leszbikus, újraértelmezték a lány életét, és a másik két csoport tagjainál lényegesen több olyan eseményt „idéztek fel”, amelyik a homoszexualitásra utal. Snyder és Uranowitz (1978) feltételezése szerint ezek a torzítások azt jelzik, hogy egy erőteljes személykategória mozgósítása visszamenőleg interferál az emlékezettel.

Ezzel az értelmezéssel az a baj, mint Bellezza és Bower (1982) rámutat, hogy nem ismerünk olyan emlékezeti folyamatot, amelyik megmagyarázná, hogyan módosul az információ, ha már egyszer bekerült az emlékezetbe (azaz, miután a kísérleti személyek elolvasták a kiinduló életrajzokat). Miután „elraktároztuk” az információt Betty K.-ról, a későbbi információvalójában nem tud interferálni ezzel az emlékezeti nyommal. A kategóriával összhangban álló „leszbikus”, illetve „heteroszexuális” események jobb „felidézését” inkább azzal lehetne magyarázni, hogy a kísérleti személyek, akiket a később kapott prototípus címke vezérel, kiegészítik a képet. Figyelemre méltó, hogy a kísérleti személyek ily módon mintegy a prototípusba beleillő jellemzőket gyártanak az illető számára anélkül, hogy felismernék, nincs valóságos bizonyítékuk, ami alátámasztaná ítéletüket.

Lévéen szociálpszichológusok, az e folyamatok alapján álló emlékezeti



Néhány gyakorlati megfontolás

Ezeknek az eredményeknek fontos tanulsága van a mindennapi emberismeret számára. Különbösen azok az emberek, akik sokszor lépnek érintkezésbe felszínesen ismert társakkal, például eladók, ápolók, orvosok stb., benyomasáklátási stratégiáikat gyakran alapozzák partnereik típusba sorolására. Kérdezzünk csak meg egy ápolót, milyen típusú emberekkel van dolga egy kórházban, és ő azonnal képes lesz meglehetősen kimerítő osztályozást adni. John Menyhart végzett egy idevonatkozó vizsgálatot egy sydneyi hazatelepítési kórházban, s azt tapasztalta, hogy még a nővér-tanulók is igen gyorsan kialakítanak egy világos osztályozási sémát a kórházi környezetben lévő emberekről.

Az ilyen rövidre zárásek szükségesegek, hogy csökkentsük az információfeldolgozásra nehezedő terhet, amelyek akkor lépnek fel, ha minden újonnan felbukkanó embert önállóan próbálnánk felmérni, ám ezek gyakran hibás benyomásokat is eredményezhetnek. Noha az emberek osztályozása információfeldolgozási kapacitásunk korlátozottságának elkerülhetetlen következménye (képzjük csak el, ha minden egyes bit információt az emberekről külön kellene kezelnünk, anélkül hogy egyszerűsítő kategóriákra támaszkodhatnánk!), még kell tanuljunk módosítanunk kategóriáinkat a későbbi tapasztalatok fényében.

Ha a másik oldalon vagyunk, vagyis valaki bennünket mér föl egy olyan helyzetben, mint egy felvételi beszélgetés vagy egy első találkozás, előnyünkre fordíthatjuk a kategorizálás általános tendenciáját. Ha mindjárt az elején pozitívan értékelt személystereotípiát hozunk működésbe a megfigyelésben, ez a prototípus meghatározhatja a jövőbeni benyomásokat.

Következtetések

Összefoglalva úgy tünik, hogy az emberek osztályozása lényeges része a személyészlelési folyamatoknak, amely nagymértékben segíti a benyomások kialakítását az emberekről. Az osztályozás azonban komoly torzító hatással is járhat. Az emberek hajlanak arra, hogy a kategóriával összeilől információra emlékezzenek és támaszkodjanak. Visszamenőlegesen torzítják azt, amiről úgy vélik, hogy beleillik a kategóriába, és kiválogatják azokat az információkat, amelyek megerősítik, nem pedig cáfolják korábban létrehozott osztályozásaikat. Mivel az emlékezeti folyamatokra és a fentebbi kategorizációra összpontosító kognitív elméletek csak nemrégiben jelentek meg a szociálpszichológiában, korai volna végső következtéseket levonni. Egy dolog azonban biztos: a személyészlelési folyamatok nem redukálhatók egyszerű racionális információfeldolgozásra, miként ezt újabban néhány elméletalkotó javasolja (pl. Hassie és munkatársai, 1980). Az ilyen ítéletek különleges érdekességét és fontosságát az adja, hogy társas jellegűek, motiváltak és értékekkel feltöltöttek (Tajfel és Forgas, 1981).



Nehezebb-e vajon benyomást formálni a nem tipikus emberekről,

akiknek össze nem illő tulajdonságuk vannak?

Nagymértékben függ az attól, hogyan érzünk az illető iránt. Többet tudunk a „típus” háziasszonyokról, azonban egy nem típusus, például egy görkorszólyán köztetődő háziasszony különösen emlékezetes és informatív inger lehet! mechanizmusok természete kevésbé érdekes számunkra, mint az a tény, hogy az olyan kategória-címkék, mint a „leszbikus” vagy „heteroszexuális”, „extrovertált” vagy „introvertált”, „stréber” vagy „szakbarbár” milyen erőteljes hatással vannak a benyomások alakítására még akkor is, ha a közlésükre csak azután kerül sor, miután az egyéb releváns információ már megemésztésre került. Az emberek osztályozásának van még egy árnyoldala. Ha egyszer már besoroltunk egy személyt egy adott kategóriába, gyakran hajlunk arra, hogy kiválogassuk azokat az információkat, amelyek megerősítik osztályozásunkat, és figyelmen kívül hagyjuk az olyan információkat, melyek ellentmondanak annak.

Snyder és Campbell (1980) és Snyder és Whyte (1981) több kísérlete is bizonyítja ezt. Kísérleti személyeiknek azt a feladatot adták, hogy válasszának ki 12 olyan kérdést, melyeket egy jövőbeli partnerüktől meg szeretnének kérdezni annak érdekében, hogy kiderítsék, vajon az illető extrovertált-e vagy introvertált. A személyek túlnyomórészt olyan kérdéseket választottak ki, amelyek saját elvárásaikat támasztották volna alá. Még abban az esetben is így jártak el, ha nem volt tényleges, megbízható információjuk a partnerükről. Más szavakkal úgy tűnt, hogy szándékosan igyekeztek kizárni annak a lehetőségét, hogy kérdéseik nem várt cáfolathoz vezessenek.

Minden okunk megvan azt feltételezni, hogy számos információfeldolgozási stratégia áll rendelkezésünkre, hogy a különböző személykategóriákkal más és más módon járunk el.

Ebben a fejezetben láttuk, mennyire fontosak az emberekkel kapcsolatos prekonceptiók a személyszlelésben. Mind a tulajdonságmintákra vonatkozó feltételezések (a burkolt személyiségelmélet), mind a személyek osztályozási sémái befolyásolják az ítéleteket. Elméleteink és feltevéseink azonban csak egyik forrását jelentik a személyszlelési ítéletekre ható tényezőknek. A benyomások kialakulásában több eltérő információforrás vesz részt, melyek közül egyesek közvetlenül megfigyelhetők, másokra következtetünk, így végül egyetlen kép jön létre. Hogyan végezzük el ezt a feladatot? Ez a következő fejezet témája lesz.

4. A benyomás kialakítása

Az előző fejezetekben láttuk, hogy a személyészlelés sokkal problematikusabb feladat, mint általában gondoljuk. Nemcsak arról van szó, hogy társainkról alkotott ítéleteink gyakran hibásak és pontatlanok (2. fejezet), de gyakori eset az is, hogy saját feltevéseink és elképzeléseink fontosabbak a benyomások kialakításában, mint az észlelt személy tényleges jellemzői (3. fejezet). Az ilyen problémák miatt a szociálpszichológusok az elmúlt években mindinkább annak vizsgálata felé fordulnak, pontosan *hogyan* is alakítjuk ki benyomásainkat társainkról. Szemben a megelőző fejezetekkel, amelyekben azt vizsgáltuk, *mit* látunk, amikor társainkról ítélnünk (a személyészlelés tartalmát), ebben a fejezetben egy ezzel összefüggő kérdést, a *hogyan* kérdését vesszük szemügyre. (a személyészlelés folyamatait).

A benyomások alakulására vonatkozó minden kutatás mögött egyszerű kérdés húzódik meg. Hogyan tudunk *egységes*, kerek benyomást kialakítani egy emberről, amikor az információk, amelyekre benyomásunkat alapozzuk, általában töredékesek, és külön-külön részletekben kapjuk őket? Milyen mentális folyamatok segítségével rakjuk össze az emberekre vonatkozó ismereteink elszigetelt részecskéit? Vegyünk egy példát! Annáról, egy ismerősünkről tudjuk, hogy „magas”, „barna haja van”, „barátságos”, „nagy barna szemei vannak”, „jó alakja van”, „kitartóan dolgozik”, és „portás egy szállodában”. Hogyan alakítjuk ki Annáról azt az átfogó benyomást, hogy csinos, kellemes és kíváncsok társ? Több alternatív modell is van, amely a benyomás ilyen alakulását magyarázza. Lehetőség, hogy egy benyomás felépítésében néhány valóban fontos és informatív „központi” vonásra támaszkodunk, és az egyéb jellemzőket a központi vonáshoz igazítjuk. A másik lehetőség, hogy valamilyen aritmetikai folyamat keretében összegezzük vagy átlagoljuk az információ különböző darabjait. Az alábbiakban olyan eredményeket tekintünk át, amelyek mindkét modellt alátámasztják.

4. A benyomás kialakítása

- A Gestalt megközelítés és a központi vonás hipotézise / 72
- A benyomások alakításának aritmetikai modelljei / 75
- Az információ integrálásával kapcsolatos kutatások / 76
- Az aritmetikai modellek néhány problémája / 77
- A háttér és a környezet befolyása / 79
- Holdudvarhatások / 80
- Elsőségségi és újdonsági hatás / 82
- Sztereotipizálás és osztályozási torzítások / 85
- Az elvárásoknak tulajdonítható egyéb torzítások / 86
- Torzítás negatív irányban / 87
- „Elnéző” torzítások / 88
- Következtetések / 88

A Gestalt megközelítés és a központi vonás hipotézise

A Gestalt elmélet (Gestalt németül alakot jelent) századunk első felében keletkezett a behaviorista és strukturalista elmélet által képviselt atomisztikus pszichológiára adott reakcióként. A korai Gestalt teoretikusok (Wertheimer, Koffka és Köhler) elsősorban az észleléssel foglalkoztak, és mint az elmélet neve is sugallja, úgy vélték, hogy az emberek úgy vannak „programozva”, hogy egységes, oszthatatlan formákat észleljenek, nem pedig töredezett, elszigetelt információrésztöket. Az észlelés pszichológiájának egyik központi problémája abban az időben a „látszat mozgások” jelenségének magyarázata volt: miért látunk mozgást a moziban, vagyis akkor, ha állóképeket gyors egymásutánban vetítünk? A Gestalt elméletalkotók válasza amennyire egyszerű, olyan radikális volt: nincs mit megmagyarázni, hiszen egyszerűen az emberi lélek egyik lényegi tulajdonságáról van szó, hogy olyan egységes, jelentésteli struktúrákat és formákat, vagyis „Gestaltokat” észlelünk és ilyenekre reagálunk, amelyek nem vehetők vissza összetevő elemeikre.

Solomon Asch a Gestalt mozgalom talán legfontosabb képviselője a szociális észlelés kutatásában. A Gestalt elmélet más képviselőihez hasonlóan őt is az érdekelté, hogyan alakul ki egységes, teljes benyomás az emberekről az észlelő számára rendelkezésre álló sok-sok információ részleteiből, vagyis egy olyan kérdés, amely napjaink személypercepciók kutatásainak is a középpontjában áll. Asch feltételezte, hogy a benyomás kialakítása nem egyszerűen a célszemély különböző vonásainak mentális átlagolásával történik. Sokkal inkább az egésztest megragadó folyamatról van szó, amelyben bizonyos „központi” vonások aránytalanul nagy hatást gyakorolnak a benyomásokra. Mintegy horgonypontként szolgálnak, és a többi információ körülöttük kristályosodik ki: „az észlelő személy az észlelt személy lényegét a vonáson vagy vonásokon keresztül igyekszik megragadni” (Asch, 1946, 284. o.). E feltevés ellenőrzése érdekében Asch tulajdonságlistát adott kísérleti alanyainak, amely egy célszemélyt írt le. A kísérleti alanyokat arra kérte, hogy a célszemélyről kialakított benyomásaikat egy másik tulajdonságlistán jelezzék. Néhány kísérleti alany számára a célszemélyt az „intelligens, ügyes, szorgalmas, melegsívű, határozott, gyakorlatias és óvatos” jelzőkkel jellemezte. Más kísérleti személyek ugyanezt a leírást olvasták, de a „melegsívű” jelzőt a „hideg” váltotta fel. A benyomásalakulás aritmétikai elméletei szerint hétből egy jelző felcserélésének csak kismértékben szabadna befolyásolnia a végső benyomás minőségét.

Asch azt találta, hogy egyetlen, középponti vonás felváltása, vagyis a melegsívű felcserélése hidegre, valójában jelentős hatást gyakorolt a benyomásokra. A célszemélyt a „melegsívű” és a „hideg” feltételben

4.1 TÁBLÁZAT

Egy középponti tulajdonság (1. lista, illetve 2. lista) és egy periferikus tulajdonság (3. lista, illetve 4. lista) kísérletének hatása a benyomás alakulására

	Középponti vonások		Periferikus vonások	
	Inger 1. lista	Inger 2. lista	Inger 3. lista	Inger 4. lista
intelligens	intelligens	intelligens	intelligens	intelligens
ügyes	ügyes	ügyes	ügyes	ügyes
szorgalmas	szorgalmas	szorgalmas	szorgalmas	szorgalmas
MELEGSÍVŰ	HIDEG	HIDEG	UDVARIATLAN	UDVARIATLAN
határozott	határozott	határozott	határozott	határozott
gyakorlatias	gyakorlatias	gyakorlatias	gyakorlatias	gyakorlatias
óvatos	óvatos	óvatos	óvatos	óvatos
nagyonalú	91	8	56	58
bölcs	65	25	30	50
boldog	90	34	75	65
szerecsés				
természetű	94	17	87	56
humoros	77	13	71	48
szociális	91	38	83	68
népszerű	84	28	94	56
humánus	86	31	59	77
altruista	69	18	29	46
képzeltgazdag	51	19	33	31

A kísérleti személyek százaléka, akik az adott tulajdonságot a célszemélyre jellemzőnek találták:

Asch, 1946, 263. o. nyomán

merőben különbözően ítélték meg. (Lásd a 4.1 táblázatot.) Egy kontrollvizsgálatban Asch ugyanezt az eljárást alkalmazta, de a középponti melegsívű–hideg tulajdonságpár helyett két periferiális tulajdonságot (udvari-udvariatlan) manipulált. Ezeknek a nem centrális tulajdonságoknak a felcserélése csupán csekély hatást gyakorolt a benyomásokra (4.1 táblázat).

A 4.1 táblázaton látható, hogy amikor a „melegsívű” tulajdonság volt a jellemzés része, a személyt gyakrabban ítélték nagyvonalúnak, bölcsnek, boldognak, szerencsés természetűnek, népszerűnek, szociálisnak és humorosnak, mint a „hideg” feltételben. Egy periferiális tulajdonság felcseré-

lése, például az udvarias felcserelése udvariatlanra, nem jár ilyen hatással. Asch feltételezése szerint egy tulajdonság egyebek között attól függően lesz „centrális” vagy „periferális”, hogy milyen egyéb információ áll rendelkezésünkre. Lehetséges, hogy más tulajdonságok közé helyezve a meleg, illetve a hideg tulajdonságnak kisebb hatása lett volna a benyomásokra.

Asch eredményei nagy érdeklődést keltettek, de komoly bírálatokat is kiváltottak. Milyen mértékben általánosíthatunk a valóságos emberek észlelésére hét tulajdonságról adott döntések alapján? Asch vizsgálatának gyakori bírálata, hogy nagyon valószínűtlen ingereket és ítéleteket alkalmaztak.

4.2 TÁBLÁZAT

Az előzetes bemutatásban egyetlen jelző kísértésének hatása egy téveslegesen megismert személyről alkotott ítéletekre*

Válaszok	„Melegsívű” leírás	„Hideg” leírás
önző	6,3	9,6
visszahúzó	5,6	10,4
népszerűtlen	4,0	7,4
formális	6,3	9,6
ingerlékeny	9,4	12,0
humortalan	8,3	11,7
kegyetlen	8,6	11,0

* Minél magasabb a szám, annál inkább tartják jellemzőnek az adott tulajdonságot a célszemélyek.

Kelley, 1950, 434. o. nyomán

mazott. Kelley (1950) valószínűbb körülmények között megismételte Asch kísérletét. Pszichológus egyetemi hallgatóknak egy vendéglőadóról előzetes leírást adott, amely a tulajdonságok ugyanolyan manipulációját tartalmazta, mint Asch esetében. A kísérleti alanyok felének leírásában a „melegsívű”, míg másik felüknél a „hideg” szerepelt. Ezután valóságos előadót mutatott be a hallgatóknak, aki mintegy 20 percig előadást tartott. Ezt követően az egyetemi hallgatóknak néhány skálán meg kellett ítélniük az előadót. Az eredmények azt mutatták, hogy egyetlen jelző megváltoztatása is jelentős hatást gyakorolt az ítéletekre, még ebben a realisztikus és bonyolult helyzetben is (4.2 táblázat). Azok a diákok, akik a „melegsívű” előzetes jellemzést kapták, nemcsak pozitívabban ítélték meg a vendéglőadót, hanem a vele való interakciót is könnyebbnek találták, mint a „hideg” csoport.

A benyomások alakításának aritmetikai modelljei

Asch egészségességet szem előtt tartó alaklélektani beállítódása a benyomásalakulás vizsgálatában csupán az egyik lehetséges felfogás. Más kutatók más alapállásból közelítenek a kérdéshez, olyan matematikai modelleket próbálnak létrehozni, amelyek képesek megragadni azt a folyamatot, ahogyan az információkat a társakról alkotott egységes benyomássá formáljuk. Ez a megközelítés, amelyet gyakran „kognitív algebrának” is neveznek, a benyomások alakításának két alternatív modelljét eredményezte, az úgynevezett *összegzési* és az *átlagolási* modelleket.

Az összegzési modell szerint az általános benyomás egy személyről egyszerűen a személy által birtokolt jellemzők értékének összege (Fishbein és Hunter, 1964). Ha például úgy véljük, hogy egy Dick nevű célszemély becsületes és segítőkész, és ezeknek a jellemzőknek az értéke a kedvezőségre vonatkozó szubjektív skálánkon, mely minusz héttől plusz hétig terjed, 7 és 6, akkor a kedvezőség értéke a Dickről alkotott végső benyomásban $7 + 6$, vagyis 13 lesz. E modell szerint bármely olyan tulajdonság, amely, ha marginálisan is, kedvező, növelni fogja a végső benyomás kedvezőségét. Ha például ráadásul felfedezzük, hogy Dick a gyufacímkeket is gyűjti (ez olyan tulajdonság, aminek kedvezőségi értéke mondjuk $+1$), ez az információ kedvező benyomásunkat még pozitívabbá teszi ($+14$ lesz). Ha elfogadjuk az összegzési modellt, feltételezzük, hogy bármennyire marginális is, minden apró pozitív (vagy negatív) információ számít. Következésképpen ha azt akarjuk, hogy jó benyomást keltsünk az emberekből, a legjelentéktelenebb „jó” tulajdonságainkat is fel kell tárnuink.

A benyomás alakulásának átlagolási modellje, melyet Anderson (1965; 1974) dolgozott ki, más következményeket von maga után. E modell szerint a végső benyomás a bemeneti jellemzők egyszerű számtani átlaga. Korábbi példánkat véve, a Dickről kialakított általános benyomás akkor lenne kedvezőbb, ha csak az első két erősen pozitív tulajdonság (becsületes és segítőkész) kerülne bemutatásra [$(7 + 6)/2 = 6,5$]. Tehát $(7 + 6)/2 = 6,5$. A harmadik marginálisan pozitív vonás (gyufacímkegyűjtés) hozzáadása csökkentené az átlagos kedvezőséget a végső benyomásban $(7 + 6 + 1)/3 = 4,67$: Az átlagolási modelltől az következik, hogy csak az az információ javítja a benyomást, amelyik kedvezőbb, mint a létező átlag. Gyakorlatiasan fogalmazva, ha például állásra pályázunk, csupán erősen pozitív tulajdonságainkat kell megemlítenünk, és hallgatnunk kell marginálisan pozitív jellemzőinkről (pl. a gyufacímkegyűjtésről):

Az információ integrálásával kapcsolatos kutatások

A benyomásalakulás aritmetikai modelljei gyakorlatilag a személyiségvonalakat leíró jelzők olyan készletén alapulnak, amelyet a „szeretreméltó-ság” szempontjából már korábban skáláztak. Anderson (1968) szeretreméltósági normákat alakított ki 555 személyiségvonást leíró jelzőről, úgy, hogy ezeket a jelzőket kísérleti személyekkel skálákon ítéltette meg (a 4.3 táblázat ennek a listának egy részletét tartalmazza).

Egy tipikus kísérletben a kísérleti személyek olyan szólistát kapnak, amelyben a jelzők szeretreméltósági értéke ismert. A kísérleti személyeknek azt mondják, hogy a jelzőlista egy embert mutat be. Ezután annak értékelését kéri, hogy ők maguk mennyire szeretnék egy ilyen embert. A 4.3 táblázaton látható, előzetesen értékelt listához hasonló listák alkalmazásával a kutatók megpróbálják eldönteni, vajon az összegzési vagy pedig az átlagolási modell a végső benyomás jobb előrejelzője. Számos vizsgálat kimutatta, hogy új jellemzők hozzáadása (a jelzőkészlet terjedelmének megnövelése) tovább befolyásolja a benyomásokat (ez az úgynevezett „mérhető hatás”), vagyis ezek az eredmények első pillantásra az összegzési modellt támasztják alá (Fishbein és Hunter, 1964). Anderson (1967) azonban felhívta a figyelmet arra, hogy az ilyen mérhető hatás az átlagolási modell keretében is megmagyarázható, ha abból a feltevésekből indulunk ki, hogy az észlelők egy eredetileg semleges benyomásból indulnak ki, amely a -7 -től $+7$ -ig terjedő szeretreméltóság skálán a 0 értéket foglalja el. A „készletmért” növekedésének tulajdonítható változásokat a benyomásban tehát mindkét modell képes magyarázni.

A két modellt végső soron úgy szembeesíthetjük, ha azt vizsgáljuk, hogyan képesek magyarázni a benyomások alakulását, ha marginálisan pozitív vagy negatív információt tesznek hozzá a képekhez. Anderson (1965) elvégzett egy kísérletet, amelyben eredetileg erősen pozitív (PP) és erősen negatív (NN) leírásokhoz vagy erősen pozitív, vagy erősen negatív (PPPP vagy NNNN), illetve marginálisan pozitív vagy negatív (PPpp; NNnn) jelzőket tettek hozzá. A kísérlet eredményeit a 4.4 táblázat foglalja össze.

Ez a vizsgálat az átlagolási modellt támasztotta alá, mivel a marginálisan pozitív tételek hozzáadása a benyomás pozitivitásának csökkenését eredményezte, nem pedig növekedését, mint azt az összegzési modell feltételezte volna (a 4.4 táblázat első, illetve harmadik oszlopa). Az átlagolási elmélet módosítása során Anderson figyelembe vette azt a körülményt is, hogy nem minden tulajdonság befolyásolja egyenlő mértékben a benyomásokat. (Ezt a gondolatot természetesen először Asch vetette fel a „központi vonás” hipotézisével.) A felülvizsgált súlyozott átlagolási modellt néhány laboratóriumi vizsgálat is megerősítette. Különösen érdekes az a kérdés, hogy mi

Személyiségtulajdonságok szeretreméltóságának és jelentésseliségének értékelései: a nagyon, a közepesen és a kevésbé szeretreméltó tulajdonságok néhány példája

Rang hely (555 között)	Szó	Szeretreméltóság (7-fokú skála)	Jelentésseliség (7-fokú sk.)
1	becsületes	5,73	3,70
2	őszinte	5,55	3,84
3	megérő	5,49	3,68
4	hűséges	5,47	3,66
7	intelligens	5,37	3,68
8	megbízható	5,36	3,86
12	megfontolt	5,27	3,72
16	meleg	5,22	3,56
18	kedves	5,20	3,68
ERŐSEN NEGATÍV SZAVAK			
531	nagyszájú	0,83	3,76
532	önző	0,82	3,64
533	szűk látókörű	0,80	3,74
538	durva	0,76	3,76
539	számító	0,74	3,78
540	kapzsi	0,72	3,38
543	őszinteflen	0,66	3,64
544	barátságatlan	0,66	3,78
545	megbízhatatlan	0,65	3,76
548	maliciózus	0,52	3,46
549	kellemetlen	0,48	3,76
552	brutális	0,40	3,76
555	hazug	0,36	3,92

Anderson, 1968 nyomán

határozza meg a különböző típusú információk súlyát vagy relatív fontosságát. Néhány változót, melyek befolyásolják az egyes személyiségjellemzőknek tulajdonított súlyt, e fejezet második részében fogunk szemügyre venni.

Az aritmetikai modellek néhány problémája

Mennyire redukálható a valóság emberekről alkotott valóságos benyomás formálódása ilyen egyszerű és elegáns matematikai formulákra? Első pillantásra ezek a formalizálások nagyon tetszetősek. Közelebbről

A benyomásalkotás összehajlása, illetve átlagolási modellje: erősen, illetve mérsékelten pozitív vagy negatív tulajdonságok hozzáadásának hatása a célszemélyről alkotott ítéletekre

	Szeretettreméltósági ítéletek*	
	Kiinduló halmaz	Mérsékelten pozitív v. negatív ítéletek hozzáadása
	(1)	(2)
Pozitív listák	(PP)72,85	(PPP)79,39
Negatív lista	(NN)23,70	(NNN)17,64
		(PPpp)71,11 (NNnn)25,67

* A nagyobb értékek nagyobb vonzalmat jelölnek.

Anderson, 1965, 396. o. nyomán

néve azonban számos probléma előtűnik. Ezek a kutatások két, egymással szorosan összefüggő feltételezésen alapulnak: (a) a személyiségvonásoknak tartós és változatlan „szeretettreméltósági értéke” van, és (b) a benyomás kialakítása lényegében egyszerű, racionális kognitív folyamat. Egyik feltevés sem feltétlenül helyes. Lehetséges, hogy egyes tulajdonságokat bizonyos helyzetekben pozitívtnak ítélünk (pl. a „büszke” tulajdonságokat pozitív jellemző, ha egy független és magabiztos személy kontextusában látjuk), míg ugyanezeknek a tulajdonságoknak más kontextusban negatív értékük lehet (pl. az olyan személy kontextusában, aki szemtelen és agresszív). (Lásd Hamilton és Zanna, 1974.)

Asch ezt így fogalmazta meg: „Mihelyt két vagy több tulajdonságot úgy értelmezünk, hogy ugyanahhoz a személyhez tartoznak, ezek a tulajdonságok többé nem elszigetelt vonások ... a vonások intenzív társas életet élnek, törekszenek arra, hogy egymással szorosan szervezett rendszert alkossanak.” (1946, 284. o.) Arról sincs szó, hogy elfogulatlan számítógépek működjenek, ami a bemeneti jelzéseket átlagolja. Néhány negatív információ egy személyről tökéletesen elmoshatja a korábbi pozitív jelzések hatását, függetlenül a matematikai átlagtól (lásd Riskey és Birnbaum, 1974).

A benyomások alakulásával foglalkozó kutatások jól szemléltetik a szociálpszichológia laboratóriumi kutatásainak néhány általános problémáját. Jól tudjuk, hogy a mindennapi életben benyomások alakulását tényezőkre ezrei befolyásolják, belcérteve olyan „ellenőrizhetetlen” változókat, mint az aznapi időjárás (lásd Schwarz, 2. fejezet), s hogy jól aludtunk-e

előző éjszaka. A tudományban elfogadott eljárás az ilyen hatások kiküszöbölése vagy ellenőrzése, annak érdekében, annak érdekében, hogy egyszerre csak néhány változó tiszta, „tömény” hatását lehessen vizsgálni. Pontosan ez az, amire a kognitív algebra kísérletet tett. A jelzőlisták alkalmazása valóságos ember helyett alkalmas a „szeretettreméltóság” ezakat manipulálására, anélkül hogy más változók zavaró közrejárásával számolni kellene. Ez azonban azt eredményezi, hogy a döntési probléma olyan távol kerül a benyomásalakítási döntések tipikus komplexitásától, hogy néhány bíráló szerint az eredmények egyáltalán nem érvényesek a valószínűbb helyzetekben. Az olvasónak azt javasoljuk, hogy ezen a ponton gondolkodjon el, vajon igazuk van-e a bírálóknak, s hogy van-e a benyomások alakulásának vizsgálatára jobb módszer. A kutatási módszerekről egyébként a 16. fejezetben fogunk bővebben beszélni.

Anderson súlyozott átlagolási formulája elvezet bennünket a benyomások alakulásával foglalkozó kutatások legfontosabb kérdéséhez: mi határozza meg, hogy milyen súlyt rendelünk azokhoz a különböző jelzésekhez, amelyeket a célszemélyről észlelünk? Miért van az, hogy egyes jelzéseknek bizonyos helyzetekben nagy súlya van, míg mások ugyanazt a jelzést esetleg teljesen figyelmen kívül hagyjuk a benyomás kialakításában? A benyomásalakulást gyakran befolyásolják irracionális, érzelmi elfogultságok, mint például az erős vonzalom vagy elutasítás, a burkolt személyiségjellemek közrejárása, személyes meggyőződés stb. A továbbiakban néhány tipikus torzító tényezővel foglalkozunk, amelyek befolyásolják a benyomások alakulását.

A háttér és a környezet befolyása

Az információt, amelyet társainkról szerzünk, mindig sajátos kontextusban értelmezzük. Egy észlelt tulajdonság vagy vonás jelentése nem állandó, részben a háttértől, a helyzettől, a körülményektől és az észlelt személyről korábban szerzett információtól függ. Még az olyan látszólag irreleváns információ is, mint amilyen egy megfigyelt interakció fizikai háttere, befolyásolhatja, hogyan értelmezzük az emberek viselkedését. Egy vizsgálatban (Forgas és Brown, 1978) egyszerűen lefényképeztük néhány fiatal pár beszélgetését. A beszélgetések az intimitás különböző fokán zajlottak. Ezután fototechnikai eljárások segítségével a képeket különböző fizikai hátterekre fényképeztük rá (színházi előcsarnok, utca stb.). Az eredmények azt mutatták, hogy ugyanazokat az embereket, akik pontosan ugyanabban a beszélgetésben vettek részt, különbözően ítélték meg, attól függően, hogy milyen fizikai környezetben észlelték a találkozást. Annak az információnak, amit a pár tagjai önmagukról közöltek, nagyobb súlya volt egy meleg, intim környezetben, mint egy hideg, személytelen környezetben.

Holdudvarhatások

A holdudvarhatások a benyomásalakítási torzítások speciális esetei. Az észlelőknek azt a hajlamát jelentik, hogy feltételezzék, ha valaki valamilyen jó (vagy rossz) tulajdonsággal rendelkezik, az illető egyéb tulajdonságai is valószínűleg összhangban lesznek ezzel, vagyis jók vagy rosszak lesznek. Ha Pista nevű kollégánkat pozitívan értékeljük, mert egyszer segített túladni használt autónkon, és valaki innepség megrendezésére, valószínűleg igennel válaszolnánk. Nem mintha bármilyen tudásunk is volna arról, hogy Pista rendelkezik-e az ehhez szükséges jártassággal, hanem azért, mert általában pozitívan vélekedünk róla. A holdudvarhatások érdekes példája, amikor a külső megjelenés szolgál a belső személyes tulajdonságokra történő következtetésekhez (lásd a 4.1 gyakorlatot).

Dion, Berscheid és Walster (1972) arra kérték kísérleti személyeiket, hogy különböző skálákon értékeljék vonzó, csunya és átlagos külsejű embereket fényképén. A skálák olyan tulajdonságokat mértek, amelyek nem állnak összefüggésben a külső megjelenéssel (pl. személyiséget, foglalkozási státust, intelligenciát stb.). A jó külsejű embereket egybehangzóan pozitívabban értékelték, mint a rossz külsejű célszemélyeket. Úgy tűnik, hogy az ítélok feltételezték, a vonzó emberek még az olyan, a külső megjelenéstől független tulajdonságok esetében is főként pozitívan vannak, mint

4.1 GYAKORLAT

Mit tegyünk Judittal?

Az alábbiakban rövid beszámolót olvashat egy eseményről, amelyben egy kisgyerek szerepel. Kérjük, hogy a történet elővasása után válaszoljon az alábbi kérdésekre.

„Judit aranyos hároméves kislány. Gyönyörű szőke haja és csodálatos kék szeme van. Egyik nap, amikor a szomszédok négyéves kislívával játszott, a kislívut megdobta egy kövel, olyan súlyos sérülést okozva ezzel, hogy a kislívut kórházba kellett vinni.”

Képzesse el, hogy tanítja volt ennek az eseménynek! Véleménye szerint az adott körülmények között

Juditnak számdékában állt sérülést okozni a kislívának?

Meg kell büntetni Juditot?

Valószínű-e, hogy újra elkövet majd hasonló dolgokat?

Valószínű-e, hogy Judit értelmes gyerek?

Megengedné-e a gyerekeknek, hogy Judittal játsszon?

Mielőtt újra személyre venné ítéletét, olvassa tovább a könyv szövegét!

az intelligencia. Más vizsgálatok kimutatták, hogy a jó külsejű embereket (vagy éppen gyerekeket) kevésbé szigorúan bírálják el, ha valamilyen szabálysértést követnek el, mint az előnytelen külsejű embereket.

Vessünk egy pillantást most arra, hogy az olvasó milyen ítéleteket alkotott Juditról az előző gyakorlatban. Úgy gondolja, kevésbé szigorú volt vele, egyszerűen azért, mert vonzó külsejű gyerekek mutatták be? Talán érdekelni fogja az olvasót, hogy sok vizsgálat pontosan ilyen elfogultságokat mutatott ki a személyeslelési ítéletekben (a részleteket lásd a 12. fejezetben!).

Érdekes, hogy nemcsak a vonzó fizikai külső, ami legalábbis állandó jellemzője az emberekeknek, hanem még a rövid, ideiglenes megnyilvánulások is, mint amilyen a mosoly, hasonló holdudvarhatásokat eredményezhetnek (Mueser és munkatársai, 1984). Egy nemrégiben végzett vizsgálatban (Forgas, O'Connor és Morris, 1983) néhány kérdést tettek fel a kísérleti személyeknek, amelyek nagyon hasonlítottak a Juditról feltett kérdésekhez. A kísérleti személyeknek azt kellett eldönteniük, mennyire bűnös egy diák, aki csalt a vizsgán, és meg kellett jelölni a legmegfelelőbb büntetést a számára. Az eset részletes leírása mellett a személyek megkapták a kérdéses egyén fotóit is, amelyik az egyik esetben egy mosolygó, a másik esetben egy nem mosolygó, közömbös arcot mutatott. Azok az ítélok, akik a mosolygó fényképet kapták, úgy vélték, hogy a diák kevésbé felelős a szabálysértésért, és kevésbé szigorú büntetést javasoltak a számára, mint azok a kísérleti személyek, akik a nem mosolygó képet látták!

Még meglepőbbek Harari és McDavid (1973) eredményei. Ők általános iskolai tanárokat kértek arra, hogy osztályozzanak olyan fogalmazásokat, amelyeket állítólag negyedikes, ötödikes gyerekek írtak. A gyerekeknek csak keresztneveük volt ráírva a dolgozatra, például „Dávid” és „András” (gyakori, pozitívan értékelt nevek) vagy „Hugó” és „Móric” (szokatlan, negatívan értékelt nevek). Jóllehet a fogalmazások pontosan ugyanazok voltak, „Hugó” és „Móric” átlagosan majdnem egy teljes osztállyal rosszabb eredményt ért el, mint „András” és „Dávid”.

A holdudvarhatások másik példáját Wilson (1968) mutatta be, aki kísérleti személyeknek, ausztráliai diákoknak, azt mondta, hogy a vendégelőadó, akit várnak, professzor, docens, adjunktus, tanársegéd vagy egyetemi hallgató egy másik egyetemen. Az előadás után a diákokat egyebek között arra kérte, hogy becsüljék meg a vendég magasságát. A diákoknak ezután saját állandó előadójuk magasságát is meg kellett becsülniük. Azok a diákok, akik úgy tudták, hogy a vendég magasságát csaknem 6 cm-rel magasabbnak becsülték, mint azok, akik úgy tudták, hogy az illető diák. Ezek a torzítások a szokásos előadó magasságának megbecslésénél nem jelentek meg. Ebben az esetben az fordult elő, hogy a státus dimenzióban megjelenő pozitív jellemző, a tudományos rang



Holdudvarhatás.
 Gyakran hallunk arra a felfételezésre, hogy azok az emberek, akik egy bizonyos területen, mondjuk a külső megjelenés terén, előnyös tulajdonságokkal rendelkeznek, az ettől független egyéb területeken, például motivációjukat vagy szakértelmüket illetően is jobbak a többiekénél.

holdudvarába vonta azokat az ítéleteket, amelyek egy fizikai tulajdonságra, a magasságra vonatkoztak. Az ilyen holdudvarhatásokat sajátos „burkolt személyiségelméleteknek” is tekinthetjük, amelyek valamennyiünkben közősek, ugyanis valamennyien úgy gondoljuk, hogy a jó tulajdonságok általában valószínűbben járnak együtt más jó tulajdonságokkal, mint rosszakkal.

Elsőbbségi és újdonsági hatás

Az első vagy a legutolsó benyomás befolyásolja-e jobban az emberekről alkotott ítéleteinket? A holdudvarhatás mellett nagymértékben befolyásolja az információ viszonylagos „súlyát” a benyomás alakulásában az a sorrend, amelyben a másik személyre vonatkozó információkat kapjuk. Viselkedésünk általában azt a feltevést követi, hogy az első benyomások minden további benyomásnál fontosabbak. Különös gonddal ügyelünk megjelenésünkre, és mindent megteszünk, hogy jól nézzünk ki, barátságosan és intelligensnek látszunk amikor először találkozunk valakivel, legyen az illető leendő partner, potenciális barát vagy kollega.

Solomon Asch az elsőként vizsgálgatta az ilyen sorrendi hatásokat. Az egyik vizsgálatban egy hipotetikus személyről kétféle leírást adott. Az első

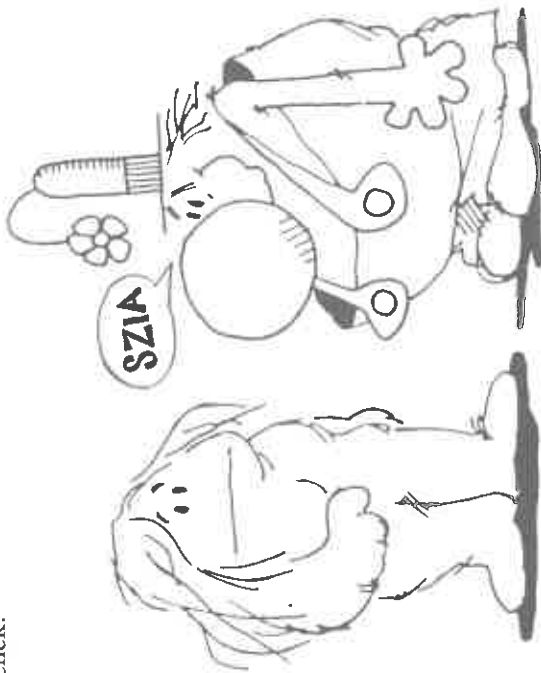
így hangzott: „intelligens, szorgalmas, impulzív, kritikus, makacs, irigy”. A másik lista ugyanezeket a jelzőket tartalmazta, de fordított sorrendben: „irigy, makacs, kritikus, impulzív, szorgalmas, intelligens”. A két lista olvastán különböző képek alakultak-e ki Önben az illető személyről? Asch kísérleti alanyai esetében így történt. Az első esetben (intelligens stb.) a személyt sokkal pozitívabban értékelték, mint a második lista alapján (makacs stb.). Ez a vizsgálat világos bizonyítékot nyújt arra, hogy az elsőnek kapott információk aránytalanul nagyobb hatása van az ítéletekre, ez az úgynevezett elsőbbségi hatás.

Asch úgy vélte, hogy a jelenséget az okozza, hogy a későbbi jelzők jelentése elmozdult az elsőnek bemutatott jelző irányába, hogy jobban összhangba kerüljenek vele. Ez a *jelentésszimuláció* feltevés természetesen tökéletesen összhangban van a Gestalt szemlélettel, amely szerint egy személyiségvonás jelentése nem állandó, hanem a személy más tulajdonságaitól függ. Asch kísérletét ismét csak amiatt kritizálták, hogy néhány jelző értékelése nagyon különböző a bonyolult ingerek megítélésétől. Luchins (1957) valószínűbb ingeranyaggal dolgozott. Kísérleti alanyainak két részletes leírást adott egy „Józsefnek” nevezett ember tevékenységeiről. Az első szöveg Józsefet mint barátságos, extrovertált és társaságkedvelő személyt mutatta be, míg a második szövegben József úgy viselkedett, mintha szegénylős, introvertált és általában barátságatlan volna. A kísérleti alanyok ezt a két szöveget vagy extrovertált-introvertált, vagy introvertált-extrovertált sorrendben olvasták. Az erős elsőbbségi hatás ezúttal is jelentkezett: a benyomásokat nagymértékben meghatározta, melyik szöveget olvasták előbb a kísérleti alanyok.

Még ennél is valószínűbb helyzetet teremtettek Jones és munkatársai (1968). Ebben a kísérletben a kísérleti alanyok olyan embert figyeltek meg, aki egy 30 kérdésből álló tesztet töltött ki. Az egyik kísérleti feltétel szerint az illető nagyon jól kezdett, csaknem minden kérdést helyesen válaszolt meg, azonban a teszt második részében teljesítménye romlott. A másik kísérleti feltételben pontosan fordítva történt: az illető nagyon rosszul kezdett, de teljesítménye drámaian javult a teszt második részében. Valójában mindkét személy egyformán teljesített, hiszen mindkettőn 15 kérdésre válaszoltak a 30-ból. Mégis, a kísérleti alanyok, akik ezeket a teljesítményeket látták, úgy vélték, hogy az a személy, aki jól kezdett, intelligensebb és jobban teljesít majd egy későbbi tesztben, mint az a személy, aki rosszul kezdett.

Meglepő azonban, hogy ezeket az erős elsőbbségi hatásokat milyen könnyű kiküszöbölni. A kísérleti alanyokat figyelmeztetjük arra, hogy ne döntsenek addig, amíg valamennyi releváns információt nem olvasták el, vagy ha az első és a második „információcsomag” bemutatása közé szünetet iktatunk, az elsőbbségi hatás eltűnik. Ilyen körülmények között egy

újdonsági hatás érvényesül – azaz az utoljára kapott információ... fogja meghatározni a benyomásokat. Az újdonsági hatás legnyilvánvalóbb megnyilvánulása az emlékezettel áll kapcsolatban. Ha egy észlelést nem döntött még el egy személyről a korábbi információk alapján, akkor az utolsó néhány információ egyszerűen azért fogja a legnagyobb hatást gyakorolni, mert ezekre emlékezik az észlelő a legnagyobb valószínűséggel vissza. Újdonsági hatás jelentkezik akkor is, ha az alanyokat figyelmeztetjük vagy utasítjuk arra, hogy az információ minden részletének egyforma figyelmet szenteljenek.



Az első benyomás gyakran meghatározó erővel befolyásolja a másik emberről kialakuló benyomásainkat, ha csak nem fordítunk különleges figyelmet arra, hogy elkerüljük az ilyen torzítást.

Az elsőbbségi hatás legegyszerűbb magyarázata, hogy az emberek a későbbi információknak kevesebb figyelmet szentelnek, mint a korábbiaknak. Ha a kísérleti személyeket felbeszárjuk a feladat közepén, vagy azt mondjuk nekik, hogy egyformán figyeljenek minden információészleltre, az elsőbbségi hatás eltűnik. Hendrick-és Costantani (1970) ilyen helyzetet hozott létre, egyszerűen úgy, hogy kísérleti alanyaiknak hangosan kellett elolvasniuk egy személy jellemzését. Ilyen körülmények között az emberek ugyanolyan mértékben koncentrálnak az utolsó, mint az első részletekre. A feltételezéssel összhangban az elsőbbségi hatás helyett enyhe újdonsági hatás jelentkezett. Összefoglalva, helytállóan tűnik a megállapítás, miszerint a legtöbb hétköznapi helyzetben az első benyomás valóban rendkívül fontos. Elég könnyű azonban az ilyen torzításokat kiküszöbölni,

például úgy, hogy megszaktitjuk a bemutatást, vagy valamilyen más módon rábírnjuk az észlelőket, hogy a későbbi információknak is szenteljenek ugyanolyan figyelmet, mint a korábbiaknak. Ha nem áll módunkban befolyásolni az észlelőket, a különösen fontos ismerkedési helyzetekben mégiscsak a legjobb arra koncentrálni, hogy a lehető legjobb első benyomást keltsük!

Sztereotipizálás és osztályozási torzítások

Az olvasó bizonyára emlékszik még, hogy korábban beszéltünk már a személy-prototípusok és sztereotípiák hatásáról a személyészlelési ítéletek pontosságára. Az a képesség, hogy helyesen ismerjük fel egy csoportnak a tulajdonságait, amelyhez az észlelt személy tartozik, nagymértékben segítheti a benyomásalakítási folyamatot. Valójában a szociális észlelés során mindig lezajlik ilyen kategorizáció. Amikor emberekkel találkozunk, nagyon gyakran felbukkan bennünk azon csoport kritikus tagjának vagy „prototípusának” a képe, amelyhez az éppen utunkba került ember tartozik (lásd a 3. fejezetet). Amint az észlelt személyt kapcsolatba hoztuk egy ilyen típussal vagy kategóriával, automatikusan feltételezzük, hogy sok közös tulajdonsága van a kritikus csoporttaggal. Ez a személyészlelési ítéletek komoly torzításához vezethet.

Razran (1950) beszámol egy vizsgálatról, amely világosan szemlélteti az ilyen torzításokat. Arra kérte kísérleti alanyait, hogy vászonra kivetített képek alapján ítéljenek meg 30 egyetemi hallgatót szerzetreméltóság, intelligencia, ambíció, jellem és szépség szempontjából. Két hónappal később ugyanezeket a kísérleti alanyokat ismét arra kérte, hogy ítéljék meg ugyanazokat a fényképeket. (A kísérleti alanyok nem tudták, hogy ugyanazokról a fényképekről van szó, mivel azok számos más fénykép közé voltak keverve.) Ezúttal azonban közölte a lányok nevét is, és a neveket természetesen manipulálta. Egyes lányoknak nyilvánvalóan ír, másoknak zsidó, olasz vagy angolszász neveket adott. E csoportsztereotípiák hatása az ítéletekre döbbenetes volt. Az ugyanarra a lányra adott korábbi ítéletekkel összehasonlítva a zsidó lányok például most sokkal intelligensebbeknek és ambiciózusabbnak, de kevésbé szeretetreméltóknak minősültek. Nyilvánvaló, hogy azok a tulajdonságok, melyeket abban az időben a zsidók tipikus tulajdonságainak tartottak, részévé váltak az e személyekről kialakított benyomásoknak.

A sztereotipizálás általában jól látható jellemző, például a bórszín, a külső megjelenés, a tájszólás vagy mint Razran kísérletében, a név alapján jelenik meg. Gyakori, hogy egy ember ruházata is elegendő egy sztereotípiára kiváltáshoz. Egy brit vizsgálatban (Sissons, 1978) egy színész kért felvilágosítást egy vasútállomáson, hol középsztyálybeli (keménykalap

stb.), hol munkasztyábeli öltözékben. A reakciók drámaian különböztek, és a középsztyábeli személy sokkal több segítséget kapott. Bizonyos helyzetekben azonban a szokatlan (hippi) öltözék biztosít előnyöket a viselőjének. Egy tüntetésen a „szakadt” ruhát viselő emberek sikeresebbek voltak az aláírásgyűjtésben, mint a hagyományos ruházatot viselő társaik (Suedfeld, Bochner és Matas, 1971).

Az emberek ismert „típusokba” történő besorolása nem szükségszerűen jelenti, hogy az észlelő előítéletes vagy szándékosan elfogult. A bennünket érő információk végtelen változatosságát figyelembe véve szükségesszerű a környező világot ismerős kategóriákba egyszerűsíteni és szervezni. Hadd emlékeztessünk arra, hogy ez az elgondolás volt az alapja George Kelly személyes konstruktum elméletének, és alapul szolgál a legtöbb modern személyészlelési kutatáshoz is (3. fejezet). De az ilyen kategorizálás a személyészlelésben jelentős torzítások forrása is lehet. Ha tudatában vagyunk annak, hogyan működik a kategorizálás az ítéletek befolyásolásában, képessé válhatunk arra, hogy ellenőrizzük ezeket a torzításokat. Erről a későbbiekben többet fogunk mondani.

Az elvárásoknak tulajdonítható egyéb torzítások

A világról felhalmazott ismereteinket nemcsak emberek, hanem események topológiáiba is szervezzük (Forgas, 1979). A tipikus, várható eseményesorokról őrzött tudás, más szóval a „forgatókönyv-ismeret” szintén befolyásolhatja a személyészlelési ítéleteket. Nagyon jól mutatja ezt a hatást egy kísérlet, amit Owens, Bower és Black (1979) végeztek. A kutatók öt rövid szövegrészt mutattak be a kísérleti személyeknek egy szereplőről, akit Nancynek neveztek. A szövegek Nancy napi tevékenységét írták le. vásárolt, kávét főzött, meghallgatott egy előadást, felkeresett egy orvost, és elment egy partira. A kísérleti személyek felének azonban további három mondatot is adtak előlvasásra, mielőtt a többi szöveget olvasták volna: „Nancy ismét rosszul érezte magát, amikor felébredt, és azon gondolkodott, vajon valóban terhes-e. Hogyan mondja ezt el a tanárának, akivel együtt jár? És a pénzzel is probléma volt.”

A következő nap megkérték a kísérleti személyeket, hogy idézzék fel mindazt, amit csak tudnak Nancy rutinjából. Azok, akik a Nancy terhességét sugalmazó rövid bevezetőt olvasták, hajlamosak voltak olyan részleteket „felidézni”, amelyek megfeleltek egy tipikus nemkívánatos terhesség forgatókönyvnek. Úgy tűnik, a nemkívánatos terhességgel kapcsolatos helyzetekről fennálló határozott nézetek és elvárások (a „forgatókönyv”) nagyon is befolyásolták, hogyan értelmezték és idézték fel a kísérleti személyek a Nancyvel kapcsolatos információt. Ez a hatás nagyon hasonló azokhoz a torzításokhoz, amelyeket Snyder és Uranowitz mutattak ki egy

korábban ismertett vizsgálatban, ahol a kísérleti személyek benyomásai erősen függtek azoktól az információktól, amelyeket egy lány szexuális életéről (homoszexuális, illetve heteroszexuális) előzetesen kaptak.

Torzítás negatív irányban

Amikor benyomást alakítunk ki egy emberről, vajon egyformán kezeljük-e a pozitív és a negatív információkat? Vajon ugyanakkora pozitív hatást vált-e ki belőlünk, ha megtudjuk, hogy valaki szorgalmas, intelligens vagy kellemes, mint amekkora negatív hatást kivált az, ha lusta, buta vagy kellemetlen? A kutatások azt mutatták ki, hogy a negatív információknak általában aránytalanul nagyobb szerepe van a benyomások meghatározásában, és a negatív első benyomások sokkal ellenállóbbak a változással szemben, mint a pozitívak. Ezt a torzítást legjobban a pozitív és negatív jelzések viszonylagos információértékével lehet magyarázni. A pozitív cselekedetek és jellemvonások általában összhangban vannak a társadalmi elvárásokkal, és így viszonylag keveset mondanak egy egyénről: az illető egyszerűen olyan, amilyennek lennie kell. Valamennyiunktól általában azt várják, hogy pozitív cselekedeteket hajtsunk végre és pozitív dolgokat mondjunk egymásnak.

A negatív cselekedetek azonban általában nem felelnek meg a társadalomlag elfogadott mércéknek, következképp valósínű, hogy valódi és informatív egyéni jellemzőket tárnak fel. A negatív információt egy személyről gyakran kezeljük az „igazi” jellem különösen megbízható jelzőként, és aránytalanul nagy szerepet juttatunk neki a benyomás kialakításában.

NÉZZ A LÁBAD ELÉ



Kedves ember, ugye?

Választanunk kell: elnézőek legyünk a jóra vagy elfogultak a rosszra. A kulturális normák hatására általában inkább pozitív, mint negatív tulajdonságokat tételezünk föl társainkról. Ha viszont a negatív tulajdonságokról közvetlen bizonyítékot szerzünk, ennek általában aránytalanul nagy hatása van a benyomás alakítására.

„Elnéző” torzítások

Ezek a torzítások arra a tényre utalnak, hogy ha nyilvánvaló negatív információt nem kapunk, általában inkább pozitív, mint negatív tulajdonságokat tételezünk fel az emberekről. Miként a negatív viselkedésnek aránytalanul nagy hatása van a benyomásokra, hiszen az ilyen viselkedést nem lehet a kulturális konvenciókhoz való igazodással magyarázni, negatív információ hiányában az emberek hajlanak arra, hogy ugyanezeket a konvenciókat kövessék, amikor pozitív jellemzőket tételeznek fel. Ez az oka annak, hogy a Gallup Intézet által vizsgált közszereplők több mint 75%-át pozitívan ítélik meg, noha a statisztikai valószínűség szerint ennek az aránynak csak 50% körül kellene járnia. Nem szeretünk társainkról negatívan ítélni, hacsak nem áll rendelkezésünkre nyilvánvaló bizonyíték.

Ez az általános „szelidség” magyarázza azt is, hogy például miért kések a diákok arra, hogy a nekik tanított tantárgyakat szélsőségesen bírálják, anélkül hogy a tantárgyat tanító tanárt magát bírálnák. Mert ha nincs direkt információ a butaságról vagy nemtörődomségről, általában a legjobb szándékot tételezik fel! A szociálpszichológusok sem kivételek az elnézési torzítások alól. Csak egyetlen példát említek, a vonzalommal kapcsolatos kutatás hatalmas irodalmában az előnytelen külsejű célszemélyeket sohasem nevezik „csúnyának”. A legtöbb könyv, beleértve a miénket is, más, kevésbé éles szavakat használ, például „egyszerű” vagy „mesterkéletlen” (!). Ha nincs okunk a negatív értékelésre, nem szívesen használunk súlyos vagy kritikus szavakat.

Következtetések

A benyomások alakulását befolyásoló különböző tényezők listáját korántsem mérítettük ki. Az általános tanulság az, hogy társaink észlelésében a beérkező információt mindig egyszerűsítjük és kategorizáljuk. Ez az egyszerűsítés és osztályozás „burkolt személyiségelméletünkkel”, korábbi tapasztalatainkkal, a személyek típusaival és az események forgatókönyveivel kapcsolatos ismereteinkkel, valamint a kulturális elvárásokkal és normákkal összhangban ezeknek megfelelően történnek. A korábbi fejezetben tanultakat úgy tudjuk összekötni a benyomásalkotás problémájával, hogy a különböző torzításokat *súlyozó tényezőknek* tekintjük, amelyek növelik vagy csökkentik egy adott információegység súlyát valakiről. A benyomásalkotás egy ilyen súlyozott átlagolási modellje eléggé általános ahhoz, hogy mind Asch központi vonás hipotézisét, mind Anderson információ integrálási modelljét magyarázni lehessen vele. A legfontosabb kérdés: mi határozza meg azt a súlyt, amit egy észlelt személyre vonatkozó információegységnek tulajdonítunk? Láttuk, hogy az észlelésben rejülő té-

nyezők, például feltevései, érzelmei és ismeretei meghatározó szerepet játszanak ebből a szempontból.

Az ilyen elvárások hatása a benyomás alakítására néha meglehetősen zavaró következményekkel járhat, például önbeteljesítő jóslatokhoz vezethet, amikor is a célszemély végül ténylegesen alkalmazkodik a mi elvárásainkhoz. Van néhány érdekes vizsgálat, amelyek ilyen hatásokat mutatnak be. Rosenthal és Jacobson (1968) általános iskolai tanároknak azt mondták, hogy osztaályukból néhány (véletlenszerűen kiválasztott) gyerek az év folyamán várhatóan nagyon fog javítani teljesítményén (a tanároknak nem mondták meg, hogy véletlenszerűen választották ki a gyerekeket, ehelyett egy tesztre hivatkoztak, hogy annak alapján várható a javulás). Az iskolaév végén a gyerekek intelligenciahányadosát egy valóságos intelligenciatesztrel mérték meg. Azok az eredetileg véletlenszerűen kiválasztott gyerekek, akikről tanáraik javulást vártak, társaikhoz képest 10 ponttal nagyobb növekedést értek el az intelligenciahányadosban. Úgy tűnik, hogy a jó benyomások és a javulás elvárása a tanárok részéről valóságos javulásba fordult át, valószínűleg azért, mert a tanárok különös figyelmet szenteltek azoknak a gyerekeknek, akikről jó teljesítményt vártak el.

Az önbeteljesítő jóslatok még ennél is fontosabbak lehetnek, ha a kérdésszel jellemzőt nem lehet olyan könnyen mérni, mint az intelligenciát. Ha azt várjuk valakitől, hogy barátságatlan vagy agresszív lesz, ezeknek az elvárásoknak az érvényességéről nehéz információt szerezni. Ezek az emberek végül azután gyakran viselkednek a mi elvárásainknak megfelelően. Ez nem azért történik így, mert valóban barátságatlan vagy agresszív emberek, hanem mert mi viselkedtünk velük szemben barátságatlan és védekező módon. Hasonlóképpen, a pozitív viselkedés elvárása gyakran nyer megerősítést a későbbi tapasztalatban, egyszerűen azért, mivel saját viselkedésünk pozitív volt, erre aztán pozitívan lehetett válaszolni. Talán ez az oka a fentebb említett „elnézési torzításnak” is. Úgy tűnik, nem ostoba dolog feltételezni, hogy a másik ember pozitív tulajdonságokkal rendelkezik, ha még nem vagyunk meggyőződve az ellenkezőjéről, mivel ez a hit megkönnyíti saját viselkedésünk tervezését, és természetesen többet tesz viselkedésünket.

A benyomásalkotásban részt vevő különböző folyamatokat és torzításokat áttekintve nagyon közel kerültünk annak a problémának a tárgyalásához, hogy miként következtetünk más emberekre, és milyen attribúciókkal élünk irányukban, azaz mit és hogyan tulajdonítunk nekik. Sok változó, ami a benyomásalkotást befolyásolja, hatással van arra is, ahogyan szándékokat tulajdonítunk az embereknek. A szándék tulajdonítása olyan kérdés, ami az elmúlt években igen nagy figyelmet kapott. A következő fejezetben azokat a kutatásokat tekintjük át, melyek az emberekkel kapcsolatos következtetésekkel foglalkoznak, vagyis az attribúcióelmélet területére lépünk.

5. Emberekkel kapcsolatos következtetések: attribúcióelmélet

- Heider és az attribúció logikája / 92
 Jones és Davis elmélete az egymásnak megfelelő (korrespondáló) következtetésekről / 95
 Kelley többdimenziós modellje az attribúcióról / 96
 Az attribúciós modellek néhány feltevése / 98
 Attribúciós kutatások / 99
 A siker és a kudarc attribúciója / 101
 A gazdagság és a szegénység magyarázatai / 101
 A felelősség attribúciója / 103
 Az okozás irányában történő torzítás az attribúciókban / 104
 Torzítás a belső attribúciók irányába / 105
 Cselekvő-megfigyelő torzítás / 106
 Láthatósági hatások / 107
 A konszenzusra vonatkozó információ torzulása / 108
 Önkiszolgáló torzítások / 110
 Hamis konszenzuson alapuló torzítás / 110
 Az „igazságos világ” feltevése / 111
 Összefoglalás és következtetések / 112

Az előző fejezetekből kiderült, hogy a személyészelelés lényegét tekintve következtetéses jellegű. Egy ember láthatatlan tulajdonságait és jellemzőit a közvetlenül megfigyelhető cselekedetekből és viselkedésből rekonstruáljuk. A következtetések egy sajátos osztálya a következő kérdésre keresi a választ: *miért* viselkedik valaki az adott módon? Az attribúcióelmélet az ilyen típusú kérdésekkel foglalkozik. Az attribúcióelmélet nem valami világosan megfogalmazott elmélet, ahogy ezt a neve sugallja. Inkább elképzelések, szabályok és feltevések halmaza, amelyek arra vonatkoznak, hogy miként következtetnek az emberek a saját és a mások viselkedésének okaira (lásd az 5.1 gyakorlatot).

A személyészelelés talán legfontosabb és legbonyolultabb állomása annak pontos megállapítása, hogy mi is az emberek viselkedésének tényleges oka. A legtöbb emberi viselkedésre nagyon sokféle, egyaránt kézenfekvő magyarázat adhatunk. Egy kollégánk lehet barátságos, mert *(a)* szeret bennünket, *(b)* mert pénzt szeretne kölcsönkérni tőlünk, *(c)* mindig, mindenkiel szemben barátságos vagy *(d)* a főnöke mondta neki, hogy tegyen így stb. Honnan tudjuk, hogy az egymásnak ellentmondó értelmezések közül melyik a helytálló? Az attribúciókutatók úgy vélik, hogy az emberek viselkedésének okáról ítéelve olyan kérdésekkel foglalkozunk, mint *(a)* egy cselekvés oki előzményeinek meghatározása, és *(b)* a cselekedet szándékosságának meghatározása. Egy cselekedet oki előzménye benne lehet a cselekvőben (pl. „az illető szeret engem”) vagy lehet az a cselekvőhöz képest külsőleges („a főnöke kérte őt, hogy legyen barátságos velem”). Ha az okozás belülről jött, akkor még döntenünk kell arról, hogy a cselekedet szándékos volt-e vagy sem. Az attribúcióelmélet azzal foglalkozik, hogyan és milyen körülmények között hozzuk meg az ilyen döntéseket (Nesdale, 1983).

5.1 GYAKORLAT

Miért tette?

Az alábbiakban több hétköznapi esemény leírását fogja olvasni. Minden epizódot gondosan olvasson el, és külön lapon, írásban válaszoljon a kérdésekre!

1. Egy közlekedési rendőr forgalmas kereszteződésben észrevette, hogy egy autó áthaladt a kereszteződésen, miután a lámpa már sárgára váltott. Megállította az autót, és megbüntette a vezetőt!

Miért tette?

2. A körzeti orvos, Dr. Smith keserűen szítja az új betegbiztosítási rendszer bevezetését. Azt állítja, hogy az gátolná fogja az orvos–beteg kapcsolatot, és rosszabb ellátást eredményez majd. Ismeretes, hogy az orvosok az új rendszerben valamivel kevesebb pénzt fognak keresni. Miért panaszkodik Dr. Smith?
3. Az ön barátja éppen tengerentúli utazásról tért vissza, és gyönyörű ajándékokat hozott Önnek, mely sokkal szebb, mint a más embereknek szánt ajándékai. Barátja mindig sokkal kedvesebb Önhöz, mint más emberekhez.

Miért hozta az ajándékokat Önnek?

4. Szülei ellenkezése ellenére, akik azt akarták, hogy könyvelést tanuljon, Róbert úgy döntött, hogy pszichológiát fog tanulni az egyetemen, noha tudja, hogy az elhelyezkedési lehetőségek ezen a területen nagyon korlátozottak. Miért tette?

Ezek a példák érzékeltetik, hogy milyen problémákkal foglalkozik az attribúciómélelet. Minden válasz esetében vizsgálja meg, hogy (a) vajon a viselkedést belső vagy külső okokkal magyarázta, és (b) vajon az ok, melyet megnevezett, állandó és tartós vagy rövidlejáratú volt! A szöveget olvasva gondoljon vissza az itt adott válaszokra, és látni fogja, hogy saját attribúciós stratégiát hogyan illeszkednek a különböző modellekben.

Heider és az attribúció logikája

Fritz Heider (1958) volt talán az első pszichológus, aki nyíltan érdeklődött az ilyen attribúciók iránt. Véleménye szerint a szociális interakcióban való sikeres részvétel attól függ, hogy képesek vagyunk-e szociális környezetünket hatékonyan megérteni, jósolni és ellenőrizni. Heider szerint ezt a feladatot úgy oldjuk meg, hogy a viselkedés mögött okozatokat tételezünk fel, és az okozás forrását a cselekvő személyben vagy a környezetben keressük. Heider szemében az emberek a mindennapi életben „naiv tudósokként” működnek, vagyis az okozás és a logika ugyanazon elveit alkalmazzák egymás megértésére, mint amelyeket a tudósok használnak a fizikai világ megértésére.

Azt a hitünket, hogy az emberek cselekedetei okokra vezethetők vissza, Heider alapvető és egyetemes emberi jellemzőnek tartotta. Mivel tudatában vagyunk annak, hogy saját szándékos cselekedeteink okozatilag képesek befolyásolni társas és fizikai környezetünket, másokban is hasonló kauzális erőket keresünk, hogy megmagyarázzuk a külvilágban lejátszódó eseményeket. Egy érdekes kísérletben Heider és Simmel (1981) kimutatták, hogy amikor egy vetítővásznon emberi lényekre semmiképpen nem emlékeztető geometriai alakzatok mozgottak, az észlelők eme alakok mozgását gyakran úgy értelmezték, „mintha” ezek a tárgyak emberi cselekvők lettek

volna, „azt okozva”, hogy más geometriai alakok is úgy viselkedjenek, „mintha” szintén emberek volnának (harcnak, menekülésnek, üldözésnek stb. látták az alakzatok együttes mozgásait).

Heider a logikára támaszkodott, amikor leírta a mindennapi attribúcióban alkalmazott okozati elveket. Az emberek viselkedésének bejósolásakor először a külső, környezeti befolyásokat próbáljuk elkülöníteni a belső, egyéni befolyásoktól. Belső okozásra csak akkor következtetünk, ha nincs jelen nyilvánvaló külső nyomás, ami megmagyarázná egy ember cselekvését. A korábbi példában, ha tudjuk, hogy munkatársunk azért barátságos, mert a főnöke mondta neki (külső ok), nem tudjuk megmondani szeret-e bennünket valójában, vagy sem (belső ok). Hasonlóképpen, az 5.1 gyakorlatban a rendőr cselekedetei teljes összhangban állnak szerepének követelményeivel, tehát nincs valóságos alapunk arra, hogy belső tulajdonságairól és szándékairól következtetéseket vonjunk le. Ha egy személy valami olyasmit tesz, ami *ellentmond* a helyzeti követelményeknek, például Robert az 5.1 gyakorlatban úgy dönt, hogy a szülői nyomás és a reménytelen álláshelyzet ellenére pszichológiát fog tanulni, tudjuk, hogy erős belső szándékok és erőfeszítések magyarázzák legjobban ezt a cselekedetet.

A személyben rejlő okozó tényező ismét csak két összetevőre osztható: az egyik a *képesség*, mellyel az emberek egy cselekvés kivitelezésére rendelkeznek, a másik az *erőfeszítés*, amivel kivitelezik. Heider feltételezte, hogy a környezeti és a belső (diszpozíciós) erők összeadási vagy kivonási viszonyban állnak egymással: képesek növelni, csökkenteni vagy éppen kiküszöbölni egymást. A személyes okozás két belső összetevője, a képesség és az erőfeszítés, szorozzák egymást, ami azt is jelenti, hogy ha bármelyikük hiányzik, az együttes hatás nulla lesz. Képesség erőfeszítés nélkül vagy erőfeszítés képesség nélkül nem vezet eredményre semmilyen akcióban.

Azt a viszonyt, amelyet a képesség belső tényezője és a környezet által okozott nehézség külső tényezője között észlelünk, Heider szerint úgy észleljük, hogy valaki valamire *képes*. Ha a külső nehézség nagyobb, mint a képesség, a cselekedet lehetetlenné válik, ha viszont csekély a nehézség, nem kell nagyfokú képesség a cselekvéshez. Egy cselekvő képességéről tehát legvalószínűbben a közepesen nehéz helyzetekben tudunk hasznos információt szerezni. A cselekvés naiv elemzésének másik alapja a *próbálkozás* észlelése, melyet két dolog határoz meg: a cselekvő szándéka és erőfeszítése egy cselekedet végrehajtására. Heider elgondolásai mögött a két alapvető attribúciós kérdés húzódik meg: (a) a cselekedetet belső diszpozíció vagy külső nyomás okozta? (b) ha belső okokról van szó, szándékos volt-e a cselekedet vagy szándékoztalan? A mindennapi életben folyamatosan kell ilyen döntéseket hoznunk nagyon rövid idő alatt. Vajon a bolti eladó, aki már öt perce semmibe vesz bennünket, faragatlan,

munkájához nem értő ember (belső attribúció) vagy nagy nyomás nehezedik rá, hogy az előtte lévő papírmunkát elvégezze (külső attribúció)? Az, hogy munkatársunk reggel nem viszonzta a köszönésünket, ellenszenvét jelzi-e (diszpozíció), vagy egy családi perpatvar vonta el a figyelmét? Az orvosunk barátságos velünk, mert őszintén szeret bennünket (diszpozíció), vagy mert ez a munkája és megfizetik érte (külső attribúció)? A válaszok, amelyeket ezekre a kérdésekre adunk, viselkedésünket irányítják (pl. tőlük függ, teszünk-e panaszt a bolti eladó ellen, megismételjük-e köszönésünket munkatársunknak hangosabban, vagy új orvoshoz fordulunk-e), és ha megfelelően akarunk viselkedni, lényeges, hogy attribúcióink helyesek legyenek. Az attribúcióelmélet azt próbálja meg feltárni, hogyan teljesítjük ezt a feladatot.



Miért néz engem levegőnek?

Az attribúcióelmélet azzal foglalkozik, hogyan magyarázzák az emberek egymás viselkedését. A szándékosság feltételezése az olyan esetekben, mint a képen is látható, befolyásolja, hogy miként reagálunk.

Mint korábban láttuk, Heider feltételezte, hogy a társas cselekvő „naiv tudósként” viselkedik, aki a logika hideg szabályait használja annak eldöntésében, hogy egy akciónak voltak-e belső okai vagy sem. Valahányszor egy cselekedet összhangban van a külső nyomással és elvárásokkal (mint pl. az orvos fenti viselkedése) kevés okunk van arra, hogy belső okokat tulajdonítsunk neki. Ha külső korlátozás nem éri a viselkedést, gondolkodnunk kell arról, hogy szándékos volt-e az akció vagy sem. A naiv cselekvő fenomenológiájának leírására törekedve Heider modellje meglehetősen specifikálatlan maradt. Ez olyan fogyatékoság, melyet az attribúcióelmélet későbbi kutatói próbáltak meg orvosolni.

Jones és Davis elmélete az egymásnak megfelelő (korrespondáló) következtetésekről

Ha egyszer eldöntöttük már, hogy egy adott cselekvésnek belső okai vannak, hogyan állapítjuk meg, hogy mi volt az adott cselekvés motivációja? Jones és Davis (1965) feltételezik, hogy az eredménytől visszafelé haladva elemezzük ki, hogy a sok hatás közül, amelyet minden egyes akció maga után von, az adott esetben melyik volt a *szándékolt*. Ezt úgy dönthetjük el, ha megállapítjuk, hogy a cselekvőnek volt-e előzetes tudása ilyen hatásról, és abban a hiszemben volt-e, hogy képes ilyen hatás előidézésére.

Az olyan cselekedeteket, amelyek (a) társadalmilag nemkívánatosak, és (b) csak kisszámú hatással járnak, amelyek (c) kizárólagosan az adott akcióhoz kapcsolódnak, könnyebb a diszpozícióknak tulajdonítani, mint a társadalmilag kívánatos cselekedeteket, amelyeket sokféle, kevésbé sajátos ok válthat ki. A megfigyelő így egyfajta leszámítolást végez: „Egy adott ok szerepét egy adott hatás kiváltásában leszámítjuk, ha más nyilvánvaló okok is jelen vannak.” (Kelly, 1971, 8. o.)

Ezt az elvet számos vizsgálat illusztrálja. Jones, Davis és Gergen (1961) kísérleti alanyaiktól ítéleteket kértek olyan emberekről, akik állásért folytatva az adott munka követelményeivel összhangban, illetve annak elmentendőan viselkedtek. Egyes jelentkezők introvertáltak és zárkózottak tűntek, amikor az introverziót kívánó állásra felvételiztek, mások introvertáltak tűntek, noha a munka extroverziót kívánt volna, vagy extrovertáltak tűntek, szemben a megcélzott munka introvertált jellegével. Azokat az embereket, akik az állás kívánalmaival összhangban viselkedtek, a kísérleti alanyok a skála semleges övezetében értékelték. Ezzel szemben azoknak az embereknak a viselkedését, akik a szerepkövetelményeknek ellentmondóan viselkedtek, úgy ítélték meg, mintha az valódi személyes tulajdonságaikra utalna. Egy másik vizsgálatban egyesült államokbeli egyetemi hallgatókat arra kértek, hogy tulajdonítsanak politikai beállítódást egy Castro-ellenes, illetve egy Castro-párti esszé írójának. Diákok egy részével azt közölték, hogy az esszé a szerző saját akaratából, más részükkel pedig azt, hogy kényszerből született. A kísérleti személyek akkor voltak ítéleteikben a legbiztosabbak, ha (a) az esszé szabad elhatározásból született (míncs külső ok) és (b) nem konformista, devians (Castro-párti) attitűdöt tükröztek (Jones és Harris, 1967).

Ha valaki a külső körülmények, esetenként a saját nyilvánvaló érdekei ellenére cselekszik, nagyobb biztonssággal lehet szándékosságot tulajdonítani neki, és viselkedésének hitele is nagyobb lesz. Ezt a hatást is tanúsítják kísérleti eredmények: egy alacsony státusú kommunikátor, például egy elítélt bűnöző, meggyőzőbb és hitelesebb lehet, mint egy magas státusú kommunikátor, például egy jogász, ha amelletti érvel, hogy a bíróságok hatalmát meg kell növelni, mivel ez a külső elvárások és saját legjobban

felfogott érdekei ellenére van (Walster, Aronson és Abrahams, 1966). És megfordítva, amikor a gyakorló orvosok egy egészségügyi rendszert, amiben kevesebb pénzt tudnak keresni, mint „működőképtelent” bíráltnak (lásd 5.1 gyakorlat), hajlunk arra, hogy leszámítoljuk azt a lehetőséget, hogy a *mi* érdekeink vezeték őket.

Kelley többdimenziós modellje az attribúcióról

Eddig néhány többé-kevésbé intuitív elvvel foglalkoztunk, amelyek abban segítenek bennünket, hogy megbizható belső attribúciókkal éljünk: csekély társadalmi kívánatosság, sajátos hatások és rendszeres együttjárás az ok és a hatás között. Harold Kelley (1967; 1971) egy bonyolultabb elméletet fejlesztett ki, amely egyszerre három változó csoportot kezel: innen a „kockaelmélet” vagy „háromdimenziós elmélet” elnevezés. A három dimenzió a következő: (1) a helyzet vagy kontextus, amelyben a viselkedés megjelenik, (2) az akció célja vagy tárgya és (3) a cselekvők, akik az akciót végrehajtották. Egy adott akciót a fenti három kategória bármelyikének tulajdoníthatunk: a cselekvőnek, a céltárgynak vagy a helyzetnek. Az együttváltozás (kovariancia) Kelley rendszerének középpontjában áll: akkor tulajdonítunk okságot, ha az okok és a következmények időről időre egyszerre (szimultán) jelennek meg vagy tűnnek el. Az attribúciót úgy végezzük, hogy e három dimenzió együttváltozását vizsgáljuk.

Egy megfigyelő először is arra lehet kíváncsi, hogy a megfigyelt akció időben állandó marad-e, és különböző helyzetekben ugyanúgy jelentkeznek-e. Ugyanúgy reagál-e egy személy egy hasonló helyzetre különböző időpontokban és a helyzet különböző „modalitásaiban”? Ha az állandóság alacsony szintű, mind belső, mind külső attribúcióval nehéz élni – a cselekvő viselkedését legjobb esetben is a véletlenrel vagy a változó körülményekkel magyarázhatjuk. Akár a külső, akár a belső attribúcióhoz nagy állandóság szükséges. Visszatérve korábbi példánkhoz, kollégánk barátságos viselkedését nehéz vagy éppen lehetetlen volna értelmeznünk, hacsak korábban nem észleltük már a barátságosság időben és különböző helyzetekben viszonylag állandó mintáját.

Megfigyelőnk másodszor azt szeretné tudni, vajon egy cselekedet megkülönböztetett jellegű-e (*disztingtív*)? Vajon a megfigyelt viselkedés egy bizonyos személyre (helyzetre) vagy ingerre adott reakció-e (erős disztingtívítás), vagy a cselekvő ezt a viselkedést mindenféle megkülönböztetés nélkül más ingerekre, személyekre és helyzetekre is alkalmazza (gyenge disztingtívítás). A kérdés az, hogy kollégánk mindenkihez barátságos, vagy csak éppen hozzánk? Az erős disztingtívítás külső, helyzeti attribúciókhoz vezet.

Egy megfigyelő harmadjára információt gyűjt arról, hogy más emberek

vajon ugyanezt a reakciót adják-e ugyanerre az ingerre, más szavakkal, a megfigyelt viselkedés *konszenzusának* mértékére kíváncsi. Ha más emberek is ugyanúgy reagálnak egy hasonló helyzetre, erős konszenzusról beszélhetünk; ha csak az általunk megfigyelt cselekvő viselkedik az adott módon, a konszenzus gyenge. Ha valamennyi kollégánk mindenkor barátságos hozzánk (erős konszenzus), nemcsak különösen szerencsés emberek vagyunk, de abba a helyzetbe is kerülünk, hogy viselkedésüket megbízhatóan tudjuk egy hozzájuk képest külső oknak tulajdonítani: saját magunknak!

E három minőség (állandóság, disztingtívítás és konszenzus) különböző kombinációi különböző attribúciós stratégiákhoz vezetnek. Kelley elméletének ellenőrzése megköveteli, hogy e három változót, a disztingtívítást, a konszenzust és az állandóságot egymástól függetlenül változtassák. Egy ilyen vizsgálatot végzett el McArthur (1972), aki kísérleti személyeitől egy feltételezett egyszerű eseményről (Mért nevetett Mari az éjszakai lokál mikorúsán elmúlt éjjel?) kért attribúciókat. A történeten végrehajtott változtatásokat és az eredményként kapott attribúciókat az 5.1 táblázat foglalja össze.

Ezen a táblázaton láthatjuk, hogy az eredmények többé-kevésbé megérősítik Kelley várakozásait: az erős disztingtívítás és erős konszenzus külső, a gyenge disztingtívítás és gyenge konszenzus belső attribúciókhoz

5.1 TÁBLÁZAT

Miért nevetett Mari a színeszen? Kelley háromdimenziós modelljének szemléltetése: a következtetés, a megkülönböztetett jelleg és a konszenzus hatása az attribúcióra

Következtetés	Az észlelők rendelkezésére álló információ	Tipikus attribúció
Megkülönböztetett jelleg	Konszenzus	
1. Magas: mindig nevet rajta	Magas: senki más nem nevetett	Magas: mindenki más is nevetett
2. Magas: mindig nevet rajta	Alacsony: mindig nevet a színeszenken	Alacsony: senki más nem nevetett
3. Alacsony: máskor soha nem szokott nevetni rajta	Magas: senki más nem nevetett	Alacsony: senki más nem nevetett
		A személyeknek: Marnak
		A helyzetnek/ körülményeknek

McArthur, 1972 nyomán

vezetett, de csak abban az esetben, ha az állandóság magas volt. A valóságos életben természetesen nincs mindig pontos információk erről a három minőségről. Gyakran nagyon korlátozott információ alapján kell okot tulajdonítanunk, miként az olvasónak is ezt kellett tennie az 5.1 gyakorlatban. Az ilyen helyzetekben Kelley feltételezése szerint olyan általános kauzális modellekre támaszkodunk, amelyeket az idők folyamán az egyes előfordulások magyarázatára alakítottunk ki. Ez az, amit az olvasó is szükségképpen megtett, amikor az 5.1 gyakorlatot kitöltötte.



Sherlock Holmes módszere.

Az attribúcióelmélet valamennyi képviselője feltételezi, hogy az emberek jó detektívek módjára a tudomány és a logika szabályait használják, amikor az események okaira következtetnek. Az emberi természetéről alkotott ilyen elképzelés tetém ráillik Sherlock Holmesra, de aligha illik rá másokra.

Az attribúciós modellek néhány feltevése

Az eddig áttekintett attribúciós modellek feltevéseket tartalmaznak arra nézve, hogy miként gondolkodnak és viselkednek az emberek. Megfogalmazásukban burkoltan jelen van az a feltevés, hogy (a) az attribúció lényegét tekintve *racionális*, *logikus* és ennek következtében előrelátható folyamat, amelyben (b) az észlelők fő célja egy cselekedet értelmezésében az adott cselekvéshez szükséges *megelőző okok* azonosítása. Miként Shaver (1975) megjegyezte: „Heider ideális észlelőjét úgy képzelhetjük el, mint egy *filozófust*, aki a logika szabályain kívül semmi mászt nem használ ... Jones és Davis ideális észlelőjét úgy gondolhatjuk el, mint egy igen fegyel-

mezett *információfeldolgozót*... ezzel szemben Kelley ideális észlelője egy *társadalomtudós*, akinek az a feladata, hogy egy esemény forrását úgy találja meg, hogy egyebek között, más személyek ítéleteit veszi tekintetbe.” (58–59. o.)

A tudományos, távolságtartó észlelése, amely mindezekben az elméletekben megtestesül, nem más, mint türgyszerűsítés. Másokra vonatkozó attribúcióinkat gyakran befolyásolják irracionális, motivációs tottázások, továbbá az is, hogy képtelenek vagyunk hatékonyan foglalkozni a rendelkezésre álló információval. A különböző attribúciós hibaforrásokkal kapcsolatos kutatásokból az ítéletalkotási hiányosságok elbűvölő változatossága derül ki, amelyekkel e fejezet második részében foglalkozunk majd.

Attribúciós kutatások

A kutatók azért kedvelik az attribúcióelméletet, mivel modelt kínál sok hétköznapi ítéletalkotási jelenség magyarázatára. Mik a valóságos attitűd-jei az embereknek, akikkel találkozunk? Hogy tudunk megmagyarázni váratlan viselkedéseket? Miért sikerül valami egyeseknek, másoknak pedig nem? Ezek a kérdések szemléltetik, hogy milyen szerteágazó kérdésekkel foglalkozik az attribúciós kutatás. Korábban említettük már az *attitűdök attribúciójának* kérdését. Minél kevésbé kívánatos társadalmi szempontból egy cselekedet, és minél kevesebb kívánatos társadalmi szempontból egy cselekedet, annál biztosabbak vagyunk abban, hogy a megfigyelt viselkedés valóságos attitűdöket fejez ki. Ezt a gondolatot szemlélteti Jones és

5.2 TÁBLÁZAT

A szabad választás, illetve kényszer, valamint a kifejezett attitűd kívánatosságának hatásai a szóban forgó attitűdökkel kapcsolatos attribúciókra

A kifejezett attitűd	Választási feltételek*	
	Szabad választás	Nincs szabad választás
Kívánatos attitűd (Castro-ellenes esszé)	17,38	22,87
Nemkívánatos attitűd (Castro-párti esszé)	59,62	44,10

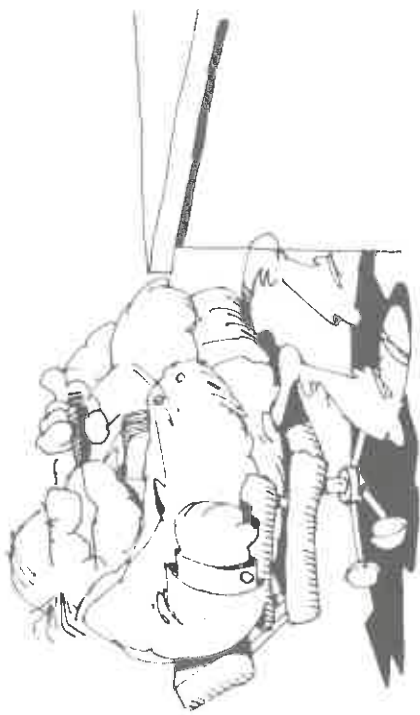
* Minél nagyobb a szám, annál erősebb a Castro-párti attitűd tulajdonítása.

Jones és Harris, 1967 nyomán

Harris (1967) vizsgálata, amelyben a szabad elhatározásból írott Castro-párti esszék (nemkívánatos attitűd) eredményezték a legerősebb attribúciókat az esszék íróinak valóságos attitűdjét illetően (5.2 táblázat).

E kísérlet érdekes eredménye, hogy a kísérleti személyek akkor is képesnek érezték magukat, hogy következtessenek az író valóságos attitűdjére, amikor úgy tudták, hogy az írónak nem volt választása, melyik típusú esszét kell megírnia. Erről a hajlandóságról a későbbiekben többet fogunk mondani.

Ugyanez az elv érvényesül akkor, amikor az általunk megítélendő személy cselekvésének szabadsága a mi akcióink következtében korlátozott. Strickland (1958) arra kérte kísérleti személyeit, hogy „felügyelőként” viselkedjenek, és gyakran (kilencszer), illetve ritkán (csupán kétszer) ellenőrizzenek egy „munkást”, aki tíz próbát végzett egy unalmas feladatban. Noha a két munkás egyforma teljesítményt nyújtott, a felügye-



Az attribúciók és a főnök.

Az emberek általában feltételezik, hogy a magas státusú, befolyásos embereknek nagyobb szabadsága van belátásuk szerint cselekedni, mint nekik maguknak. Az ellenőrök és vezetők viszont annál kevesebb belső motivációt és megbízhatóságot tulajdonítanak alárendeltjeiknek, minél inkább ellenőrzik őket.

lők kevésbé bíztak a gyakran ellenőrzött munkásban, és úgy vélték, hogy teljesítménye a külső nyomásnak (vagyis a felügyelőnek) tulajdonítható. Ezek az eredmények fontos mondanivalót hordoznak a valóságos élet számára, ahol azok az emberek, akiknek hatalom van a kezében (pl. csoportvezetők, tanárok stb.) negatívabb attribúciókkal élhetnek azokkal az alárendelttekkel szemben, akiknek a teljesítményét a legközvetlenebbül ellenőrzik.

A siker és a kudarc attribúciója

Az a kérdés, hogy az emberek miért sikeresek, vagy miért vallanak kudarcot egy feladatban, nemcsak a hétköznapi élet különösen érdekes kérdése, hanem az attribúciós kutatásoké is. Vajon azért léptették-e elő kollégánkat, mert (a) az utóbbi időben nagyon keményen dolgozott, (b) rendelkezik a szükséges képességekkel és intelligenciával, (c) a főnök kivételesen vele vagy (d) egyszerűen szerencséje volt? A munkával szembeni attitűdünket és viselkedésünket nyilvánvalóan befolyásolni fogja, hogyan válaszolunk ezekre a kérdésekre. A fenti négy alternatív magyarázat egy olyan sémát példáz, amelyet Weiner (1974) állított fel a siker és a kudarc okainak tulajdonításáról. Weiner szerint a siker vagy kudarc attribúciójában a Heider és Kelley által javasolt belső vagy külső okozás mellett egy további kérdésről is döntünk: vajon az ok állandó vagy ideiglenes? E két dimenzió mentén (külső-belső és állandó-ideiglenes) Weiner négy attribúciós kategóriát alkotott a siker vagy kudarc tulajdonításában (lásd 5.3 a táblázatot).

5.3 TÁBLÁZAT

Weiner kategorizációja a siker és a kudarc attribúciójáról

	Belső	Külső
Állandó	pl. készség	pl. a helyzet
Nem állandó	pl. erőfeszítés	pl. szerencse

Weiner kategóriái alapján a siker, illetve kudarc tulajdonításáról számos kutatást végeztek. A tulajdonított okok ilyen osztályozási rendszerének kétségtelen haszna ellenére nem bizonyos, hogy a valóságos életben az emberek szükségképpen ugyanezekre a kategóriákra támaszkodnak a siker és a kudarc magyarázatában. Amikor egy teljesítményre nyílt kérdéses útván kértek magyarázatot, a kutatók nem mindig kapták meg ezeket a kategóriákat (Falbo és Beck, 1979).

A gazdagság és a szegénység magyarázatai

Az a mód, ahogy a sikert vagy a kudarcot magyarázzuk, jelentős társadalmi és politikai következményekkel is járhat. Mit gondol Ön, a gazdagok, státusukat kemény munkával, intelligenciával és jó képességekkel érték el, vagy szerencse és a gazdasági rendszer egyenlőtlenségei révén? A szegény emberek önmaguk is felelősek-e sorsukért, vagy a „rendszer” kell hibáztatni? Felelősek-e – legalábbis részben – a munkanélküliek azért, hogy nem dolgoznak, vagy mindezt külső erők okozták, amelyekkel

szemben tehetetlenek? Az e kérdésekre adott válaszoknak komoly ideológiai és politikai következményeik vannak. Az újabb kutatások kimutatták, hogy a gazdagság és a szegénység attribúciói például nem pontosan követik Weiner négyes osztályozását (Furnham, 1983).

Egy nemrégiben végzett vizsgálatban azt találtuk, hogy a gazdagság magyarázatára leggyakrabban használt négy változó a következő: külső/szociális, belső/individuális, a családi háttér és a szerencse/kockázatvállalás (Forgas, Morris és Furnham, 1982). A teljesítménnyel kapcsolatos köznapi attribúciók erősen függenek a nemtől, a jövedelemtől és a megítélők politikai érzelmeitől, valamint a célszemély etnikai hovatartozásától és társadalmi osztályától.

Vizsgálatunkat Ausztráliában végeztük. Azt találtuk, hogy a megkérdezettek a meggazdagodott bevándorlók sikerét a bevándorlók egyéni erőfeszítéseinek tulajdonították, szemben az Ausztráliában született gazdagokkal, akiket megítélve ez a tendencia ritkábban jelentkezett. Azok a megkérdezettek, akik maguk is bevándorlók voltak vagy bevándorlóktól származtak, a többiekhez képest inkább vélekedtek úgy, hogy a meggazdagodás az egyéni erőfeszítések gyümölcse.

Ez a vizsgálat azt is szemlélteti, hogy az attribúció nem mindig egyéni tevékenység (Semin, 1980). Gyakran előfordul, hogy a tipikus eseményekről adott magyarázatainkat a társadalmi és politikai csoportjainkból származtatjuk. Egyebek mellett a politikai pártok, az egyházak és más intézmények felruházzák tagjaikat ilyen attribúciós sémákkal a gyakori és problématicus eseményeket illetően. A fenti vizsgálatban a baloldali szavazók inkább hajlottak arra, hogy a jólétet a családi háttérnek vagy a szerencsének tulajdonítsák, míg a bevándorlók és a konzervatív szavazók úgy vélték, hogy az egyéni-képességek és erőfeszítések képezték a személyes jólét fő okait.

A siker és a kudarc attribúciójára a célszemély neve is hatást gyakorol. Nőknek általában kevésbé ismerik el a szakmai sikert, mint a férfiaknak, és inkább hibáztatják őket, ha kudarcot vallanak. Feather és Simon (1975) azt találták, hogy ha egy nő sikeresen végzett el egy feladatot, azt inkább a szerencsének és a feladat könnyűségének tulajdonították, szemben a férfi esetével. Megfordítva, a képességek hiányát gyakrabban tartják a nők, semmint a férfiak kudarcáért felelős tényezőnek. Az is figyelemre méltó, hogy egy foglalkozás státusa és presztízse közvetlen kapcsolatban van az adott foglalkozásban dolgozó férfiak arányával (Feather, 1975). Ennek az lehet az oka, hogy a magas presztízű foglalkozásokban erősebb diszkrimináció nyilvánul meg a nőkkal szemben. De az is lehetséges, hogy a nők magas koncentrációja csökkenti a képesség attribúcióját, s ezáltal csökken a foglalkozás presztízse is. Érdekes példa erre a szovjet orvosok esete, akik között igen magas a nők aránya (Hendrick-Smith, 1977). Az

orvosok foglalkozási presztízse a Szovjetunióban nyilvánvalóan alacsonyabb a nyugati országokban élő orvosok presztíziséhez.

Ezek a vizsgálatok azt jelzik, hogy a hétköznapi attribúciókat nem mindig vezeti olyan részrehajlástól mentes logikai oknyomozás, amilyent Heider és az attribúcióelmélet legtöbb képviselője feltételezett. Attribúciós stratégiáinkat kétségkívül befolyásolják olyan tényezők is, mint neveltetésünk, politikai érzelmeink, státusunk, nemünk, attitűdjeink, személyiségünk és motivációink. Az attribúciós ítéleteket befolyásoló ilyen nem racionális hatásokra egy későbbi alfejezetben visszatérünk.

A felelősség attribúciója

Egy másik idevonatkozó kérdés, hogyan tulajdonítunk felelősséget az embereknek a köznapi életben. Mikor kárhoztatunk és mikor mentünk fel valakit egy szabálysértésért? Hogyan hozzuk ezeket az ítéleteket, amelyek lényegileg erkölcsi jellegűek? E kérdésnek mindennapi életünkben nagy jelentősége van. Sok egyének és testületnek (tanároknak, jogászoknak, bírálóknak, rendőröknek, szülőknak) nap mint nap kell ilyen döntéseket hozniuk, melyek mások felelősségének mértékére vonatkoznak. Piaget (1965) az attribúcióelmélet legfőbb képviselőjével együtt úgy vélte, hogy a felelősség attribúciója lényegét tekintve racionális folyamat, amelyet az egyénfejlődés során tanulunk meg.

Gyerekekkel végzett vizsgálataiban Piaget azt találta, hogy hétéves kor alatt a legtöbb gyerek a felelősséget kizárólag azon az alapon ítéli oda, hogy melyek a cselekedet objektív következményei. Eszerint egy gyerek, aki véletlenül eltört több poharat, nagyobb büntetést érdemel, mint egy másik gyerek, aki szándékosan ugyan, de csak egy poharat tört el. Killencéves kor után azonban a legtöbb gyerek figyelembe veszi már ítéleteiben a szubjektív szándékokat. Ebben az időszakban a szándékos rossz cselekedeteket már szigorúbban büntetik, még akkor is, ha a következmények kevésbé komolyak, mint egy hasonló, de szándékolatlan baleseté.

Tudományos szempontból az a kérdés, pontosan mit is értünk valakinek a felelősségén. Azt jelenti-e ez egyszerűen, hogy az adott cselekedetet az adott személy okozta? Szándékosnak kell-e lenni a cselekedetnek? Számít-e a következmények súlyossága? Számításba veendő-e a törvényes vagy erkölcsi beszámíthatóság? A legtöbb társadalom írott és íratlan törvényeit az ilyen megfontolások pragmatikus kombinációi alkotják. Annak ellenére, hogy a felelősség mértékének eldöntését megkönnyítendő írott törvények léteznek, a felelősség megállapítása még az igazságszolgáltatásban sem egyszerű. Döntő szerepet játszik a felelősség meghatározásában, hogy miként értelmezik az írott törvényt a bírák, az esküdtek és az ügyvédek. Hogyan birkóznak meg az egyének a felelősség attribúciójának feladatával a mindennapi életben?

Az attribúciós kutatások kimutatták, hogy a felelősséggel kapcsolatos hétköznapi ítéleteket gyakran befolyásolják nyilvánvalóan irracionális megfontolások. Walster (1966) azt tapasztalta, hogy egy személyt felelősebbnek tartottak egy előre nem látható balesetért (egy parkoló autó kifizéjé elromlott, és az autó legurult egy hegyről), ha az okozott kár súlyos volt, mint akkor, ha csak csekély kár történt. Úgy tűnik, hogy ez ugyanaz a stratégia, amit Piaget talált fiatal gyerekeknél. Gyakran előfordul, hogy ártatlan áldozatokat részben felelősnek tartunk ellenőrizhetetlen eseményekért (Lerner, 1965; lásd még az „Igazságos világ feltevése” c. fejezetet alább). Shaver (1970) azt találta, hogy azokat az embereket, akik hasonlítanak hozzánk, ugyanazért a cselekedetért kevésbé tartjuk felelősnek, mint azokat, akik különböznek tőlünk. Vonzó és jó külsejű embereket gyakran kevésbé tartunk felelősnek egy szabálysértésért, mint az előnytelen külsejűeket (Sigall és Ostrove, 1975; lásd még a 4.1. gyakorlatot), és mint az előző fejezetben láttuk, még egy olyan futólagos, nem verbális kifejezés is, mint amilyen egy mosoly, befolyásolhatja a felelősség attribúciójára vonatkozó ítéleteket (lásd pl. Forgas, O'Connor és Morris, 4. fejezet).

A valóságos életben előforduló attribúciós problémák vizsgálata tehát hamarosan jelezte, hogy az elméleti attribúciós modellek, amelyek azt feltételezik, hogy az okokat elfogulatlan információfeldolgozók keresik, a valóságnak csak egy részét tárják fel. Különböző kognitív és motivációs torzítások gyakran nagyon fontos szerepet játszanak az attribúciókban. A következőkben néhány ilyen torzítást veszünk szemügyre.

Az okozás irányában történő torzítás az attribúciókban

Van egy igen tekintélyes filozófiai nézet, amely szerint az okság nem a természetes világegyetem tulajdonsága, hanem csak az oki kapcsolat észlelőjének vélelme. Más szavakkal, az ok-okozati kapcsolat gondolata emberi találmány. Kétségtelen, hogy az emberek erősen hajlanak arra, hogy oksági fogalmakban gondolkodjanak még akkor is, ha erre kevés okuk van. Néhány kísérleti kutatás hasonló következtetésekre vezetett. Hajlunk arra, hogy akkor is okságot, szabályszerűséget, sőt szándékosságot észleljünk, amikor ilyesmiről szó sem lehet. Egy Korábban már érintett vizsgálatban Heider és Simmel (1981) kísérleti személyeknek egy animációs filmet mutatott, amelyben különböző geometriai alakzatok mozogtak különböző pályákon. A kísérletben részt vevő nők az ábrák mozgását oksági és diszpozíciós fogalmakkal értelmezték, mintha csak a film embereket mutatott volna, akik „üldözték egymást”, „harcoltak egymással” vagy „menekültek egymás elől”.

Egy újabb vizsgálatban Bassili (1976) olyan számítógéppel létrehozott

filmeket használt ingerként, amelyeken absztrakt alakzatok mozogtak. A fő változók az akciók közötti távolság és idő voltak. A kísérleti személyek leginkább akkor következtettek okságra, ha az alakzatok közvetlenül egymás után mozogtak. Az, hogy milyen interakciót észleltek (ütés, kerge-tés stb.) attól függött, milyen közel kerültek az ábrák egymáshoz. Ezek a vizsgálatok összhangban vannak a szociális észlelés Gestalt modelljével, amely szerint hajlunk arra, hogy a világot összefüggő és jelentésteli mintákban lássuk még akkor is, ha a rendelkezésünkre álló információ nagyon vázlatos.

Mivel a legtöbb információ, amivel dolgozunk, emberekre vonatkozik, hajlamunk, hogy a dolgokra úgy tekintsünk, „mintha” emberek volnának, egyszerű és tipikus módja a világ értelmezésének. Mivel „tudjuk”, hogy szándékainknak és cselekedeteinknek okozati hatása lehet a környezetünkre, szívesen értelmezzük más emberek, sőt élettelen tárgyak viselkedését is hasonló módon. Az attribúciók komoly hibaforrássá válhat az okozati viszonyok irányába húzó torzítás. Ezáltal ott is okokat és szándékokat észlelünk, ahol nincs többről szó, mint arról, hogy a cselekedetek és következményeik térben és időben egybeesnek.

Torzítás a belső attribúciók irányába

Az attribúciós ítéletek erős tendenciája az is, hogy belső okokat tulajdonítsunk olyan esetekben is, amelyekben a környezeti erők nyilvánvalóan döntő szerepet játszanak. Úgy tűnik, mintha „az volna a legegyszerűbb és leginkább kielégítő magyarázat, hogy egy esemény oka egy személy. Valóban, a cselekvő viselkedése annyira betölti az észlelési mezőt, hogy gyakran elhomályosítja a ténylegesen környezeti okokat” (Shaver, 1975, 38. o.). Jones és Harris (1967) korábban említett vizsgálatában az ítézők, akiknek a Castró-ról esszét írott célszemélyek attitűdjeit kellett megbecsülniük, hajlottak arra, hogy valóságos diszpozíciót tulajdonítsanak az esszé írójának még akkor is, ha azt mondták nekik, hogy az esszét kényszer hatására írták.

Más vizsgálatok még erőteljesebben bizonyítják a diszpozíciós attribúciók irányába történő torzításokat. Schneider és Miller (1971) kieroszakolt véleményyt kommunikáló szónokok lelkesedését manipulálták. Ismét csak az történt, hogy az észlelők, akik tudták hogy kieroszakolt véleményről van szó, a véleményyt bizonyos mértékig a tényleges attitűdök kifejezőjének tartották, még abban az esetben is, ha a szónok lelkesedés nélkül, blazírtan beszélt. Bár a szónokok olyan esszéket olvastak fel, amelyeket állítólag más írt, az ítézők mégis azt gondolták, hogy a szónokok egyetértettek a kifejezett gondolatokkal.

Számos köznapi helyzetben a cselekvők viselkedése olyan mértékben „meghatározza” a mezőt, hogy téves belső attribúciók jönnek létre. Az a

hajlam, hogy az eseményeket belső diszpozíciókkal magyarázzuk, olyan erős, hogy néhány pszichológus „alapvető attribúciós hibának” nevezi (Ross, 1977).

Cselekvő-megfigyelő torzítás

Ahogy hajlunk arra, hogy egy megfigyelt társunk viselkedését inkább belső, mint külső okoknak tulajdonítsuk (ez a most tárgyalt diszpozíciós torzítás), úgy létezik egy ezzel ellentétes hajlam is, nevezetesen, hogy saját viselkedésünket külső, helyzeti tényezőknek tulajdonítsuk (Jones és Nisbett, 1971). Amikor fiú egyetemi hallgatóknak magyarázatot kellett adniuk arra, hogy legjobb barátjuk (a) miért tanul egy adott tantárgyat, és (b) miért szereti a barátját, az attribúciók főleg diszpozíciós jellegűek voltak („mert ezt akarja csinálni”; „mert bizonytalan”). Amikor saját magukat illetően kellett válaszolniuk ugyanezekre a kérdésekre, az attribúciók túlnyomórészt helyzetiek voltak („mert érdekes az előadó”; „mert a barátom szép”).

Egyszerűen fogalmazva: hajlamosunk van arra, hogy azt gondoljuk, *mi* azért teszünk meg dolgokat, mert a helyzet megköveteli tőlünk, azonban mások azért cselekednek úgy, ahogy teszik, mert így akarják. Egy másik vizsgálatban West, Gunn és Chermicky (1975) rávett néhány embert arra, hogy vegyenek részt egy Watergate-stílusú aprólkosan kidolgozott betérésben (potenciális cselekvés), más embereknek pedig egyszerűen csak leírták a körülményeket (megfigyelők). A cselekvők később saját viselkedésüket külső körülményekkel magyarázták („nagy nyomás nehezedett rám”, „meglehet, hogy hasznos tapasztalat volt”), míg a megfigyelők úgy vélték, hogy a cselekvő viselkedése belső diszpozíciókra volt visszavezetendő („talán erkölcstelen emberek voltak”). Valószínűleg ugyanezek a folyamatok befolyásolták ahogyan Nixon emberei észlelték saját viselkedésüket: azt mondták, hogy hatalmas külső nyomás nehezedett rájuk, hogy úgy cselekedjenek, ahogy tették (lásd még az 5.2 gyakorlatot).

Az emberek kevésbé szélsőséges helyzetekben sem szokták saját viselkedésüket belső okokhoz kötni. Kevesen mondjuk, hogy „Elnézést a késésért, de fegyelmetlenül ember vagyok”. Inkább külső tényezőket, például az órákat, a közlekedést vagy egy utolsó pillanatban kapott telefonos hibáztatunk. Ennek éppen az ellenkezője történik, amikor mások tetteinek tulajdonítunk okokat. Ha valakire hosszasan várniuk kell, szinte kivétel nélkül mindig az illetőt hibáztatjuk: udvariatlan, fegyelmetlenül vagy feledékeny ember. Vajon az olvasó is ezt a stratégiát alkalmazta-e, amikor az 5.2 gyakorlat kérdéseire válaszolt?

Az ilyen attribúciós torzítások különösen fontosak lehetnek az olyan kapcsolatokban, ahol a partnerek közötti erőviszonyok nem egyenlők. Az alárendeltek több belső erőt és cselekvési szabadságot tulajdoníthatnak

5.2 GYAKORLAT

Önmagunk és mások magyarázata

Kérjük, hogy egy külön lapon válaszoljon az alábbi kérdésekre:

1. Gondoljon vissza arra az alkalomra, amikor utoljára elkésett egy randevűről! Miért késett el, és hogyan magyarázta késését partnerének?
2. Gondoljon arra, amikor legutóbb valakire várnia kellett! Véleménye szerint az illető személy miért késett?
3. Gondoljon egy olyan esetre, amikor egy magasabb beosztású személy megbíráta vagy megbüntette önt! Véleménye szerint miért tette ezt a főnöke? Viselkedhetett volna másképpen is?
4. Emlékezzen vissza egy olyan helyzetre, amikor Ön bírálta vagy büntette meg egy alárendeltjét! Miért tette?

Most próbálja meg osztályozni ezeket az attribúciókat abból a szempontból, hogy külső vagy belső okok szerepelnek-e a magyarázatban! Idézzé fel saját válaszait, amikor a következő részt olvassa!

feljebbvalóiknak, mint azt az utóbbiak gondolják magukról. Megfordítva, a főnökök úgy vélik, hogy beosztottaik teljesítményét főképpen belső tényezők (lustaság, butaság) határozzák meg, míg az alárendeltek inkább a külső tényezőket teszik felelőssé. Egy ilyen helyzet kísérleti vizsgálatában Burwitz és Panciera (1975) véletlenszerűen kiválasztott kísérleti személyeknek „tanuló”, illetve „tanár” szerepeket adott. A tanulók egybehangzóan úgy vélekedtek, hogy tanárjuknak több hatalmuk van büntetni vagy jutalmazni őket, mint azt maguk a tanárok gondolták saját magukról.

Ha az olvasó olyan, mint a legtöbb ember, akkor az 5.2 gyakorlat harmadik és negyedik kérdésére adott válasza valószínűleg ugyanezt a torzítást fogják szemléltetni!

Láthatósági hatások

Hogyan tudjuk magyarázni az attribúciós folyamatok ilyen erőteljes torzításait? Az egyik lehetőség, hogy a cselekvők és a megfigyelők *különböző nézőpontból* tekintenek ugyanarra az eseményre. Amíg a külső szemlélő figyelmének középpontjában természetes körülmények között a cselekvő áll, és ez a fentebb leírt diszpozíciós torzításhoz vezet, magukat a cselekvőket általában leköti a helyzet, amellyel meg kell birkózniuk. A figyelem középpontjában álló információ ezúttal a helyzetre vonatkozik, következésképpen az itt élők az okokat ennek tulajdonítják. Storms (1973) azt találta, hogy amikor a cselekvőknek információt adtak arról, hogy külső megfigyelők hogyan látnák őket, egy saját magukról szóló képmagnófelvétellel megtekintése után sokkal több belső attribúciót adtak. Attribúcióik tehát a megfigyelők attribúcióihoz hasonlóbbá váltak.

Úgy tűnik tehát, hogy az attribúciókat az irányítja, ami a figyelem középpontjában áll, ami a helyzetben „kiemelkedő” vagy erősen látható. Taylor és Fiske (1975) ezt az elméletet egy igen érdekes kísérlettel próbálták meg ellenőrizni.

Feltételezték, hogy az interakciót megítélve, a megfigyelők önközati hatást fognak tulajdonítani azoknak az egyéneknek, akiket könnyebben látnak, vagyis akik az észlelés számára kiemelkedőek. A célszemélyek egymással szemben ülő cselekvők voltak, akik rövid beszélgetést folytattak a családról, a munkáról stb. Hat megfigyelő ült körülöttrük olyan elrendezésben, hogy ketten az A cselekvővel, ketten pedig a B cselekvővel ültek szemben, míg ketten egyformán jól látták mindkét cselekvőt (lásd az 5.1 ábrát).

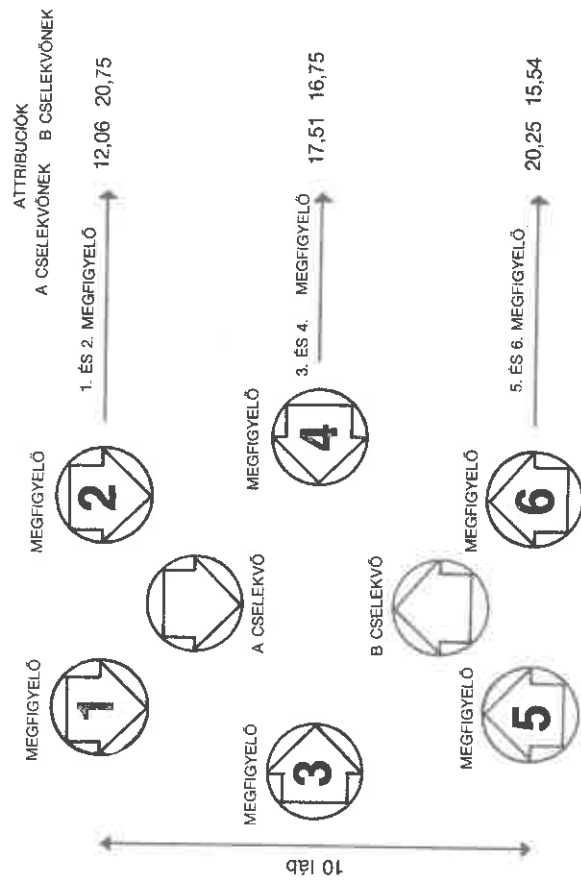
Amint az 5.1 ábrán látható, a megfigyelők erősebb okozó hatást tulajdonítottak annak a személynak, akivel történetesen szemben ültek. Azok az ítézők, akik egyformán jól látták a két partnert, mindkettejüknek egyenlő mértékben tulajdonítottak okozó hatásokat. Egy némiképp hasonló vizsgálatban McArthur és Post (1977) kísérleti személyeiktől attribúciókat kértek két egymással alkalmi beszélgetést folytató férfiról. Kettejük közül az egyiket vizuálisan kiemelkedőbbé tették azáltal, hogy egy jól megvilágított helyre, vagy egy szokatlan hintaszékbe ültették. A „kiemelkedő” partner ismét csak több belső attribúciót kapott.

Kassin második fejezetben említett vizsgálatában egy esküdtszék tagjainak észlelését egy jelen nem lévő tanúról befolyásolta annak a személynak a viselkedése, aki felolvasta a jelen nem lévő ember vallomását.

Úgy tűnik, hogy figyelmünket csaknem automatikusan a kiemelkedő célszemélynek szenteljük, és ritkán vagyunk tudatában azoknak az észlelési torzításoknak, amelyek ebből következnek. Még valakinek a hangereje is okozhat ilyen attribúciós torzításokat (Robinson és McArthur, 1982). A kiemelkedéssel, láthatósággal kapcsolatos kutatások alapján feltételezhető, hogy azoknak az embereknek, akik valamilyen okból jobban láthatóak, kitűnnek vagy „erős profiljuk” van, gyakrabban tulajdonítunk felelősséget és gyakrabban tekintjük őket olyan cselekedetek okozóinak, amelyek tulajdonképpen nincsenek a hatalmukban.

A konszenzusra vonatkozó információ torzulása

Talán még emlékszik rá az olvasó, hogy a Kelley által fontosnak tartott dimenziók egyike az attribúcióban a konszenzus volt: ugyanúgy viselkednek-e más emberek is egy hasonló helyzetben, mint a célszemély? Ha az attribúció tisztán racionális folyamat volna, ennek a dimenzióknak ugyanakkora súllyal kellene latba esnie, mint a másik kettőnek. Ezzel szemben komoly bizonyítékok vannak arra, hogy a más emberek „általában vett” viselkedésére vonatkozó információt (a konszenzus információt) gyakran



5.1 ÁBRA

A vizuális láthatóság és az attribúciók. A megfigyelők az interakció nagyobb okozati ellenőrzését tulajdonították a velük szemben ülő, általuk legjobban látott személyeknek (Taylor és Fiske, 1975, 441. o.).

figyelmen kívül hagyjuk az attribúciós ítéletekben. Elragadnak bennünket az előtünk lévő személy viselkedésének konkrét részletei, és elfelejtkezünk a statisztikai alpinformációról (Kahneman és Tversky, 1973).

Amikor a diákok eldöntik, hogy mely tantárgyakat válasszák, egy vagy két ismerős tanácsa rendszerint sokkal többet nyom a latban, mint az „alternatív” tankönyvekben található kevésbé megejtő, de jóval megbízhatóbb statisztikai információ, mely az adott tantárgy népszerűségét jelzi (Borgida és Nisbett, 1977).

A konszenzus információt azonban csak akkor hagyjuk figyelmen kívül, ha élenkebb specifikus információ áll rendelkezésre. Amikor az észlelő egy képmagnófelvételt látott a különböző tárgyakról, melyek között egy cselekvőnek kellett választania, hajlott arra, hogy a cselekvő választását a tárgyaknak tulajdonítsa anélkül, hogy számításba vette volna, más emberek miként választottak volna (lényegében figyelmen kívül hagyva a konszenzus információt). A tárgyak képmagnófelvétele nélkül viszont (azaz a „megragadó” részletek nélkül) a konszenzus információnak jelentős hatása volt az attribúciókra (Feldman, Higgins, Karlovac és Ruble, 1976).

Önkiszolgáló torzítások

Az eddig tárgyalt attribúciós torzítások többé-kevésbé a hibás észlelés vagy információfeldolgozás következményei voltak. Az embereket semmi nem motiválta, hogy hibásan észleljenek egy helyzetet, ezt észlelési és kognitív korlátaik miatt tették.

Az ilyen *kognitív* torzítások mellett van egy másik fontos, *motivációs* jellegű forrása is az attribúciós torzításoknak: az, hogy jutalmat szerzünk, illetve elkerüljük a megszégyenülést (hadd emlíkeztessük az olvasót itt a hedonizmus I. fejezetben említett egyszerű és egyeduralgó elméletére!). Az ilyen „önkiszolgáló” torzítások különösen gyakoriak a siker és a kudarc magyarázatában. Saját sikereinket „felvállaljuk” (belső okoknak tulajdonítjuk), de ugyancsak belső okokat tulajdonítunk a társaknak is, amikor kudarc éri őket. Viszont helyzeti magyarázatot adunk saját kudarcainkra és mások sikereire. Az ilyen torzítások gyakori példái azok a magyarázatok, melyeket politikusok adnak egy választás megnyerése vagy elvesztése után, vagy sportolóktól hallhatunk egy mérkőzés megnyerése vagy elvesztése után. A győztesek kemény munkájukra és teljesítményükre hivatkoznak, míg a vesztesek kivétel nélkül külső körülményekre, például az ellenfélre, az eljárásra vagy a bírókra hárítják a felelősséget.

Az önkiszolgáló torzítások befolyásolhatják másokhoz fűződő kapcsolatainkat is. Egy Cialdini, Braver és Lewis (1974) által végzett kísérletben a kísérleti személyek azt az egyszerű feladatot kapták, hogy győzzék meg a kísérletvezető egy beavatottját. A beavatott személyt néha meg lehetett győzni, néha nem. A „sikerés” rábeszélők partnerük intelligenciáját sokkal magasabbra értékelték, mint a sikertelenek.

Ugyanígy azokat a személyeket szeretjük és becsüljük, akik juttalomban részesítenek bennünket vagy egyetértenek velünk. Az ilyen önkiszolgáló torzításoknak gyakran fontos következményeik lehetnek a munkahelyi kapcsolatokban. A tanárok gyakran tulajdonítják önmaguknak diákjaik jó teljesítményét, a teljesítmény javulásának hiányáért viszont a diákokat okolják. Az ilyen „válogatós” attribúciós minden kétséget kizáróan gyakoriak más helyzetekben is.

Hamis konszenzuson alapuló torzítás

Az önkiszolgáló torzítások másik változatá a Ross (1977) által megfigyelt úgynevezett hamis konszenzus hatás. Eszerint az emberek szívesen feltételezik, hogy attitűdjeik, véleményeik, értékeik vagy viselkedésmódjuk valójában egybeesik az emberek többségének attitűdjével, értékeivel, nézeteivel és viselkedésével. Valamennyien szeretjük azt gondolni magunkról, hogy „normális” emberek vagyunk, ami magában foglalja azt a vélekedést is, hogy fontos vonatkozásokban hasonlóak vagyunk a körülöttes társaink lévő „legtöbb emberhez”. A különböző politikai mozgalmak képviselői

lői javíthatatlanul túlbecsülik a támogatást, amit ügyük élvez, és számos kisebbség, a homoszexuálisoktól az eszperantistákig érdekeik szélesebb körű konszenzuális támogatására hivatkoznak, mint ahogy az valójában van.

Ezt a „hamis konszenzus” torzítást kísérletek is alátámasztják. Az egyik vizsgálatban egyetemi hallgatókat kértek meg, hogy önkéntes vállalás alapján az egyetemi faluban vigyenek körbe egy nagy táblát, amely arra kéri az embereket, hogy „egyének Joe vendéglőjében!”. Akik elfogadták a felkérést, 62%-ban úgy gondolták, hogy a kérést minden diák teljesítené. Akik viszont elutasították, úgy vélték, hogy ők alkotják a többséget, és a diákok 67%-a szintén elutasítaná, úgy vélték, hogy a táblát körbevigye. Az alapvető következtetés: bármit tesztek, azt a legtöbb ember szintén megtenné, következtésképpen „normális” vagyok!

Az „igazságos világ” feltevése

Azt a hajlamot, hogy mások kudarcait és balszerencsáját nagymértékben az illető saját hibájának tulajdonítsuk, egy önkiszolgáló, énvédő torzítással is magyarázhatjuk. Lerner (1965) feltételezte, hogy az ilyen attribúciók legalábbis részben tükrözik azt a vágyunkat, hogy fenntartsuk az igazságos világba vetett hitünket, ahol az emberek azt kapják, amit megérdemlnek. Lerner vizsgálatai megmutatták, hogy az ítélok még az olyan teljesen ártatlan áldozatok is hibáztatták, akiket véletlenszerűen választottak ki, hogy elektrosokkot kapjanak. A hétköznapi életben számos példája van



A munkanélküliség és az „igazságos világ” effektus.

Azzal, hogy az embereket hibáztatjuk az általuk ellenőrizhetetlen események, például a munkanélküliség bekövetkezéséért, az „igazságos világba” vetett saját hitünket erősítjük meg. Ugyanakkor azt is feltételezzük, hogy – mivel a balszerencse belső okokra volt visszavezethető – másképpen esetelekre mi magunk elkerülhetjük.

annak, hogy az erőszak, a balesetek vagy más ellenőrizhetetlen események áldozatait legalábbis részben felelősnek tartjuk balszerencséjükért.

Azzal, hogy az áldozatot kárhóztatjuk, nemcsak a „könyvelést próbáljuk meg egyensúlyban tartani”, és nem is csupán egy „igazságos világba” vetett hitünket erősítjük meg. Az emberek sorsukért felelősnek tartva azt a hitet is segítünk fenntartani, hogy az események ellenőrizhetőek. Ha az embereket felelősnek tartjuk kudarcukért, ezzel egyszersmind azt is feltételezzük, hogy valamilyen mértékben ellenőrzésük alatt tartották balszerencséjüket. Ebből az is következik, hogy mi magunk el tudjuk kerülni majd a hasonló problémákat, ha másként viselkedünk.

Összefoglalás és következtetések

Ebben a fejezetben láttuk, hogy az attribúcióelmélet olyan kérdések széles körével foglalkozik, amelyek arra vonatkoznak, hogy miként magyarázzuk a köznapit viselkedést. Az attribúció eredetileg Heider által kifejlesztett logikai modellje számos változáson ment keresztül. A legtöbb attribúciós modell megtartotta azt a feltevést, hogy az emberek okokat keresnek társaik viselkedésének magyarázata során, s ezt a racionális, természetudományos elveknek megfelelően teszik. A feladat azonban valójában sokkal bonyolultabb. Attribúcióinkat nemcsak észlelési és kognitív folyamatok sajátos korlátai befolyásolják, hanem jelentős normatív és kulturális tényezők is.

Arról sincs szó, hogy az összes lehetséges megfigyelt cselekedetre magyarázatot kerestünk: csakis a szokatlan vagy váratlan események bizonyos osztályai hívják elő az attribúciós magyarázatot (Hastie, 1984; Nisdale, 1983).

Egy cselekedet magyarázata nem csupán tudományos, hanem erkölcsi folyamat is (Harré, 1981). Annak, hogy milyen okokat azonosítunk egy akció mögött, következményei vannak az adott akció indokolhatóságát és jogosságát illetően. Néha nem múltbéli okokat keresünk, hanem egy akciót egy jövőbeni célnak tulajdonítunk. Az olvasó feltehetőleg nem valamilyen múltbéli ok miatt vette kezébe ezt a könyvet, hanem valamilyen jövőbeni cél érdekében, például le akar tenni egy vizsgát, pszichológus szeretne lenni, vagy egyszerűen szeretné jobban megérteni az embereket. A legutóbbi években az attribúciós kutatásokban átfogó változás történt. Ma már inkább a hétköznapi magyarázatok pszichológiájáról (Antaki, 1981; Lalljee, 1984), mint az okozati magyarázatokról, mint olyanokról van szó.

Ebben a helyzetben az attribúciós torzítások vizsgálata különösen fontos. A legtöbb itt bemutatott attribúciós torzítást mind *kognitív*, mind *motivációs* tényezőkkel magyarázni lehet. Az attribúciós torzítások kognitív forrásai felelősek a rendelkezésre álló információ torzított észleléséért és értelmezéséért. Még az „áldozat kárhóztatása” jelenséget is meg lehet



Csak a szokatlan események vagy emberek hívják elő attribúciókat. Szemben több attribúciós elmélet feltételezésével, nem mindig tudtunk ott magyarázatok után, csak akkor, ha szokatlan vagy váratlan eseményt találunk szembe magunkkal.

magyarázni ilyen kognitív torzításokkal. Lehet olyan „megalapozott” hajlamunk, hogy a másokra ható események közül a múltbeliket ellenőrizhetőbbeknek tartjuk, mint a jövőbenieket, amelyekről kevesebb információ van. Az énvédő torzítások, amelyek segítenek, hogy pozitív és ellentmondásmentes én-képet tartsunk fenn, minőségileg különböznek a kognitív alapú torzításoktól. Noha az attribúciós folyamatok köznapit torzításait a kognitív vagy a motivációs tényezőkkel lehet-e legjobban megmagyarázni (Zuckermann, 1979), e kérdésnek gyakorlatilag nincs különösebb érdekessége, lehet, hogy rossz kérdés. Miért ne tételezhetnénk fel, hogy a kognitív és a motivációs hatások egymás mellett együttesen befolyásolják az ítéleteket?

Láttuk, hogy a legtöbb attribúciós stratégia keretében döntéseket hozunk önmagunkról és másokról. A következő fejezetben az attribúciós kutatás által vizsgált egyik legerdekesebb kérdéssel foglalkozunk: hogyan használjuk az attribúciós stratégiákat saját viselkedésünk magyarázatá-

6.

Énattribúciók: A saját viselkedés értelmezése

6. Énattribúciók: a saját viselkedés értelmezése	
Bem önészlelési elmélete / 115	
Énattribúciós folyamatok / 117	
A cselekvő mint megfigyelő: objektív éntudatosság / 117	
Az énattribúció hatásai a motivációra / 119	
Önkárosító stratégiák / 120	
Tanult tehetetlenség / 122	
Pszichológiai ellenállás / 124	
Érzelmek tulajdonítása az énnak / 124	
Az izgalmi hatás téves attribúciója / 125	
Az énattribúciók néhány gyakori következménye / 126	
Az „izgalomátvitel” kutatása / 127	
A megismerés énattribúciója / 128	
Összefoglalás és következtetések / 130	

Eddig abból a feltételezésből indultunk ki, hogy az attribúciós ítéletek legfőbb célja, hogy pontosan következtessünk *más emberek viselkedésének* okaira. Hajlamosak vagyunk azt gondolni, hogy saját cselekedeteink és viselkedésünk kevésbé problematikus – egyszerűen „tudjuk”, miért viselkedünk úgy, ahogy viselkedünk. Bármilyen meglepően is hangzik, sok adat arra utal, hogy saját viselkedésünk okainak felismerésében nincs kivételezett helyzetünk. Valószínűleg ugyanazon elvek szerint következtetünk saját attitűdjeinkre, vélekedéseinkre és szándékainkra, mint amelyek szerint másokat megítélünk.

Ez meglehetősen radikális feltevés. Ellentmond a saját magunkról alkotott legdéledegettebb hiedelmeink egyikének, hogy teljes mértékben képesek vagyunk ellenőrizni, ami a fejünkben végbemegy. Az önészlelés és énattribúció elméletei az elmúlt években új megvilágításba helyezték a szociális ítéletalkotást. Ezen elméletek szerint az énr vonatkozó tudás gyakran nem „beülről”, belső folyamataink közvetlen észlelése alapján, hanem „kivülről”, saját tényleges viselkedésünk megfigyelése és értelmezése következtében jön létre. Mint később látni fogjuk, ezek az elméletek különösen fontosak a társas interakciós folyamatok megértése szempontjából.

Bem önészlelési elmélete

Bemet eredetileg az foglalkoztatta, honnan ismerik az emberek saját attitűdjeiket. Festinger és Carlsmith (1981) egy jól ismert vizsgálata kimutatta, hogy ha az emberek saját viselkedésükről megállapítják, hogy az nincs összhangban korábbi attitűdjeikkel, és ha arra a viselkedésre nem találnak más elfogadható magyarázatot, akkor attitűdjeiket úgy változtatják meg, hogy azok összhangban legyenek a viselkedéssel. Bem önészlelési magyarázata azon a feltevésen alapul, hogy „az egyének részben azáltal ismerik meg saját attitűdjeiket, érzelmeiket és belső állapotaikat, hogy következtetnek rájuk saját viselkedésük megfigyeléséből és/vagy azoknak a körül-

ményeknek megfigyeléséből, amelyekben az adott viselkedés megjelenik” (Bem, 1972, 2. o.).

Más szavakkal, az emberek ugyanazokra a folyamatokra támaszkodnak, amikor a saját attitűdjeikre következtetnek, mint amelyeket a másokkal kapcsolatos attribúciókban használnak. A folyamat valahogy így játszódhat le: éppen most adtam két dollárt egy erőszakos adománygyűjtőnek jótékonyági célokra, amit egyébként nem szoktam tenni. Mivel általában nem vagyok könnyen befolyásolható, arra kell következtetnem, hogy a jótékonykodás iránt sokkal pozitívabb az attitűdöm, mint eredetileg gondoltam. Noha az önértékelési elméletről bebizonyosodott, hogy a Festinger és Carlsmith, valamint mások által végzett disszonancia kísérletekben fellépő motivált attitűdváltozások magyarázata nem alkalmas (Wicklund és Frey, 1981), más területeken jelentős mértékben elfogadottá vált.

Bem álláspontja összhangban van a radikális behaviorista elméletekkel is. Más behavioristákhoz, például Skinnerhez hasonlóan úgy véli, hogy a külső, megfigyelhető viselkedés mindig elsődleges, és a belső állapotok másodlagosak, amelyekre a megfigyelt viselkedésből kell következtetni. Nem a belső állapotok, például az attitűdök okozzák a viselkedést, hanem éppen megfordítva: a viselkedés okozza az attitűdöket! Így megfogalmazva persze az elmélet meglehetősen szélsőségesnek tűnik. Saját attitűdjeinkről még akkor is vannak bizonyos ismereteink, ha a viselkedéses információt teljesen hiányzik. Végtére is az embereknek vannak olyan attitűdjeik, amelyek az adott pillanatnál tovább tartanak, és nem teljes mértékben alapulnak a pillanatnyi viselkedésen. A legvalószínűbb az, hogy ez az önértékelési hatás akkor érvényesül a legjobban, ha a szóban forgó attitűdök lényegtelenek, vagy nem járnak komoly következménnyel.

Taylor (1975) egyik vizsgálata megerősíteni látszik ezt a következtetést. Taylor az attribúciók „fontosságát” variálta úgy, hogy nőket kért meg egy férfival kapcsolatos attribúciókra, miközben azt mondta nekik, hogy az adott férfival találkozni fognak, illetve nem fognak találkozni. Miközben a férfiak képeit nézték, a nők hamis visszajelzést kaptak. (Azt mondták nekik, hogy a fülhallgatón, amit viseltek, a saját szívverésüket hallják, holott a ritmus egy előzetes kísérleti terv szerint volt meghatározva.) Korábbi vizsgálatok kimutatták, hogy a személyek hajlanak arra, hogy egy ilyen hamis szívritmus-visszajelentést úgy értelmezzenek, mint saját reakciójukat valamire, olyan következtetésekkel, mint például „Ha a szívem gyorsabban ver, minden bizonnyal pozitív reakciót élek át”, vagy „Mivel szívritmusom nem változott, bizonyára nem érintett a dolog”. Taylor vizsgálatában az ilyen hamis visszajelzésnek csekély hatása volt az ítéletekre, amikor az attribúció fontos volt, vagyis amikor a nők azt várták, hogy az adott férfival találkozni fognak. A hamis visszajelzés azonban valóban befolyásolta a férfiak vonzerejéről adott becsléseket, amikor egy jövőbeni



Azt hiszem, tényleg tetszik ez az autó!

Az önértékelési elmélet szerint saját attitűdjeinkre viselkedésünk alapján következtetünk. Ha sokat törődünk az autónkkal, ez biztos alapot szolgáltat ahhoz, hogy a kocsit iránti pozitív attitűdünkre következtessünk.

találkozásnak nem volt valószínűsége, és az ítéletalkotás ezért lényegtelen volt a nők számára.

Énattribúciós folyamatok

Bem elmélete nem ad közelebből meghatározott vezérfonalat arról, hogyan következtetünk az attitűdökre és vélekedésekre a viselkedésből. Részletesebb előrejelzésekért az attribúcióelmélethez kell folyamodnunk, amilyen például Kelley háromdimenziós modellje. Kelley azt hangoztatja, hogy a disztingtivitás, a konszenzus és az állandóság a saját belső állapotaink attribúciójának is az alapja. Az olvasó jobban megértheti, hogyan működik ez a modell az énattribúcióra alkalmazva, ha kitölti a 6.1 gyakorlatot. Az énattribúció elvét a társas viselkedés számos területén alkalmazzák, hogy megmagyarázzák vele azokat a gyakran meglepő és váratlan értelmezéseket, amelyekkel az emberek saját viselkedésüket illetik.

A következőkben néhány olyan érdekes példát fogunk áttekinteni, amelyek megmutatják, hogyan működik az énattribúció valószerű helyzetekben.

A cselekvő mint megfigyelő: objektív éntudatosság

Az olvasó bizonyára emlékszik még azokra a fontos különbségekre, melyeket az előbbi fejezetben a cselekvők és a megfigyelő között hangsúlyoztunk. Amíg a cselekvő figyelmét az őt körülvevő helyzetre irányítja, és hajlik arra, hogy az oki erőket a környezetben lelje fel, a megfigyelők a cselekvőre koncentrálnak, és általában benne látják az okokat. Énattribú-

6.1. GYAKORLAT

Miért tesztem?

Képzeld el, hogy otthon ül a tévé előtt, és a Monty Python televíziós filmsorozat egyik epizódjának ismétlését nézi, miközben nevetésben tör ki (azok számára, akik nem tudják: Monty Python angol tévékomédia)! Mit gondolsz, miért nevet? Viselkedésének okát a műsorban, önmagában vagy valamilyen más tényezőben kell keresni? Ennek eldöntésében Kelley modellje szerint a következőképpen járhat el:

1. Következő-e a viselkedésem? Gyakran nevetek a Monty Pythonon, vagy ez csak egy elszigetelt jelenség? Csak az erősen következetes viselkedés vezethet megbízható belső vagy külső attribúciókhoz.
2. Megkülönböztetett jellegű-e a viselkedésem? Vajon mindenfajta vidám műsoron nevetek-e, vagy csak a Monty Python epizódjain? Ha viselkedése nagyon megkülönböztetett jellegű (csak a Monty Pythonon nevet), a nevetést külső attribúcióval megbízhatóan tulajdoníthatja a műsornak. Ha viselkedése nem megkülönböztetett jellegű, nevetésének okát valószínűleg belülről, önmagában kell keresnie: talán jól fejlett humorérzékében?
3. Hogyan viselkednek más emberek? Nagy konszenzus esetén (mindenképp más is nevet) külső attribúcióval élhet. Ha viszont csak Ön nevet egyedül, az ok valószínűleg belülről helyezkedik el: lehet, hogy Ön valami olyasmit vett észre a műsorban, ami mások figyelmét elkerülte.

Hasonlítsa össze ezt a folyamatot azzal, ahogyan McArthur szemléltette Kelley modelljének működését a külső attribúciókat illetően (5.1. táblázat). Észrevette a párhuzamokat az önattribúciók és a társattribúciók között? A hétköznapi életben természetesen nem haladunk így lépésről lépésre, de a folyamat igen hasonló lehet. Időnként mindannyian föltesszük magunknak a kérdést, „Miért teszem?” Kelley modellje segít választ adni erre a kérdésre! Próbálja meg a modell segítségével egyik cselekedetét megmagyarázni, amelyet különösen rejtélyesnek talál!

ción esetén ez a probléma másként jelentkezik: saját cselekedeteinkről gondolkodva akár a cselekvő, akár a megfigyelő nézőpontját felvehetjük. Duval és Wicklund (1972) az objektív, illetve szubjektív éntudatosság fogalmának bevezetésével kiválóan foglalkozik ezzel a kérdéssel. Tipikus esetben általában a környezetre koncentrálnak, és csak szubjektíve vagy gyengén tudatában saját maguknak. Egyes helyzetekben azonban arra kényszerülünk, hogy úgy tekintsünk önmagunkra, ahogyan mások látnak bennünket. Ilyen helyzetekben az objektív éntudatosság állapotában találjuk magunkat. Úgy tűnik, hogy elég könnyű ilyen állapotot előidézni. Ha egyszerűen a tükörbe nézünk, vagy tudatában vagyunk annak a ténynek, hogy mások néznek bennünket vagy fényképeznek bennünket, vagy valamilyen módon regisztrálják a viselkedésünket, már elegendő, hogy egy külső megfigyelő nézőpontjába hozzon bennünket, amikor önmagunkról gondolkodunk. Úgy nézzük önmagunkat, ahogy valószínűleg mások

néznek ránk, vagyis objektívan. Befolyásolják-e az attribúciós stratégiákat ezek az eltérő éntudatossági állapotok?

Több vizsgálat is kimutatta, hogy az objektív éntudatosság állapotában az emberek hajlanak arra, hogy saját viselkedésüket a külső megfigyelőkhöz hasonlóan magyarázzák, vagyis az okokat ne a környezetben, hanem önmagukban keressék. Általában az olyan egyszerű beavatkozás, mint egy nagy tükör elhelyezése a személlyel szemben, elegendő, hogy az attribúciókban ilyen lényeges változást idézzen elő (Duval és Wicklund, 1973). Ez a kutatás alátámasztja azt a felfogást, hogy az attribúciók, beleértve az önattribúciókat is, nagymértékben függenek attól, hogy egy adott pillanatban mi áll a személy figyelmének középpontjában. Taylor és Fiske előző fejezetben említett kutatása a láthatósági hatásokról ugyanezt a gondolatot szemlélteti: bármi legyen is a figyelem középpontjában, megnő a valószínűsége annak, hogy ami odakerült, annak fogják tulajdonítani az okokat még akkor is, ha az a valami történetesen saját magunk vagyunk!

Az önattribúció hatásai a motivációra

Az attribúcióelmélet arra a feltevésre épül, hogy az emberi cselekedeteket vagy külső, vagy belső okok idézik elő. Heider szerint ha egy viselkedés megfelelően magyarázható azzal, hogy külső jutalom vagy nyomás okozta, nem szükséges belső okok után néznünk.

Itt egy érdekes kérdés vetődik fel: ha az emberek jutalmat kapnak egy olyan cselekedetükért, amelyet korábban egyszerűen azért csináltak, mert szerettek így tenni („belső motivációból”), a cselekvők a jutalmat saját belső motivációjuk hiányának jelzéseként értelmezhetik, és előfordulhat, hogy a következőkben csak akkor hajják majd végre az adott cselekvést, ha jutalmat kapnak érte. A kérdésnek komoly gyakorlati jelentősége van. Arra utal tudnillik, hogy a javuló tanulmányi vagy munkateljesítményért adott külső jutalmak, mint például a külön fizetség, jó érdemjegyek vagy piros pontok néha a szándékkal pontosan ellenkező hatást érnek el. Ahe-lyett, hogy megnövelnék egy személy belülről fakadó örömet és motivációját egy feladat elvégzésére, csökkenthetik azt.

Lepper, Greene és Nisbett (1973) ezt a hatást 3 és 5 éves gyerekeknél mutatták ki. Egyeseknek közülük jutalmat ígértek néhány rajz elkészítéséért, míg mások ugyanezt a feladatot jutalom elvárása nélkül végezték. Egy vagy két héttel később a kutatók azt tapasztalták, hogy azok a gyerekek, akik megelőzően a rajzszközökhöz, mint azok a gyerekek, sokkal kevesebbet játszottak a rajzszközökkel, mint azok a gyerekek, akiket nem jutalmaztak. Ugyanez történt azokkal az iskolás gyerekekkel, akiket 12 napon keresztül azért jutalmaztak, mert matematikai feladatokon dolgoztak. Amikor a jutalmazás megszűnt, ezek a gyerekek sokkal kevesebbet foglalkoztak matematikai problémákkal, mint más gyerekek, akik korábban nem

kaptak jutalmat (Greene, Sternberg és Lepper, 1976). Ezek a vizsgálatok arra a zavaró lehetőségre utalnak, hogy a kézzelfogható és elvárt jutalom kizárólagos okává válhat olyan cselekvés elvégzésének, amelyet korábban a cselekvő saját öröme végzett. Ez arra vezethető vissza, hogy a cselekvő a cselekvés okát teljes mértékben külső tényezőknak tulajdonítja. Nem minden jutalom csökkenti azonban a belső motivációt: a nem kézzelfogható társas megerősítésnek, például a szóbeli dicséretnek pozitív hatásai lehetnek (Deci, 1975).

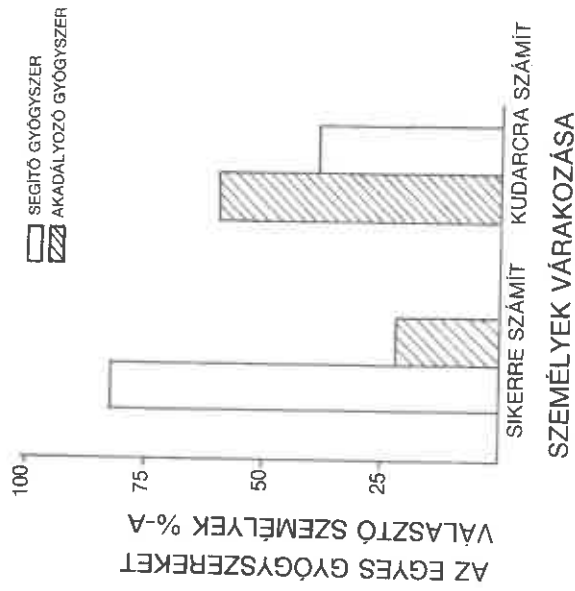
Sok hétköznapi példát lehetne felhozni arra, hogy a külső jutalmaknak a szándékkal ellentétes hatása van. Egyes vizsgálatok eredményei szerint, ha egy üzlethálózat azáltal próbálja az embereket a saját üzleteiben való vásárlásra rábírni, hogy minden vásárlásért külön utalványt ad, az utalványidőszak elmúltával kénytelen tapasztalni, hogy az emberek nem ismétlik meg vásárlásaikat. Ahhoz, hogy ilyen hatás fellépjen, a külső jutalomnak láthatónak (kézzelfoghatónak) és elvárttnak kell lennie. Hadd emlékeztessük az olvasót arra, hogy az attribúció szemszögéből nem az a tény befolyásolja a motivációt, hogy valakit megjutalmaznak, hanem az a szimbolikus értelmezés, amelyet valaki a jutalomnak ad. Ha viselkedésünk egyedüli okának tekintjük, a jutalom csökkentheti belső motivációinkat. Másfelől viszont ha a jutalmat nem tekintjük viselkedésünk egyedüli okának, kevésbé valószínű, hogy a belső motivációinkat befolyásolni fogja.

A gyakorlati következtetés itt az lehet, hogy minden esetben, amikor valakinek jutalmat adunk valami olyasmért, amit korábban jutalmazás nélkül végzett, biztosítanunk kell, hogy a korábbi belső motiváció fennmaradjon. Ez úgy érhető el például, hogy a jutalom alkalmi jellegét hangsúlyozzuk, majd felhívjuk a figyelmet arra a belső értékre és öröme, ami a feladat elvégzéséből nyerhető, tekintet nélkül a jutalomra.

Önkárosító stratégiák

Van egy nagyon fontos különbség az éne vonatkozó és a társakra vonatkozó attribúciók között: a kényszer, hogy saját magunkról negatív következtetéseket vonjunk le, sokkal fenyegetőbb és kellemetlenebb lehet, mint ilyen ítéletet mondani másokról. Nem meglepő tehát, hogy különleges elhárító stratégiákat alkalmazunk, hogy ne keljjen önmagunkat hibáztatnunk a negatív eredményekért. Képzelnünk el egy helyzetet, amelyben fontos vizsgán kell részt vennünk, és jó okunk van feltételezni, hogy nem fog sikerülni. Mit tennénk ilyen helyzetben?

Berglas és Jones (1978; Jones és Berglas, 1978) szerint az emberek ilyen helyzetekben gyakran mesterséges hátrányokat teremtenek maguknak azért, hogy a bekövetkező kudarcot inkább a külső nehézségeknak, mint saját fogyatékosságaiknak tulajdoníthassák. Kísérleti személyeiknek, akikkel előzetesen elhitették, hogy egy következő feladatban jól, illetve rosszul



6.1 ÁBRA

Önkárosító stratégiák. Ha választási lehetőségek volt, azok a kísérleti személyek, akik kudarcot vártak, szívesen folyamodtak olyan gyógyszerhez, amely gátolta teljesítményüket, és ezért későbbi kudarcukat egy külső okra háríthaták. A sikerre számító kísérleti személyek olyan gyógyszert választottak, amely segítette teljesítményüket (Berglas és Jones, 1978 nyomán).

fognak teljesíteni, választási lehetőséget adtak két gyógyszer között, amelyek közül az egyik állítólag segítette, a másik állítólag gátolta a teljesítményt. Azok a kísérleti személyek, akik úgy vélték, hogy rosszul fognak teljesíteni, előnyben részesítették a második gyógyszert (lásd a 6.1 ábrát). A teljesítményt gátló gyógyszer bevétele lehetővé tette számukra, hogy kudarc esetén a gyógyszerert hibáztassák, ugyanakkor kétszeres sikert könyvelhettek el, ha jól teljesítettek.

Berglas és Jones (1978) ezt az eljárást *önkárosító stratégiának* nevezték. Hasonló viselkedés a hétköznapi életben is megfigyelhető. Az emberek gyakran isznak túl sokat, alszának túl keveset vagy vesznek be gyógyszert fontos események, például vizsgák, felvételi beszélgetések vagy fontos tárgyalások előtt. Az ilyen nyilvánvalóan irracionális viselkedés egyik oka az lehet, hogy lehetővé teszik az esetleges kudarcnak a külső okokra történő hárítását (az ital, a gyógyszerek vagy az alvás hiánya), és ezáltal lehetővé válik, hogy az egyén megvédje énképét, amit saját magáról mint felelősségteljes, értelmes személyről tart fenn! Az ilyen viselkedési hajlam még kifejezettebb, ha teljesítményünk mások is figyelik (Kolditz és Arkin, 1982). Az önkárosítás bizonyos esetekben benyomáskeltési stratégiaként is használható. Általánosabban fogalmazva, az enattribúciók elmé-

lete szerint az emberek olyan helyzetekben szeretnek részt venni és olyan helyzeteket szeretnek teremteni, amelyben a negatív énátribúciók szükségessége minimális.

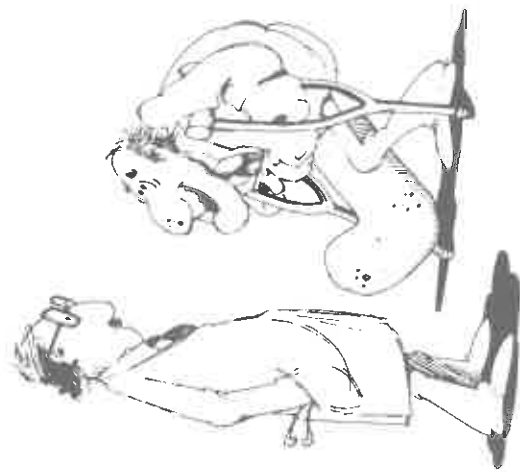
Tanult tehetetlenség

Természetesen nem vagyunk mindig képesek a viselkedést úgy strukturálni, hogy a negatív énátribúciókat el tudjuk kerülni. Előfordul, hogy teljesen ellenőrizhetetlen, sőt véletlenszerű helyzetekben találjuk magunkat.

Ha az embereket (vagy akár az állatokat) hosszabb ideig ellenőrizhetetlen kellemtelen események veszik körül, végül is feladják, hogy megbirkózzanak a helyzettel vagy elmeneküljenek – olyan állapotba kerülnek, amit Seligman (1975) „tanult tehetetlenségnek” nevezett el. Röviden fogalmazva, „ha egy ember viselkedésének az eredménye független a viselkedésétől, akkor megtanulja, hogy az eredmény független a viselkedésétől” (46. o.), és felad minden kísérletet, hogy az eredményt ellenőrizze. Van néhány drámai példája a „tanult tehetetlenség”-nek. Azok az állatok, melyeket általában ellenőrizhetetlen módon elektrooskoltnak, teljesen passzívvá válhatnak. A természeti katasztrófákat, éhínséget és más hiányokat elszenvedő emberek hasonlóképpen, passzivitással és beletörődéssel reagálhatnak. Gyakran láthatunk ilyen embereket a földrengésekről, tűzvészről és árvizekről szóló híradófilmekben. Sok köznapiban kudarcokat élnek drámai kontextusban az olyan egyének, akik állandóan kudarcokat élnek át egy területen (pl. a barátságban, elhelyezkedésben, a partnerkapcsolatokban), végül passzívva, sőt klinikai értelemben depresszióssá válhatnak.

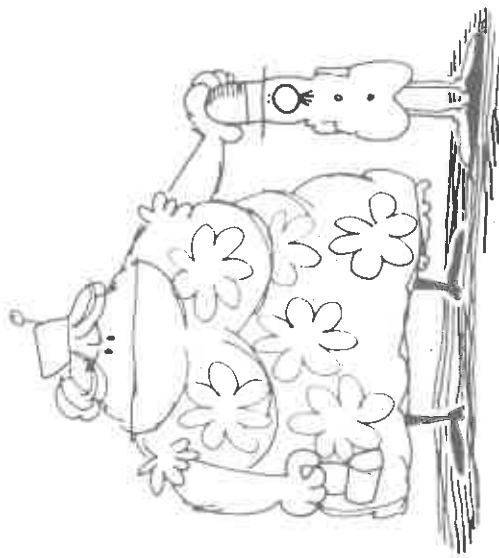
A tanult tehetetlenséget eredeti formájában egyszerű tanulási folyamatként fogalmazták meg. Fontos befolyása van azonban annak is, hogy egy személy szubjektíve hogyan magyarázza és értelmezi a negatív események okait. A szimbolikus értelmezések, amelyeket tapasztalatainkhoz fűzünk, tagadhatják a tanult tehetetlenség jelenségét. Amikor olyan gyerekeknek, akiket a matematikai feladatok során állandó kudarcok értek, ismételtent azt mondták, hogy azért vallottak kudarcot, mert nem dolgoztak elég szorgalmasan, nem jelentkezett náluk a „tanult tehetetlenség” (Dweck, 1975). A tanult tehetetlenség modellje és az attribúcióelmélet, melyek az elmúlt években közeledtek egymáshoz, együttesen jó lehetőséget kínálnak az olyan ellenőrizhetetlen eredményekre adott viselkedéses válaszok elemzésében, mint a munkanélküliség, a szegénység, a házasságok felbomlása és más stresszel telített helyzetek. Azok a munkanélküliek akik (jóllehet ok nélkül) önmagukat hibáztatják saját negatív tapasztalataikért, valószínűleg kevésbé adják fel a munkakeresést, mint azok az emberek, akik problémájukat külső, ellenőrizhetetlen gazdasági tényezőknek tulajdonítják.

122



Doktor úr, még tudná névelni a gipszemet?

Ha a valószínű kudarcraal kerülnek szembe, az emberek gyakran olyan dolgokat tesznek, amik növelik a kudarc valószínűségét, hogy a siter elmaradását külső tényezőkre háríthassák. A hátrány ilyen önkéntes felelőtlalása segít abban, hogy az emberek megőrizzék a felelősségteljes és hozzáértő ember képét önmagukról.



A tehetetlenséget tanulni is lehet!

Ha az embereket hosszú időn keresztül általában ellenőrizhetetlen befolyások érik, passzivitásba süllyednek és felhagynak azzal, hogy saját sorsukat megkíséreljék befolyásolni. Ezt az állapotot a pszichológusok tanult tehetetlenségnek nevezik.

123

Pszichológiai ellenállás

Ha elvesztjük ellenőrzésünket viselkedésünk eredményei fölött, az első reakció általában nem a tanult tehetetlenség, hanem a motiváció megnövekedése, hogy az elvesztett kontrollt és szabadságot visszanyerjük. Brehm (1972) a „pszichológiai ellenállás” fogalmával írta le azt a motivációs állapotot, amely akkor lép föl, amikor fenyegetve érezzük cselekvési szabadságunkat. Az ellenállás a körülményektől függően számos formát ölthet. Azok a cselekedetek vagy tárgyak, amelyek valamilyen korlátozás alá esnek, attól a pillanattól fogva, hogy kevésbé tudunk hozzájuk férni, értékesebbé és érdekesebbé válnak. Gondoljunk csak arra, hogy milyen nagy az érdeklődés a cenzúra által betiltott anyagok iránt!

Pszichológiai ellenállás akkor is felléphet, ha túl erős nyomás nehezedik ránk, hogy valamilyen attitűdöt vagy véleményt elfogadjunk. Az ilyen helyzetekben úgy igazoljuk saját önállóságunkat, hogy pontosan az ellenkező álláspontra helyezkedünk. Általános veszélye ez az olyan hirdetői kampányoknak, amelyek erős nyomást alkalmaznak. Az ellenállás különösen jól megfigyelhető a gyerekeknél. Őket fokozottan lelkesítik az olyan játékok vagy tevékenységek, melyek számukra tilosak, és a tizenévesek gyakran nem egyéb okból szegik meg a szülői ház szabályait, mint saját szabadságuk igazolásaként. A pszichológiai ellenállás gondolata igen csábító a hétköznapi viselkedés számos rejtélyének magyarázatára. A szemtől szemben zajló interakciókban az ellenállás igen gyakori válasz a személyi szabadság fenyegetésére.

Érzelmek tulajdonítása az énnék

Az énátribúciós kutatás egyik érdekes és igen bonyolult kérdése, hogy miként azonosítjuk és értelmezzük saját érzéseinket és érzelmeinket. Milyen folyamatok játszanak szerepet annak eldöntésében, hogy milyen érzelmeket élünk át egy adott időben? Egy érzelem objektíven mérhető tulajdonsága általában csupán a fiziológiai izgalom, ami szaporább szívverésben, a tenyerek izzadásában, gyorsabb lélegzésben stb. jelentkezik. De honnan tudjuk, hogy mindez örömet, bánatot, haragot vagy szorongást jelent? A pszichológiai kutatásból az tűnik ki, hogy a különböző érzelmi állapotokkal kapcsolatos izgalmi állapot gyakorlatilag nélkülözhetetlen.

Több mint száz évvel ezelőtt William James feltételezte, hogy az érzelmeink két összetevőből állnak: az érzelmi izgalomból, és az izgalom ezt követő kognitív minősítéséből és értelmezéséből. Az érzelmeink tehát nem az okai, hanem a következményei a fiziológiai reakcióknak. Kőznapi példaként, ha éjjel egy erdőben hirtelen zajt hallunk, azonnal izgalmat élünk át, és valószínűleg futni kezdünk. A fiziológiai izgalmat azonban csak később azonosítjuk mint „félelmet”, miután a lényeges körülményeket figyelembe vettük.

Schachter és Singer (1962) elvégezték egy klasszikus kísérletet, amelyik ezt a folyamatot szemlélteti. Kísérleti személyeiknek egy izgalmi állapotot növelő gyógyszerzt adtak (epinephrine-t). A kísérleti személyek egyik csoportjának azt mondták, hogy a gyógyszer szapora szívverést okoz, míg egy másik csoporttal azt közölték, hogy ártalmatlan vitamíninjekcióról van szó. Egyes kísérleti személyek tehát „értesültek” a bekövetkező izgalmi tünetek okairól, míg mások „nem tudtak” ezekről. Ezután a kísérleti személyekhez csatlakozott a kísérletvezető egy betanított megbízottja, aki egyik esetben kiróbbanó örömmel, euforikusan, más esetben pedig dühösen, idegesítően viselkedett. Amikor a kísérleti személyeket később megkérték, hogy számoljanak be saját érzelmeikről, a „nem informált” csoport tagjai, akiknek nem volt kéznél lévő magyarázatuk saját izgalmi szintjük megemelésére, az „informált” csoport tagjainál inkább hajlottak arra, hogy olyan érzelmeikről számoljanak be, amelyek összhangban álltak a kísérletvezető beavatottjának érzelmeivel, vagyis haragról vagy örömről.

Úgy tűnik, hogy azok a kísérleti személyek, akiknek nem volt elvárásuk vagy nyilvánvaló magyarázatuk saját izgalmi állapotukra, saját érzelmeik magyarázatában a legnyilvánvalóbb környezeti jelzésre, a beavatott személy viselkedésére támaszkodtak.

Schachter és Singer modellje szerint a különböző érzelmeink lényegében ugyanazon alapvető izgalmi tünetek különböző kognitív értelmezései vagy attribúciói. A modell túllép az énátribúciós értelmezési kereten, mivel feltételezi, hogy nemcsak saját viselkedésünk, hanem környezetünk csaknem valamennyi eseménye közrejátszhat érzelmi élményeink meghatározásában. A következmények igen messzire nyúlnak: ha az embereknek nincs közvetlen, kivételezett hozzáférésük saját érzéseikhez és érzelmeikhez, megfelelő külső információkkal könnyen lehet befolyásolni azt, hogyan értelmezzék saját érzéseiket. E gondolat sokféle gyakorlati alkalmazásához később visszatérünk.

Az izgalmi hatás téves attribúciója

A Schachter és Singer vizsgálatának módszereit és értelmezését ért újabb bírálatok ellenére (Maslach, 1979; Marshall és Zimbardo, 1979) az évek folyamán jelentős mennyiségű bizonyíték gyűlt össze, amely az érzelmeink ezt a felfogását támasztja alá. A modellt Valins (1966; 1972) vitte egy lépéssel tovább, aki feltételezte, hogy egy érzelem átéléséhez még izgalmat sem feltétlenül szükséges átélni.

A kísérleti személyek számára az is elegendő, hogy egy érzelmet átéljenek, ha azt hiszik, hogy izgalmat élnek át. Egy némileg bizarr kísérletben férfi kísérleti személyeknek néhány, a Playboy magazin középső oldaláról vett aktképet mutattak, miközben a személyek egy fülhallgatón keresztül szívdobogást hallottak, amelyről azt hitték, hogy a sajátjuk. Valójában

azonban a szívdobogás sebességét egy előre meghatározott terv szerint manipulálták. Egyes képekhez gyorsabb, másokhoz lassabb szívdobogást társítottak.

A kísérlet befejezésekor a személyek azokat a képeket tartották a legvonzóbbnak, amelyeknél „saját” szívdobogásuk gyors volt. Még akkor is, ha a kísérlet végén megmondták a személyeknek, hogy a szívdobogás visszajelentése hamis volt, változatlanul azok iránt a képek iránt nyilvánult meg a legnagyobb vonzalom, amelyek az „izgalommal” összekapcsolódtak. Emlékeztetünk kell azonban az olvasót arra, hogy az ilyen válaszokat akkor a legkönnyebb manipulálni, ha a döntésnek a kísérleti személy szemében csekély fontossága van. A különböző aktívek közötti választás aligha komoly döntés bárkinek is. Amint a döntések fontosabbá válnak, például feltételezzük, hogy az illetővel, akiről ítéletet kértek, találkozni fogunk, a hamis szívritmus visszajelentési eljárás sokkal kevésbé lesz hatékony, amint ezt Taylor (1975) korábban említett vizsgálatában láttuk.

Az énattribúciók néhány gyakori következménye

Schachter és Singer (1962) kétféle érdekes érdekelmélete és Valins (1972) kutatása az énattribúció és az izgalmi szint kapcsolatáról együttesen azt sugallják, hogy egy érzelm átéléséhez nem szükséges sem fiziológiai izgalom, sem közvetlenül hozzáférhető belső reakció. Az érzelmek énattribúciók modellje néhány érdekes gyakorlati következményt is maga után von. Ha az érzelmi élmény következtetések dolga, az attribúció manipulálása révén talán ellenőrizni tudunk olyan negatív érzelmeket is, mint amilyen a szorongás?

Nisbett és Schachter (1966) pontosan erre tettek kísérletet. Kísérleti személyeknek placebo tablettákat (semleges tablettákat, melyeknek nincs semmilyen kémiai hatásuk) adtak, és közülük néhánynak azt mondták, hogy izgalmat, remegést fognak átélni (a többiek nem vártak semmilyen fiziológiai tünetet). A következő lépésben mindkét csoport kapott egy sorozat elektrosokkot. Az a csoport, amelyik izgalmi szintjének megnövekedését legálábbis részben a korábban bevett tablettának tudta tulajdonítani, kisebb fájdalomról számolt be, és nagyobb türelemmel viseltette a sokkal szemben, mint a másik csoport. A kísérlet azt sugallja, hogy a belső élményekkel kapcsolatos attribúciók, mint például a fájdalom és az izgalom, jelentősen képesek befolyásolni, hogyan reagálunk ezekre az állapotokra.

Egy másik vizsgálatban Storms és Nisbett (1970) ugyanezt az elvet terápiás módon próbálta alkalmazni.

Feltételezték, hogy az álmatlanságban szenvedő emberek esetleg azért küzdenek ezzel a problémával, mert nem képesek csökkenteni a fiziológiai

izgalmat. Szorongásuk és izgalmi szintjük, legalábbis részben, azért nem csökken, mert álmatlanságuk miatt aggodnának. Ha magas izgalmi szintjüket valamilyen külső oknak tulajdoníthatnák, kevésbé aggodnának miatta és könnyebben elaludnának. A kísérletben Storms és Nisbett az álmatlanságban szenvedő személyeknek placebo tablettákat adott, egyeseknek ismét csak azt mondván, hogy izgalmi tüneteket várhatnak, míg másoknak pontosan az ellenkezőjét, hogy ellazulás fog bekövetkezni. Azok a kísérleti személyek, akik azt várták, hogy izgalmi szintjük növekedni fog, könnyebben mentek aludni, feltehetően azért, mert izgalmi szintjüket a tablettáta hatásának tulajdoníthatták. Noha ezeknek az eredményeknek a megbízhatósága nem áll minden kétség felül, a klinikai pszichológusok egyre inkább törekednek arra, hogy betegek magyarázatait és következtetéseit terápiás úton befolyásolják.

Az énattribúciós modell számos egyéb érdekes lehetőséget is ad arra, hogy befolyásolni lehessen az embereknek a saját élményeiről adott értelmezéseit. Minden olyan esetben, amikor a viselkedést az izgalmi állapot befolyásolja, alkalmazhatók az ilyen eljárások. Dienstbier és Muster (1971) például feltételezték, hogy a tisztességtelen viselkedés (mondjuk a vizsgán való csalás) következményei sorában a kellemetlen izgalom is ott található.

Ha az emberek az ilyen izgalmat egy külső tényezőnek, például egy gyógyszernek tulajdoníthatják, hajlamosabbak lesznek arra, hogy csaljanak, mivel a negatív izgalmat már nem önmagában a csalásnak tulajdonítják. Vizsgálatukban a kísérleti személyeknek placebo tablettát adtak, és egy részüknek azt mondták, hogy izgalmi állapotot fognak átélni, míg más részük úgy tudta, hogy a tablettá nem jár izgalommal. Ezt követően a kísérleti személyeknek lehetőségük volt, hogy csalás útján lemásolják a nehéz teszt válaszait. Azok a személyek, akik a „gyógyszer hatására” izgalmat vártak, inkább hajlottak arra, hogy csaljanak, mint a másik csoport. E vizsgálatok általános tanulsága eléggé világos: az izgalmi állapotokat általában a körülmények fényében értelmezzük, és az általunk „választott” értelmezés nagymértékben függ attól, hogyan reagálunk az izgalmi állapokra. Az ilyen énattribúciós folyamatok különösen fontosak a személtől szembeni interakciókban, ahol az ilyen külső hatások a partnerekkel szembeni érzelmi válaszokat befolyásolják.

Az „izgalomátvitel” kutatása

Schachter és Singer (1962) kísérletét, valamint az izgalmi szint téves attribúciójával kapcsolatos kutatásokat módszertani kifogások érték (Cotton, 1981), mivel az érzelmek alapján álló érzelmi állapotokat csak közvetett módon manipulálták.

Zillmann (1972; 1978) másfajta, meglehetősen eredeti eljárást alkalmaz-

zott az érzelmek énattribúciójának vizsgálatában. A kísérleti személyek nem adrenalin injekciót kaptak, hanem egyszerűen egy izgalmi szintet növelő feladatot végeztek (egy szobabiciklin kerékpározást), és ezzel befolyásolták fiziológiai állapotukat. A személyeket azután a kísérletvezető egy beavatottja sértette. Az izgalmi állapotban lévő kísérleti személyek agresszívbabban reagáltak a sértető személyre, mint azok a kísérleti személyek, akiknek izgalmi szintjét nem emelték meg.

Ezt az eredményt is megmagyarázhatjuk az énattribúciós modell segítségével. Az izgalmi állapotba hozott, és ezután megsértett személyek könnyen tulajdoníthatják magas izgalmi szintjüket a sértésnek, és így reakciójukat haragként tudták azonosítani, ami agresszívbab választáshoz vezetett. A „nyugodt” kísérleti személyeknek nem volt semmiféle alapjuk, hogy haragot tulajdonítsanak maguknak, és így nem váltak agresszívvá. Zillmann feltételezése szerint ezek az eredmények azt jelzik, hogy az izgalom attribúciós folyamatok révén tevődik át egy elfogadható külső okra – ezért a leírt jelenséget az „izgalomátvitel” kifejezéssel illette. A köznapi élet szempontjából vett tanulságok ismét nyilvánvalók. Ha izgalmi állapotba kerülünk, izgalmainkat könnyen tulajdonítjuk valamilyen külső körülménynek, és könnyen adunk nem megfelelő reakciókat. Ha például munkánk miatt idegesek vagyunk, vagy otthon veszekedés volt, izgalmi állapotba kerülünk, amit esetleg könnyen átvisszünk valami más zavaró tényezőre, ami környezetünkben az adott időben a leginkább a szemünkbe tűnik.

A megismerés énattribúciója

Az a gondolat, hogy saját érzelmeinkhez nem tudunk közvetlenül hozzáférni, hanem a körülményekből kell következtetni rájuk, meglehetősen ellentmondásos. De mennyit tudunk saját megismerő és döntéshozatali folyamatainkról? Válaszolni tudunk-e a mentális folyamatainkra vonatkozó kérdésekre kizárólag önmegfigyelés alapján? Ha valaki megkérdez bennünket, milyen alapon választottunk egy bizonyos ruhadarabot egy másik helyett, miért szerettük az egyik embert és a másikat nem, hogyan döntjük el, melyik autót vásároljuk, tudjuk-e valójában, hogyan hozzuk az ilyen döntéseket? Legtöbbünk azt válaszolná, hogy egyszerűen *tudja* ezeket a dolgokat, hisz végtére is valamennyien magunk hozzuk ezeket a döntéseket. De meg tudjuk-e figyelni önmagunkban, hogyan születnek az ilyen döntések? Tudjuk-e valójában, mi van a fejünkben?

Nisbett és Wilson (1977) egy kihívó írásban azt fejtegetik, hogy saját döntési folyamataink pontos leírására valószínűleg ugyanannyira képtelenek vagyunk, mint amennyire külső támpontok nélkül képtelenek vagyunk érzelmeinket meghatározni. Tipikus kísérletükben a kísérletvezető

egy olyan változót manipulál, amely a kísérleti személyek választásait megbízhatóan befolyásolja.

A kísérleti személyeket azután arra kéri, hogy magyarázzák meg, miért választottak úgy, ahogy választottak. A kísérleti személyek általában nem tudják azonosítani azt a változót, amelyik a viselkedésüket befolyásolta.

Ha például a kísérleti személyeket arra kéri, hogy több azonos harisnya közül válasszanak ki egyet, a személyek általában a jobb oldalt veszik el. Amikor megkérlik őket, hogy magyarázzák meg választásukat, a személyek nem létező minőségi különbségekről vagy személyes preferenciákról beszélnek, anélkül hogy felismernek, hogy a harisnya helyzete volt az, ami meghatározta választásukat. Amikor felvetették nekik, hogy a harisnya helyzete volt a lényeges, a kísérleti személyek tagadták, hogy a harisnya bármiben is befolyásolta volna döntésüket. Nisbett és Wilson szerint ezek az eredmények alátámasztják azt a nézetet, hogy az embereknek nincs „külön bejárta” tudásuk saját kognitív folyamataikról. Noha a jobb oldali helyzetről a fenti kísérletben nyilvánvalóan kimutatták, hogy meghatározta a kísérleti személyek választásait, a kísérleti személyek nem voltak képesek beszámolni erről a változóról.

Egy másik vizsgálatban a kísérleti személyeket arra kérték, hogy ítélik meg egy olyan ember külső megjelenését, aki az egyik esetben meleg, barátságos módon, a másik esetben hidegen, ellenségesen viselkedett. A kísérletben a szokásos holdudvarhatás (lásd a 4. fejezetet) jelentkezett: ugyanazt az embert kevésbé vonzóknak ítélték, amikor viselkedése ellenséges, negatív volt.

Amikor a kísérleti személyeket megkérdezték, hogy mi befolyásolta ítéleteiket, beszámolóikban nem volt utalás arra, hogy a célszemély viselkedésének bármilyen hatása is lett volna észlelésükre. Amikor ezt megmondták nekik, tagadták, hogy igaz lett volna. A tanulságok nyilvánvalóak. Sok interperszonális helyzetben hasonló módon racionalizálhatjuk saját viselkedéseinket és ítéleteinket anélkül, hogy valójában tudnánk, hogyan és miért reagálunk az adott módon.

Ha az emberek valóban nem tudják, hogy mi van a fejükben, miről számolnak be, ha kérdezik őket? Nisbett és Wilson (1977) szerint szinte valamennyien hajlunk arra, hogy olyan magyarázatokat adjunk, amelyekről úgy véljük, hogy megfelelnek a körülményeknek. A „racionálisan” gondolkodó ember nem engedheti meg, hogy választását egy tárgy pusztán helyzete befolyásolja, a kísérleti személyek tehát tagadják ennek a változónak a hatását. Ehelyett társadalmilag elfogadott válaszokat adnak (minőség, tetszés) még akkor is, ha ezek nem felelnek meg a valóságnak. Hasonlóképpen, az emberekről alkotott ítéleteinkben meg kell tudnunk különböztetni a viselkedést a külső megjelenéstől, következőképpen ez a megkülönböztetés jelenik meg a kísérleti személyek beszámolóiban. Ha meg-

kérdék tőlünk, „Miért gondolkozott, választott vagy cselekedett az adott módon?” – az igazság helyett hajlamosak vagyunk az elvárt dolgokat mondani – tanúsítják ezek a vizsgálatok.

Annak ellenére, hogy kísérletileg igazoltnak mondható az állítás, miszerint az emberek valóban képtelenek megnevezni viselkedésük valódi okait az olyan helyzetekben, ahol a kísérletvezető kísérletileg hozza létre ezeket az „okokat”, a kérdés távol áll attól, hogy megoldottnak tekinthetnénk. Főgyébként tényleg érdekes filozófiai kérdés, hogy a mentális folyamatokra vonatkozó pontos beszámolón voltaképpen mit is értsünk? Mivel a döntések egymással összefüggő mentális folyamatok hosszú sorában születnek, honnan tudjuk, hogy egy okozati lánc különböző „állomásai” közül, melyik az „igazi” magyarázat? Az olvasó bizonyára emlékszik, milyen nehéz volt meghatározni, hogy miből áll egy pontos interperszonális ítélet. Azt, hogy mi is egy pontos beszámoló egy ilyen ítélet alapjainál álló mentális folyamatokról, még ennél is sokkal bonyolultabb meghatározni (White, 1984).

Mindazonáltal Nisbett és Wilson kutatásai mindenképpen nagyon fontos és kritikus kérdést vetettek fel, amelyik kétségbe vonja azt a felfogásunkat, hogy saját kognitív folyamatainkhoz korlátlanul hozzá tudunk férni. Legáltalában bizonyos körülmények között nyilvánvalóan hibás az a dédelgetett hiedelmünk, hogy egyszerűen „meg tudjuk mondani”, hogyan gondolkodunk. Ahelyett, hogy valójában tudnánk, mi megy végbe a fejünkben, hajlunk arra, hogy olyan magyarázatokat adjunk, amelyek a helyzethez illőnek tűnnek. Az énattribúciós modell tehát egy sor érdekes és továbbgondolásra serkentő magyarázatot nyújt arról, hogyan indokolják (vagy egyes esetekben hogyan nem képesek indokolni) az emberek mindennapi döntéseiket.

Összefoglalás és következtetések

Az elmúlt néhány évtizedben a következtetésekről és oktalajdonításokról a szociálpszichológiában jelentős kutatások folytak. Sok mindent megtudunk arról, hogyan értik meg egymást az emberek, hogyan jósolják meg egymás viselkedését, és milyen hibák fordulhatnak elő, melyek ezekbe a folyamatokba elfogultságokat keverhetnek. Az attribúciós torzítások vizsgálata különösen fontos, mert ha ezek a tendenciák tudatosodnak, objektívabban ítélkezhetünk mind önmagunkról, mind másokról.

Az attribúcióelmélet két feltévére épül: (1) az emberek racionális információfeldolgozók, és (2) a tudóshoz hasonlóan előzetes okokat keresnek egymás viselkedésének előréjlesztéséhez. Láttuk, hogy az első feltévést alapjaiban felül kellett vizsgálni. Az irracionális, motivációs torzítások teljesen szétzúzóhatják a racionális információfeldolgozónak azt a modelljét, amit Heider, Kelley és mások javasoltak.

Az attribúcióelmélet második feltevését, hogy az észlelők mindig előzetes okokat keresnek, újabbban szintén bírálják. Az emberi cselekvést nem lehet mindig előzetes okokkal magyarázni. Valójában még az a gondolat is kétséges, hogy egyetlen előzetes ok létezik. Minden emberi cselekedet az okozó események hosszú sorának eredménye. Lehetetlen az önkényes dolog az események ilyen láncolatából egyetlen „okot” kiragadni mint igazi magyarázatot. Azt a tényt, hogy most itt ülök és ezt a bekezdést gépelem, számos „ok” eredményezi, például családi körülményeim, neveltetésem, tudományos foglalkozásom, amelyben az írást értékeli, a társas viselkedés iránti érdeklődésem, szerződéseim a Pergamon Kiadóval ennek a könyvnek a megírására stb. Ezek közül egyik oknak sincs abszolút monopóliuma viselkedésem magyarázatában, inkább arról van szó, hogy egy hosszú okozati lánc részei, amelynek végeredménye az, hogy ezeket a szavakat leírom.

Az emberi viselkedést nemcsak múltbeli okokkal lehet magyarázni. Más típusú okok, például egy jövőbeni cél, amit egy cselekedettel el akarunk érni, szintén nagyon fontosak lehetnek (Buss, 1978), különösen az énattribúciókat illetően. Gyakori, hogy az emberek saját és mások viselkedését célokkal, indítékokkal vagy erkölcsi felszólításokkal magyarázzák (pl. azért tettem ezt vagy azt, mert úgy gondoltam, hogy ez a helyes). A gyakorlatban a saját vagy mások viselkedésének indoklása erkölcsi jellegű, ahol a különböző társadalmi és kulturális normák és konvenciók befolyásolják, hogy milyen magyarázatot „elfogadhatóak” az adott körülmények között. (Lásd Antaki, Harré és Laljee előző fejezetben említett munkáit.)

Az attribúciós kutatások talán legérdekesebb területe az énattribúció kérdése. A magyarázatok, melyeket másoknak (és önmagunknak) adunk saját cselekedeteinkről, érzelmeinkről és gondolatainkról, a pszichológia központi kérdései. Az attribúciós folyamatok kijózanító belátást engedtek azokba a folyamatokba, amelyekben az ilyen döntések születnek. Szemben azzal az elgondolással, hogy egy racionális információfeldolgozó tesz kijelentéseket a számára közvetlenül hozzáférhető belső eseményekről, amelynek például az attitűdök, az érzések és a gondolatok, be kellett látnunk, hogy az emberek időnként képtelenek arra, hogy így járjanak el. Az attribúciós és énattribúciós kutatások segítenek bennünket, hogy társas ítéleteink valóságosabbak és ésszerűbbek legyenek. Mivel az attribúciók és következtetések az emberek közötti interakciók középpontjában is állnak, az itt áttekintett kutatások segítenek bennünket abban is, hogy érzékenebbek legyünk a társainkkal való érintkezésben.

7.

Személyközi kommunikáció: hogyan használjuk a nyelvet?

Partnerünk észlelése, megértése, sőt viselkedésének előrejelzése a társas interakciós folyamatok szükségszerű első lépése. Az előző fejezetekben a társas interakció olyan vonatkozásaival foglalkoztunk, mint mások észlelése, a benyomásalakítás és az attribúció problémái. A személyészlelés azonban szükségese, de nem elégséges összetevője az interakciónak. Gondoljunk csak bármilyen tipikus társas érintkezésre, például barátunkkal beszélgetünk vagy vásárolunk valamit egy üzletben. Az ilyen érintkezésekben a másik ember észlelése bizonyos értelemben előfeltétele a tényleges interakciós folyamatnak, azonban nem maga az interakció. Az emberek közötti interakció nagyrészt üzenetek szabályozott cseréjéből, más szóval *kommunikációból* áll. Ebben a fejezetben a személyközi kommunikáció legfontosabb jellemzőivel kezdünk foglalkozni, különös tekintettel arra a szerepre, amelyet a nyelv játszik a szociális interakcióban. A következő fejezet témája a nem verbális üzenet lesz.

A kommunikáció folyamata

Legáltalánosabb értelemben a kommunikációt úgy határozhatjuk meg, mint információk átvitelét egy feladótól egy címzethez. Ebből a meghatározásból következik, hogy bármely kommunikációnak négy fontos eleme van: (a) a *feladó* vagy forrás, aki *kódolja* (b) az *üzenetet*, (c) amely egy meghatározott *csatornán* kerül átvitelre (d) a *vevőhöz*, aki *dekódolja* az üzenetet. Mind a feladó, mind az üzenet, mind a csatorna, mind pedig a vevő tulajdonságai fontos hatást gyakorolnak a kommunikációs folyamatra. A telefonnak például mint kommunikációs csatornának komoly fizikai korlátai vannak (pl. a vizuális jelzések hiánya), amelyek feltétlenül módosítják kommunikációs stratégiánkat, amikor ezt a csatornát használjuk. Hasonlóképpen, a feladó és a vevő tulajdonságai (pl. a státusz, a hatalom, az intelligencia, a közös érdek) szintén befolyásolják, hogy milyen kommunikációs stratégiát alkalmazunk. Végül maga az üzenet is igen fontos lehet a kommunikáció szempontjából: egészen más nyelvet használunk, ha az

7. Személyközi kommunikáció: hogyan használjuk a nyelvet?

- A kommunikáció folyamata / 133
- Egyedülálló dolog-e a nyelv? / 134
- Hogyan tanuljuk meg a nyelv használatát? / 136
- A nyelv vizsgálata / 136
- Nyelv, gondolkodás és kultúra / 137
- A nyelvi relativitás elmélete / 138
- Úgy gondolkodunk, ahogy beszélünk? / 139
- A nyelvi relativitás elméletének értékelése / 141
- Minek nevezzelek? Emberek megszólítása a társas interakcióban / 143
- Társadalmi csoportok nyelve / 145
- A nyelv és a társas helyzetek / 149
- Jelentés nélküli megnyilatkozások / 150
- Szóbeli kommunikációk – következtetések / 153

7.1 GYAKORLAT

Mi van egy mondatban?

E gyakorlat elvégzésével valószínűleg jobban megérti majd, hogy mit értünk „közös szociális tudás” alatt. Rögzítsen három különböző rövid beszélgetést két ember között: Vetheti ezeket a rádióból vagy a televízióból, könyvekből vagy megfigyelhet köznapi interakciókat. Ezután mondatról mondatra elemezze ezeket a beszélgetéseket úgy, hogy mindig fölteszi a kérdést: mit kell a hallgatónak már előzetesen tudnia ahhoz, hogy megértse a mondatot? Valószínűleg azt fogja tapasztalni, hogy a beszélgetés szinte minden mondatára az üzenet megértéséhez szükséges ismereteknek csupán nagyon kis részét tartalmazza. A beszélő és a hallgató előzetesen létező közös tudása, amely kommunikációjukat lehetővé teszi, néha olyan kiterjedt, hogy feltehetően számba venni. Minél nagyobb a „közös tudás” a partnerek között, annál könnyebben tudnak egymással kommunikálni, és annál nehezebb a kívülállóknak mondataik jelentését megérteni.

Időjárás iránt érdeklődünk, mint akkor, ha munkahelyünkön fizetéseselelést kérünk.

Mindazonáltal a kommunikációról fentebb adott meghatározásnak is vannak korlátai. Azt sugallja ugyanis, hogy a kommunikáció egyszerű, egyirányú folyamat, s hogy az üzeneteket anélkül küldjük és fogadjuk, hogy tekintetbe vennénk a környező világot, valamint az elmúlt és feltelezett jövőbeni események sorozatát. A kommunikáció alternatív elméletei azt hangsúlyozzák, hogy a kommunikáció általában dinamikus, kétirányú folyamat, amelyben az üzenetek küldése és a partner figyelemmel követése egyszerre van jelen. A személyközi kommunikáció továbbá bizonyos mértékig a feladó és a vevő közös társas társadalmi ismeretein nyugszik. Más szavakkal, az üzeneteknek csak egy adott, jól meghatározott társas környezetben, például egy családban, egy iskolai osztályban vagy egy kulturális csoportban van értelme. Két agysebész, két bridszjátékos vagy két iskolás gyerek egymás között váltott mondataikat kitűnően érthetik, míg ugyanezek a mondatok a kívülállók számára teljesen értelmetlenek lehetnek. A kommunikációban egymásról nagyon sok közös tudást tételezünk föl (lásd a 7.1 gyakorlatot).

Korábbi meghatározásunkat kiegészítve tehát a kommunikáció dinamikus, kölcsönös folyamat, amely a korábban szerzett ismeretekre és a partnerek közös történetére épít. A korábban adott meghatározás hiányosságai ellenére célszerű szem előtt tartani a kommunikáció négy alapvető elemét (feladó, üzenet, csatorna és vevő) a következő rész olvasása során, amely a társas interakció verbális és nem verbális kommunikációs csatornáinak sajátos tulajdonságaival foglalkozik.

Egyedülálló dolog-e a nyelv?

A nyelv a legtöbb interakcióban jelen van. Az emberi nyelv bonyolultságát és finomságát meg sem közelíti a többi faj által használt egyetlen

kommunikációs rendszer sem. Ha az emberi nyelv tulajdonságait összehasonlítjuk más kommunikációs rendszerek tulajdonságaival, azt látjuk, hogy a nyelv számos jellemzője nem egyedi, hanem más fajknál is megtalálható. Hockett (1963) szerint a nyelv néhány „alaptulajdonsággal” jellemezhető.

Ilyen tulajdonságok például (a) a leválasztottság, vagyis az a képesség, hogy közvetlenül jelen nem lévő dolgokra utaljon; (b) nyitottság, vagyis az a képesség, hogy új jelentéseket alkosson és kommunikáljon; (c) hagyományozás, vagyis képeség új szimbólumok és üzenetek tanulására és kibocsátására; és (d) kettős miniatottság, vagyis az a képesség, hogy véges számú szavakból, szimbólumokból vagy összetevőkből végtelen számú lehetséges üzenetet hozzon létre.

Sok kommunikációs rendszer rendelkezik ezekkel a tulajdonságokkal, de egyedül a nyelv rendelkezik valamennyivel. Van néhány sikeresnek tűnő kísérlet arra, hogy csimpánzoknak olyan nyelvi kódot tanítsanak, amely rendelkezik a hagyományozással és a kettős mintázottsággal (Gardner és Gardner, 1969; Tremack, 1971), jóllehet e megközelítés kritikussai szerint az állatok teljesítményét egyszerű utánzással is meg lehet magyarázni. A méhek „tánc” révén képesek közölni egy távoli élelemforrás helyét, vagyis egy olyan kommunikációs kód révén, amelyre jellemző a leválasztottság. A nyelv azonban, mint kommunikációs rendszer egyedül áll, mivel a Hockett-féle alaptulajdonságokat egyszerre „viseli”.

[Valóban, a nyelvhasználat eddig ismert emberi kultúrában jelen vannak. Az ember nyelv egysége egyes elméletalkotókat, például Lenneberget (1967) arra a feltételezésre vezette, hogy a nyelv fajspecifikus készség, amely természetes kiválasztódás révén jön létre.]

Ez a szemlélet azt is magában rejt, hogy vannak olyan genetikai meghatározók, amelyek az embereket, és csakis az embereket predesztinálják arra, hogy elsajátítsák és használják a nyelvet. Ennek az úgynevezett „naturalista” szemléletnek másik jól ismert képviselője Chomsky. A másik alternatív szemléletet a nyelvről főképpen a tanuláselmélet-képviselői, például Skinner hangoztatják, akik szerint a nyelv elsajátítása ugyanúgy történik, mint bármely más viselkedésnek az elsajátítása az embereknél és az állatoknál: rendszeres megerősítési eljárásokon keresztül. Azok a kísérletek azonban, hogy az állatoknak hasonló kommunikációs kódot tanítsanak meg, eddig nem tudták meggyőzően igazolni, hogy más fajok is képesek ennek az eszköznek a használatára. A csimpánzok nyelvhez hasonló teljesítményei egyes kritikusok szerint megerősítések által ellenőrzött, jelentés nélküli ismétléseként is magyarázhatók.

Hogyan tanujuk meg a nyelv használatát?

A legutóbbi években Bruner (1983) (Bruner és Sherwood, 1981) egy harmadik nyelvi fejlődési modelt javasolt, ami mind a nativista, mind a tanuláselméleti felfogással szemben áll. Csecsemőkkel és gyermekekkel végzett sokéves oxfordi kutatásai nyomán Bruner feltételezi, hogy a társas interakciós jártasságok és egy nyelv tanulása szoros kapcsolatban állnak.

Bruner és munkatársai azt találták, hogy a tipikus vélekedésekkel ellentétben a csecsemők életük első napjától fogva aktívan felfedezik fizikai és társas környezetüket, és sokkal hamarabb képesek a társas üzenetekre reagálni, és azokat utánozni, mint korábban gondolták. A csecsemők együttműködnek gondozóikkal olyan interakciós rutinok kialakításában, melyeket kölcsönösen megértenek, és strukturált módon használják az olyan nem verbális jelzéseket, mint a mosoly, a sírás, a gúgyögés, a fogás stb. Más szavakkal, a gyermekek tudják, hogyan kell interakciót folytatni, mielőtt azt tudnák, hogyan kell beszélni (Bruner, 1985). Ez az előzetes szociális tudás biztosítja, hogy a nyelvvel való interakciók során a szociális tudás zajlik le, mint az általában megfigyelhető.

Valóban döbbenetes az a kognitív teljesítmény, amit a gyermekek egy nyelv megtanulásában tanúsítanak. Attól az időponttól, hogy még egyáltalán nem beszélnek, kevesebb mint 12 hónap telik el a csaknem folyékony beszédig. Valószínűleg a későbbi élet semmilyen más teljesítménye nem hasonlítható e korai eredményhez. Hogyan csinálják ezt a gyerekek? Bruner kutatásai szerint a gyerekek nem annyira egy nyelvet tanulnak, mint azt, hogyan kell interakciót folytatniuk és kommunikálniuk a társakkal. Ha egy még nem beszélő gyerek tudja, mikor van rajta a sor a „kukucs” játékban, hogyan használja a mosolyt, a kacajt és a sírást az érzelmek kommunikációjára; hogyan koordinálja figyelmét és tekintetét a gondozóval, az efféle üzenetek behelyettesítése szavakkal már kevésbé nehéz vállalkozás, mint az első pillantásra gondolható volna. A gyerekek, még mielőtt beszélni tudnának, jól megtanulják az olyan általános interakciós „formátumokat” is, mint amilyenek például a táplálkozás és a játéki epizódjainak szabályai és viselkedésmintái (Bruner, 1985). Bruner kutatásai rávilágítanak a nyelv és a társas interakció megtanulása közötti szoros kapcsolatra. A nyelvet életünk során kétségtelenül nemcsak a társas interakció eszközeként használjuk, de azért vagyunk egyáltalán képesek egy nyelvet megtanulni, mert először megtanultuk, hogyan kell interakciót folytatni.

A nyelv vizsgálata

A nyelv vizsgálata hagyományosan több, egymással összefüggő kérdésre terjed ki. A nyelvtan vagy *szintaxis* tárgya az a rend vagy struktúra, amely szabályozza, hogyan kell a szavakat egymáshoz illeszteni. A fonológia a

hangok miniatit és szabályszerűségeit vizsgálja a beszélt nyelvben. A nyelv lényege azonban, hogy jelentést kommunikál. A szavak vagy morfémák a legkisebb jelentésteli egységek egy nyelvben, és egy nyelv jelentését a szemantika vizsgálja. Van egy negyedik szintje is a nyelvi elemzésnek, amely a szociálpszichológia szempontjából talán a leglényegesebb. A nyelv kommunikációs rendszer, és nem lehet elkülöníteni attól a tényleges gyakorlattól, ahogyan a hétköznapi életben az üzeneteket küldik és fogadják.

Charles Morris (1946) „*pragmatikának*” nevezte a vizsgálat e negyedik szintjét, amely a nyelvhasználatat foglalja magába. Egy nyelv tökéletes tudása nemcsak azt jelenti, hogy ismerjük a szavakat, a nyelvtant és a kiejtési szabályokat, hanem azt is, hogy tudjuk, mit, hol, mikor, hogyan és kinek mondjunk. Egy egész kutatási terület, a szociolingvisztika jött létre annak vizsgálatára, hogyan befolyásolják a szociális változók a nyelvhasználatot (Forgas, 1985).

Nyelv, gondolkodás és kultúra

Az emberi nyelv egy másik fontos tulajdonságára Vigotszkij (1967) hívta fel a figyelmet. A nyelv nemcsak az emberek közötti külső kommunikáció eszköze, hanem olyan belső kommunikációs eszköz is, amelyet a gondolkodásban és a világ reprezentációjában, rendszerezésében és megszerzésében is használunk. A nyelv mint a külső és a belső világ közötti kapocs, fontos szerepet játszik mind a kulturális, mind az egyéni fejlődésben. Mint egyéneknek lehetővé teszi, hogy tapasztalatainkat szimbolizáljuk, felhalmozzuk és közzétegyük, a csoportoknak és társadalmaknak pedig lehetővé teszi, hogy a felhalmozott tudást az eljövendő generációknak továbbadják. A nyelv mint szimbólumrendszer az emberi társadalmi élet (Mead, 1973), valamint a társadalmi és kulturális fejlődés alapvető tényezője.

Egy megelőző alfejezetben az emberi nyelv néhány olyan tulajdonságáról beszéltünk, amelyek a nyelvet a kommunikációk egyedülálló eszközevé teszik. Jóllehet, mint láttuk, a nyelv használata egyetemes emberi jellemző minden kultúrában, a kulturális különbségek a nyelvhasználatban legalább ilyen fontosak. A nyelv és a kultúra szoros kölcsönhatásban van egymással. A dolgok elnevezése és kategorizálása tükrözi, hogyan látjuk a világot, és viszont, környezetünket a rendelkezésünkre álló nyelvi kategóriáknak megfelelően észleljük, és ezekben gondolkodunk róluik. A kölcsönös függés gondolata még tovább is vihető. Mint Vigotszkij (1967) rámutatott, a belső beszéd (a gondolkodás médiuma) és a külső beszéd (a társadalmi kommunikáció médiuma) kölcsönösen függenek egymástól. Következésképpen a kulturális különbségek nemcsak befolyásolják a nyelvet, mint kulturális médiumnak a használatát, hanem a nyelven keresztül a gondolkodási különbségeket is meghatározzák.

A nyelvi relativitás elmélete

A nyelvi relativitás elmélete, amelyet Sapir és Whorf állítottak fel, a nyelv és a gondolkodás közötti kölcsönös függéssel foglalkozik. Az elmélet szerint a különböző nyelvek nem csupán alternatív eszközök ugyanannak a valóságnak a leírására, hanem arról van szó, hogy a különböző nyelveken beszélő emberek feltehetőleg a világot is különbözőképpen látják. Az elmélet legkiélezettebb formájában azt állítja, hogy a nyelv meghatározza a gondolkodást.

Mivel a világegyetemet csak a rendelkezésünkre álló fogalmakban tudjuk megérteni, és mivel ezeket a fogalmakat a nyelv biztosítja, a hozzánk képest más nyelveken beszélő embereknek tőlünk eltérően kell látniuk a világot: más „megismerési univerzumban” kell élniük. Az elmélet szélesebb körben elfogadott „enyhe” formája nem megy ilyen messzire. Ez csupán azt feltételezi, hogy a nyelvi különbségek hajlamosá tehetik az embereket, hogy különbözőképpen lássák a világot. A nyelv és a gondolkodás közötti kapcsolat sem közvetlennek, sem abszolútának nem tekinthető.

Benjamin L. Whorf, a nyelvi relativitás elméletének talán legismertebb képviselője, pályáját mint tűzkárbiztosítási felügyelő kezdte, és később vált igen tehetséges és befolyásos amatőr nyelvészé. Whorfra mély benyomást tett az a mód, ahogy különböző emberek magyarázták és indokolták az általa vizsgált tüzesetek okait. Az így megfigyelt nyelvhasználati különbségek vezették őt más kultúrák, például az amerikai indiánok különböző csoportjai nyelvének tanulmányozására. Vizsgálatai alapján Whorf arra a következtetésre jutott, hogy ezek a különböző kulturális csoportok nemcsak különböző nyelveket használnak, hanem különböző megismerési univerzumokban is élnek.

Úgy vélte, hogy „a gondolatok megfogalmazása nem független, a régi értelemben vett szigorúan racionális folyamat, hanem egy adott nyelvtan része, és különböző lehet az eltérő nyelvtanokban. A különbség mértéke az enyhétől a nagyon kifejezettig terjedhet.

A természetet az anyanyelvünk által lefektetett vonalak mentén elemezzük ... a természetet főliszabdajuk, fogalmakba szervezzük, amelyek leírják jelentős mozzanatait, és főképpen azért tesszük ezt, mivel egy meggyezéses részesei vagyunk, hogy ezen a módon kell szerveznünk. Egy olyan megegyezés részesei, amely beszédközösségünkben mindenütt érvényes, és nyelvünk mintáiban kodifikálódott” (Whorf, 1956, 212–213. o.). Az ilyen mintákra rengeteg példa hozható fel. Az angol nyelvben például különbséget teszünk az élő és a nem élő repülő tárgyak között. A hopi indiánok azonban ugyanazt a szót használják a méhekre, mint a repülőgépekre. Az eszkimóknak a hó különböző fajtainak a leírására különböző szavai vannak. A japán személyes névmások a személyes kapcsolatok

sokkal finomabb megkülönböztetést teszük lehetővé, mint az európai nyelvek névmásai. Az összetett belső állapot leírására a németben sok olyan szó van, ami az angolból hiányzik, viszont az angol nyelvben kétségkívül nagyobb szókészlet áll rendelkezésre a humorra, mint a németben.

Úgy gondolkodunk, ahogy beszélünk?

A hétköznapi életben számos példát találhatunk a fentebb leírt nyelvkultúra-gondolkodás kapcsolatra. A különböző politikai mozgalmak által használt szavak kitűnően szemléltetik, hogyan lehet a kultúrát és a gondolkodást a nyelv segítségével szándékosan manipulálni.

Orwell például 1984 című könyvében leír egy új nyelvet, az úgynevezett újbeszél, amelyet egy utópikus, totalitáriánus társadalom uralkodói kifejeztek azzal a céllal fejlesztettek ki, hogy manipulálják az emberek gondolatait és azt a képességüket, hogy az őket körülvevő valóságot megértsék és leírják. A rendszer számára veszélyes szavak kiküszöbölése megnehezíti, hogy az emberek ilyen dolgokra egyáltalán gondolni tudjanak, de napjaink totalitáriánus társadalmainak nyelvhasználatában is fellelhetünk hasonló példákat.

A politikai rendszerek közötti különbség az általuk használt politikai fogalmaknak tulajdonított jelentések különbözőségében is („választás”, „párt”, „jelölt”, „alkotmány”, „szavazás”) tükröződik. A kelet-európai olvasók például az újságokban megjelenő olyan általános fogalmaknak, mint „demokrácia”, „szabadság”, „béke” vagy „emberi jogok”, más jelentést tulajdonítanak, mint a nyugat-európai újságok olvasói. A fogalomhasználat természetesen összefügg az uralkodó politikai rendszerek legitimitásával. Aligha véletlen, hogy az olyan negatív érzelmi jelentésű fogalmakat, mint „hadügy”, „titkos rendőrség”, „áremelés”, „propaganda” csak ritkán alkalmazták a hazai viszonyokra. Ezeket a fogalmakat a hivatali szargonban olyan „ártatlanabb” kifejezések jelölik, mint „védelem”, „alambiztonság”, „árrendezés”, „tájékoztatás” stb.

Van, aki úgy véli, hogy a politikai fogalmaknak a sajáttól eltérő használati ideológiai kihívást jelent a fennálló társadalmi rendszerrel szemben. (Lásd a 7.2. gyakorlatot.)

Egy adott kultúrában nevelkedett megfigyelőnek néha különösen nehéz, hogy egy másik kultúra alternatív jelentéseit megértse. De, mint láttuk, a nyelvhasználat a kultúra és a gondolkodás politikai manipulációjára is felhasználható. A náci Németország propagandagépezete sok klaszszikus példával szolgált az ilyen manipulációkra, melyek sajnos napjaink totalitáriánus társadalmában is fel-felbukkannak még. Egyes nyelvi kampanyok, például napjaink mozgalmak a nem szexista nyelvhasználatért,

7.2 GYAKORLAT

A jelentés politikája

Van, aki úgy véli, hogy a politikai fogalmak eredetüktől eltérő használata politikai veszélyeket rejt magában, nehezíti a társadalom egészséges működését. Gombár Csaba politológus is ezen a véleményen van. Olvassa el alábbi írását, és ha egyetért vele, keressen hasonló jelentéstörzslásokat a magyar politikai köznyelvben.

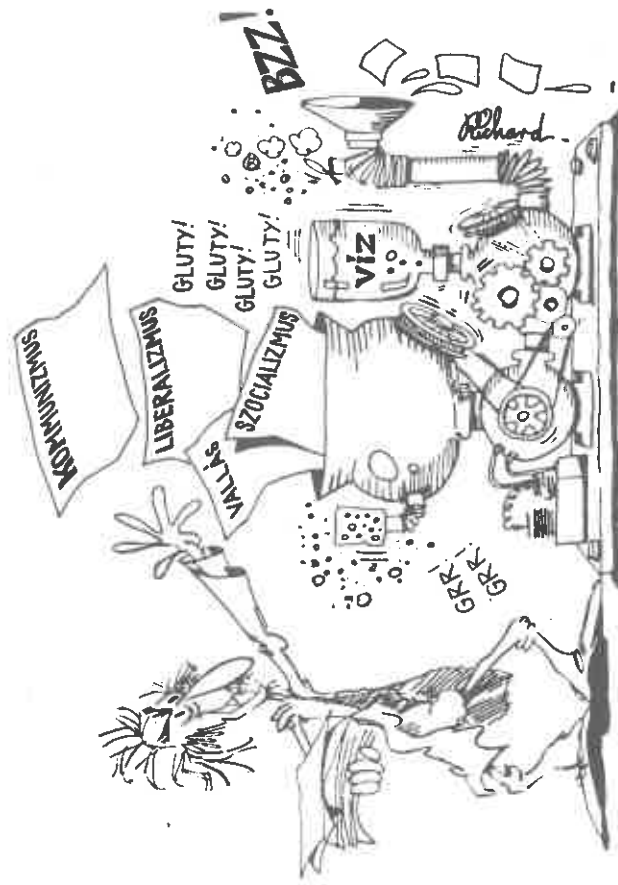
„A mi körülményeink között a lobby nem sokkal több, mint egy metatóra, egy hagyományos angolszász intézmény korcsosult, formátlan megjelenése. A szó maga elfélszarmokot jelent, a törvényhozó intézmény folyósóját, ahol a lobbyisták a döntést hozó képviselőkkel találkozhattak, hogy információikkal lássák el, illetve befolyásolják őket. Az USA-ban ma létező lobbyk a törvényhozásban, de a végrehajtásban is kifejtik tevékenységüket. A lobbykat, azaz meghatározott érdekek kijáróit hivatalosan be kell jegyezni, pénzügyeiket ellenőrzik, így tevékenységük szabályozható és a nyilvánosság számára is követhető. (...)

... ha (Magyarországon) a lobbyk legalizálódnak, s a különböző szervezetek a parlamenti demokrácia keretében a nyilvánosság előtt egymáshoz méretnek, akkor a társadalmi csoportok, pártok megismerik és ellenőrizni tudják a szervezeti érdekekből fakadó törekvéseket, torzításokat. Akkor visszavonhatják, de legalábbis csökkenthetik a hivatali manipuláció lehetőségét. Mi jelenleg olyan szavakkal operálunk, mint parlamenti demokrácia, lobby, párt, de valójában az idők során e kifejezések eredeti megfeleltetői konyvalékká váltak. Csak remélni lehet, hogy a politikai szerkezet korszerűsítésével ezek a fogalmak is visszanyerik eredeti, európai jelentésüket.”

(Élet és Irodalom, 1988. december 2. „Magyar lobby”. Beszélgetés Gombár Csaba politológussal)

szintén szemléltetik, hogy a nyelv és a gondolkodás milyen kapcsolatban vannak. E kampány harcossai feltételezik, hogy ha kiküszöbölénék például a férjezett és a hajadon nőkre alkalmazott nyelvi kategóriák különbségét (az angol „Mrs” vagy „Miss” helyett egyszerűen „Ms”-t használnánk), vagy kiküszöbölénék a férfi és a nő közötti különbséget (azáltal, hogy az angol „him”, illetve „her” személyes névmások helyett egyszerűen „person”-t használnánk), ez végül is megváltoztatná gondolkodásunkat a fenti különbségekről. (Érdekes megjegyezni, hogy az ilyen kampányoknak egy akaratlan mellékhatása is lehet. Bevezethetnek új, aligha szándékos kategória megkülönböztetéseket. Azokat a nőket, akik „Mrs” vagy „Miss” helyett „Ms”-t használnak, sokan feministaként vagy a nők felszabadítási mozgalmanak híveként azonosítják, ami lehet, hogy még diszkriminatívabb kognitív megkülönböztetés, mint az eredeti férjezett/hajadon kategóriák voltak, melyeket a kampány igyekezett megszüntetni.)

A nyelvi relativitás elmélete érvényes az egy kultúrán belüli különböző csoportok nyelvhasználatára is. Valamennyien kommunikáltunk már olyan személlyel, aki túlnyomórészt gyökeresen eltérő háttérrel rendelkezett. Noha ugyanazt a nyelvet beszéltük, merőben eltérően használtuk a nyelvrendszert. A társadalmi osztályok és a nyelvhasználati minták összetétele különösen fontos eredményeket hozhat. Nagy-Britanniában folytatott kutatásai alapján Bernstein (1970) feltételezte, hogy a munkásosztályhoz



A jelentés politikája vagy a politika jelentése?

A politikai kifejezések különbözően alkalmaznak arra, hogy minélzárk, akiknek ez érdekében áll, tudatos manipulációval befolyásolják az emberek gondolkodását azokról az ügyekről, amelyekre ezek a kifejezések utalnak.

tartozó emberek konkrétabb és korlátozottabb nyelvi kódot használnak, mint a középosztálybeli egyének. Ennek Bernstein szerint az a következménye, hogy a munkásosztályból származó gyerekek automatikusan hátrányt szenvedhetnek egy olyan oktatási rendszerben, ahol a tanárok középosztálybeliek, és a középosztály olyan nyelvi kódját használják, amely különös hangsúlyt fektet a kidolgozott absztrakt gondolatok kifejtésére. Más szavakkal a nyelv, amit a munkásosztálybeli gyerekek használnak, bezárhatja őket egy „kognitív univerzumba”, ami megnehezíti tanárral való kommunikációjukat, és ezért oktatási hátrányt jelenthet számukra.

A nyelvi relativitás elméletének értékelése

A nyelv, a kultúra és a gondolkodás közötti érdekes kapcsolatok ellenére a különböző nyelveken beszélő kulturális csoportok kognitív különbsége nem mindig olyan szélsőséges, mint azt Whorf néha feltételezte. Whorf szerint a nyugati kultúra olyan „különböző” vagy általánosításai, mint az idő, a sebesség és az anyag sem elengedhetetlenek a világegyetem összefüggő képének kialakításához” (1956, 216. o.), hanem ezek is csupán saját kultúránkra jellemző nyelvi konvenciók. Nem valószínű, hogy a nyelv egy

megismerési világegyetem bőrtönébe zár bennünket, amelynek falai áthatolhatatlanok, s ahonnan a világot csak egyetlen, megváltoztathatatlan módon láthatjuk.

Végére is a jelentéseket különösebb nehézség nélkül le tudjuk fordítani egyik nyelvről a másikra. Az amerikai politikusok és üzletemberek meg tudják tanulni a szovjet szókincset, és viszont, nem beszélve arról, hogy maga Whorf is megtehető sikereket ért el annak megértésében, hogy a hopik hogyan látják a dolgokat. A nyelv tehát nem állít leküzdhetetlen kognitív akadályokat elénk, bár valószínű, hogy nyelvünk fogalmi és strukturái figyelmünket bizonyos dolgokra összpontosítják, míg másokat elhomályosítanak, és ezáltal befolyásolják, hogyan kategorizáljuk a dolgo-

7.3 GYAKORLAT

Megnevezés és emlékezet

Könnyebben emlékezünk az olyan dolgokra, melyeknek nevéük van, mint a hasonló, de név nélküli tárgyakra? Egyszerű kísérlet segítségével könnyen ellenőrizhető ez a feltevés. Vásároljon két színmintát (melyek sok színt tartalmaznak) bármely festékküzletben! A színek közül egyeseknek lesz nevéük (pl. kék vagy piros), mások összetett, kevert színek lesznek, melyeknek nincs általánosan ismert neveük: Vágja fel a színmintát kis színcockokra, és vágja le a színek nevét! Válasszon ki tíz színt, amelynek jól ismert neve van, és tíz olyat, amelynek nincs általánosan használt neve!

Keveje össze a kiválasztott színcockákat, és önkéntes kísérleti személyeknek rövid időre mutassa meg őket! Néhány perc múlva adja oda nekik a második, érintetlen színmintát (ahol persze a színek nevét szintén levágta, vagy kifejtette!) Kérje meg őket, hogy válasszák ki azokat a színeket, amelyeket az előbb láttak! Befolyásolta-e a színek neve, hogy mennyire emlékeztek rájuk? Sapir-Whorf hipotézise értelmében a kísérleti személyeknek jobban kellett felismerniük azt a tíz színt, aminek általánosan elfogadott neve van, mint azt a tíz színt, amelyeknek nincs jól ismert neve.

kat, és hogyan emlékezünk vissza rájuk. Az emberi lények a nyelv aktív, kreatív, nem pedig pusztán passzív használói, és azok a kísérletek, amelyek a nyelv segítségével a gondolkozást próbálják meg manipulálni, néha a szándékolthoz képest pontosan az ellenkező hatást érik el.

A nyelvi relativitás elmélete nemcsak a tényleges nyelvhasználatot érinti, hanem mondanivalója van a kognitív információfeldolgozás számára is. Sapir és Whorf elmélete szerint azokra a tárgyakra és fogalmakra, melyeknek explicit nyelvi kategóriájuk (nevéük) van, könnyebben emlékezünk vissza, könnyebben ismerjük fel, kódoljuk és dolgozzuk fel őket, mint az olyan tárgyakat vagy fogalmakat, amelyeknek nincs világos szemantikai címkéjük. Ezt az elgondolást sok kísérlet is alátámasztja. Brown és Lenneberg (1954) például kimutatták, hogy azokra a színekre, amelyeknek egyértelmű szemantikai címkéjük vagy nevéük van, sokkal jobban emlékezünk vissza, mint az olyan színekre, amelyekhez nem kapcsolódik ilyen név (lásd a 7.3 gyakorlatot).

Minek nevezzük? Emberek megszólítása a társas interakcióban

Minden társas érintkezés első lépése, és a nyelv interakcióban való használatának egyik legfontosabb mozzanata, a partner megszólítása. A személyes névmásokat és a megszólítási formákat, amelyeket egy beszélgetésben alkalmazunk, erősen befolyásolják a kulturális konvenciók. Különböző kultúrákban különböző időpontokban nagyon is különböző nyelvi kiegészlet áll az emberek rendelkezésére, melyet napi interakciójukban használhatnak. Roger Brown kiterjedt vizsgálatokat végzett arról, hogy az idővel miként változtak a személyes névmások és a megszólítási formák a különböző kultúrákban (Brown, 1965; Brown és Gillman, 1960). A megszólítási formák a többi nyelvi formához hasonlóan explicit szabályokat követnek, melyeket egy adott társadalom egyetemesen elismer. Sok európai nyelvben két lehetőség van egy személy megszólítására: egy informális, családias alak, és egy formális, udvarias alak; „du” vagy „Sie” a németben, „tu” vagy „vous” a franciában, „tu” vagy „lei” az olaszban, „te” vagy „Ön” a magyarban. Sok ázsiai nyelvben, például a japánban, a megszólítási formák még finomabban differenciálódtak, mintegy tükrözve, hogy ezekben a kultúrákban a státuskülönbségek kidolgozottabbak és nagyobb jelentőségűek van (Wetzel, 1985).

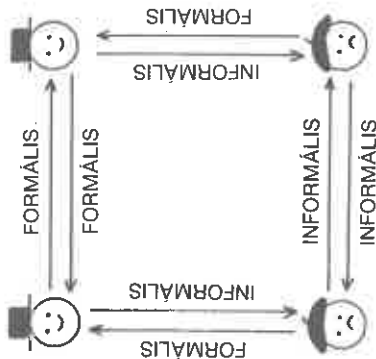
Roger Brown feltételezte, hogy a megszólítási formák használata egyetemesen két egyszerű formát követ: a státus (hatalom) normáját és a szolidaritás normáját. A státus norma azt írja elő, hogy az also osztály tagjainak megszólításában az informális, családias megszólítási formát kell alkalmazni, tekintet nélkül arra, hogy a beszélő ugyanabból az osztályból vagy felsőbb osztályból származik. A státus norma szerint az udvarias, formális megszólítást kell használni mind a felső, mind az also osztályhoz tartozó személyeknek, valahányszor felső osztályhoz tartozó embereket szólítanak meg. A státus normának ez a tiszta formája a francia forradalom előtt Európa számos feudális társadalmában volt érvényben, amikor még a felső osztály olyan tagjai is, akik egymással intim kapcsolatban álltak (pl. férj és feleség), formális megszólítást használtak egymással szemben. Az also osztály tagjai viszont informálisan szólították meg egymást, még akkor is, ha idegenek voltak egymásnak.

Az alternatív szolidaritási norma a megszólítás szabályozásában a partnerek státusa helyett viszonyuk intimitását veszi figyelembe. Ez a norma az udvarias megszólítási forma alkalmazását írja elő minden olyan személlyel szemben, akivel a beszélő nincs intim viszonyban, míg az informális, családias forma alkalmazását kívánja minden olyan esetben, amikor a beszélő partnerével intim viszonyban van, mindkét esetben függetlenül a partnerek osztályhelyzetétől. Az a körülmény, hogy a francia forradalmakat követően a szolidaritás normája ráarakódott a státus normára, konfliktu-

szos elvárásokat eredményezett a megfelelő megszólítási formákat illetően. Amint a 7.1 ábrán látható, a két norma a felső osztálybeli intim és az alsó osztálybeli nem intim kapcsolatoknál ellentétben áll egymással.

Ez a konfliktus Európában végül is úgy oldódott meg, hogy fokozatosan elhalványodott a státusz norma, és csaknem egyetemleges elfogadottságra tett szert a szolidaritási norma. Ez a példa jól szemlélteti, hogyan határoz-

MAGAS STÁTUS



ALACSONY STÁTUS

7.1 ÁBRA

A megszólítási formák státusnormája. A hagyományos státusnormák szerint minden alacsony státusú embert informálisan, és minden magas státusút formálisan szólítanak meg, tekintet nélkül a partnerek közötti kapcsolat intimitására (Brown, 1965 nyomán).

zák meg a társadalmi és kulturális választások a nyelvhasználat megfelelő mintáit. A státusz norma a feudális korszakban tipikus mereven hierarchizált társadalmakra volt jellemző, míg a szolidaritási normája inkább összhangban van a liberális kultúra értékeivel és elvárásaival, amely kultúra a francia forradalommal vette kezdetét.

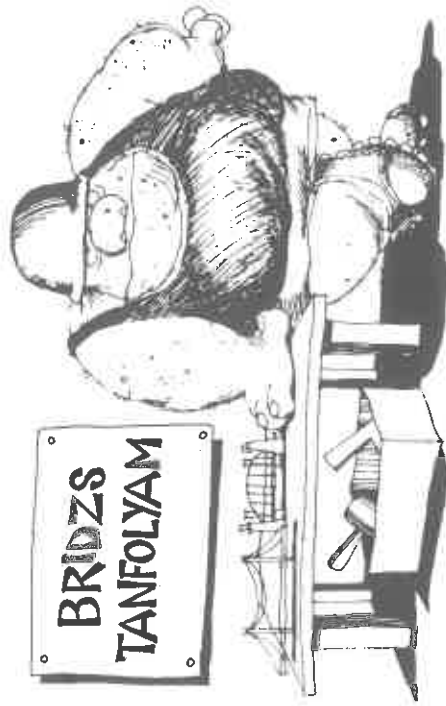
Azoknak, akik nem szoktak hozzá ezekhez a megszólítási formákhoz, például az angol beszélőknek (a modern angolban nincs hasonló megkülönböztetés) még manapság is meglehetősen nehézséget okozhat németül vagy franciául társalogni eldönteni, hogy melyik megszólítási formát alkalmaz- zák. Azon a német egyetemen, ahol korábban tanítottam, a legtöbb tanár formálisan szólítja meg egymást, még akkor is, ha sok-sok éve dolgoznak együtt, míg a diákok, akkor is, ha idegenek, informálisan szólítják meg egymást. Ezek a megszólítások a státusnorma maradványait tükrözik. Németországban a formális magázódásról az informális tegeződésre való átmenetet szigorú rituálék szabályozzák. A családias forma kezdeményezé-

se az idősebb vagy magasabb státusú partner előjoga, és az áttérést általában megelőli egy ital elfogyasztása vagy valamilyen más kisebb ünneplés. Egy személy politikai ideológiája szintén befolyásolhatja, hogyan használja az illető a különböző megszólítási formákat. Brown és Gillman (1960) például azt találták, hogy a radikális és a konzervatív emberek különböző- tek abban is, hogy milyen megszólítási formákat alkalmaztak. Franciaor- szágbán a radikális diákok gyakrabban használták a „tu” informális alakot, mint azt a konzervatív emberek tették.

Társadalmi csoportok nyelve

Fentebb láttuk, hogy a nyelvet mint kommunikációs rendszert a környező kultúra alakítja és befolyásolja. Interakcióikban az emberek kikerülhetet- lenül sajátos nyelvi kódokat fejlesztenek ki. Ennek egyik oka, hogy egyre jobban ismerik egymást, s mind kevésbé van szükség arra, hogy szóbeli kommunikációjukban minden részletet kimondjanak.

Más szavakkal, nyelvük mindinkább indexikussá válik: a kommuniká- cióra szánt üzenetek egy részét nem mondják ki ténylegesen, hanem csak jelzik vagy implikálják (lásd még a 7.1 gyakorlatot). A következő kérdés például „Össz egy mártásra?” önmagában nem értelmes. A helyes értelme- zéshez sok, a kérdésben csak implikált dolgot kell tudni, például (a) a mártás olyan szleng kifejezés, amit ebben a csoportban az úszásra használ- nak, (b) a kérdés egy közeli úszodára vonatkozik, amelyet mindkét partner ismer, (c) mindketten tudnak úszni, (d) a múltban úszás céljából már mentek együtt ebbe az úszodába.



A kommunikációk gazdaságossága tehát úgy valósul meg, hogy a nyelv mindig a partnerek közös tudására épít. Minél közelebbi kapcsolatban áll egymással a leadó és a vevő, annál specifikusabbá válik nyelvhasználatuk. A szeretők, a jobbarátok és a családok olyan nyelvi kódokat fejleszthetnek ki, amelyek a kívülállók számára csaknem érthetetlenek. Kevésbé intim csoportok, például ugyanarra az egyetemre járó emberek, egy tantestület tagjai vagy egy munkacsoport tagjai, szintén kialakíthatják saját különleges „szlengjüket”.

Egy csoport közös társas környezete tehát szükségszerűen valamilyen „csoportszleng” kialakulásához vezet. Az ok azonban nemcsak a közös ismeretek kihasználása és a kommunikáció gazdaságosabbá tétele. Akik ismerik a helyi nyelvet, értelemszerűen „belül” vannak, a csoport tagjai, míg a kívülállók számára nehezebbnek bizonyulhat, hogy megértsék a nyelvet, és ez a csoportba való bejutásukat is nehezíti.

A nyelvhasználat tehát olyan eszköz is lehet, amely egy csoport elkülönült szociális identitásának meghatározását és megerősítését is szolgálhatja. Viszonylag kevés empirikus vizsgálat elemezte a csoportidentitás és a nyelv közötti kapcsolatot. Az egyik ilyen vizsgálatban Friendly és Glucksberg (1970) feltételezték, hogy a helyi zsargon megtanulása egyike azoknak a vízválasztóknak, amelyek mentén egy személy az általuk vizsgált princeptoni diákcsoport megfelelően szocializált tagjává válhat. A szerzők az adott szubkultúrában érvenyes zsargon kifejezéseiből egy listát állítottak össze, majd többdimenziós skálázási eljárással azt elemezték, hogyan értik a diákok ezeknek a kifejezéseknek a szemantikai jelentését. Azt találták, hogy az új diákok egyszerűbben értették meg ezeket a szavakat, mint a felsősök, akiknek bonyolult és kidolgozott ismereteik voltak a szavakkal kifejezett jelentések árnyalatairól. A 7.1 táblázat jelentésével együtt bemutat néhány szót, amelyek tagjai voltak ennek a szubkulturális szótárnak. Egy némileg hasonló vizsgálatban ausztrál egyetemi hallgatók egymás leírására használt kategóriáit vizsgáltuk (Forgas, 1983). Tanulságos összehasonlítani a mi listánkat, amelyet a 3. fejezetben mutatunk be (lásd a 3.1 táblázatot) Friendly és Glucksberg (1970) listájával. Jóllehet az ausztrál egyetemi hallgatók olyan specifikus kifejezéseket is használtak, mint „szőrösök”, „lusta bunkók” és „ázsiai diákok”, amelyeket a princeptoni csoportban nem alkalmaztak, a két szótár meglepően hasonló egymásra. Úgy tűnik, hogy néhány erősen helyhez kötött kifejezéstől eltekintve a diákszubkultúrában meglehetősen hasonló nyelvi kifejezések jönnek létre a különböző kultúrákban.

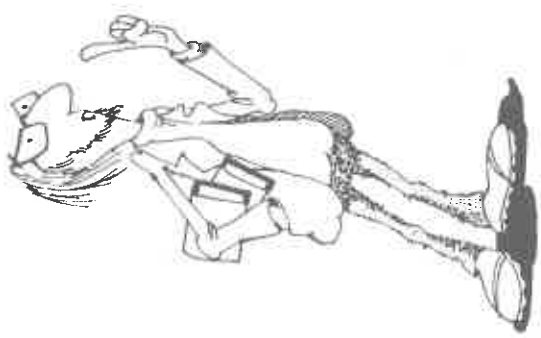
A csoportok nem mindig azért alkalmaznak különleges nyelvi kódokat, hogy a kommunikációt megkönnyítsék. Az imént láttuk, hogy a saját nyelv használatának fontos másodlagos következményei vannak a csoport saját szociális identitásának megteremtésében és megerősítésében. Az

7.1 TÁBLÁZAT

Egyes princeptoni zsargon kifejezések szótára

szó	jelentés
könyvmolybika sztár	introvertált diák, aki mindig tanul; általában előnytelen külisejű jó külisejű diák, akinek sikerei vannak a nőknél; hűvös és tárgyilagoss 1. a figyelem központja
hólyag húsgombóc	2. kiváló atléta esetlen, társas szempontból kevésbé kívánatos diák ugyanaz, mint a hólyag, csak testileg és intellektuálisan még kevésbé vonzó
lógós	keveséssel tanuló diák, aki haszontalan dolgokkal (pl. tévénéssel) tölti az idejét
stréber primadonna	időszakos könyvmoly, aki képes időnként szorgalmasan tanulni
Cottage-típus	1. vonzó diák, aki mindig jó első benyomást kelt 2. diák, aki mindig kellett magát a Cottage Klubhoz, egy tekintélyes és tagjait megválogató étkezési klubhoz tartozó személy sztereotípiája; általában Konzervatívnak és felületesség tekintik
Ivy-típus	az Ivy Klubhoz, egy tekintélyes és tagjait megválogató étkezési klubhoz tartozó személy sztereotípiája; általában arisztokratikusnak és sznobnak tekintik
Cannon-típus	a Cannon Klubhoz, egy tagjait megválogató és jól ismert (de nem tekintélyes) étkezési klubhoz tartozó személy sztereotípiája; általában íragatatlannak, műveletlennek tartják
Colonial-típus	a Colonial Klubhoz, egy tagjait megválogató és tekintélyes étkezési klubhoz tartozó személy sztereotípiája; általában nyápic fókónak tartják, aki szívesen játsza az értelmiségit
Kulcs és Peccsét-típus	a Kulcs és Peccsét Klubhoz, egy tagjait megválogató, de társadalmilag kevésbé rangos étkezési klubhoz tartozó személy sztereotípiája, általában hólyagnak tartják.
Willcox-típus	a Woodrow Wilson Társasághoz, egy mindenki számára nyitott, presztizs nélküli étkezési társasághoz tartozó személy sztereotípiája; általában szakállas, hosszú hajú, sovány, radikális és betűragó
Nagy dumás	olyan diák, akinek kevés érdemleges gondolata van, de a vizsgákon képes „kibeszélni” magát; lusta tanuló
Kiskapuzó	a „kiskapu” olyan kurzus, amit nagyon könnyű elvégezni; a „kiskapuzó” tehát olyan diák, aki ilyen kurzusokat választ
Szósztávjár	olyan diák, aki gyakran beszél, de ritkán mond valamit is; üres fecsegő

olyan csoportok, amelyek különbözően bizonytalanok saját státusukat illetően, vagy saját státusuk problémája különösen foglalkoztatja őket, gyakran vesznek fel zsargonszavakat, egyszerűen saját státusuk szimbólumaként, nem pedig azért, hogy a kommunikációt elősegítsék. Egyes szakmai csoportok és tudományos körök különösen hajlanak az ilyen gyakorlatra. A jogászok által a jogi dokumentumokban használt archaikus angol kifeje-



Ez a diák könyvmoly, bíka, hólyag vagy kisikapuzó?
 Egyik sem. Legvalószínűbb, hogy a Friendly és Glücksberg által gyűjtött prínceloni zsargonlexikon (7.1 tábl.) szerint stréber.
 A csoporton belüli zsargon használata megkönnyíti a kommunikációt és elősegíti a csoport sajátos azonosságátudatának kialakulását.

7.2 TÁBLÁZAT

Útmutató a (csaknem) értelmetlen zsargonhoz

A nyelv „kreatív” használata gyakran szükségtelen és zavaros zsargonhoz vezet, amely sokkal inkább szolgálja egy társadalmi csoport identitásának megszilárdítását, mint a jó kommunikációt. Az alábbi oszlopokban néhány ilyen kifejezést talál, amit a társadalomtudósok használnak. Az 1. oszlop bármely szavát kombinálhatja a 2. és 3. oszlop bármely szavával, hogy határos, de valószínűleg csaknem értelmetlen kifejezéseket kapjon!

1.	2.	3.
folyamatos komplementer bizonyító disszonáns jövőbeli racionális sikeres intuitív manipulatív klasszikus jelenlégi komplex	személyes kulturális társadalmi individuális természetes tudományos kognitív pszichológiai fogalmi destruktív funkcionális mentális	konstruktum komplexus reakció inger értékelés reprezentáció döntés értékelés előrelépés struktúra percepció helyzet

Sokkal könnyebb egy ilyen listát összeállítani, mint gondolni. Bárki megpróbálhatja!

zések már nem a pontos jogi megfogalmazást szolgálják, hanem csak azért használatosak, hogy jelezzék a jogászok különleges tudását és státusát, vagyis azt, hogy csak a jogászoknak van képesítésé, hogy ezeket a kifejezéseket értelmezzék. Ha ezeket a dokumentumokat egyszerű angol nyelven írják (amint azt sok tudós szakértő javasolja), bárki megértené és követ-hetné őket, és a képesített jogászok iránti szükséglet, hogy ezt a „drága” munkát elvégezzék, sokkal kevésbé volna nyilvánvaló.

Hasonlóképpen, az orvosok régóta előnyben részesítik a homályos latin kifejezések használatát olyan mindennapi betegségek leírására, amelyek tökéletesen megfelelő angol névvel is rendelkeznek. A zsargon ismerete ismét csak a specializált tudást és ennek a szakmai csoportnak az értékét szimbolizálja. Sajnos a pszichológusok is sokszor vétkeznek a szükségleten zsargon használatában (Harre, 1985). A 7.2 táblázat mutatja, hogy a pszichológia (és csaknem mindegyik társadalomtudomány) bonyolult tárgya kitűnő lehetőséget nyújt a tudósnak, hogy csaknem jelentés nélküli zsargont használjanak.

A nyelv és a társas helyzetek

Láttuk, hogy a társas interakcióban rendelkezésünkre álló nyelvet sok tekintetben meghatározza az a szélesebb kultúra, amelyben élünk, és csoportunknak vagy interakciós egységünknek a normái, szabályai és közös története. A szociolingvisztikai kutatás továbbá kimutatótt egy sor más fontos hatást, amelyek nyelvhasználatunkat befolyásolják. A nyelv mint kommunikációs rendszer olyan gazdag, hogy hasonló üzenetek kifejezésére számos alternatív szóbeli forma között választhatunk. Sajátos szociális helyzetünk követelményeinek komoly befolyása van arra, hogy mit mondunk és hogyan mondjuk. Az alábbiakban az ilyen helyzeti hatásokat tekintjük röviden át.

Ha egy adott közösségben egynél több nyelvet vagy dialektust beszélnek (ezt poliglóssiának nevezik), az egyik kód választása a másikkal szemben érdekes betekintést nyújt a verbális interakciót vezérlő szociális szabályokba.

Fishman (1971) kimutatta, hogy a spanyolul és angolul beszélő két nyelvű amerikaiak a két nyelvet merőben különböző helyzetekben használják. Angolul beszélnek a munkahelyükön és az oktatási intézményekben, míg spanyolul otthon, a szomszédságban és a vallásgyakorlás során. Gyakran egy és ugyanazon a mondaton belül jelenik meg kódváltás. Rayfield (1970) például olyan beszélgetéseket ír le, amelyekben a Santa Monica-i zsidó közösség tagjai egyébként angol mondatokban a családi dolgokról beszélve jiddis szavakat használnak. Hasonlóképpen, a Gumperz és Hymes (1972) által vizsgált norvég közösségben a városlakók helyi dialektust használtak, amikor a községhezán a tisztviselőket üdvözölték, és a családjuk iránt

érdeklődtek. A dialektusról a szabványkódra váltottak át, mihelyt az üzleti ügyekről hivatalosan kezdtek beszélni. Az ilyen vizsgálatok megmutatják, hogy a társas interakcióban az emberek pontosan tisztában vannak a kommunikációs helyzet követelményeivel, és nyelvi választásaikat ennek megfelelően teszik.

Egy adott helyzet nemcsak azt befolyásolja, hogy mit mondunk, hanem azt is, hogyan kell a mondottakat értelmezni. Gallois és Callan (1985) azt találta, hogy az emberek még a beszélő kiejtésére is eltérően reagálnak a különböző helyzetekben. Ausztráliában az emberek sokkal elfogadhatóbbnak találtak egy görög vagy egy óslakos kiejtést kötetlen, emberközpontú helyzetekben, mint formális, teljesítményorientált situációkban. A helyzet hatása a nyelvre már nagyon korai életkorban jelentkezik: a gyerekek enyhén különböző nyelvi mintákat használnak aszerint, hogy kooperatív vagy versengő játékban vesznek részt (Garton, 1983), és 5-7 éves gyerekek már megtehetős szakszerűséggel képesek hozzáigazítani kommunikációs stratégiáikat azokhoz a specifikus szabályokhoz, melyeket előírnak nekik (Patt, 1983).

Egy másik érdekes kérdés, hogy a számos lehetséges jelentésváltozat közül hogyan választjuk ki azt, amelyik legjobban illik a helyzethez. Partnerrel például többféleképpen is közölhetem, hogy csukja be az ajtót: „Huzat van”; „Nem akarod becsukni az ajtót?”; „Fázom”; „Be tudnád csukni az ajtót?”; „Csukd be az ajtót!”; „Ki hagyta nyitva az ajtót?”; „Nálatok cipzár van otthon?” stb. Miért választunk ki egy adott alternatívát az összes többi lehetőséggel szemben, amikor kérésünket kommunikáljuk? A szociolingvisztikai kutatás rávilágított, hogy az emberek pontosan és aprólékosan ismerik a különböző helyzetek követelményeit, saját maguk és partnereik státusát, a kapcsolat jellegét és azt, hogy mennyire elfogadható egy üzenet az adott körülmények között (Forgas, 1985). A fentebb felsorolt kérési változatok közül bármelyik „konvencionális” kérési forma lehet bizonyos helyzetekben (Gibbs, 1985). Valamennyi társalgásban minden egyes megnyilatkozást nagyszámú, hasonló jelentéssel bíró alternatív nyelvi forma közül választunk ki aszerint, hogy melyik lehetőség illeszkedik legjobban a szociális kívánalmakhoz.

Jelentés nélküli megnyilatkozások

A társas interakció egyik legfontosabb jellemzője, hogy a partnereknek bizonyos szabályokkal összhangban kell cselekedniük. A beszélgetés során olyan dolgokat kell mondanunk, amelyek relevánsak, megfelelő sorrendben kell ezeket mondani, udvariasnak és figyelmeseknek kell lenni, kerülnünk kell a szüneteket stb. Grice (1975) szerint az ilyen úgynevezett „társalgási posztulátumok” a szóbeli interakciók lényegét hordozzák. Néha mégis úgy érezzük, jobb nem szólunk semmit. Ha legjobban barátunk

7.4 GYAKORLAT

Kommunikációs konfliktus helyzetben

Képzeld el, hogy éppen most kapott egy furcsa, haszontalan ajándékot, és nem tudja, vajon az ajándékot komoly szándékkal vagy tréfából adták-e. Találkozik az ajándékozóval, aki megkérdezi: „Nos, hogy tetszett az ajándékom?” Mit válaszolna? Válasszon egyet az alábbi alternatívák közül:

1. Köszönöm szépen a kedves ajándékot, valóban nagyon örülök neki. Nagyon kedves volt Öntől, hogy pontosan ezt választotta.
2. Köszönöm, de igazából nem nagyon kedvelem az ilyen dolgokat, hogyan jutott eszébe, hogy nekem ilyesmit vegyen?
3. Köszönöm, megkaptam az ajándékát. Nemde mindenki olyan ajándékot ad, amit kapni szeretne? Remélem, lesz még módom a kedvességét viszonzani.

Ha Ön a harmadik lehetőséget választotta, választása összhangban van az emberek többségének valószínű választásával. Nyilván észrevette, hogy ez az üzenet szinte semmit nem mond az ajándékról, arról, hogy tetszett vagy sem, és ugyanilyen keveset árul el Önről, illetve a személyről, aki az ajándékot adta. A fentebb leírt helyzet konfliktus helyzet: ha lelkesen örvendezik egy ajándéknak, amit tréfának szántak, neveltségessé válhat, ha viszont olyan ajándék miatt elégedetlenkedik, melyet jószándékkal adtak, megsértheti az ajándékozó személy érzéseit. A legjobb kiút valami olyasmit mondani, amely sokféleképpen értelmezhető – vagyis, lényegében nem mondani semmit! A következők részben többet is mondunk majd az ilyen üzenetekről.

pocsek dolgozatot olvas fel egy szemináriumon és utána megkérdezi „Hogy tetszett?”, mit mondjunk neki? Lehetünk becsületesek (ekkor megsértjük érzéseit), tekintettel lehetünk érzéseire (ekkor hazudunk), vagy mondhatunk valami olyasmit „A tőled telhető legjobbat nyújtottad”, vagy „Mások ennél rosszabbul csináltak volna”. Az ilyen kijelentések kielégítik azt a követelményt, hogy mondjunk valami relevánsat, anélkül azonban, hogy valamilyen véleményt ténylegesen kifejeznénk (lásd a 7.4 gyakorlatot).

Azokat a megnyilatkozásokat, amelyek nagyon közvetettek és kevésbé informatívak, Ravelas (1985) nyoman „diszkvalifikált” üzeneteknek nevezzük. Baveas az ilyen üzeneteket részletesebben vizsgálta, és azt találta, hogy az emberek akkor tesznek ilyen megnyilatkozásokat, ha elkerülési-elkerülési konfliktussal állnak szemben: azaz két „nem szeretem” kommunikációs lehetőség között kell választaniuk. Mint a korábbi példában és a 7.4 gyakorlatban láttuk, vagy megsértik valakinek az érzéseit, vagy hazudnak. Az ilyen diszkvalifikált üzenetek a mindennapi életben meglehetősen gyakoriak. Ha el akarjuk adni az autónkat, amiről tudjuk, elég tragacs már, vagy meg akarjuk vigasztalni egy barátunkat, aki megérdemelten bukott meg egy vizsgán, valószínűleg mindannyian használjuk az ilyen diszkvalifikált üzeneteket.

7.3 TÁBLÁZAT

Milyen jó is az a hús? A konfliktus hatása a szóbeli üzenetekre*

	Üzenetek	Skála- értékek
Nincs konfliktus (azaz a hús jó)	Igen, ez jó minőségű hús	-3,28
	Egészen biztos, ez első osztályú.	-2,34
	Igen, ez nagyon jó minőség.	-1,74
	Nem árulunk rossz húst, hiszen úgylis visszahozná.	-1,48
	Ó igen, ez mind teljesen friss, csak azért szállítottuk le az árárt, hogy a készletet csökkentstük.	-0,85
Nincs konfliktus (a hús kevésbé minőségű)	Biztosíthatom magát, hogy ez jó. Nem volt semmi problémám ezzel a hússal korábban. Ha főnkremenne, mint a csirke, ki lehet cserélni.	-0,54
	Azt hiszem egész jó.	0,85
Konfliktus (a hús kevésbé minőségű)	Az árárt megéri. Azért olcsó, mert egy ideje már az üzletben van, de ez nem jelenti, hogy rossz.	0,13
	Igen, persze ez jó hús persze, szeretném, ha tudná, hogy hm, hm ez egy napos már vagy még több, és lehet, hogy a színe nem olyan, mint a frissen vágott húské... szóval ez nem éppen szuper hús, de nincs semmi különösebb baj vele, de hát persze nem a friss beetsteak van leszállítva, de hát semmi baj ezzel a hússal, csak biztos a színe egy kicsit elment.	0,91
	Persze, elég jó.	2,6
	Ja, hogy mért olcsóbb, mert egy kicsit öreg már.	3,52
	Csak a szokásos.	3,94

* A pozitív skálaértékek a nem kommunikativ kétértelműnek minősített üzeneteket; a negatív skálaértékek az egyértelmű üzeneteket jelölik.

Bavelas, 1985 nyomán.

Bavelas (1985) egy sor érdekes kísérletet végzett el azoknak a feltételeknek a vizsgálatára, amelyek között az emberek „diszkvalifikálnak”, vagyis megkerülik a minősítést. Az egyik vizsgálatban a résztvevőknek egy boltos szerepét kellett játszaniuk, aki jó minőségű, illetve kétséges minőségű húst akar eladni. A kísérleti személyeknek telefonon keresztül kellett válaszolniuk a húsra vonatkozó kérdésekre, válaszaitak följegyezték és később elemezték. Néhány tipikus válasz a 7.3 táblázaton látható. A számok azt jelzik, milyen mértékben voltak az egyes kommunikációk kétértelműek (diszkvalifikáltak). A pozitív számok a kétértelműek, a negatív számok a direktnek és informatívnak ítélt üzeneteket jelölik.

Szóbeli kommunikációk – következtetések

A terjedelmi korlátok miatt aligha tehetünk többet, mint hogy érzékeltetni próbáltuk az emberi nyelvnek mint a személyközi kommunikáció eszközének bonyolultságát. Az elméletalkotók, mint láttuk, vagy a nyelv kizárólagosan emberi, egyetemes jellemzőit hangsúlyozzák (L-enneberg, Hockett, Vigotskij), vagy a nyelvhasználat specifikus kulturális változatait (Brown, Whorf, Sapir stb.). A nyelv-kétségtelenül egyike azon kevés jellemzőknek, amelyek világosan elkülönítik az embereket más fajoktól.

A nyelv teszi lehetővé, hogy elvonatoztassunk a hétköznapi élményektől, és gondolkodjunk róluk, hogy bonyolult szimbolikus reprezentációkat építsünk fel, s ezáltal nagyobb kulturális rendszereket hozzunk létre. Különösen a szimbolikus interakcionista elmélet képviselői, például George Herbert Mead, Cooley és Blumer hangsúlyozták a nyelvnek mint a társadalmi és kulturális élet eszközeinek fontos szerepét.

A nyelv szerepe a hétköznapi társas interakciókban különös figyelmet érdemel. A legkülönbözőbb társadalmi csoportokban megfigyelhető az a törekvés, hogy többé-kevésbé specializált nyelvi kódot alakítsanak ki. A társadalmi és politikai változások is befolyásolják a nyelvhasználatot, mint ezt Brown elemzése a megszólítási formákról kimutatta. A sajátos helyi nyelvi kód ismerete előfeltétele a sikeres társas interakciónak. Végül számos finom társadalmi és helyzeti tényező játszik szerepet abban, hogy a beszélők verbális repertoárjából melyik üzenet kerül ténylegesen kiválasztásra. A nyelvnek azonban korlátai is vannak a szemtől szembe zajló interakciókban. A hallási csatorna, amelyen a nyelvi üzenetek (pl. egy társalgásban) közlekednek, csak nagyon korlátozott szállítási kapacitással rendelkezik. A szemtől szembe zajló interakciókban sokkal többet közlünk, mint amennyit szavakkal kimondunk, ennek nagy részét vizuálisan tesszük. A kommunikáció nem verbális csatornáival a következő fejezetben foglalkozunk.

8.

Nem verbális kommunikáció

8. Nem verbális kommunikáció

A szóbeli és nem verbális kommunikáció hasonlóságai és különbségei / 156

Darwin és az érzelm kifejezés vizsgálata / 160

A nem verbális kommunikációk funkciói / 162

A társas helyzet kezelése / 163

Az én bemutatása / 165

Érzelmi állapotok kommunikációja / 166

Az attitűdök kommunikációja / 167

Csatornavezérlés / 168

A nem verbális üzenetek osztályozása / 168

Tanulságok / 170

A szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak kis részét alkotják. A szavakat és mondatokat általában nem verbális jelzések gazdag árama kíséri, mely alátámasztja, módosítja vagy éppen teljesen felváltja a verbális üzenetet. Néhány igen bonyolult társas érintkezési forma teljes mértékben ilyen nem verbális üzenetekből áll. Ha a nyílt szóbeli kommunikáció valamilyen ok miatt nehéz vagy lehetetlen (nagy a háttérzaj, a partnerek között nagy a távolság, szerelmesekről van szó, akiket zavar mások jelenléte), a beszédet helyettesítheti a nem verbális jelzések bonyolult cseréje, a tekintet, a mosolyok, a gesztusok, a testtartás változásai stb. Az ellenkező nemű partnerek között sok érintkezés nem verbális jelzések kifinomult cseréjével kezdődik, amely jelzi az érdeklődést és a hozzáférhetőséget, mielőtt egyetlen szó is elhangzana.

Látni fogjuk, hogy a nem verbális üzenetek küldésének és vételének



A testnyelv használata heteroszexuális érdeklődés jelzésére.

Számos társas helyzetben az attitűdök és érzelmek kommunikációja szempontjából a nem verbális üzenetek fontosabbak, mint a szóbeli közlések. Néha nagyon is bonyolult üzenetváltásokra kerülhet sor kizárólag nem verbális jelzések segítségével. A fenti karikatúra a teati kommunikáció egy nagyon egyszerű formáját mutatja.

**Nem verbális fecsegés:
megfigyelők észleletei a fej vagy a test által kommunikált
vizuális nem verbális jelzések alapján
egy szorongó betegről, aki megpróbál
normális alkalmazkodást és örömet szimulálni**

Tünyomórész a fej jelzéseivel kommunikált tulajdonságok:	Fej	Test
érzékeny barátságos kooperatív ön-büntető	83*	36*
fülszitt	50	14
aggódó siető	50	14
veszült ingerlékeny túlfeszített	50	02
csüggedt változókönyv	44	82
szeszélyes panaszkodó	22	79
érzékeny	39	75
érzelmes	33	68
nyugtalan impulzív	0	61
türelmetlen merev	39	61
	33	61
	11	54
	28	54
	33	54
	06	50
	17	50
	0	50
	17	50
szorongó	89	100
emocióanalízis	89	82
zavaros	72	82
védkező	72	71
zavarodott	50	68
elégedetlen	56	57
csüggedt	56	50

* Azoknak az ítéltőknek a százaléka, akik az egyes jelzések alapján felismerték az adott érzelmeket.

Ekman és Friesen, 1969. 101. o. nyomán

moziásainak tudatos kontrollja gyengébb, következeteséppen ezek kevésbé leplezik a hazugot, mint a figyelmünk fókuszában álló arckifejezés vagy a tekintet. E hatásról több vizsgálatot is végeztek, s ezek során például olyan filmfelvételeket elemeztek, amelyeken pszichiátriai betegek leplezni próbálták szorongásukat és izgalmaikat azért, hogy „optimizmust tettek és azt a látszatot igyekeztek kelteni, hogy urai az érzéseiknek és jól érzik magukat” (Ekman és Friesen, 1969, 100. o.).

képessége lényeges a sikeres szociális interakció szempontjából. Argyle (1969) szerint ez a képesség a többi készségekhez hasonlóan, tanulás útján alakul ki. Egyes emberek egyszerűen jobban értenek hozzá, mint mások. A nem verbális kommunikációs készségek következetes hiánya gyakran eredményez komoly alkalmazkodási zavarokat, amelyek megfelelő tanítás és gyakorlás révén orvosolhatók (lásd a 16. fejezetet).

Könyvünknek ebben a részében a nem verbális kommunikáció legfontosabb jellemzőit vesszük szemügyre, és azt, hogy a nem verbális kommunikáció miben különbözik a nyelvtől. Tényként fogjuk a nem verbális üzenetek evolúciós gyökereit, végül összefoglaljuk a különböző típusú nem verbális üzenetekkel (pl. a tekintettel, az arckifejezéssel, a térközszabályozással, a testtartással) kapcsolatos kutatásokat. A legtöbb ilyen kutatás viszonylag új keletű. Jóllehet Darwin (1872) több mint 100 évvel ezelőtt írt egy könyvet az ember és az állat érzelmeinek kifejeződéséről, a szociálpszichológusok a legutóbbi időkig nem tértek vissza erre a témára. A nem verbális kommunikáció folyamata sokkal bonyolultabb, mint azt napjaink népszerű könyvei a „testnyelvről”, „néma üzenetekről” stb. ábrázolják. Alább látni fogjuk, hogy a szociálpszichológiai módszerek alkalmazása révén az ismeretek jelentősen megszorodtak ezen a területen.

A szóbeli és nem verbális kommunikáció hasonlóságai és különbözőségei

A nem verbális üzenetek nem egyszerűen a nyelv használatának alternatívái. A nem verbális kommunikációnak (NVK) mint kommunikációs rendszernek a nyelvtől jelentősen eltérő tulajdonságai vannak. A nem verbális üzenetek dekódolása és a rájuk adott reakció általában sokkal közvetlenebb és automatikusabb, mint a szóbeli üzenetekre adott válaszok. Amikor interakciós partnerünk ránk mosolyog, ránk bámul, ránk kacsint, általában késedelem nélkül értelmezzük ezeket a jelzéseket, és reagálunk rájuk; nincs szükségünk arra, hogy tudatosan elemezzük és dekódoljuk, mit jelentenek. Ezzel szemben a szóbeli üzenetek általában sokkal alaposabban dekódoláson és bekódoláson esnek át: sokkal több időbe telik, amíg egy szóbeli kijelentést megértünk, értelmezzük és válaszolunk rá.

Úgy tűnik tehát, hogy a nem verbális üzeneteket gyakran kevésbé tudatosan értelmezzük és követjük figyelemmel, mint a nyelvet. Ennek következtében a nem verbális jelzések gyakran „kiadják” a beszélőt, feltárva olyan attitűdjeit, érzéseit és érzelmeit, melyeket – meglehetősen hamar kinyilvánítani. Az ilyen nem verbális fecsegés tájékoztathat bennünket arról is, hogy egy személy mikor mond igazat és mikor hazudik. Elman és Friesen (1974)-akik ezt a jelenséget részletesebben is vizsgálták, azt találták, hogy a perifériás jelzések, például a test, a karok és a lábak

A betegekről készült filmeket megfigyelőknek mutatták be. A filmek egy részében csak a betegek feje, más részében csak a betegek teste, míg egy harmadik filmtípusnál a fejük és a testük egyszerre látszott. A megfigyelőket arra kérték, hogy egy tulajdonságlistan jelöljék meg azokat a szavakat, amelyek legjobban jellemzik a beteg állapotát. A 8.1 táblázatban összefoglalt eredmények világosan mutatják, hogy a testi üzenetek hatékonyabbak voltak a beteg valóságos állapotának (feszültség, izgalom stb.) feltárásában, mint a fej üzenetei. Az utóbbiakat a betegek jobban ellenőrizték, és megtevéstően érzékeny, barátságos és kooperatív attitűdöt kommunikáltak. Volt továbbá néhány tünettertkü üzenet, melyeket mind a test, mind a fej jelzései feltártak. A későbbi vizsgálatok alátámasztani látszanak ezeket az eredményeket, vagyis hogy a periférikus nem verbális jelzések tudatos ellenőrzése valóban gyengébb, mint a központi nem verbális jelzéseké, amelyek még mindig kevésbé jól kontrolláltak, mint a verbális üzenetek. A nem verbális kommunikáció más szempontból is különbözik a nyelvtől. A nem verbális üzenetek általában sokkal hatékonyabbak az attitűdökről és érzelmekről szóló üzenetek továbbításában, mint a nyelv. Első pillantásra ez meglepőnek tűnhet, hiszen a közhiedelem szerint a nem verbális jelzések csupán kísérnek és alátámasztják a nyelvet. Ahhoz, hogy a két kommunikációs rendszer egymáshoz viszonyított hatékonyságáról döntsünk az attitűdökre és érzelmekre vonatkozó információ szállításában, azt kell szemügyre vennünk, mi történik, ha a nem verbális kommunikáció ténylegesen ellentmond a szóbeli üzenetnek. A két ellentétes üzenet közül melyik fogja erősebben befolyásolni egy megfigyelő ítéleteit?

E kérdéssel kapcsolatban Argyle és munkatársai (Argyle, Salter, Nicholson, Williams és Burgess, 1970; Argyle, Alkema és Gilmour, 1971) végeztek vizsgálatokat. Mindkét kísérletben megfigyelőknek kellett benyomást kialakítaniuk emberekről, akik a szóbeli és a nem verbális modalitásban egymásnak ellentmondó, illetve egymással összhangban álló üzeneteket kommunikáltak. Az első kísérletben a kísérleti személyeknek egy olyan képmagnófélvételt mutattak, amelyen egy előadónó erősen felsőbbrendű attitűdöket kommunikált szóban („Kétfélem, hogy Önök meg fogják érteni ezt a kísérletet” stb.) az alárendelődés nem verbális jelzéseinek – például „belenyugvó, ideges mosoly, lecsüggesztett fej, ideges, tetszeni vágyó beszéd” – kísérletében (Argyle és munkatársai, 1970, 224. o.). A másik kísérleti feltételben megfordítva, a verbális csatornán kommunikált az előadó alárendelődést, és a nem verbális csatornán felsőbbrendű attitűdöket. Volt két további kísérleti feltétel is, amelyekben az előadó mind a verbális, mind a nem verbális csatornán egybehangzóan felsőbbrendű, illetve alárendelő attitűdöket kommunikált. Az eredmények azt mutatták, hogy a nem verbális üzenetek sokkal hatékonyabban voltak, mint a

szavak: „A nem verbális jelzések 4,3-szer akkora hatást gyakoroltak az értékelések eltolódására, mint a verbális jelzések, és 10,3-szer akkora varianciáért voltak felelősek.” (222. o.) Hasonló eredményeket kaptak a második vizsgálatban is, amelyben barátságos és barátságtalan attitűdök kommunikációja szerepelt (lásd a 8.1 gyakorlatot).

Ezeknek az érdekes eredményeknek egyik lehetséges magyarázata az lehet, hogy a kultúra korlátozza azon dolgoknak a körét, melyeket elfogadható módon szavakba lehet önteni. A legtöbb nyugati kultúra nem fogadja el a személyközi attitűdök és érzelmek nyílt kifejezését. Következésképpen az ilyen információkat nem verbálisan közöljük. Ha a szóbeli és nem verbális üzenetek ellentmondanak egymásnak, a nem verbális jelzéseket valószínűleg a kulturális tanulás következményeként fogjuk a valódi üzenet kifejezőinek tekinteni. Darwin szerint más okai is lehetnek annak, hogy az érzelmeket és attitűdöket kifejező nem verbális jelzések főként

8.1 GYAKORLAT

Mi a fontosabb:

Amit mondnunk vagy ahogy mondjuk?

Argyle és munkatársainak eredményeit Ön is megismételheti. Nem kell más tennie, mint egy tükör előtt kicsit gyakorolni az ellentmondásos szóbeli és nem verbális kommunikációt. E gyakorlat után már használhatja az ellentmondásos kommunikációt tényleges partnerekkel szemben, és megfigyelheti a hatást. Például mondhat valamit barátságosan, miközben nagyon barátságtalan üzeneteket küld, vagy mondhat valamit ami alázatosságot sugall, miközben a főlény nem verbális jelzéseit kommunikálja. Mit vesznek jobban tekintetbe a partnerek, azt, amit mond, vagy azt, ahogy mondja? Argyle-hoz hasonlóan észre fogja venni, hogy gyakran sokkal többet nyom a latban a kommunikáció mikéntje, mint az, amit szavakban közöl!

vannak a szavakhoz képest. Evolúciós szempontból a nem verbális jelző-rendszer sokkal idősebb a nyelvénél, és így inkább megfelel az érzelmekkel kapcsolatos alapvető üzenetek közlésének.

Összefoglalva tehát, a nyelvi és a nem verbális üzenetek abban különböznek egymástól, hogy a nem verbális jelzéseket általában gyorsabban küldjük és fogadjuk, kevesebb tudatos kontroll irányul rájuk, és kevésbé követjük őket figyelemmel, valamint hatóságosabban kommunikálnak attitűdöket és érzelmeket, mint a nyelv. Ezeknek a különbségeknek az egyik következménye, hogy amíg a nyelv elsősorban a külső világra vonatkozó, a megoldandó problémákkal kapcsolatos információk továbbítására alkalmas, a nem verbális üzenetek különösen fontos szerepet játszanak a társas életben, az értékek, attitűdök, vonzalmak és más személyes reakciók kommunikálásában.

A nem verbális üzenetek különösen fontos szerepet játszanak az érzelmi állapotok kommunikációjában.

Darwin

és az érzelmkifejezés vizsgálata

Darwin evolúciós elméletének háttérében sok utazás és igen sok állatfaj megfigyelése áll. Darwin az összehasonlító viselkedéstudományak is előfutára volt, és 1872-ben publikált könyve, *Az ember és az állat érzelmeinek kifejezése*, az első empirikus pszichológiai munka a témában. Darwinra mely benyomást tettek azok a hasonlóságok, amelyeket különböző kultúrához tartozó emberek nem verbális érzelmkifejezéseiben megfigyelt, továbbá az a feltűnő hasonlóság, amelyet az emberi érzelmkifejezések némelyike és egyes állatfajok, különösen az emberszabású majmok érzelmi jelzései között tapasztalt. Végül is egyszerűsített formában Darwin érvelése a következőképpen hangzik: mivel úgy tűnik, hogy az érzelmek kifejezése (mosoly, nevetés, sírás, rémület stb.) rendkívül hasonló valamennyi emberi társadalomban, ennek a kommunikációs rendszernek valamennyi emberben közös genetikai alapjai vannak. Továbbá, mivel az emberhez közel álló néhány állatfaj, például az emberszabású majmok egyes érzelmkifejezései kétségkívül nagyon hasonlítanak az emberi érzelmkifejezésekre, az érzelmek kommunikációja nemcsak genetikailag meghatározott, hanem valószínűleg ugyanazon evolúciós kényszerek alakították ki azokat, mint a testi jellemzőket.

Darwin lenyűgöző terjedelmű empirikus anyagot gyűjtött elméletének alátámasztására. Az érzelmi jelzésekről rendszeres kulturaközi megfigyeléseket végzett, az állati és emberi érzelmek kifejezéséről fényképeket gyűjtött és tanulmányozott, és különös figyelmet szentelt a csecsemők és elmebetegek érzelmi kommunikációjának, akikről felleltezte, hogy tiszta formában, a kulturális szabályok és elvárások torzító hatásától mentesen adnak genetikailag meghatározott jelzéseket. A 8.1 ábrán látható néhány bizonyíték, melyeket Darwin a kommunikáció evolúciós elméletének alátámasztására használt.

Darwin könyve az elmúlt években komoly érdeklődést keltett az érzelmek kommunikációjára. Ekman és munkatársai (Ekman, 1973; Ekman és Friesen, 1975; Ekman, Friesen és Ellsworth, 1972) nagy mennyiségű adatot gyűjtöttek Darwin elméletével összefüggésben. Ezek az adatok azt mutatják, hogy néhány arkifejezés az emberi fajnál valóban egyetlen jellegű. Új-guineai bennszülöttek, akik szinte semmilyen kapcsolatban nem álltak a nyugati civilizációval, képesek voltak helyesen értelmezni a fehér emberek arcképein tükröződő érzelmeiket, és viszont, arkifejezéseik, amelyekkel érzelmeket tükröztek, hasonlóan válaszoltak, hasonlítottak saját kultúrájuk arkifejezéseikhez. Az újabb eredmények alapján levonhatjuk azt a

160



8.1 ÁBRA

Az érzelme arkifejezései. Ezeket a fényképeket, melyek dr. Duchenne korai fényképein alapulnak, Darwin használta fel a reméllet (baloldalon), valamint az izonytat és az agónia (jobb oldalon) arkifejezései szemléltetésére (Darwin, 1872 nyomán).

következtetést, hogy legalábbis néhány érzelmi jelzés (pl. az arkifejezések) egyetemes jellegű.

Sokkal nehezebb bizonyítani Darwin második feltevését, hogy ezek a kifejezések primitívebb állati jelzésekből alakultak ki. Az állatok alarendelődést jelző „vicsorítása” felszínesen szemlélve hasonlít az emberi mosolyra, azonban egy mosoly jelentése annyira függ a bonyolult kulturális konvencióktól, hogy bármiféle evolúciós folyamatosság szükségképpen kétségesnek tűnik. Valószínűbb, hogy az ember és az emberszabású majmok arkifejezései bármiféle hasonlósága a két faj hasonló arccsont és arcizom struktúrájának a következménye. Ekman megvizsgálta azokat az izmokat is, amelyek az arkifejezésekben működnek. Azt találta, hogy az előállítható arkifejezések száma meglehetősen korlátozott. Nem meglepő tehát, hogy az emberek arkifejezései néha emlékeztetnek az emberszabású majmok arkifejezéseire. Ezek a hasonlóságok azonban nem jelentik azt, hogy egy kifejezés jelentése is közös volna.

Egy újabb vizsgálatban Ekman, Levenson és Friesen (1983) még egy lépéssel továbbmentek. Kísérleti személyeket arra kérték, hogy a megfelelő arcizmok mozgásával különböző arkifejezéseket hozzanak létre. Arra a következtetésre jutottak, hogy „ha izomról izomra létrejön egy érzelmi prototípus arkifejezése, akkor az autonóm idegrendszerben az adott érzelmenek megfelelő aktivitás keletkezik” (221. o.). Ezek az eredmények azt sugallják, hogy az érzelmei élményét és az arkifejezést közvetlen idegpályák kapcsolják össze. Ez a megállapítás mintha összhangban lenne

Darwin eredeti elgondolásaival. Jelenleg azonban a kapcsolat még távolról sem tekinthető meggyőzően bizonyítottnak.

Észre kell azt is venniünk, hogy az érzelmi jelzések túlnyomó többsége semmiképpen sem olyan egyetemes jellegű, mint az arckifejezések jelentése. A legtöbb nem verbális üzenet kultúrához kötött, és az adott kultúra még azokat a jelzéseket is módosítja és finomítja, amelyek nagyon sok kultúrában jelen vannak. Darwin vizsgálatai és Ekman újabb kutatásai sikeresen irányították a figyelmet a nyelv és a nem verbális kommunikáció közötti egyik alapvető különbségre. Szemben a nyelvel, nem verbális jelzőrendszereket a fejlődés számos szintjén találhatunk az állatvilágban. Sok faj társas szerveződése, és ennek következtében fennmaradási képessége alapul ilyen hatékony kommunikációs rendszereken. Mivel a nem verbális üzenetek a nyelvnél sokkal régebbi kommunikációs rendszereket képviselnek, jogosnak látszik evolúciós magyarázatot adni arra a különös hatékonyságra, amellyel egyes nem verbális jelzések képesek érzelmeiket és attitűdöket azonnal kiváltani és kommunikálni.]

A nem verbális kommunikációk funkciói

Mint korábban láttuk, a nyelvnek és a nem verbális üzeneteknek mint kommunikációs rendszereknek nagyon különböző jellegzetességeik vannak, és ezek bizonyos mértékig meghatározzák optimális szerepüket is a társas interakcióban. A legtöbb köznapi érintkezésben a verbális és a nem verbális üzeneteket együtt használjuk, azonban különböző célokkal. Ez a két kommunikációs modalitás általában összehangoltan, egymást támogatva működik, például gesztusaink, tekintetünk és hangszínünk hangszóllyozza és finomítja a szavakban kommunikált információt. Valójában azt mondhatjuk, hogy valaki nem beszél jól egy nyelvet, amíg nem tudja pontosan, hogyan kell beszédét megfelelően kiegészítenie kísérő, nem verbális gesztusokkal.

A nyelvészek között terjed az a felismerés, hogy a nyelvet nem lehet absztrakt kommunikációs rendszerként vizsgálni, hanem tekintetbe kell

8.2 GYAKORLAT

Kulturális különbségek a nem verbális kommunikációban

Könyven demonstrálhatja, hogy a különböző népek eltérő nem verbális jelzésekkel kísérik beszédüket. Nem kell mást tennie, mint képmagnóra felvenni a televízióban sugárzott külföldi filmekből néhány beszélgetést. Vegye le a hangot, és kérje meg barátait, hogy találják ki, milyen nyelven beszélnek a filmbeli emberek. Arra viszont vigyázni kell, hogy a kiválasztott jelenetekben a gesztusokon kívül más jelzések, például a ruházat vagy a környezet ne árulja el a beszélők nemzetiségét. Azokat a nyelveket, amelyekben a nem verbális csatornákat intenzíven használják (pl. az olasz vagy a francia), könnyebben fogják felismerni, mint azokat, amelyek csak kevés nem verbális kísérőjelzést használnak.

vennünk azt is, miként használják ténylegesen a nyelvet a hétköznapi életben (Forgas, 1985). Amikor egy nyelvet beszélünk, nemcsak használunk, hanem egész testünket. A franciák, az olaszok, az a görögök beszélgetéseikben teljesen különböző nem verbális jeleket használnak (lásd a 8.2 gyakorlatot).

Előfordul, hogy a verbális és a nem verbális csatornán egymásnak ellentmondó üzenetek jelennek meg, vagy hogy egymástól függetlenül működnek. Egyetlen homlokárcsólás is alkalmas lehet akár a legkifinomultabb beszéd tagadására, jelezvén, hogy bármit is mondhat a másik szavakkal, nem kell komolyan venni. Vegyünk egy másik példát. Egy férfi, miközben formális előadást tart a verbális síkon, nem verbálisan heteroszexuális érdeklődést fejezhet ki a hallgatóság egyik nőtagja iránt. A verbális és nem verbális modalitás közötti kapcsolat nem mindig ilyen szélsőséges: van közöttük bizonyos munkamegosztás is. A nem verbális üzeneteket általában olyan célokra használjuk, melyeket a nyelv segítségével nem valósíthatunk meg könnyen.

A nem verbális jelzéseknek öt főbb funkciója van: (1) a társas helyzet kezelése, (2) énmegjelenítés, (3) az érzelmi állapotok közlése, (4) az attitűdök kommunikációja és (5) csatorna-ellenőrzés (Argyle, 1969; 1972).

A társas helyzet kezelése

Jóllehet ennek általában nem vagyunk tudatában, még a legegyszerűbb társas interakció is gondos és bonyolult kezelést igényel a partnerek részéről. Folyamatosan jeleznünk kell partnerünknek pozitív vagy negatív reakcióinkat az általa közzétett kapcsolatos jeleznünk kell növekvő, csökkenő vagy változatlan érdeklődésünket az interakcióban, kíváncsiságunkat, hogy valamilyen módon megváltoztassuk vagy befejezzük az érintkezést, és sok egyéb üzenetet, amelyek lényegesen az érintkezés zökkenőmentes lezajlása szempontjából. Amikor két ember beszélgetésbe bocsátózik egymással, a beszélgetést nem verbális üzenetek irányítják, támogatják, és a nem verbális csatornára folyamatos figyelem irányul. Ezek a jelzések különösen fontosak. Csaknem lehetetlen olyasvalakivel beszélgetni, aki szavakban kifejezi ugyan érdeklődését, de nem verbálisan azt közli, hogy unatkozik és nincs benne érdeklődés. Nehezünkre esik beszélgetni olyan emberekkel, akik nem néznek ránk, nem bólintanak néha-néha arra, amit mondunk, túl messze állnak tőlünk, elfordulnak vagy olyan testtartást vesznek föl, melyből kiderül, hogy ügyet sem vetnek ránk.

Bármi legyen is egy beszélgetés témája – a szomszéd macskája, a politika vagy a futball – az érintkezést támogató és irányító nem verbális üzenetek folyamatos áradása nélkül az interakciót lehetetlen volna fenntartani.

Az ilyen nem verbális üzenetek nemcsak egy már létrejött interakció szabályozásában fontosak. Az érintkezések kezdeményezése és befejezése



Egy csoporthoz csatlakozás nem verbális készsége.

A nem verbális üzenetek egyik fontos funkciója a társas helyzetek irányítása. Nem verbális jelzésekkel élünk például, ha egy találkózást kezdeményezni akarunk vagy be akarunk fejezni, ha csatlakozni kívánunk egy csoporthoz vagy társunk kívánunk befűtő stb. A tekintet és a test odairányítása vagy a mosoly értéktöltést jelent, kifejezi, hogy szeretnénk a beszélgetéshöz bekapcsolódni, bár természetesen, mint a rajz is mutatja, élhetünk direkttebb eszközökkel is!

még nehezebb feladat, amelyet általában nem verbális jelzésekkel oldunk meg. Olyan helyzetekben, ahol lehetőség van új kapcsolatok kezdeményezésére (partik, gyűlések, szemináriumok stb., ahol itégenek is a viselkedési szabályok megszégése nélkül érintkezésbe léphetnek egymással), az interakciókat általában finom nem verbális jelzések sorozata vezeti be. Az első jelzés általában a szemkontaktus kezdeményezése, amit ha elfogadnak, további bonyolultabb jelzések követnek, például mosoly és fejbólintás, melyek a potenciális partner létezésének elismerését tükrözik. Ezt követi általában a partnernek egymás irányába tett mozgása, a fej és a test átirányítása a partner felé, végül betetőzőképpen megjelennek az első szavak.

Az ilyen nem verbális ritusok bonyolultabb példája, amikor egy partin valaki egy kisebb társaság beszélgetésébe kíván bekapcsolódni. Az illető mozgása a nyilvános távolságból a társas távolságba (lásd a térközzabályozási viselkedésről szóló bekezdést a következő fejezetben), és a leghozzáférhetőbb csoporttagokkal való szemkontaktus felvétele a „bekebelezési” rituáléhoz vezet.

A megkönyékezett csoporttag enyhén az illető felé fordul, egy picit oldalra húzódik, hogy helyet adjon az illetőnek a körben, végül más csoporttagok is elismerik az illető bekapcsolódását azáltal, hogy rövid szemkontaktust létesítenek vele és esetleg rámosolyognak.

Talán még fontosabb az a nem verbális jártasság, hogy ügyesen tudjuk befejezni találkozásainkat. Valamennyien ismerjük azokat a borzasztóan sutta helyzeteket, amelyek akkor lépnek fel, ha egyik partner sem képes ügyesen véget vetni egy interakciónak, amelyet már mindketten régóta be szeretnének fejezni. Az órára vetett pillantás nagyon durva eszköz! A helyénvaló nem verbális jelzessorozat durván a fordítotja a bekebelezési rituálénak. A szemkontaktus csökkentése, az oldalra pillantás, a távolság lassú növelése (állás esetén) vagy a felálláshoz tett előkészületek (ha ülünk) általában megteszik a magukét. Az „elnhzésnek és elmenésnek” a koktélpartikon jól kialakult rituáléja van.

Az én bemutatása

Valamennyi társas interakciónak lényeges jellemzője, hogy önbecsülésünk és énképünk valamilyen módon terítékre kerül. Az új partnerekben ki kell alakítanunk, a régi partnerekben pedig fenn kell tartanunk azt a képet, amelyet saját magunkról őrzünk. A feladat győtrően nehezebb és fenyegetőnek tűnhet, ha normális társas környezetünkől kiszakítva, sok idegen, gyakran egy nagyobb csoport előtt kell megjelenni anélkül, hogy olyan embereknek a támogatására számíthatnánk, akik már tudják, kik vagyunk! Ilyen helyzetbe kerülhetünk például nyári egyetemeken, bentlakásos értekezleteken, társasutazásokon, vagy ha új intézmény, vállalat vagy egyetem kötelékébe lépünk.

Ilyen helyzetekben a szóbeli közlések keveset segítenek az én bemutatásunk továbbításában. Ritkán mutatjuk be magunkat idegeneknek úgy, hogy közöljük „rendes, intelligens, jó külsejű, mérhetetlenül kedves ember vagyok, akit a legtöbb ember szeret, és elvárom, hogy Önök is ezt tegyék”. A nyugati kultúrák általában, és az angolszász kultúrák különösen tiltják az ilyen üzenetek nyílt szóbeli kimondását, mindazonáltal léteznük kell olyan jelzéseknek, amelyek valami hasonlót közölnek. Mindezt nem verbálisan végezzük el, mosolyokkal, jóindulatú fejbólintással vagy homlokráncolással sugalmazzuk, hogy barátságosak, kedvesek, intelligensek vagyunk, rendelkezünk kritikai képességekkel stb., mikor mit követel a helyzet. Az egyértelműbb személyes jellemzőket, például a státust, a szexuális nyitottságot vagy a gazdagságot közvetlenebbül is lehet jelezni. Az üzenetet ilyenkor a ruházat, a külső megjelenés vagy különböző jelvények (ékszerek, rangjelzések, kitiintetések stb.) hordozhatják.

A brit futballszurkolókról végzett vizsgálatokban Marsh, Rosser és Harré (1978) kimutatták például, hogy a szurkolók kétségkívül furcsa öltözéke (a bokáig érő nadrágok, a csipő köré tekert kockás nyakkendő stb.) valójában igen finom jelzés az illető szurkolónak a szubkultúrán belül elfoglalt státusáról és helyzetéről. A futballszurkolók, mint mindenki más, hierarchikus társadalomban élnek, és azt a pályát, amíg újoncból törzstag-

gá válnak, a lelátón elfoglalt helyük és ruhájuk változása jelzi. Ezeknek a futballszurkolóknak, miként valamennyiünknek, nagyon fontos, hogy kialakult státusukat és énképüket a többiek elfogadják és megerősítsék. Az ilyen megerősítést általában nem verbális eszközökkel kérjük és fogadjuk.



Megpróbál ez az ember közölni valamit?

A jelvények, bizonyos ruhák viselete, a frizúra vagy az arckifejezés mind szolgálhatja a nem verbális énmegjelenítés célját és az attitűdök, személyiségvonások stb. kommunikációját.

Érzelmi állapotok kommunikációja

Korábban már láttuk, hogy erőves nem verbális jelzések, például az arckifejezések, az érzelmi állapotokról szóló információk erősen specializált és kulturálisan egyetemes hordozói. Az érzelmekre vonatkozó verbális üzenetek nemcsak lassabbak, de gyakran homályosabbak is. Idevágó érdekes kérdés, hogy az érzelmek hatékony kommunikációjához először az átélt érzelem világos azonosítására és megnevezésére van szükség, amely hosszadalmas és néha eléggé megbízhatatlan folyamat, amint azt az érzelmek énattribúciójáról szóló korábbi alfejezetben láttuk (6. fejezet). Ilyen problémák nincsenek, ha arckifejezések segítségével küldünk érzelmi üzeneteket. Ekman és munkatársai (1983) nemrégén kimutatták, hogy az érzelmek és az arckifejezés közötti kapcsolat olyan erős, hogy az emberek a megfelelő érzelmet már egyszerűen azáltal is átéljük, ha arczimajkait egy érzelmi jelzés kibocsátásának megfelelő helyzetben mozgatják.

Láttuk továbbá, hogy a nyugati társadalmakban az érzelmek szóbeli közlését a kulturális normák erősen korlátozzák. Szigorú szabályok hatá-

rozák meg ki, kinek, milyen körülmények között, milyen érzelmekről beszélhet. A leggyakoribb, hogy a nem verbális üzeneteknek kell ezt a fontos-funkciót teljesíteniük. Az olyan érzelmeket, mint a szorongás, a boldogság, a félelem, az öröm vagy az undor, az arckifejezések mellett más, nem verbális csatornákon is kifejezhetjük, például testtartással, gesztusokkal, térközszabályozással, tekintettel stb. Az ilyen érzelmi üzenetek kibocsátásának és értelmezésének képessége egyénenként változik. Van némi bizonyíték arról, hogy a nők mind az érzelmi üzenetek kibocsátásában, mind ezek felfogásában jobbak a férfiaknál.

Az attitűdök kommunikációja

Általában a legtöbb tartós attitűdöt mind verbálisan, mind nem verbálisan ki lehet fejezni. A politikai vezetőkkel kapcsolatos nézetekről, a mosopórokrol vagy a dobozos kutyaeledelkekről lehet vitatkozni, azonban az ilyen beszélgetéseket kísérő nem verbális jelzések általában jelentősen kiterjesztik a beszélgetés szóbeli tartalmát. Vizsgálatok mutatták ki, hogy még a legelfogulatlanabb televíziós hírolvasók is szándékukon kívül sok mindent elárulhatnak saját politikai nézeteikről azzal, ahogyan a különböző politikai híreket felolvassák.

[A társas érintkezésben sok egyéb attitűdöt, különösen azokat, amelyek ideiglenesek és a pillanattal változnak, kizárólag nem verbális kommunikációs csatornákon közlünk.] Attitűdünk az iránt, ahogyan a partnerünk a vacsoráját fogyasztja, az általa választott társalgási téma iránt, a légy iránt, mely az étel körül repked, vagy anyósunk iránt, aki éppen szóba került, ritkán érdemel szóbeli említést. Az ilyen attitűdöket nem verbálisan közöljük, pillanatnyi mosolyok, fejbólintások, megdermedések és szemkontaktusok folyamatos áramlása révén. Ezek az üzenetek nemcsak az attitűdre vonatkozó információ hordozói, hanem, miként fentebb láttuk, a „társas helyzet kezelésének” is részei.

Erdemes megjegyezni, hogy az egyes nem verbális csatornáknak a hatékonysága az attitűdök kommunikációjában különböző. Mehrabrian és munkatársai attitűdöket kommunikáló vokális, mimikai és szóbeli jelzéseket kombináltak ellentmondásmentes, illetve egymásnak ellentmondó jelzések ből álló üzenetekké. Eredményeik szerint a vokális jelzések ötször, a mimikai jelzések csaknem nyolcszor olyan hatékonyak voltak, mint a szóbeli jelzések. A kapcsolatot a következő formulával lehetett kifejezni (Mehrabrian és Weiner, 1967; Mehrabrian és Ferris, 1967): $ÉSZELETT$ $ATTITÜD = 0,07X$ $SZÓBELI$ $JELZÉSEK + 0,38X$ $VOKÁLIS$ $JELZÉSEK + 0,55X$ $MIMIKAI$ $JELZÉSEK$. A pontosság, amelyet egy ilyen képlet sugall, természetesen illuzórikus. Argyle és munkatársai korábban említett vizsgálatát figyelembe véve azonban úgy tűnik, hogy komoly bizonyítékok állnak rendelkezésre arra nézve, hogy a személyközi attitűdök kommuni-

kációjában a nem verbális jelzéseknek a nyelv szerepét messze meghaladó súlyuk van.

Csatornavezérlés

A társas helyzetek kezelésének sajátos oldala annak irányítása, hogy ki beszéljen, mennyi ideig, és ki legyen a következő megszólaló. A szóbeli interakció általában erősen szervezett és strukturált, mivel a hallás csatornájának csak nagyon korlátozott kapacitása van. Bármekkora is legyen a csoport, egyszerre csak egy ember beszélhet, hogy az érthető is legyen. A korlátozott források hatékony kihasználása érdekében a beszélőváltásnak erősen koordinálnak kell lennie, hogy minél kisebb legyen a veszteség. A csatornavezérlés a nem verbális jelzéseknek a verbális csatorna ellenőrzésében betöltött funkciójára utal.

Ha egy csoport háromnál több emberből áll, igen bonyolult koordinációra lehet szükség, mégis ez általában verbális üzenetek nélkül valósul meg anélkül, hogy az egyének nyíltan szót kérnének, vagy szót adnának egymásnak. Erre a célra jól felismerhető nem verbális jelzések szolgálnak. A beszélő jelezheti készségét a szó átadására azáltal, hogy leereszti a hangját, feltekint és a hallgatóságban szemével keres valakit, akinek átadhatja a szót, ellazíthatja testtartását és izomtónusát stb.

A szóátvitél és szóátadás koordinálásának az ilyen finom szekvenciái, mint azt Michael Walker (1983) néhány újabb kísérletben kimutatta, sokkal bonyolultabbak, mint korábban gondolták.

Kendon (1967) kimutatta, hogy a megnyilatkozás elején és végén egészen eltérő tekintetminták jelentkeznek. Aki át akarja venni a szót, szándékát általában úgy jelzi, hogy megpróbálja elkapni a beszélő tekintetét, vesz egy (néha hallható) mély lélegzetet, előrehajol, és talán ad valamilyen figyelemfelkeltő testtartásbeli és gesztusjelzést is. Ha a rituálé valamilyen ok miatt nem működik, és több beszélő is elkezd egyszerre beszélni, rövid csata bontakozhat ki, amelyben a hangerő, a beszédsebesség és a tekintet vagy a gesztusok kitértése döntheti el, hogy ki legyen a győztes, miután néhány szót egyszerre mondtak ki a beszélők. Mivel a nem verbális jelzések mögöttes árama sokkal bonyolultabb, mint azt korábban gyanították (Walker, 1983), figyelemre méltó teljesítmény, hogy a legtöbb beszélgetésben a beszélőváltás simán vagy észrevehető zökkenő nélkül zajlik le.

A nem verbális üzenetek osztályozása

Soha sem elszigetelten küldünk vagy fogadunk nem verbális üzeneteket: kommunikációinkban mindig egyszerre több jelzés változatos modalitásokban kombinálódik, például tekintet, gesztusok, vokális jelzések.

Hogyan vagyunk akkor képesek jellemezni egy összbenyomást, amit ilyen bonyolult üzenetcsomag kommunikál? Mehrabrian (1969) nagyszámú,

A szeretet, a státus vagy kontroll és a nyitottság kommunikálására használt nem verbális jelzések

1. Közvetlenségi jelzések (szeretetet vagy ellenszenvet kommunikálnak)
 - Szemkontaktus
 - Testfordulat
 - Test előrenajlása
 - Személyközi távolság
 - Érintés
2. Ellazulási jelzések (státust és társadalmi kontrollt kommunikálnak)
 - Test oldalát dől
 - Karok összefonódhatnak vagy sem
 - A felsőtest ellazítása
 - Kezek ellazítása
 - Lábak egymásra téve vagy sem
3. Aktivitásjelzések (válaszkészséget, nyitottságot kommunikálnak)
 - Gesztikuláció mértéke
 - Láb- és lábréjmozgások
 - Fejbillentések
 - Aromozgások és az arckifejezés kelemessége
 - Hangerő, beszédsebesség és intonáció

Mehrabrian, 1969 nyomán

nem verbális viselkedést elemzett empirikusan, és megállapította, hogy a nem verbális üzenetek jelentései három elkülönült dimenzió mentén írhatók le: (1) a közvetlenség vagy intimitás jelzéseit a szeretet és megbecsülés kommunikációjára használjuk; (2) az ellazulás jelzéseit a státuskülönbségek és a társadalmi ellenőrzés különbségeinek kommunikálására használjuk, és (3) az aktivitásjelzések az éberség és válaszkészség kommunikálására használjuk.

A 8.2 táblázat e három dimenzióban használt néhány tipikus nem verbális üzenetet mutat be. A szeretet jelzésére például olyan közvetlenségi jeleket használhatunk, mint az érintés, a szemkontaktus és a közelség. Az ellazulás jelzései státust és hatalmat kommunikálnak: minél magasabb egy személy státusa, annál ellazultabb és könnyedebb lesz az illető, míg az alacsony státusú emberek figyelemmel és feszültséget kommunikálnak ebben a dimenzióban. A válaszkészséget, a partner iránti nyitottságot aktivitásjelzések kommunikálják: minél magasabb az arc és a test aktivitásának szintje, annál fogékonyabbnak tűnünk társaink szemében.

Érdeemes megjegyezni, hogy a nem verbális üzenetek Mehrabrian által

javasolt három dimenziója összhangban van a kommunikáció osztályozásának néhány korábbi módszerével. Osgood, Suci és Tannenbaum (1957) eredményei szerint a legtöbb szót, illetve szemantikai egységet három dimenzió mentén le lehet írni: ezek az értékelés, az erő és az aktivitás.

Schlössberg (1954) feltételezte, hogy az érzelmkifejezéseket három jellemző mentén lehet osztályozni: kellemesség, feszültség és figyelem. Természetesen nem valószínű, hogy ezek a sémák, akárcsak Mehrabrian (1969) modellje, az üzenetek minden típusára ráillenek. A nem verbális üzenetek lehetséges kombinációinak mérhetetlen változatosságára tekintettel azonban ezek a sémák segíthetnek bennünket abban, hogy figyelmes szem előtt tartania ezt az osztályozást, amikor a következő fejezetben a nem verbális kommunikáció különböző csatornáiról olvas.

Tanulságok

Ebben a fejezetben a nem verbális kommunikációk néhány általános jellemzőjét tekintettük át: hogyan különböznek a nyelvtől, hogyan egészítik ki vagy „győzik le” a szóbeli közlést, és melyek a nem verbális üzenetek fő funkciói. Láttuk, hogy arcunk, szemünk, gesztusaink és testünk milyen fontosak, ha arról van szó, hogy személyközi üzeneteket kell kommunikálnunk arról, hogy kik vagyunk, mit érzünk, és hogyan reagálunk a bennünket körülvevő emberekre és tárgyakra. A nyelvnek komoly korlátai vannak, ha ezekben az ügyekben kell kommunikálni. A nem verbális üzeneteket számos célra használjuk, például interakcióink kezelésére, érzelmeink és attitűdök kifejezésére és önmagunkról szóló információ továbbítására.

Talán ez az oka annak, hogy a nem verbális jelzések hatása képes meghaladni a verbális üzenetek hatását, ha például attitűdök kommunikációjáról van szó. Eddig azonban keveset mondtunk arról, hogy az egyes nem verbális kommunikációs csatornákat valójában hogyan használjuk az interakcióban. A következő fejezetben ezzel a kérdéssel foglalkozunk.

9.

A nem verbális üzenetek változatai

A megelőző fejezetben kiderült, hogy a legtöbb valóságos interakcióban a nem verbális üzeneteket egyszerre több csatornán küldjük és fogadjuk. Tekintetünkkel, arckifejezésünkkel, testtartásunkkal, gesztusainkkal, hangminőségünkkel, öltözetünkkel és térközszabályozó viselkedésünkkel egyszerre kommunikálunk, és hogy ezek az üzenetek általában egymással is, és a szóbeli üzenetekkel is össze vannak hangolva. Például az egyik csatornán küldött jelzés, mondjuk egy gesztus jelentését egy másik csatornán, mondjuk a szemkontaktus révén küldött másik jelzés minősíti, amely jelezheti, hogy a gesztus kinek is szót. A nem verbális kommunikáció kutatásában azonban az egyes üzenettípusokat (kommunikációs csatornákat) általában külön vizsgálták, és mi is ezt a gyakorlatot fogjuk követni, amikor az alábbiakban a legfontosabb kutatási eredményeket összefoglaljuk. Az olvasót azonban arra kérjük, hogy mindig tartsa szem előtt, hogy ezeket a jelzéseket alig-alig használják elszigetelten: az egész üzenet mindig különböző részek összessége.

A tekintetek játéka: nézés és kölcsönös nézés

A szemkontaktus egyike a rendelkezésünkre álló leghatékonyabb és leghatékonyabb nem verbális jelzéseknek. A szemek képe még a modern nyugati kultúrákban is az egyik leghatékonyabb vizuális szimbólum, amelyre az emberek automatikus figyelemmel reagálnak. A hirdetőtáblák és újsághirdetések már egészen felületes tanulmányozása is megmutatja, hogy a hirdetési szakemberek felismerték, miként aknázzák ki ezt a reakciót. Érdemes felfigyelni arra is, hogy a szemekkel kapcsolatos ősi hiedelmek és babonák sok kultúrában ma is élnek. A hagyományos félelem az „ördög szemétől” és az elhárítást célzó eljárások mind a mai napig gyakoriak Dél-Európa számos részén. A csecsemők a szemet formázó mintákra már reagálnak, mielőtt a legtöbb egyéb ingert felismernék. Korábban úgy tartották, hogy a szem a lélek tükré, és a belső információk feltárulkozását

9. A nem verbális üzenetek változatai

A tekintetek játéka: nézés és kölcsönös nézés / 173

Mesélnék a pupillák / 176

Mennyit kell néznünk? Vizuális egyensúly az interakcióban / 177

A tekintet mint agresszív jelzés / 179

Az intimitás-egyensúly elmélete / 180

A tér rejtett dimenziója / 182

Felsőterületek (territorialitás) / 185

Érintés vagy fizikai érintkezés / 187

Amit a hang mond: paralingvisztikai jelzések / 190

Kommunikáció a testünkkel: a test nyelve / 194

Nemi különbségek a testnyelvben / 195

Gesztusok / 196

Tanulságok / 197

illetően még ma is sok ember különleges jelentőséget tulajdonít a szemeknek. A tanárok abban a hitben szólítják fel a csalással gyanúsított diákokat, hogy „nézz a szemembe”, hogy a szemek nem tudnak hazudni. (Ekman és Friesen korábban bemutatott kutatása alapján inkább a kéz- és lábmozgások periferikus jelzéseit kéne figyelniük, ha a csalást fel akarják ismerni!)

A filozófusok is különleges figyelmet szentelnek a szemkontaktus jelentésének. Jean Paul Sartre, az egzisztencialista filozófus egy jól ismert bekezdésben az interszubjektivitás lényegét és a személyes szabadság elidegenedését úgy írta le, hogy mondanivalójának szemléltetésére a szemkontaktus példáját használta fel. Érvelése valahogy így hangzik: Amikor a másik ember ram néz, belátni kényserülök, hogy egyéni szubjektivitásom nem egyedi, hogy ez a másik ember a maga módján nézi a világot, és ez a mód számomra hozzáférhetetlen. A tekintetén keresztül felismerem, hogy az ő univerzumában én csupán egy tárgy vagyok, az én egyedi individualitásom és szubjektivitásom nem létezik az ő számára. Az ő szemkontaktusa az én szabadságom elidegenedését jelzi. A fenomenológusok, például Schütz, a társas interakcióról írott elemzéseikben szintén felismerték a szemkontaktus fontosságát: ezeknek az elemzéseknek a központiában egymás szubjektivitásának a kölcsönös tudata áll, melyet legerőteljesebben a szemkontaktus közvetít.

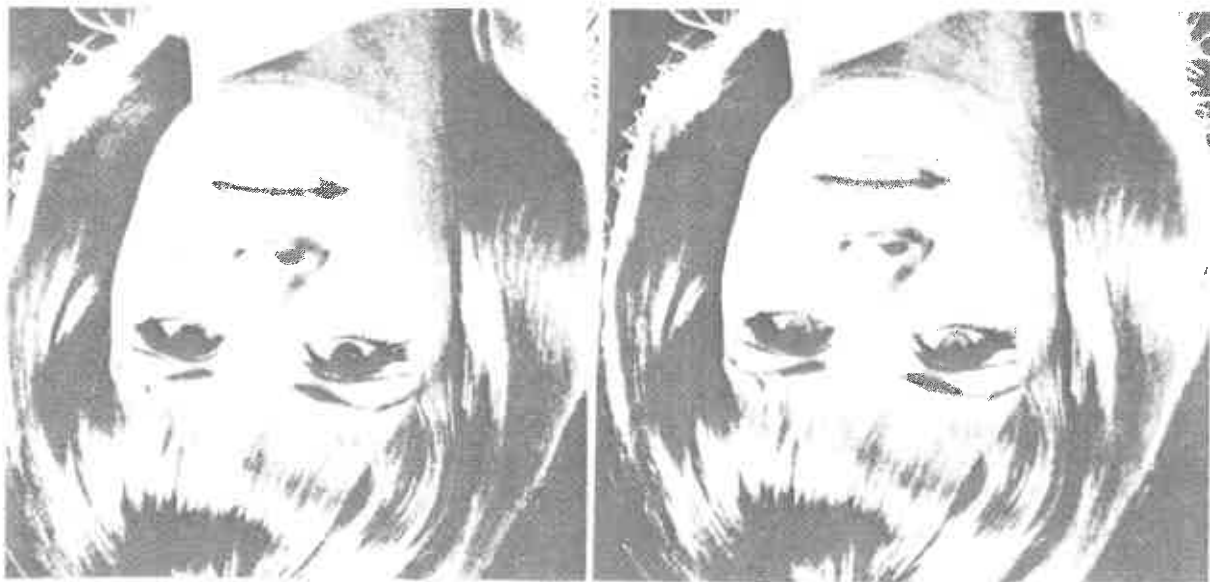
A szociálpszichológusokat kevésbé foglalkoztatják a szemekre vonatkozó szubjektív hiedelmek. Jobban érdekli őket annak vizsgálata, hogyan használjuk a szemkontaktust kommunikációinkban. A tekintet általában koncentrált érdeklődést jelez, és a izgalom növekedését idézi elő a vevőben, a szemkontaktus pontos jelentése azonban nagymértékben függ a helyzettől. A szemkontaktus jelezhet intimítást, bevonódást és vonzalmat,



A szemek számos személyközi attitűd és érzelem nem verbális kommunikációjában központi szerepet játszanak.

9.1 GYAKORLAT
Melyik tekintik jobban?

Vessen egy pillantást az alábbi két fényképre, és gyorsan döntse el, hogy melyik képet találja vonzóbbnak! Ha döntött, nézzen utána a szövegben, hogy döntése egyezik-e az emberek többségének véleményével, s ha igen, miért egyezik! A következő rész elolvasása után ezeket a fényképeket Ön is használhatja, megbízonyosodjon arról, vajon más emberek reakciói is hasonlóak-e az Önéhez.



vagy jelezhet dominanciát, agressziót és felsőbbrendűségét. Gondoljunk csak arra, mekkora különbség van egy fiatal szerelmespár tagjainak gyakori szemkontaktusa és két ellenség tekintetváltása között, ahogy végigmérik egymást, mielőtt megmérkőznének. A tekintet mindkét esetben izgalmat vált ki a partnerekben, de az izgalom jelentése nagyon különböző. (Az olvasó bizonyára emlékszik az érzelmeik enatribúciójával kapcsolatos kutatásokra, melyeket a 6. fejezetben tárgyaltunk. Ezek megmagyarázzák, hogyan lehet egy és ugyanaz az izgalmi reakciót a helyzetben jelen lévő egyéb jelzésektől függően nagyon is különböző érzelmeikként értelmezni.)

Mesélnék a pupillák

Talán meglepően hangzik, de a tekintet nemcsak izgalmat vált ki abban a személyben, akire ránézünk, de szemeink saját izgalmi állapotunkat is kommunikálhatják. A 9.1 gyakorlatban szereplő két fénykép közül melyiket tartotta az olvasó vonzóbbnak? A két fénykép valójában teljesen azonos volt, egy csekély különbségtől eltekintve. Az egyik fényképen a pupillákat kicsit nagyobbra retusálták. Ha az olvasó úgy választott, ahogy a legtöbb ember tette volna, akkor a retusált pupillájú kép nyerte meg jobban a tetszését. Mi ennek az oka? A kutatások kimutatták, hogy pupillánk nemcsak a fényerősségre reagálva változik, hanem izgalmi állapotunk függvényében is. Izgalmi szintünk folyamatos változásának egyik oka, hogy a környezetünkben lévő tárgyakra és emberekre tetszéssel vagy nemtetszéssel reagálunk.

Az e kérdéssel kapcsolatos tekintélyes mennyiségű kutatás alapján úgy tűnik, hogy megtanuljuk nem tudatosan észlelni partnerünk pupillájának méretét, a pupillaméret megfigyelhető változásait úgy értelmezzük, mint

9.1 TÁBLÁZAT

Férfiak és nők pupillaméretének változása különböző képek nézésekor

A bemutatott kép	A pupillaméret %-os változása	
	Férfiak	Nők
Csecsemő	+ 2%	+17,0%
Anyja és csecsemője	+ 5,5%	+24,5%
Meztelen férfi	+ 7,0%	+20,0%
Meztelen nő	+18,0%	+ 5,5%
Tájkép	- 7,0%	+ 1,6%

Hess, 1975, 15. o. nyomán

pozitív vagy negatív attitűd kifejezését partnerünk-részeről. Hess (1965; 1975) pupillometriának nevezte azokat a kísérleti kutatásokat, melyek a pupillaméret hatását vizsgálták az ilyen pszichológiai reakciókban. A vizsgálatok kimutatták, hogy az emberek a pupilla megnyagyoobbodásával reagáltak olyan tárgyakra vagy emberekre, amelyeket vagy akiket erősen szerettek vagy gyűlöltek.

Egyebek mellett a szexuális izgalmat is lehet a pupillaméret megnövekedésével kommunikálni. A nők a pupillaméret megnövekedésével reagálnak számukra érdekes olyan képekre, mint például egy csecsemő vagy egy meztelen férfi. Megfordítva is igaz, egy meztelen nő képét látva a férfiak pupillája növekedik meg (lásd a 9.1 táblázatot). A homoszexuális férfiak pupillája viszont inkább meztelen férfiak, mint meztelen nők képének láttán növekszik meg.

Mennyit kell néznünk?

Vizuális egyensúly az interakcióban

Jóílehet normális körülmények között soha nem gondoljuk végig, mennyi szemkontaktust használjunk, a kutatások kimutatták, hogy a legtöbb köznapri érintkezésben a nézés helyes arányait illetően érzékeny szabályok érvényesülnek. A vizuális egyensúlyt (ki néz, mikor, kire és mennyit) a legtöbb interakcióban a partnerek neme, státusa, kapcsolatok intimitása és az interakciók természete határozza meg. Még az olyan egyoldalú interakciókban is, mint amilyen egy előadás, a helyes nézési minták lényegesen az interakciók zökkenőmentes lefolyása szempontjából. Az előadónak megközelítőleg egyenletesen kell elosztania a szemkontaktusokat a hallgatósággal, pásztiázni kell a hallgatóságot, hogy felismerje az érdeklődés, az elégedettség, az unalom stb. nem verbális jelzéseit. Ezzel szemben a hallgatóságnak az idő túlnyomó részében a beszélőre kell néznie.

Ha ezeket a nagyon egyszerű szabályokat megsértik, az interakció kudarcba fulladhat.

Egy példa jobban megvilágíthatja, miről van szó. Amikor Angliában tanítottam egy nyári egyetemen, a hallgatóságot arra kértem, hogy az előadás első felében a bal oldalon ülők tekintetüket mindvégig irányítsák az előadóra (egyik kollégámra, aki nem tudott a manipulációról), míg a jobb oldalon ülők közül senki ne tegye ezt. Az előadás második felében viszont a szerepek megcserélődtek, a jobb oldalon ülők nézték az előadót, és a bal oldalon ülők fordították el róla a szemüket. Kollégámat kezdetben zavarta némileg a figyelem teljes hiánya a terem jobb oldalán, azonban gyorsan alkalmazkodott a helyzethez, teljes mértékben a terem bal oldala felé fordult, és főképpen a figyelmes hallgatóságra irányította a tekintetét. Amikor féldőben bekövetkezett az átkapcsolás, komoly zavarba jött,

elvezette érvelésének fonálát, és igen nehéz volt számára, hogy újra alkalmazkodjon a helyzethez. Természetesen nagyon megkönnyebbült, amikor a hallgatóság különös viselkedésének okát később elmondtuk neki. A lényeg az, hogy az interakció fenntartása érdekében mindig rá vagyunk utalva a vizuális kommunikáció ilyen egyszerű szabályaira, és még a kis eltérések is az érintkezés megzavaráshoz vezethetnek.

Az intenzívebb érintkezésekben a szemkontaktus mennyisége igen finoman ki van porciózva. A hallgató valamivel többet néz a partnerére, mint a beszélő, kölcsönös szemkontaktus a teljes interakciós időnek csak egy rögzített arányában áll fenn (Exline, 1974). Egy tipikus kétszemélyes beszélgetésben az emberek az idő mintegy 61 százalékában néznek egymásra, ebből tekintetük találkozik az idő mintegy 31 százalékában (Argyle és Ingham, 1972). A kölcsönös nézés átlagosan körülbelül egy másodpercig tart, míg az egyes partnerek nézése általában három másodpercig. Ugyanaz a személy többet nézi a partnerét, amikor hallgatja (az idő 75 százalékában), mint amikor beszél (az idő 41 százalékában). Van néhány fontos kulturális különbség ezekben az elvárt tekintetirányítási mintákban. Érdekes módon a négereknél a fehérekével pontosan ellentétes minta figyelhető meg: ők többet néznek, amikor beszélnek, mint amikor hallgatnak (La France és Mayo, 1976).

9.2 GYAKORLAT

A nézés szabályai

Ezzel a jelenségekkel kapcsolatban Ön is elvégezhet egy kísérletet. Először is olyan kísérleti alanyt válasszon, lehetőleg egy jó barátját, akiről nem valószínű, hogy sértésnek fogja föl az Ön furcsa viselkedését! Viselkedjen úgy kiválasztott partnerével szemben, mint normális körülmények között egyébként, kivéve a szemkontaktusfi körülbelül ötperces interakció után kezdjen el túl sok szemkontaktust létesíteni a partnerrel, vagyis egész idő alatt partnerét nézze, vagy csökkentse jelentősen a szemkontaktust, vagyis szinte soha ne nézzen a partnerére! Viselkedése minden más szempontból legyen teljesen normális! Nagyon valószínű, hogy partnere előbb-utóbb a zavar jeleit fogja mutatni, és végül megkérdézi Önt szoktalan viselkedése okáról. Partnere reakciói szemléltetik, hogy az olyan finom konvenciók, mint a tekintet szabályai, mennyire fontosak a zökkenőmentes társas interakció fenntartásához.

A túl sok nézés ugyanolyan kellemetlen lehet, mint a túl kevés, vagy a nézés teljes hiánya (lásd a 9.2 gyakorlatot). Más változók, például valakinek a kötődési szükséglete, neme, a partnerek közötti versengés stb. szintén befolyásolhatják a tekintet irányítását. Exline (1974) azt találta, hogy a nők összességükben többet nézik partnerüket, mint a férfiak, és hogy a partner nézése gyakoribb együttműködési, mint versengési helyzetekben. Versengési helyzetben az ismételt szemkontaktus kiélezi a feszült-

séget, különösen nőknél: „versengési helyzetben a kölcsönös tekintetbe foglalt intimitást úgy is lehet értelmezni, mint a harc intimitását” (Exline, 1974, 75. o.).

A tekintet mint agresszív jelzés

A szemkontaktus tehát nem mindig jelez vonzalmat és intimitást, hanem kifejezhet agressziót is, ha meghatározott egyéb jelzések kísérik. A tekintetnek a partnerre szegezése a kihívás és a dominancia ősi jelzése. A gyerekek néha „farkaszemet” néznek egymással, ami lehetővé teszi számukra, hogy átéljék azt az izgalmat, amely a tartós szemkontaktushoz fűződik. Exline és Yellin (1965) feltételezték, hogy a folyamatos „bámulásnak” mint agresszív jelzésnek evolúciós gyökerei vannak. A partner kitartó nézése dominancia jelzés számos madárfajnál, a kutyák és majmok között is. Gyakran figyelhetjük meg e fajok tagjait, amint hosszas szemkontaktust létesítenek harcuk bevezetőjeként vagy a státushierarchia eldöntése érdekében. Egy másik kölcsönös méregetése még különböző fajok tagjai között is hasonlóan értelmezhető. Exline és Yellin (1965) azt találták, hogy ha a kísérletvezetők egy állatkertben a rhesusmajmokat hosszasan nézték, a majmok ezt a viselkedést kétségtelenül agresszióként értelmezték, és izgalommal és félelemmel reagáltak rá. Az olvasó ezt a kísérletet legközelebbi állatkerti sétája során maga is kipróbálhatja!

A partner arcának oda nem illő bámulása emberek között is hasonló következményekkel jár, miként ezt Ellsworth, Carlsmith és Henson (1972) kísérlete kimutatta. A kihívás jelzésére adott tipikus reakció állatok között vagy a harc, vagy a menekülés.

Ellsworth és munkatársai érdekes kísérletet terveztek annak igazolására, hogy az embereknél is hasonló reakciók jelentkeznek. Egyes járművezetők, akiket egy útkeresztződésben a piros lámpa megállított, a kísérletvezetők beavatottjai módszeresen bámultak, míg másokat nem. A függő változó a sofőr menekülési (távvozási) sebessége volt. Ezt úgy mérték, hogy megnézték, mennyi idő telt el a lámpa zöldre váltása és egy előre kijelölt pont elérése között. Azok a járművezetők, akiket a kísérletvezető megbízottai bámultak, sokkal nagyobb sebességgel „húztak el”, mint akiket nem nézett senki sem. Ezt az eredményt Ellsworth és munkatársai úgy értelmezték, mint a számos más fajnál megfigyelhető ősi „menekülés”-reakció módosult formáját. A kísérletet azóta gyalogosokkal és biciklistákkal is megismételték, akik természetesen a tudtukon kívül voltak a kísérlet alanyai, és az eredmények lényegében mindig azonosak voltak. Mivel a partner oda nem illő, merev bámulása nyilvánvalóan agresszív jelzés, amely agresszív válaszhoz is vezethet, semmiképpen sem bátorítanám az olvasót arra, hogy megfelelő övintézkedések nélkül ezt a kísérletet megismétlje!

Az intimitás-egyensúly elmélete

Láttuk, hogy a tekintetnek mint az intimitás vagy az agresszió jelzésének a jelentése nagymértékben függ a kontextustól és más nem verbális jelzésektől. Argyle és Dean (1965) feltételezték, hogy az intimitásnak minden interakcióban és kapcsolatban van egy gondosan szabályozott szintje, amelyet a partnerek a különböző nem verbális intimitásjelzések (tekintet, mosolyok, térközsabályozás stb.) folyamatos egymáshoz igazításával tartanak fenn. Különböző érintkezésekben az intimitás különböző szintjeit kommunikáljuk és tartjuk fenn attól függően, kivel (barát, kolléga, menyasszony stb.), miről (az időjárásról, pénzügyekről) és hol (az utcán, egy vendéglőben, a liftben stb.) beszélünk.



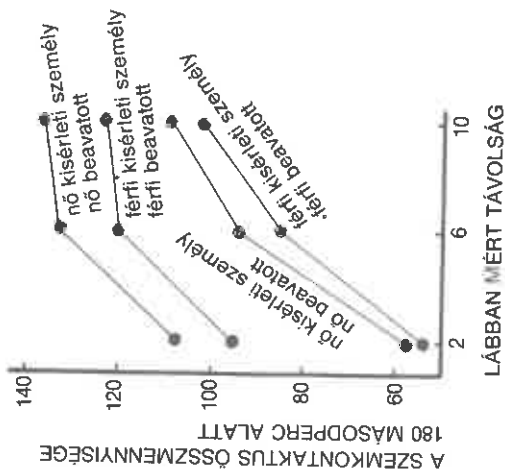
Agresszív bámulás

Az idegenek alkalmához nem más bámulása gyakran agresszív jelzéstől működik, ami az érintett személyben „megekküj vagy harsuj” választ vált ki. Egy vizsgálatban azok az autózatók, akiket egy kereszteződésben piros lámpánál bámultak, a lámpa zöldre váltásakor sokkal gyorsabban „adtak gázt”, mint azok a vezetők, akiket nem bámultak.

Az intimitás-egyensúly elmélete szerint, ha a jelzett intimitás az egyik modalitásban megnő, például a személyek közötti közelség révén, az emberek ezt az intimitásnak más modalitásban vagy modalitásokban való csökkentésével kompenzálják, például csökkentik a szemkontaktust. Argyle és Dean (1965) kísérletében a kísérleti személyek a kísérletvezető egy velük azonos nemű vagy tőlük eltérő nemű beavatottjával folytatott beszélgetést, aki különböző távolságra helyezkedett el tőlük. Az eredmények azt mutatták (lásd a 9.1 ábrát), hogy amint a beavatott közelebb mozdult, és a beszélgetési távolság kisebb lett, a kísérleti személyek automatikusan csökkentették a szemkontaktust, hogy az intimitás korábbi szintjét fenntartsák.

Hasonló jelenségek figyelhetők meg a mindennapi életben, amikor az emberek zárt térbe lépnek, például liftbe szállnak. Amikor az emberek arra kényszerülnek, hogy ilyen szokatlanul közeli interperszonális távolságot tartsanak egymással, általában az a reakciójuk, hogy csökkentik vagy teljesen megszüntetik a szemkontaktust.

A lift utasai általában nem néznek közvetlenül egymásra, legfeljebb utólag mérik föl egymást, amikor belépnek, vagy amikor elhagyják a liftet (Zuckerman és munkatársai, 1983). A szemkontaktus csökkenésének egyik következménye, hogy a beszélgetés nehezebbé vagy éppen lehetetlenné válik: ha nem vagyunk képesek partnerunkre nézni és figyelemmel követni őt, nehéz folytatni a beszélgetést. Következésképpen gyakran megfigyelhető jelenség, hogy az emberek abbahagyják a beszélgetést, amikor egy liftbe belépnek, és a beszélgetés fonalat azonnal fölveszik, amint elhagyják azt (lásd a 9.3 gyakorlatot).



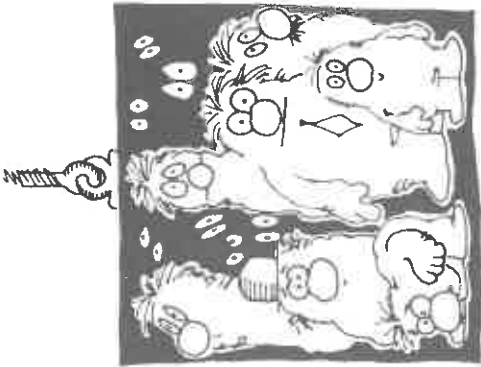
9.1 ÁBRA

Az intimitás-egyensúly elmélete. A személyközi távolság csökkentésével a szemkontaktus mennyisége is csökken. Figyeljük meg, hogy a szemkontaktus mennyisége a pár csexuális összetételétől is függ (Argyle és Dean, 1965, 300. o.)

9.3 GYAKORLAT

Az intimitás-egyensúly modell

Az intimitás-egyensúly-elmélet működéséről rendszeres megfigyeléseket végeztek olyan helyzetekben, amelyek az embereket arra kényszerítik, hogy közel kerüljenek egymáshoz, például a liftben vagy a tömegközlekedési eszközökön. Figyelhető például, hogy (a) beszélgetnek-e egymással az emberek ilyen térben, például egy liftben, (b) mekkora távolságot vesznek fel egymástól az emberek egy liftben (ez részben attól függ, milyen zsúfolt a lift), (c) a szemkontaktus mennyiségét a partnerek között, (d) abbahagyják-e a beszélgetést vagy sem, és (e) felveszik-e a beszélgetést, amikor elhagyják a liftet. Valószínűleg azt fogja tapasztalni, hogy a közeli kerülés során a szemkontaktus csökken vagy eltűnik, és a beszélgetés megszakadása közvetlen összefüggésben van a szemkontaktus megszűnésével.



Az interakció játéka Iffthen.

Ha az emberek arra térszerűnek hogy szokatlanul kis távolságra legyenek egymástól, például Iffthe szállnak, az intimitás növekedését a szemkontaktus csökkentésével ellensúlyozzák, ami viszont a beszélgetést nehezíti meg vagy teszi éppenséggel lehetetlenné.

A tér rejtett dimenziója

A tekintet után talán a tér és a felségterület a második legegységesebb nem verbális jelzés, ami a rendelkezésünkre áll. A kutatók két megfigyelésen eltérő megközelítést alkalmaztak annak vizsgálatára, hogy a távolság és a tér milyen szerepet játszik az emberi interakciókban. Az egyik lehetőség egy leíró jellegű, szociális antropológiai szemlélet. Hall (1966) ezt a megközelítést alkalmazta, amikor megpróbálta leírni azokat a változatos kulturális szabályokat és konvenciókat, amelyek a tér használatát szabályozzák. Hall ezt a kutatási területet *proxemikának* nevezte el. Ezzel szemben Sommer (1959, 1969) kísérleti, szociálpszichológiai módszereket alkalmazott annak vizsgálatára, hogy miként befolyásolják a különböző helyzetű tényezők a tér használatát.

Hall szerint társas környezetünket egymástól jól elkülönülő régiókra osztjuk föl, amelyek úgy veszik körül testünket, mintha láthatatlan „buborékok” volnának, melyeket mindig magunkkal hordunk. Hall a környező személyes tér négy ilyen zónáját állapította meg: az intim zónát (kb. 0–60 cm); a személyes zónát (kb. 0,60–1,20 m); a társas konzultatív zónát (kb. 1,20–3,30 m) és a nyilvános zónát (kb. 3,30 m). A különböző interakciós zónákat igen különböző normák, elvárások és viselkedés jellemzi (lásd a 9.4 gyakorlatot).

Az átmenetet az egyik távolsági zónából a másikba általában a viselkedés

9.4 GYAKORLAT

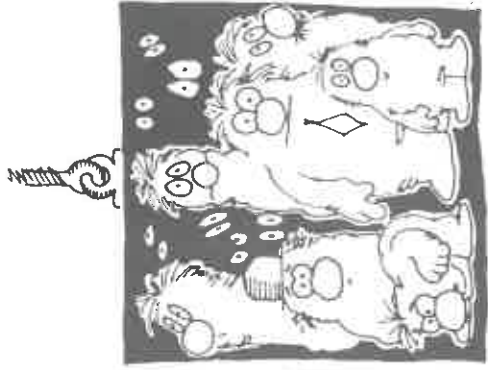
A személyes határ áthágása

Hall feltételezte, hogy a személyes teret jól körvonalazható határok övezik. Ez a feltételezés könnyen ellenőrizhető. Sértse meg azt a szabályt, mely megszabja, hogy a másik ember saját terébe érve el kell fordítanunk tekintetünket róla! Nézze csak tovább a másikat, s figyelje meg, hogy mi fog történni! Az utcán sétálva az önmel szembe jövő személyek közül véletlenszerűen válassza ki minden harmadikat vagy negyediket! Ok lesznek a kísérleti személyek. Válasszon körülbelül tíz férfit és tíz nőt! Nézze méreteven kísérleti személyeit mindaddig, amíg körülbelül három méter távolságra nem érnek! Akkor fordítsa el a szemét! Hasonló számú személyel ismételje meg az eljárást, de most ne fordítsa el a szemét, hanem nézze őket mindaddig, amíg el nem határolnak Ön mellett! Nagyon valószínű, hogy a kísérleti alanyok ebben a második esetben valamilyen kísérletet tesznek, hogy kapcsolatot létesítsenek Önnel, amikor belépnek az Ön „szociális” zónájába, sőt még azt is megkérdezhetik, „Ismerjük valahonnan egymást?”. Ez nyilvános bizonyítéka annak, hogy a szociális zónán belül a szemkontaktus csak az ismerősök számára megengedett, idegenek között nem az.

jól felismerhető változása jelzi. Tipikus példa, hogy amikor egy idegen közeledik hozzánk az utcán, zavartalanul nézzük az illetőt mindaddig, amíg a nyilvánosság zónájában van. Amint azonban szociális zónánk határát átlépi (kb. 3 méternél közelebb kerül), a szemkontaktust általában megszüntetjük. Amennyiben ennél a pontnál nem fordítjuk el tekintetünket, az illető valamilyen rituális felismerése szükségessé válik (egy mosoly vagy egy elmormogott köszönés révén), annak jelzéseként, hogy ezen az intímabb régióon belül valamilyen minimális társas kontextus létrejött.

Az interakcióban felvett távolság attól is függ, mennyire szeretjük partnerünket, illetve milyen az egymáshoz viszonyított státusunk. Barátok közelebb távolságot tartanak, mint az idegenek és a magas státusú embereket nagyobb távolságból szólítják meg, mint az alacsony státusúakat. Az antropológiai megközelítés egyik erőssége, hogy kifejezetten keresi a társas szabályozás néha nagyon is érdekes kulturális különbségeit. A közéleti kultúrákban például a személyközi távolságok sokkal kisebbek. Az arabok általában sokféle modalitást szeretnek használni személyes interakciókban, beleértve a szagérzékelést is, ennélfogva a mi mércéinkhez képest kényelmetlenül közel állnak egymáshoz. Ezek a különbségek szépen mutatják, milyen finoman kiegyensúlyozott elvárásaink vannak a „normális” interaktív viselkedést illetően. Egy látszólag jelentéktelen szabály megsértése azért, hogy néhány centiméterrel közelebb állunk partnerünkhöz, elegendő lehet, hogy az interakciót kényelmetlenné tegye, és egy ember társas kiközösítéséhez vezessen egy olyan kultúrában, amelyben nagyobb személyközi távolságot várnak el.

Iskolai játékszíntereken készített fényképek alapján Aiello és Jones (1971; Jones és Aiello, 1973) beszámolnak arról, hogy a fekete gyerekek hajlamo-



Az interakció gájtása ifftben.

Ha az emberek arra kányserűnek hogy szokatlanul kis távolságra legyenek egymástól, például ifftbe szállnak, az intimitás növekedését a szemkontaktus csökkentésével ellensúlyozzák, ami viszont a beszélgetést mehezti meg vagy teszi éppenséggel lehetetlenné.

A tér rejtett dimenziója

A tekintet után talán a tér és a felségterület a második leggyetemesebb nem verbális jelzés, ami a rendelkezésünkre áll. A kutatók két meg lehetőségen eltérő megközelítést alkalmaztak annak vizsgálatára, hogy a távolság és a tér milyen szerepet játszik az emberi interakciókban. Az egyik lehetőség egy leíró jellegű szociális, antropológiai szemlélet. Hall (1966) ezt a megközelítést alkalmazta, amikor megpróbálta leírni azokat a változatos kulturális szabályokat és konvenciókat, amelyek a tér használatát szabályozzák. Hall ezt a kutatási területet *proxemikának* nevezte el. Ezzel szemben Sommer (1959, 1969) kísérleti, szociálpszichológiai módszereket alkalmazott annak vizsgálatára, hogy miként befolyásolják a különböző helyzetű tényezők a tér használatát.

Hall szerint társas környezetünket egymástól jól elkülönülő régiókra osztjuk föl, amelyek úgy veszik körül testünket, mintha láthatatlan „buborékok” volnának, melyeket mindig magunkkal hordunk. Hall a környező személyes tér négy ilyen zónáját állapította meg: [az intim zónát (kb. 0–60 cm); a személyes zónát (kb. 0,60–1,20 m); a társas konzultatív zónát (kb. 1,20–3,30 m) és a nyilvános zónát (kb. 3,30 m)]. A különböző interakciós zónákat igen különböző normák, elvárások és viselkedés jellemzi (lásd a 9.4 gyakorlatot).

Az átmenetet az egyik távolsági zónából a másikba általában a viselkedés

9.4 GYAKORLAT

A személyes határ áthágása

Hall feltételezte, hogy a személyes teret jól körvonalazható határok övezik. Ez a feltételezés könnyen ellenőrizhető. Sértse meg azt a szabályt, mely megszabja, hogy a másik ember saját terébe érve el kell fordítanunk tekintetünket róla! Nézze csak tovább a másikat, s figyelje meg, hogy mi fog történni! Az utcán sétálva az önnel szembe jövő személyek közül véletlenszerűen válassza ki minden harmadikat vagy negyediket! Ők lesznek a kísérleti személyek. Válasszon körülbelül tíz férfit és tíz nőt! Nézze mereven kísérleti személyt mindaddig, amíg körülbelül három méter távolságra nem érnek! Akkor fordítsa el a szemét! Hasonló számú személlyel ismételje meg az eljárást, de most ne fordítsa el a szemét, hanem nézze őket mindaddig, amíg el nem haladnak Ön mellett! Nagyon valószínű, hogy a kísérleti alányok ebben a második esetben valamilyen kísérletet tesznek, hogy kapcsolatot létesítsenek ömmel, amikor belépnek az Ön „szociális” zónájába, sőt még azt is megkérdezhetik, „Ismerjük valahonnan egymást?”. Ez nyilvános bizonyítéka annak, hogy a szociális zónán belül a szemkontaktus csak az ismerősök számára megengedett, idegenek között nem az.

jól felismerhető változása jelzi. Tipikus példa, hogy amikor egy idegen közeledik hozzánk az utcán, zavartalanul nézzük az illetőt mindaddig, amíg a nyilvánosság zónájában van. Amint azonban szociális zónánk határát átlépi (kb. 3 méternél közelebb kerül), a szemkontaktust általában megszüntetjük. Amennyiben ennél a pontnál nem fordítjuk el tekintetünket, az illető valamilyen rituális felismerése szükségessé válik (egy mosoly vagy egy elmormogott köszönés révén), annak jelzéseket, hogy ezen az intímabb régióon belül valamilyen minimális társas kontextus létezőt.

Az interakcióban felvett távolság attól is függ, mennyire szeretjük partnerünket, illetve milyen az egymáshoz viszonyított státusunk. Barátok kisebb távolságot tartanak, mint az idegenek, és a magas státusú embereket nagyobb távolságból szólítják meg, mint az alacsony státusúakat. Az antropológiai megközelítés egyik erőssége, hogy kifejezetten keresi a térszabályozás néha nagyon is érdekes kulturális különbségeit. A közelkeleti kultúrákban például a személyközi távolságok sokkal kisebbek. Az arabok állítólag sokféle modalitást szeretnek használni személyes interakcióikban, beleértve a szagérzékelést is, ennél fogva a mi mércéinkhez képest kényelmetlenül közel állnak egymáshoz. Ezek a különbségek szépen mutatják, milyen finoman kiegyensúlyozott elvárásaink vannak a „normális” interaktív viselkedést illetően. Egy látszólag jelentéktelen szabály megsértése azáltal, hogy néhány centiméterrel közelebb állunk partnerünkhöz, elegendő lehet, hogy az interakciót kényelmetlenné tegye, és egy ember társas kiközösítéséhez vezessen egy olyan kultúrában, amelyben nagyobb személyközi távolságot várnak el.

Iskolai játszótérekén készített fényképek alapján Aiello és Jones (1971; Jones és Aiello, 1973) beszámolnak arról, hogy a fekete gyerekek hajlamo-

9.5 GYAKORLAT

Milyen következményekkel jár, ha túl közel állunk?

A szociálpszichológusok úgy demonstrálják a térközszabályozó viselkedés fontosságát, hogy szándékosan megsérlik a viselkedés burkolt szabályait. Az egyik kísérletben a kutató egyszerűen közelebb húzódott beszélgetpartneréhez, mint ahogy a szabályok megengedték volna. Így eljárva sikerült neki partnerét többször is körbemozgatnia a szobában, ahol a beszélgetés zajlott, mivel partnere folyamatosan hátrált, hogy helyreállítsa a beszélgetésben a számára kényelmes távolságot. Megismételheti ezt a kísérletet, amely a távolságtartás szabályait demonstrálja a társas interakcióban. Keressen egy viszonylag nagy és üres teret (pl. egy színház előcsarnokát vagy egy strandon), és egy olyan partnert, aki nem sértődik meg! Ezután a beszélgetés során vegyen fel egy olyan távolságot, ami néhány centiméterrel kisebb, mint a szokásos, és figyelje meg a reakciókat! Nagy az esély arra, hogy partnere nyomban hátrálni fog, hogy a kellő távolságot helyreállítsa. Ha ezután megismétli a közeledést, feltéve, hogy elegendő idő áll rendelkezésére, képes lesz partnerét tetszése szerint mozgatni!

sak a fehér gyerekeknél közelebb állni az emberekhez, és hogy a munkásosztályból származó gyerekek is hajlamosak közelebb állni egymáshoz, mint a középosztályból származó gyerekek (lásd a 9.5 gyakorlatot).

Sommer a téri viselkedés egy kísérletibb jellegű elemzését végezte el. *A személyes tér: a környezettervezés viselkedéses alapja* című könyvében azt vizsgálta, hogyan használjuk az ember alkotott környezetet a személyközi kommunikáció céljaira. (Lásd még a 16. fejezetet.) Ezt a megközelítést jól példázza az a vonzódás, ahogy az emberek bizonyos üléshelyeket előnyben részesítenek egy asztal körül, attól függően, hogy milyen társas interakcióban vesznek részt. Úgy tűnik, bizonyos „beépített” vonzalmunk van bizonyos üléshelyek iránt, de ezek a helyek nem azonosak vendéglőben, együftes munka esetén vagy versengési szituációban. A 9.2 ábra ennek a vizsgálatnak az eredményeit mutatja. A nagyobb helyiségek, például a repülőtéri várótermek, templomok, bírósági tárgyalótermek és kávéházak hasonlóképpen korlátozzák az interakciós lehetőségeket sajátos belső rendezésük folytán. A formális társas folyamat, például egy mise vagy egy bírósági kihallgatás, rányomja bélyegét arra a helyiségre, amelyben lezajlik.

Egy üres templom vagy egy elhagyott bírósági tárgyalóterem alkalmi látogatója igen könnyen rekonstruálni tudja a helyiségben zajló társadalmi eseményt magából a térbeosztásból. A kevésbé strukturált tárgyi környezet, mint amilyen például egy utcasarok, egy üzlet, egy hivatal vagy egy színház, szintén erősen befolyásolja, hogy milyen interaktív viselkedés jöhet létre a keretei között. Valójában egy egész város viselkedési lehetőségeit elemezni lehet abból a szempontból, hogy különböző időpontokban miképpen állhatnak rendelkezésre ezek a különféle viselkedéses környezetek, miképpen Barker (1968) és mások kimutatták. A nem verbális viselkedés

FELTÉTELEK

ÜLÉSREND	BESZÉL GETÉS	EGYÜTT MŰKÖDÉS	EGYÜTTES CSELEKVÉS	VERSENGÉS
	63	83	13	12
	17	7	36	25
	20	10	52	63
ÖSSZESEN	100	100	100	100

	42	19	3	7
	46	25	3	41
	1	5	43	20
	0	0	3	5
	11	51	7	8
	0	0	41	18
ÖSSZESEN	100	100	100	100

9.2 ÁBRA

Társas interakciók és kedvelt ülésrendek. Az emberek százalékos megoszlása aszerint, hogy interakciójuk természetétől függően szögletes, illetve kerek asztal körüli üve milyen típusú ülésrendeket részesítettek előnyben (Sommer, 1965, 343-345. o.).

dés ugyanakkor legalábbis részben attól a viselkedéses környezettől kapja jelentését, amelyben megjelenik, miként ezt Forgas és Brown vizsgálata kimutatta (lásd a 4. fejezetet).

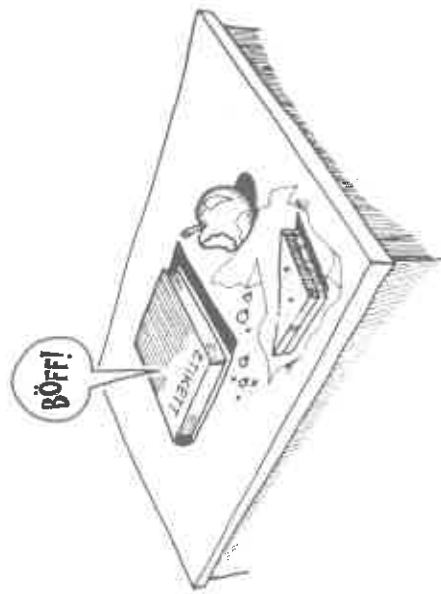
Felségterületek (territorialitás)

A tér és a távolság dinamikus, könnyen változó nem verbális dimenziói mellett a fizikai területek iránt tartósabb igényeink is vannak. A felségterületekhez való ragaszkodás, más szóval a territorialitás az állatok társas rendszereinek az egyik leginkább egyetemes jellemzője. Az emberek ritkán

ragaszkodnak egész életük folyamán egy és ugyanazon területhez, mint ezt az állatok teszik, mindazonáltal az embereket is érzékeny kapcsolatok fűzik a fizikai területekhez. Goffman (1963) szerint az emberek nem kívánnak tartosan birtokba venni egy-egy területet, hanem ideiglenes ellenőrzést igényelnek bizonyos területek felett. A felségterületek egy másik osztályozása Altmantól (1975) származik, aki elsődleges felségterületeket (pl. saját lakásunk), „másodlagos” felségterületeket (pl. egy közös iroda) és „nyilvános” felségterületeket különböztetett meg.

Sok példája van annak, hogyan fejezik ki az emberek igényüket egy területre. Egy kempingben például, ahol az átmászkálás veszélye igen nagy, változatos formájú díszítéseket és ideiglenes kerítéseket figyelhetünk meg, amelyek meghatározzák és védik az apró, „másodlagos” felségterületeket, mintegy elkülönítve ezeket a környező „nyilvános” területtől. A hétvégi kertészkedők tömentelenül sok időt képesek tölteni „birtokukon”, és csöppnyi kertjeiket felismerhető módon különbözővé igyekeznek tenni a szomszédokétól. Az irodai dolgozók gyakran szervenélyesen kötődhetnek szobáikhoz és asztalaikhoz, és meg kell mondanom, magam is nagyon kiborultam, amikor meghallottam, hogy másik szobába helyezték, amíg egy külföldi egyetemen dolgoztam.

[Házunk és lakásunk szintén elsődleges felségterület, amelyik egyszerűen mind kifejezi választott értékeinket és identitásunkat, s ezáltal nagyon fontos nem verbális információforrásként működik!] Az egyetemi oktatók, hivatalnokok vagy orvosok dolgozószobáinak berendezése is hasonló teritoriális szerepet tölt be. Azzal, ahogyan az íróasztalunkat elhelyezzük a



A területjelzők néhány példája.

A nyilvános területeket, például a könyvtári asztalokat személyes tárgyakkal (például félt megvert szendvics) nem pedig személytelenekkel (például egy könyv) lehet a leghatékonyabban foglalni.

szobában, máris egy attitűdöt jelzünk a szobába belépő személyek iránt. A bútorzat megfélelő elrendezésével a szobát jól felismerhetően „nyilvános” (az asztal előtti rész) és „magán” (az asztal mögötti rész) részekre oszthatjuk fel. Sok vizsgálat kimutatta, hogy egy ember személyiségére meglehetősen pontosan lehet következtetni pusztán abból, hogy milyen fényképeket tart irodája, lakása vagy kollégiumi hálószobája falán.

Az ilyen tartósan birtokolt területek mellett van számos olyan nyilvános terület, például könyvtári íróasztal, utcai pad vagy éttermi asztal, amelyet csak rövid időre foglalunk el. Az emberek az ilyen átmeneti felségterületeket szimbolikus területjelzőkkel, például személyes tárgyakkal vagy egy újságot tartják fenn. Az ilyen területjelzőknek a hatása abból a szempontból, hogy mennyire képesek a „behatolókat” távol tartani, egyenesen arányos a jelzések személyes jellegével, és fordítottan arányos a tér iránt megnyilvánuló szükségletek nyomásával. Néhány kutató egyetemi könyvtárakban nyugodt és forgalmas időszakokban a könyvtári asztalokra személyes (félig elfogyasztott uzsonna), illetve személytelen (egy kinyitott könyv) tárgyakat helyeztet.

9.6 GYAKORLAT

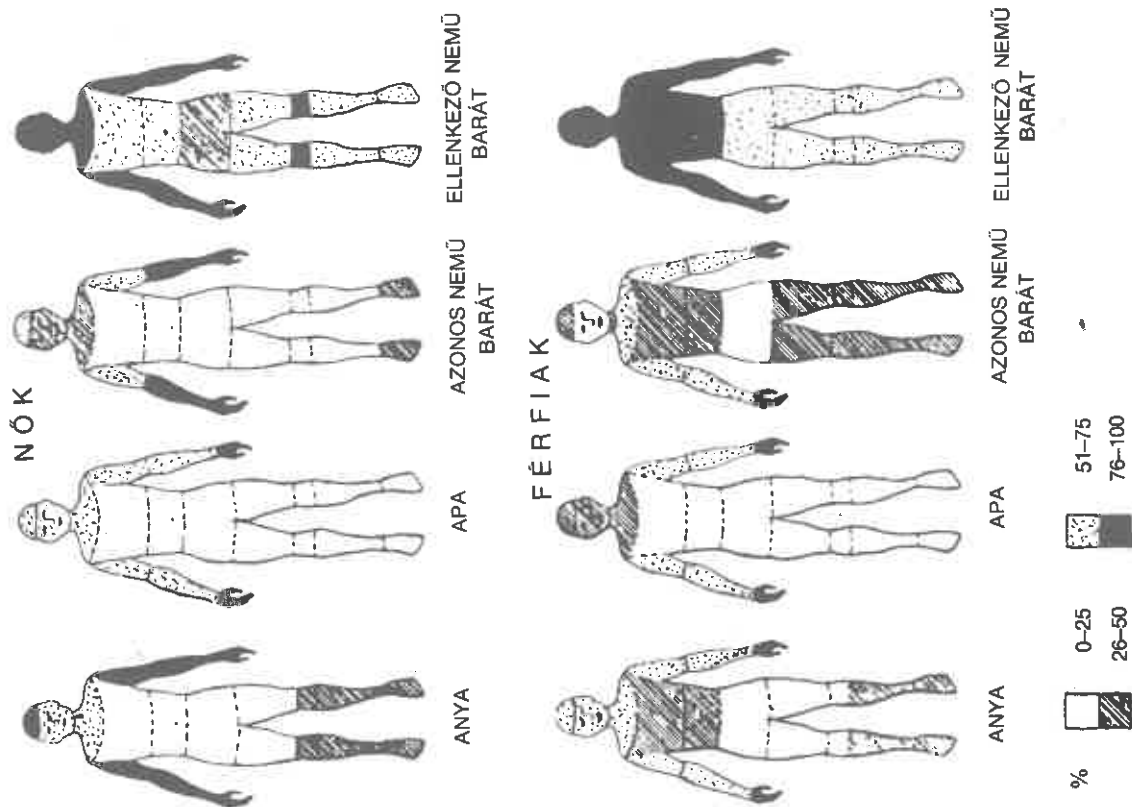
A területjelzések szerepe

A különböző területjelzések viszonylagos hatékonyságát olyan helyen demonstrálhatja, ahol az emberek általában területeket foglalnak le maguknak (pl. repülőtéri várótermek, vasúti várótermek, könyvtárak vagy padok egy parkban stb.), és nagyon személyes (ruhadarab, táskák, félig elfogyasztott tiszta stb.) vagy személytelen (újságpapír, könyv stb.) jelzéseket hagynak hátra. Figyelembe veheti a terület iránti igény változását is, ha kíséreltet nyugodt és forgalmas időszakban egyaránt elvégzi. Figyelje meg, milyen gyakran hatolnak be „megjelölt” területére, és különböző körülmények között mennyi ideig tart, amíg egy ilyen behatolás megőrténik!

A területre való behatolást (a fenntartott asztal elfoglalását) gyakrabban figyelték meg, ha a jelzések személytelenek voltak, és ha a tér iránti igény nagy volt. Mindennek az a tanulsága, hogy ha az olvasó biztos akar lenni abban, hogy egy helyzetben, ahol nagy versengés folyik a területért, senki nem foglalja el a helyét, nagyon személyes jellegű felségterület-jelzéseket kell használnia (lásd a 9.6 gyakorlatot)!

Érintés vagy fizikai érintkezés

Az érintés az egyik legfontosabb nem verbális jelzés az élet korai szakaszában: a szülők és a csecsemők nagyon sokat kommunikálnak érintés révén. A legtöbb nyugati kultúrában azonban a felnőttek közötti érintéseket bonyolult kulturális konvenciók szabályozzák, méghozzá igen mereven.

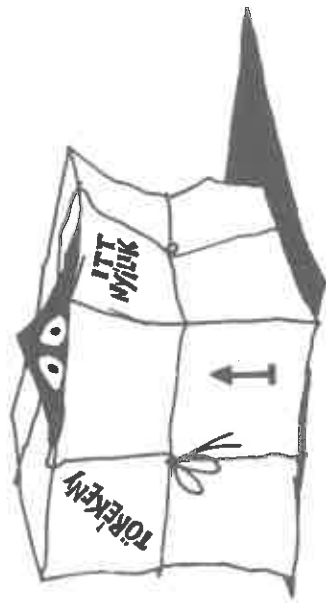


9.3 ÁBRA
Az érintés szabályai. A női, illetve férfi test azon részei, melyeket megérinthet az anya, az apa, az azonos nemű barát és az ellenkező nemű barát (Jourard, 1966, 229. o. nyomán).

Világosan meg van határozva, hogy ki, hol, hogyan, mikor és kit érinthet meg. Jourard (1966) 300 fiatal amerikai felnőttet – férfiakat és nőket egyenesen – kért meg arra, hogy jelöljék meg, hogy különböző kategóriákba tartozó emberek (pl. édesanyjuk, édesapjuk, azonos nemű barátjuk, ellenkező nemű barátjuk) testüknek mely részeit érinthetik meg. Válaszaikból az tűnt ki, hogy igen nagy egyetértés van az érintés elfogadható formáit illetően. Az eredményeket a 9.3 ábra foglalja össze. Más kultúrákban a megérintés teljesen eltaró „érintési térkép” lehet érvényben. Sok buddhista kultúrában például kifejezetten tilos a másik személy fejének bármely pontját megérinteni, mivel a fej a lélek székhelyének tartják.

A mi kultúránkban a puha érintés általában intimitást és érdeklődést jelez, és a megérintett személyben enyhe izgalmi választ vált ki. Érdekesnek megemlíthetjük, hogy az érintés még pozitívabb attitűdöket eredményezhet, ha a megérintett személy nem tudja, hogy megérintették. Egy ezzel kapcsolatos kísérletben a könyvtárban ülő diákok közül néhányat a könyvtáros megérintett, miközben átadta nekik a kért könyvet. Később a diákoknak néhány kérdést tettek fel. Azok a lányok, akiket a könyvtáros megérintett, pozitívabb attitűdökről számoltak be a könyvtár, a könyvtáros és saját maguk iránt. A fiúkat azonban nem befolyásolta az érintés (Fisher, Rytting és Heslin, 1976). Vannak más bizonyítékok is arról, hogy a férfiak és a nők eltérően reagálnak egy és ugyanarra az érintésre. Azok a nők, akiket egy nővér megérintett egy kórházban, közvetlenül azelőtt, hogy sebészeti operációt végeztek rajtuk, kisebb szorongással és alacsonyabb vérnyomással válaszoltak, míg a férfiaknál ezzel pontosan ellentétes reakció volt megfigyelhető (Whitcher és Fisher, 1979).

Az érintés leggyakrabban valamilyen rituális formában jelenik meg. Heslin és Boss (1980) egy repülőtéren az utasok és az őket búcsúztató emberek közötti érintkezéseket figyelt meg. Azt találták, hogy ebben a helyzetben az embereknek csaknem 60 százaléka megérintette egymást. A férfiak több érintést kezdeményeztek a nőkkel, mint megfordítva, és az idősebb emberek a fiataloknál gyakrabban kezdeményeztek érintést. Az érintés lehet a felsőbbesség és dominancia jelzése is. Az alárendelő vagy alárendelt helyzetű egyének fizikailag hozzáférhetőbbek, „megérinthetőbbek”, mint a domináns egyének. A gyerekek, a testi fogyatékosok, a szolgák vagy alárendeltnek inkább ki vannak téve az ilyen „egyirányú”, nem viszonzható érintéseknek. „Az érintés politikája” (Henley, 1977) mind a két nem tagjai, mind a különböző státuszú csoportok és osztályok tagjai között működik. Nyilvános helyeken általában a férfiak kezdeményeznek érintést a nőkkel, és a nemek közötti testi kontaktus bizonyos esetei legalább annyira hivatottak arra, hogy a „tulajdonosi jogokat” kifejezzék, mint arra, hogy az érzelmet és elkötelezettséget hirdessék (pl. a partner csípőjére helyezett kéz stb.).



Az érintés szabályai.

A legtöbb kultúrában igen szigorúan szabályozott, hogy ki, mikor, kit, hogyan és milyen helyzetben érinthet meg.

Miként a személyes megszólítások különböző változatainak vizsgálatában (Roger Brown, 7. fejezet, 7.1 ábra), ebben az esetben is úgy tűnik, hogy az érintés olyan üzenetek kommunikációjára szolgál, amelyeket a státus és az intimitás dimenziója mentén lehet osztályozni.

Amit a hang mond:

paralingvisztikai jelzések

Amint korábban láttuk, egy beszélgetésben a szóbeli tartalom csak kis részét képviseli a teljes üzenetnek. A kimondott szavakon kívül nagyon sok mindent kifejezhetünk a hangunkkal is. Amit mondunk, az a szóbeli üzenet, ahogyan mondjuk, az a paralingvisztikai üzenet része. Nagyjában-egészében minden vokális jelzés, ami nem beszéd, paralingvisztikai jelzésnek tekinthető. Egyes paralingvisztikai jelzések nagyon szorosan kapcsolódnak a kimondott szavakhoz: a beszéd sebessége, a hangmagasság, a ritmus, a hangerő-és-a-beszédtempó nem verbális jelzések, azonban nagyon szorosan összefüggnek a verbális tartalommal. Más vokális jelzések, például az acentus, a személyes hangminőség, a hang tónusa vagy-ereje a beszélő tartósabb személyiségvonásaira utalhatnak, és nem állnak kapcsolatban valamilyen meghatározott szóbeli üzenettel. Van továbbá sok olyan hangadás is, amely önmagában képes egy üzenetet kommunikálni: ilyenek a sírás, az ásítás, a nevetés, a füttty vagy a hangos lélegzés.

Ahhoz, hogy a nyelvet kísérő vokális jelzéseket a társas interakcióban tanulmányozni lehessen, szükséges elkülöníteni egy mondat szavainak jelentését a kijelölt szavak „anyagául” szolgáló hangminőségektől. Ezt elektronikus szűrővel lehet elérni, amely a szavakat érthetetlené teszi, azonban megtartja a hangminőségeket, de el lehet érni úgy is, ha egyszerűen arra kéri a kísérleti személyeket, hogy olvassanak fel értelmetlen szavakat különböző hanghordozással. Davitz és Davitz (1959) ez utóbbi

eljárást alkalmazta, amikor megkért nyolc kísérleti személyt, hogy tíz különböző érzelmet fejezzenek ki a hangjukkal (pl. szorongást, haragot, féltékenységet stb.), miközben az ábécét olvassák fel. A felvett anyagot 30 másik kísérleti személy hallgatta meg, akik megpróbálták a kifejezett érzelmet azonosítani. Az eredmények (9.2 táblázat) azt mutatták, hogy egyes érzelmeket, például a haragot, az idegességet, a szomorúságot vagy a boldogságot sokkal könnyebb volt felismerni a hang alapján, mint másokat, például a szerelmet, a féltékenységet és a tisztességet. Más vizsgálatok (Davids, 1964) is megerősítik, hogy a vokális jelzések igen hatékonyak bizonyos érzelmi információk kommunikálásában. Érdekes kérdés, vajon ezek a vokális jelzések kulturálisan ugyanannyira egyetemes jellegűek-e, mint amilyenek az érzelmeik arckifejezései (lásd Darwin és Ekman, 8. fejezet). Erre a kérdésre nem tudunk végleges választ adni.

Pontosan mi is az a hangunkban, ami egy meghatározott érzelmet kommunikál? E kérdés megválaszolása érdekében olyan hangsorokat kell létrehozni, amelyek a vokális jellemzőket kísérletileg manipulálják. Scherer (1974) szintetizátor segítségével utánozta egy rövid mondat intonációs kontúráját. Öt jellemző mentén végzett rendszeres változtatásokat, melyek a következők voltak: hangmagasság, a hangmagasság változásai, hangerő, a hangerő változásai és tempó. Tíz kísérleti személy hallgatta meg ezeket a hangsorokat, majd néhány skálán értékelte őket, és megpróbálta megállá-

9.2 TÁBLÁZAT

Különböző érzelmeik felismerése hang alapján
(a számok a felismerések számát jelzik 240 lehetséges felismerésből, amelyek 30, egyenként 8 beszélt meghallgató értékeiktől származnak)

A kifejezett érzések	A helyes felismerések száma
harag	156
félelem	60
boldogság	104
féltékenység	59
szeretlem	60
idegesség	130
bűszkeség	50
szomorúság	118
együttérzés	74
	93

Davitz és Davitz, 1959 nyomán

9.3 TÁBLÁZAT

A különböző akusztikai változók hatása az érzelmek észlelésére

Akusztikai változók	Mínőség	Az észlelt érzelem
amplitúdó	mérsékelt	kellemesség, aktivitás, boldogság
változatosság	szélsőséges	félelem
hangmagasság váltakozás	mérsékelt szélsőséges	harag, unalom, undor, félelem
hangjelítés	lefelé felfelé	kellemesség, aktivitás, boldogság, meglepetés
hangmagasság	alacsony magas	kellemesség, unalom, szomorúság
tempó	lassú gyors	aktivitás, erő, harag, félelem, meglepetés
tartam (alak)	kerek étes	unalom, undor, szomorúság
szűrés (felhangok hiánya)	alacsony mérsékelt	kellemesség, aktivitás, erő, harag, félelem, boldogság, meglepetés
tonalitás	szélsőséges atonális	szomorúság, kellemesség, unalom, öröm
rítmus	molli dúr	harag, undor, félelem, meglepetés
	nem ritmikus ritmikus	harag kellemesség, öröm
		unalom
		aktivitás, félelem, meglepetés

Scherer, 1974, 109. o. nyomán

pítani, hogy milyen érzelmet kommunikálnak. Az eredmények szerint hangmagasság-változásai és a tempó különösen fontos információforrások voltak. A lassú tempó és a csekély hangmagasság-váltakozás általában negatív, kellemetlen érzelmeket jelzett (szomorúság, harag, unalom, undor, félelem), míg a gyors tempó és a nagy hangmagasság-váltakozás pozitív érzelmekre utalt (kellemesség, aktivitás, meglepetés). Az eredmények részletesebben a 9.3 táblázatban láthatók. A modern számítógépek még finomabb elemzést tesznek lehetővé. Klaus Scherer laboratóriumában a Giesseni Egyetemen a hangosan kimondott mondatokat számszerű adatokká alakítják át, miáltal a felvételek tetszés szerint változtathatók, és a megváltozott mondatok azután visszaalakíthatóak szintetizált beszéddé (Scherer, 1985).

A hang alapján nyert általános benyomás függhet a jellemzők minden napi beszédben előforduló sajátos kombinációjától is. Ostwald (1963) lelki betegek és egészséges emberek hangmintáit elemezte beszédspektográfál. Ezzel a módszerrel négyféle hangtípust állapított meg: (a) panaszosan, gyermekesen és izgatottan szóló éles hang, ami egyes neurotikus betegekre volt jellemző; (b) fakó hang, ami egyes depressziós és függőségi panaszokkal (alkohol, kábítószer stb.) kezelt betegekre volt jellemző; (c) üres hang, ami egyes debilizálódott vagy agykárosult betegeket jellemzett, és (d) extrovertált, bizalomgerjesztően zengő hang, mely a jól alkalmazkodó, egészséges személyek között volt a leggyakoribb.

A hang az izgalom és a szorongás kommunikációjának különösen hatékony jelzése. Valamennyien hallottunk már embereket, akiknek hangja azonnal elárulta izgalmaikat. Szélsőséges esetekben a súlyos kommunikációs szorongás különböző beszédzavarokhoz, például dadogáshoz (Bergmann és Forgas, 1985) vezethet. A vokális jelzések alkalmasak a hazugság leleplezésére is, és néhány vizsgálat beszámol arról, hogy a hang még az arcnál is jobban segíti a csalás leleplezését (Zuckerman és munkatársai, 1982). Néhány pszichológus úgy véli, hogy a hangminták spektrográfias elemzését megbízható hazugságvizsgáló módszerként lehet alkalmazni, azonban ezt a feltételezést még nem támasztják alá tudományos bizonyítékok.

Az olyan nehezen megfogható jelzések, mint a hangminőség, nagyon fontosak lehetnek azoknak az embereknek, akik munkájukban nagymértékben támaszkodnak a szóbeli közlésekre, például valószínű, hogy az orvosok igencsak odafigyelnek rájuk. Nilmoe és munkatársai (1967) szellemes eljárás segítségével vizsgálták meg ezt a lehetőséget. Az általuk vizsgált orvosok alkoholelvonó klinikán dolgoztak, és feladatukhoz tartozott a betegek meggyógyése, hogy önkéntesen vessék alá magukat a kezelésnek. Nilmoe eredményei szerint az orvosok hangminősége alapján jól meg lehetett jósolni, hogy milyen sikert fognak elérni a betegek meggyógyésé-

ben, vagyis abban, hogy a betegek vállalják a beutalást. Ez az eredmény természetesen nem jelenti, hogy a hangminőség és a beutalási siker között okozati kapcsolat volna. Meglehet például, hogy a kellemes és szimpatikus személyiségű orvosok hangja is kellemesebb, és sikerük is nagyobb a betegek beutalásában.

Nem minden paralingvisztikai jelzés korlátozódik érzelmek és attitűdök kommunikációjára. Beszédünk más tulajdonságai sok mindent elárulnak rólunk. Az akcentus például tanuskodhat etnikai háttérünkről, társadalmi státusunkról vagy műveltségünkről (Giles, 1970). Az akcentus megítélése függhet a beszélő nemétől és a helyzettől is. Ausztráliában például az akcentussal beszélt angol nyelv inkább elfogadott kötetlen, barátságos,

mint formális, hivatalos helyzetekben (Gallois és Callan, 1985). A vokális kommunikáció más jellemzői is függenek az adott helyzettől. Angliában egyszor közös szobánk volt egy kollégával, aki a köznapi érintkezésben erős cockney dialektust beszélt (a szegény rétegek által beszélt londoni tájszólás – a *ford.*), ezzel is jelezve munkásosztálybeli származását és baloldali politikai nézeteit. Amikor újságírókkal, riporterekkel vagy könyvkiadókkal tárgyalt, kiejtése drámaiban megváltozott: a felső osztály „oxfordi” kiejtését használta, mintegy jelezve szakmai és tudományos státusát. Sok vizsgálat eredménye tanuskodik arról, hogy egyazon szóbeli üzenetnek az elfogadása, az üzenet meggyőző ereje függ attól, hogy az üzenetet alsó vagy felső osztálybeli kiejtéssel mondták-e. Sok szakmai csoport szerepével összhangban sajátos beszédstílust fejleszt ki.

Kommunikáció a testünkkel: a test nyelve

Az interakciókban egész testünkkel kommunikálunk. Ekman kimutatta, hogy a kezünk és lábunk finom mozgásai által hordozott információ elegendő lehet arra, hogy a megfigyelőt tájékoztassa, vajon igazat mondunk-e. A kommunikáció valamennyi nem verbális csatornája közül leginkább talán a „testnyelv” felé fordult a nagyközönség figyelve. Erről a témáról sok igen felületes könyv jelent meg, melyek olvasóinknak azt ígérték, hogy bevezetik őket társaik és saját maguk motívumainak, szándékainak megismerésébe. A testnyelv természetesen sokkal bonyolultabb annál, mint azt az ilyen könyvek sugallják. Noha a legtöbb normális felnőtt embernek nem okoz gondot a testi kommunikáció, sok interakációs probléma visszavezethető az ilyen üzenetek kibocsátásának és értelmezésének zavaraira. Egyebek között ilyen zavarokkal foglalkozik a szociális jártasságok tréningje és a terápia (16. fejezet).

A tudósok több szempontból is vizsgálták a testi kommunikációt. Az egyik lehetőség az ilyen kommunikációt nyelvnek tekinteni, amelyet mozgások kisebb-alapvető egységei alkotnak, és ezek az alapvető egységek kombinálódnak a mozgás valamilyen „nyelvtanának” szabályai révén nagyobb „kijelentésekké”. Az antropológus Ray Birdwhistell az egyik úttörője a testi kommunikáció e kvázi-nyelvtan vizsgálatának. Kutatásai során megpróbálta azonosítani és osztályozni a testmozgás alapvető egységeit, az úgynevezett „kinémákat”, amelyekből a bonyolultabb, üzenethordozó mozgásminták, az úgynevezett „kinemorfémák” összetevődnek. Ez az antropológiai megközelítés rövid interakációs történetek filmfelvételének másodpercre másodpercre történő elemzésén alapul. Mindannak az átírása és elemzése, amely egy ötperces beszélgetésben vagy egy tizen-nyolc másodperces cigaretta-kínálási és rágyújtási szituációban történik, sokeves munkát adhat egy egész kutatócsoportnak (Birdwhistell, 1952; 1970).

Az ilyen aprólékos elemzés érdekes tényeket tárt fel a testnyelvről. A gesztusok és testmozgások áramát például a partnerek finoman koordinálják az interakcióban. A viselkedésnek ezt a szinkronizálását eredetileg Condon és Ogston (1967) írták le, és később Kendon (1970) és mások fejlesztették tovább. Ez a szinkronia meglepőbb, mint ahogy először gondolnánk. Egy beszélgetésben a hallgató nem egyszerűen reagál a beszélő által kibocsátott jelzésekre, hanem aktiván elővételileg ezeket a jelzéseket, úgy, hogy az összehangolt mozgásminták egyszerre, szimultán jelennek meg.

A testi jelzések hasonló koordinációját írta le Schefflen, aki pszichiátriai kezelésen részt vevő emberek interakációs mintáit figyelte meg. Észrevette, hogy a gesztusok és testtartások változásai szoros kapcsolatban vannak a részalvevők személyes szándékaival és stratégiáival. Az első pillantásra látszólag lényegtelen viselkedések, mint a „babrálás” (a nyakakendő, a haj, a ruházat stb. igazítása), a láb keresztbevetése stb. az interakció kritikusa pontjain jelennek meg, és egy meghatározott társ iránti érdeklődést fejeznek ki, és azt jelzik, hogy a személy az illető társal van elfoglalva. Schefflen az ilyen viselkedéseket „kvázi udvarlásnak” nevezte. Az ilyen kvázi udvarlást gyakran használják arra, hogy egy meghatározott társat bevonjanak az interakcióba, vagy bekapcsolódási kísérletét visszautasítsák, s hogy az interakció „jelenlét” megfelelő szintjét szabályozzák és fenntartsák. Schefflen (1974, 193. o.) szerint a kvázi udvarlás: „olyan rendszerfenntartó eljárások készlete, melyeket akkor alkalmaznak, amikor valamilyen gátlás következtében a szociabilitás vagy a figyelem elégtelenné válik”. Ez elég gyakran fordul elő nemcsak a pszichoterápiában, hanem a köznapi érintkezésben is.

A testmozgás mintázatai szoros kapcsolatban állnak az illető lelki egészségével is. Fisch, Frey és Hirsduuner (1983) először akkor elemezte 13. ember mozgásmintáit, amikor súlyos depresszióban szenvedtek, majd akkor, amikor teljesen felgyógyultak a betegségből. Azt találták, hogy a gyógyulás után „a betegek többet mozogtak, bonyolultabb mozgásmintáik voltak, és gyorsabban indították és fejezték be mozgásukat, mint amikor depressziósak voltak” (316. o.). Úgy tűnik tehát, hogy a testmozgások bonyolult, árnyalt szerepet játszanak a társas érintkezésben, de ezt a szerepet még nem sikerült teljes mértékben megérteni.

Nemi különbségek a testnyelvben

A testi kommunikáció szoros kapcsolatban áll a nemmel is. A férfiaknak és a nőknek nagyon különböző mozgásrepertoárjuk van. A nemi-identitás zavarához gyakran társul a mozgáskészlet zavara is. Egyes homoszexuálisok a normálistól eltérő nemi identitásukat az ellenkező nem mozgásmintáinak felvételével kommunikálják. Ha egy férfi feminin mozgásokat vé-

9.7 GYAKORLAT

Férfiak és nők testnyelve

A férfiak és nők testmozgásainak jelentős különbségét jól megvilágítja az alábbi egyszerű vizsgálat.

1. Gondosan figyeljen meg tíz férfit és tíz nőt, amint (a) sétál, (b) lábát elhelyezi ülés közben, (c) kezét használja beszéd közben, (d) felső testét tartja ülés közben, és (e) a fejét tartja a testéhez képest!
2. Próbálja eljatszeni a megfigyelt mozgásmintákat tükör előtt! Milyen érzés?
3. Próbálja eljatszeni a másik nem mozgásmintáit egy jó barátjával folytatott beszélgetésben! Milyen érzés? Hogyan reagál a barátja?

gez, például ringatja a csipőjét vagy kényeskedve jár és túl finom gesztusai vannak, ezt általában a homoszexualitás jeleként fogjuk fel (lásd a 9.7 gyakorlatot).

Néhány népszerű író, például Desmond Morris felvetette, hogy a testmozgás nemek közötti különbségei annak következtében alakultak ki, hogy az emberi fajnál más fajokhoz képest viszonylag hiányoznak a másodlagos nemi jellemzők. Más szavakkal, mivel a férfi és nő nagyon hasonló egymásra (legalábbis az emberek különböző mozgásmintákat használó eltéréshez viszonyítva), az emberek különböző mozgásmintákat használnak nemük jelzésére. Bármennyire érdekes is ez a gondolat, mindeddig nem sikerült megfelelő empirikus bizonyítékkal alátámasztani (lásd a 9.7 gyakorlatot).

Gesztusok

A gesztusok a testmozgások-különleges osztályát képviselik. Velük kapcsolatban talán az a legfigyelemreméltóbb, hogy nagyon erősen kulturárhoz kötődtek. A franciák, az olaszok vagy az angolok jelentősen különböző gesztuskészletet ismernek és használnak (lásd még a 8.2 gyakorlatot). Ha megfigyelünk egy beszélgetést mondjuk két olasz között, ezek a különbségek máris nyilvánvalóvá válnak. Néhány gesztusunknak független, világosan megfogalmazott jelentése van (pl. az ujjakkal formázott V a győzelem jele, a felhúzott vállak tanácstalanságot, még nem értést fejeznek ki stb.). Az ilyen gesztusokat néha emblémáknak hívják. Számos egyéb gesztusnak nincs saját jelentése, egyszerűen kísérői más szóbeli és nem verbális kommunikációnak (pl. az előadók kézmozgásai, amikor mondanivalójukat hangsúlyozzák vagy szemléltetik). Az ilyen gesztusokat, melyek-csupán alátámasztják a többi üzenetet, Ekman és Friesen (1975) illusztrátoroknak nevezték.

A legtöbb kutatás napjainkig az emblémákra irányult, vagyis azokra a

gesztusokra, amelyeknek rögzített jelentésük van. Desmond Morris és munkatársai (Morris, Marsh, Collett és O'Shaughnessy, 1981) úgy vélik, hogy az ilyen gesztusok használata kulturális, nyelvi és etnikai határokhoz kötött. Ez azt jelenti, hogy azokat a gesztusokat, amelyeket mondjuk Dél-Itáliában használnak és megértenek, a németek nem értenék meg. A kutatók feltevése az volt, hogy a gesztusok eloszlása bizonyos földrajzi és etnikai határokat követ. Kiválasztottak néhány „kritikus” gesztust, és Európa legkülönbözőbb helyein arra kérték az embereket, hogy ezeket a gesztusokat értelmezzék. A vizsgálat kétségtelenül sikeres volt: a különböző gesztus-repertoárok használatában jól meghatározható földrajzi határokat találtak.

Tanulságok

A két legutóbbi fejezetben a nem verbális kommunikáció néhány általános jellemzőjét tekintettük át, és megpróbáltuk bemutatni a hétköznapi életben használt legfontosabb nem verbális jelzéseket. Noha a társas interakcióról szólva figyelmünk középpontjában talán természetesen módon a szóbeli közlések állnak, a nem verbális jelzések ugyanolyan fontosak, néha még fontosabbak lehetnek, mint a nyelv. A nem verbális jelzések különbözően hatékonyak az attitűdök, érzelmek és rokonszenv kommunikálásában, vagyis az olyan üzenetek közvetítésében, amelyeket nehéz vagy körülményes szóban kifejezni. Amennyiben a társas interakcióban főleg pozitív és negatív érzelmi reakciók hullámzása zajlik (Zajonc, 1980), a nem verbális üzenetek talán legfontosabb hordozói ezeknek az információknak.

Az ebben a fejezetben bemutatott különböző nem verbális kommunikációs csatornákat általában egymással összehangoltan használjuk. A tekintet, a térfélszabályozás, a gesztusok és az arckifejezés támogatják és megerősítik egymást a valóságos interakciókban. A nem verbális üzenetek vizsgálatának érdekes kérdése: mi okozza a nem verbális jelzések kibocsátásában és felfogásában megnyilvánuló egyéni különbségeket? A szociális készségek átfogó kérdéseivel a 16. fejezetben foglalkozunk majd. Előtte azonban a személyközi kommunikáció egy másik fontos mozzanatát veszünk szemügyre: hogyan keltenek az emberek a kommunikáció segítségével egy meghatározott benyomást?

10.

Az előnyös oldalak bemutatása: a benyomáskeltés

10. Az előnyös oldalak bemutatása: a benyomáskeltés

- A dramaturgiai modell / 200
- A benyomáskeltés mestere / 202
- Milyen képet mutassunk? / 203
- Kép és énkép / 205
- Éntudatosság és az énmegjelenítés tudatos ellenőrzése / 207
- Az állandóság igénye a benyomáskeltésben / 209
- A csábítás trükkje: a hízélgés / 211
- A helyeslés iránti szükséglet / 213
- A köznapi interakciós epizódok észlelése / 214
- A szociális epizódok empirikus kutatása / 216
- Az interakciós epizódokat meghatározó támpontok / 219
- Tanulások / 220

Az eddigiekben úgy kezeltük a személyközi kommunikációt, mintha egyszerűen üzenetek kibocsátásából és fogadásából állna. Valójában sokkal bonyolultabb folyamatról van szó. Természetesen nagyon fontos tudnunk, hogy a különböző szóbeli és nem verbális jelzések mit jelentenek, és hogy miként, mikor, hol és kivel szemben alkalmazzuk őket. Mielőtt egy adott üzenet kibocsátása mellett dönténénk, stratégiai szempontból sok mindent végiggondolunk, eltervezünk és értékelünk. Közléseink java része valamilyen cél elérését szolgálja, jóllehet gyakran csupán az a célunk, hogy pozitív, kedvező benyomás alakuljon ki közléseink révén rólunk társainkban.

A benyomáskeltés kifejezéssel azoknak a terveknek, gondolatoknak, motivációknak és jártasságoknak az összességét írjuk le, amelyek mind befolyásolják másoknak szánt közléseinket. A kommunikációnak ez a megtervezett, stratégiai aspektusa természetesen nagyon fontos. Kereskedelmi hasonlattal élve, reklámozzuk, „kirakatba tesszük” és ajánljuk önmagunkat, hogy a társakkal folytatott interakcióban a lehető legmagasabb csereértéket kapjuk. Ha benyomáskeltési stratégiánk sikeres, és a társak pozitívan kezdenek gondolkodni rólunk, ez visszahat énképünkre, kedvezőbbé teszi azt, és javítja önértékelésünket. Az olvasó bizonyára visszaemlékszik a modern tömegtársadalmak interakciós szervezeteiről az 1. fejezetben adott elemzésünkre. Egy olyan társadalmi közegben, ahol sok emberrel kell igen felszínesen érintkeznünk, nagyon fontos az a képesség, hogy gyorsan és könnyedén alakítsunk ki pozitív benyomásokat. A kisebb, intenzívebb személyes kapcsolatokat ápoló közösségekben, amilyenek például a középkori falvak, a kisebb munkaközösségek vagy a primitív törzsek voltak, a benyomáskeltés kevésbé fontos, mivel az emberek valóságos tulajdonságai nagy valószínűséggel megnyilvánultak az ismétlődő interakciókban.

A megfelelő benyomás felkeltése különösen fontos azoknak, akik más emberekkel többnyire csak röviden és felszínesen érintkeznek, például a

politikusok vagy a kereskedelmi ügynökök számára. Alexander Haig, a Reagan-kormányzat egykori külügyminisztere emlékirataiban néhány megjegyzést fűz a televízió és a benyomáskeltés fontosságához a politikai életben: „A televíziós kamera bizonyos mértékig kivonta a természetet, a szívből jövőt nemzeti életünkéből. Régen a szabály így hangzott: »mit mondok?«. Ma így hangzik: »milyennek látszom?«” (Time, 1984. április 2., 32. o.). Természetesen nem a politikusok az egyedüliek, akiknek megfelelő benyomást kell kelteniük a siker érdekében. Kisebb mértékben ugyan, de valamennyien szembesülünk ezzel a feladattal a tömegtársadalmakban, ahol interakcióink a társakkal gyakran rövidek és felszínesek. Nem véletlen tehát, hogy éppen napjainkban válhatnak sikerkönyvekké az olyan munkák, mint Dale Carnegie könyve, a *Hogyan szerezzünk barátokat és hogyan befolyásoljuk az embereket*.

Egyesek számára már magának a benyomáskeltés kifejezésnek is negatív felhangjai vannak. Úgy hangzik, mintha valaki megpróbálná az őszinte, becsületes interakciót manipulatív, becsteljen taktikákkal feljecsélni. A szociálpszichológusok nem feltétlenül így értik a benyomáskeltést. Aból indulunk ki, hogy minden társas interakciót természetszerűen befolyásolnak a cselekvők tervei és motívumai. Az emberi társas élet lényegéhez tartozik, hogy vannak bizonyos elképzeléseink önmagunkról, interakciós partnereinkről és a világról, amelyben élünk, és ezeket megpróbáljuk kifejezni a társakkal folytatott érintkezés során. A benyomáskeltés tehát nem az őszintétlen interakció szinonimája. Sokkal inkább arra az alapvető emberi hajlamra vonatkozik, hogy úgy képzeljük el, tervezzük meg és szabályozzuk társas viselkedésünket, hogy a benyomás, amit kelteünk, kifejezze saját magunkról és társainkról alkotott képünket.

A dramaturgiai modell

Erving Goffman volt az egyik legnagyobb hatású társadalomtudós, aki a személyközi kommunikáció stratégiai, célra irányuló természetét felismerte. Goffman szociológiai módszereket alkalmazott, köznapi érintkezéseket írt le és elemzett kritikailag. Nevéhez fűződik a társas interakciós folyamatok egyik érdekes elmélete, az úgynevezett „dramaturgiai” modell. Goffman elméletének alap gondolata, hogy a szerepjátszás s általában a színház metaforája különösen jól közelíti meg azt, amit az emberek hétköznapi interakcióikban megpróbálnak leírni. A hivatásos színészekhez hasonlóan mi is meghatározott szerepeket próbálunk eljátszani, megkíséréljük elérni, hogy a közönség úgy észleljen bennünket, ahogy mi szeretnénk. Előadásainkra, miként a színészek is teszik, a színpalak mögött, készülünk fel (fürdőszobánkban vagy öltözőtükrünkönél), nem kisebb gonddal választjuk ki napi öltözékünket, és megpróbáljuk meggyőzni közönségünket

(barátainkat, idegeneket vagy szerelmünket) előadásunkkal, hogy azt valószínűsítsük fogadják el.

A színházi kifejezések jól illenek a köznapi interakciók elemzéséhez is. A színházi előadásokhoz hasonlóan saját „bemutatóink” is lehetnek sikeresek vagy sikertelensek. Nekünk is vannak válogatott forgatókönyveink, előadásainkhoz vannak színpadaink, és vannak dolgok, amiket a színpalak mögött csinálunk. A megfelelő díszítés vagy bútorzat kiválasztása irodánkban vagy lakásunkban hasonlít a díszlettervezéshez: társas életünk olyan színpadát kívánjuk megalkotni, amely tükrözi és meghatározza, hogyan látjuk önmagunkat. Amikor a nyilvánosság számára mutatjuk meg magunkat, maszkot vagy „homlokzatot” is használunk. Goffman „homlokzatnak” nevezte azokat a pozitív társadalmi értékeket, amelyekről egy személy sikerrel hirdeti, hogy képviseli őket. A homlokzat az én kivetített képe, amelyet elismert társadalmi tulajdonságok alkotnak (Goffman, 1959). Az öltözék, a viselkedési stílus, a kiejtés és a szókinés mind, mind része lehet a nyilvánosság számára bemutatott „homlokzatnak”.

Ha alakításaink balul ütnek ki, vagy a „homlokzat” összeomlik, ez nem csak zavart eredményez, hanem fenyegeti azt az érzésünket is, hogy társas-társadalmi kapcsolataink előre láthatóak és rendezettek. Ha az emberek „szerepükön kívül” cselekednek, nem tudjuk, hogy a továbbiakban mire számítsunk, hogyan lássunk előre egy helyzetet és hogyan birkózunk meg vele. Az ennek eredményeként előálló feszültség gyakran vezet a partnerek olyan közös erőfeszítésére, hogy a „homlokzatot” helyreállítsák annak érdekében, hogy visszaálljon a szerepek megszokott és előre látható rendszere. A zavarodottsággal és a „homlokzat összeomlásával” járó esetek után bekövetkező ideges nevetés, erőltetett viccelődés vagy kínos csend figyelmeztet bennünket, hogy a társas rend megbomlott. A rend helyreállítására általában együttes erőfeszítéssel törekszünk, például olyan taktikák révén, hogy mindenki azt színleli, mintha semmi nem történt volna.

A Goffman által leírt stratégiai szerepjátszás a társadalmi élet mindent átható jellemzője: „Az a folyamat, hogy a szemtől szembe zajló interakciókban kölcsönösen fenntartsuk a helyzet valamilyen meghatározását, társadalmilag szerveződik olyan szabályok révén, melyek meghatározzák, hogy mi illik oda és mi nem illik oda ... Sokkal inkább ezeknek a laza szabályoknak, mintsem a külső világ rendíthetetlen jellegének köszönhetjük szilárd valóságérzésünket ... A suta vagy bárdolatlan viselkedés, a hibás beszéd vagy mozdulat egyenlő azzal, hogy valaki veszedelmes óriásként, a világ lerombolójaként viselkedik.” (Goffman, 1963, 81. o.)

A benyomáskeltés mestere

Noha a benyomáskeltés érdekében valamennyien szerepeket játszunk, nem vagyunk egyenlően jó játékosok. Mi tesz valakit jó szerepjátékosvá, a benyomáskeltés sikeres mesterévé? Mindannyian ismerünk embereket, akik sohasem veszítik el önbizalmukat, mindig kedvesek és szociálisak – de vajon ezek az emberek egyszersmind a benyomáskeltésnek is mesterei-e? Nem szükségképpen. Egyes esetekben éppenséggel a homlokzat „veszni hagyása”, a tanácsatlanság vagy az indulatosság a legmegfelelőbb benyomáskeltési stratégia. Hasonlóan egy képzett színészhez, a benyomáskeltés mesterének pontos fogalommal kell bírnia arról, hogy a közönség mit vár el, tudnia kell, miként születnek az ítéletek, és érzékenynek kell lennie a legkülönbözőbb társas helyzetek követelményei iránt.

A társak manipulálása a hatalom és a társadalmi állás erősítése érdekében nem napjainkban kezdte el foglalkoztatni a tudósokat. A reneszánsz tudós, Machiavelli (1469–1527) klasszikus XVI. századi művében, a *Fejedelemben* részletes tanácsokat ad, hogyan lehet a kívánatos stratégiai jártasságokat kifejleszteni. Christie és Geis (1970) Machiavelli gondolataihoz nyúlt vissza, amikor egy olyan skálát készített, amelyik képes megkülönböztetni a jó és a rossz benyomást keltőket.

Kérdőívük olyan állításokat tartalmaz, mint például „az emberek kezelésének legjobb módja, hogy azt mondjuk nekik, amit hallani akarnak”, „aki teljesen megbízik társaiban, csak bajt keres magának” és „azok az emberek, akik elvont problémákat tárgyalnak, általában nem tudják, hogy miről beszélnek” (!). Ezzel a skálával kiterjedt empirikus vizsgálatokat folytattak, melyeknek eredményei szerint a vezetésben vagy emberekkel kapcsolatos foglalkozásokban, például az igazgatásban vagy tanácsadásban dolgozó középosztálybeli városi férfiak magasabb pontszámot értek el, mint mások. A machiavellizmus és az intelligencia, a képzettség vagy a politikai beállítódás között azonban nem találtak kapcsolatot.

A machiavellizmus-skála érvényességét néhány valószerű helyzetben is kipróbálták. Magas és alacsony pontszámot elért embereket például arra kértek, hogy alkudozzanak egymással. Az egyik vizsgálatban a machiavellizmus-skálán magas, közepes és alacsony pontszámot elért embereknek 10 dollárt kellett elosztaniuk egymás között. A magas pontszámúak átlagosan 5,57, a közepes pontszámúak 3,14, az alacsony pontszámúak viszont csupán 1,29 dollárt kaptak! Egy másik vizsgálatban a machiavellizmus-skálán magas pontszámot elért férfiak tisztelet, vonzalom és segítségkérés kommunikációja révén sikeresebben győztek meg egy nőt, hogy egy partira menjen el velük. A machiavellizmus egyik kulcsmozzanata a helyzet hidegfejtű, intellektuális mérlegelése és az érzelmi érintettség hiánya.

A machiavellisták hajlamosabbak az olyan körömfönt taktikák, mint a hazugság vagy a csalás alkalmazására is, ha ezek sikeresnek ígérkeznek,



„Mikulás bácsi, te olyan bölcs vagy!”

A machiavellizmus korán megnyitvánul. A machiavellisták egyik jellemzője, hogy partneriktől és a helyzettől függően változtatják interakciós stratégiájukat és kommunikációjukat is ennek megfelelően kontrollálják.

és a leplezés-esélye kicsi. Az egyik vizsgálatban a skálán magas és alacsony pontszámot elért embereknek azt a feladatot adták, hogy egy teszt kitöltésén ügyködő személy figyelmét tereljék el anélkül, hogy ez az illetőnek feltűnne. A szélsőséges „machiavellisták” meglepő eseményeket produkáltak, például fűtültek, ceruzájukkal kopogtak, szétszereltek egy golyóstollat, amely „véletlenül” az asztalra esett, majd ezt követően hangosan és „őszintén” bocsánatot kértek. Az ilyen manipulatív készségek már kisgyerekkorban megnyilvánulnak.

A machiavellizmus-kérdőív egy változata ezt a tulajdonságot gyerekek-nél vizsgálja. Braginsky (1970) egy érdekes vizsgálatában 10 éves gyerekeket kértek arra, hogy vegyenek rá más gyerekeket keserű ízű (előzőleg kínibe mártott) sütemények fogyasztására, egy állítólagos piackutatás részeként. A gyerekeknek 5 centet ígértek minden süteményért, amit más gyerekekkel megettnek. Az erősen machiavellista gyerekek átlagosan 6,46 süteményt etettek meg társaikkal, szemben a gyengén machiavellista gyerekekkel, akiknek mindössze 2,79 süteményt sikerült megetniük. Az interakciók megfigyelői ugyanakkor a machiavellista gyerekeket becsültebbnek, hatékonyabbnak, ártatlanabbnak és természetesebbnek értékelték, mint a gyengén machiavellistákat.

Milyen képet mutassunk?

Már magából a benyomáskeltés kifejezésből következik, hogy bizonyos szabadságot élvezünk annak kiválasztásában, hogy milyen énképet kívá-

nunk egy adott helyzetben „nyilvánosságra hozni”. Domináns, dicsekvő emberrel szemben valószínűleg határozottan és magabiztosnak akarunk látszani, ha viszont partnerünk aláztos és féltékeny, valószínűleg a nyugodtság és a szerénység képét mutatjuk fel (Gergen és Wishnow, 1965). Leggyakrabban olyan alakítást választunk, amelyik összeillik a partnerünk által mutatott képpel. Mi is megpróbálunk beleilleszkedni a helyzetbe és megfelelni partnerünk elvárásainak. Az emberek még számukra igen fontos politikai attitűdök megvitatásakor is igyekeztek a közönség által elvárt attitűdöknek megfelelő véleményt hangoztatni, mint ahogyan az történt a vietnami háborúval kapcsolatos attitűdök megvitatása során (Newton és Czerlinsky, 1974). Később látni fogjuk, hogy jó okai vannak e stratégia követésének: az emberek azokat szeretnék szeretni, akik hasonlóanak hozzájuk.

Kétségtelenül értelmes dolog, különösen a kapcsolatot első szakaszában hasonlónak feltűnni.

Hogy kísérletet teszünk-e a vélemények ilyen összeegyeztetésére a jó benyomáskeltés érdekében, nagymértékben függ attól, mennyire értékeljük partnerünket, és milyennek látjuk kapcsolatunk lehetőségét. Egy vizsgálatban princetoni egyetemi hallgatólányok a női szerepekre vonatkozó véleményüket lehetséges jövőbeli partnerük véleményéhez igazították, ha ezt a partnert jóképű, magas, náluk idősebb, nőtlen princetoni egyetemi hallgatóként írták le (vagyis „nagyra értékelt” partnerként). Ha azonban az illetőt náluk fiatalabb, kis termetű, nem princetoni egyetemi hallgatóként írták le, akinek ráadásul barátja is van, a véleményegyeztetés nem történt meg (Zanna és Pack, 1975). Ebben a vizsgálatban a potenciális partner vagy nagyra értékelt volt vagy egyszerűen semleges. Mitől történik, ha valaki, akit nem szeretünk, a miénkhez hasonló gondolatokat és véleményeket fejt ki? Vizsgálatok mutatták ki, hogy ilyen helyzetekben az emberek hajlanak olyan önbemutatói stratégiák alkalmazására, amelyek a nem szeretett partnertől megkülönböztetik őket. Amennyiben szükséges, képesek vagyunk még attitűdjeink és véleményeink megváltoztatására is, csak hogy elhatároljuk magunkat az illető személytől (Cooper és Jones, 1969).

Az ilyen benyomáskeltési stratégiák meglehetősen gyakoriak a hétköznapi életben. Önmagunkról általában olyan képet választunk ki, amelyik megfelel azokénak az emberekének, akiket szeretünk és becsülünk, és ellentétes azokéval, akiket nem szeretünk. Ez állandó vesélyforrás azoknak a hirdetőknak, akik jól ismert közéleti személyiségeket, például politikusokat vagy színészeket alkalmaznak, hogy termékeiket ajánlják. A lehetséges vásárlóközönség azon tagjai, akik nem szeretik az illető ajánlót, ezt az érzelmüket könnyen átvihetik az ajánlott tárgyra is, egyszerűen azért, hogy elhatárolják magukat a személytől, aki a tárgyat ajánlotta.

A veszély azonban még nagyobb közéleti személyiségek esetében: ha nevüket adják az áruk reklámozásához, a vevőközönségben ellenszenv alakulhat ki irántuk egyszerűen azért, mert a vásárlók el akarják határolni magukat a hirdetőktől és a hirdetett terméktől!

Kép és énkép

Fentebb kifejtettük, hogy az embereknek jelentős szabadságuk van változtatni azt a képet, amelyet önmagukról társaiknak bemutatnak. Mégis létezik egy általános hiedelem, hogy valamennyiünknek csupán egyetlen hiteles énképe van. Ebből logikusan az következne, hogy a különböző képek, melyeket társaiknak bemutatunk, valamiképpen hamisak, gyakran ellentmondanak az „igazi” énjünknek. Mi is hát a viszony a társaknak bemutatott képek és „valóságos” énképünk között?

Hiba volna azt gondolni, hogy énképünk valamiképpen elkülönül a különböző bemutatott képektől, vagyis nem tarthatjuk az énképet a társakkal folytatott interakciók minden hullámszáma közepette is szilárdan és változatlanul létező képződménynek. Amint azt a szimbolikus interakcionisták, például George Herbert Mead és Charles Horton Cooley világosan felismerték, a kétfajta kép sokkal szorosabb kapcsolatban van egymással. Ahogyan önmagunkat látjuk, nem független attól, ahogyan mások gondolkodnak rólunk, az előbbi az utóbbi terméke. A hétköznapi társas interakciók folyamán különböző nyilvános énképeket „próbálunk fel”, és ezek közül a legsikeresebbek végül tartós énképünk részei lesznek. Mead (1973) szerint „az én (self) ... lényegében társadalmi struktúra és a társadalmi élményből ered” (179. o.). Másképpen fogalmazva, az én nem valamiféle misztikus egyéni fogalom. Az én, a mi képünk arról, hogyan látnak bennünket más emberek, az ő reakcióiknak a saját-magunkba beépített megfelelője. A benyomáskeltés tehát nemcsak a társak rólunk alkotott nézeteit befolyásolja, hanem végső soron azt is meghatározza, hogy mi magunk hogyan gondolkodunk önmagunkról! Valójában tehát mi azok leszünk, aminek a többi ember tart bennünket!

A sikeres „nyilvános” kép és „privát” énképünk közötti kölcsönhatást jól szemlélteti Jones, Gergen, Davis (1962) egy vizsgálata. Ezek a kutatók arra kérték kísérleti személyeiket, hogy önmagukról a lehető leghízelgőbb képet mutassák be egy beszélgetőpartnernek, aki valójában a kísérletvezető beavatottja volt. A beavatott beszélgetőpartnernek a kísérleti személyek felénél a pozitív énbemutatókat elfogadták és megerősítették, míg másik felüknél az ilyen énbemutatókat elfogadták és megértették, míg másik követően a kísérleti személyeket megkérdzték, hogy énbemutatók milyennyel mértékben felelt meg saját „valódi” énképüknek. Azok a kísérleti személyek, akiknek énbemutatóját a beavatott beszélgetőpartner elfogadta, sokkal jobban hitték saját alakításukban, és azt állították, hogy valójá-

ban olyanok, mint amilyenek bemutatják magukat. Azok a személyek viszont, akiknek énbemutását elutasították, hajlottak arra, hogy elhatárolják magukat a sikertelenül bemutatott képtől.

Újabb Fazio és munkatársai (1981) azt találták, hogy az emberek önértékelését még az is képes befolyásolni, hogy milyen kérdéseket tesznek fel nekik egy beszélgetésben. Ebben a vizsgálatban egyes személyektől olyan információkat kértek, amelyek az illetőt extrovertált emberként jellemezték, míg másoktól olyan információkat, amelyek introverzióra utalnak. A beszélgetéseket követően az alanyok hajlottak arra, hogy önmagukat a beszélgetésben elhangzott kérdések irányával összhangban szemléljék!

Vannak érdekes adatok arról is, hogy a főmlősöknél is kialakulhat egy kezdetleges énkép, de csak akkor, ha az állatok intenzív társas interakciót folytatnak. Az állatoknál, ugyanúgy, mint az embereknél, az énkép azon a képességen alapul, hogy önmagukat mint külön egyéneket ismerjék fel. Egy vizsgálatban a kutatók tükröt helyeztek el a csimpánzok ketrécében, és megfigyelték, hogy néhány nap elmúltával a majmok már nem úgy reagáltak saját tükröképükre, mintha az egy másik majom volna, hanem tisztálkodáshoz, vakaródzáshoz és önmaguk megfigyeléséhez használták. Mínderre azonban csak azok a majmok voltak képesek, akik rendszeres társas interakció közegében nevelkedtek. Azoknak a majmoknak, akik elszigeteltségben nevelkedtek, nem alakult ki képük önmagukról mint különálló egyénekről, és sohasem tanulták meg, hogy a tükrökép önmaguk visszatükröződése. Mivel nem ismertek egyetlen fajtársat sem, önmagukról sem volt „képtük” mint külön egyénekről.

Úgy tűnik tehát, hogy a társas interakcióra szükség van, hogy saját magunkról mint egyénekről képet alkossunk. Embernél az énkép minősége nagymértékben attól függ, hogyan látnak a társak bennünket, vagyis attól, mennyiben tűnünk különbözőnek, másnak, mint a társak. Sok vizsgálat próbálta meg feltárni az énkép és a társak ítéletei közötti kapcsolatot. A leggyakrabban arra kéri a kísérleti személyeket, hogy értékeljék önmagukat különböző skálákon (pl. intelligencia, önbizalom, a külső megjelenés vonzereje, szeretetreméltóság stb.), és azt is becsülik meg, hogy ugyanezek a skálákon mások hogyan értékelnék őket. Sok esetben a barátoktól és az ismerősektől is kérnek ilyen értékelést. Általában az derül ki, hogy azok az emberek, akik egy adott skálán magasra értékelik önmagukat, úgy vélik, hogy mások is magasra értékelik őket, és valóban magas értékeléseket is kapnak. Az ilyen vizsgálatok is azt sugallják tehát, hogy az énkép és a társak véleménye között szoros kapcsolat van.

Énképünk gyakran a helyzet változásai következményeként igen gyors átalakuláson mehet keresztül. Morse és Gergen (1970) szerint önértékelésünket erősen befolyásolja olyan társak viselkedése hasonló helyzetben,

akik önmagunk megmérése során „vonatkoztatási csoportot” alkotnak. Az általuk végzett kísérlet jól szemlélteti ezeket a folyamatokat. A kísérleti személyek egy önértékelési kérdőívet töltöttek ki, amelyről azt mondták nekik, hogy része egy mellékállás elnyeréséért zajló felvételinek. Miután a kísérleti alany kitöltötte a kérdőívet, egy másik jelentkező jelent meg a szobában, aki valójában a kísérletvezető munkatársa volt. A beavatott munkatárs az egyik esetben nagyon kívánatos tulajdonságokkal rendelkezett (szép öltönyt viselt, diplomatastakát hordott, melyben tudományos és filozófiai könyvek voltak, a teszthez jól kihelyezett ceruzákkal készült felstb.), a másik esetben határozottan taszító tulajdonságai voltak (piszkos, viseltes öltöny, hiányzó zoknik, figyelmetlenség és felkészületlenség a tesztre). A másik „jelentkező” megérkezése után a kísérleti személy kitöltötte egy másik kérdőívet is, amelyik szintén önértékelését mérte. A nem-kívánatos partner jelenléte esetén a kísérleti személy saját önértékelése a megelőző kérdőívhez képest jelentősen megnőtt. Pontosan ennek az ellenkezője történt viszont abban az esetben, ha a partnernek igen kívánatos tulajdonságai voltak. Ez a vizsgálat arra utal, hogy énképünk akár egyetlen órában belül is drámaian megváltozhat, annak az információnak a hatására, amelyet hasonló helyzetben másokról szerzünk.

Az énkép tehát nem az a mélyen ülő, erős és tartós kép önmagunkról, aminek néha gondoljuk, hanem eredendően társas képződmény. Annak a terméké, ahogyan más emberek néznek ránk, amit viszont erősen befolyásol saját jártasságunk a benyomáskeltésben. Előfordulhat velünk, hogy egyetlen napon belül értelmesnek és butának, szépnek és csúnyának, önbizalomtól duzzadónak és szégyenlősnek érezzük magunkat, attól függően, hol vagyunk és a többi ember miként reagál ránk.

Éntudatoság és az énmegjelenítés tudatos ellenőrzése

A kép, amelyet a társas interakcióban önmagunkról bemutatni kívánunk, közös terméké tehát a társas helyzet követelményeinek és saját énképünknek, mely a társakkal folytatott korábbi interakciókban jött létre. Nem minden ember érzékeny egyformán ezekre a követelményekre. Ugyanaz az ember egyes helyzetekben jobban tudatában lehet saját énmegjelenítésének, mint más helyzetekben.

Duvall és Wicklund (lásd a 6. fejezetet) szerint objektív éntudatoság állapota lép fel, amikor az ember figyelme önmaga felé fordul, vagyis amikor mi magunk válunk saját figyelmünk tárgyává. Az objektív éntudatoság állapota előidézhető tükrök, fényképezőgép vagy magnetofon segítségével. Valamennyien ismerjük azokat a helyzeteket, amikor egy tükörbe nézve, egy fényképfelvételez beállva vagy egy magnóba beszélve egy pillanatra saját figyelmünk fókuszába kerülünk. Ilyenkor különösen odafi-

gyeülünk arra, hogyan nézünk ki, hogyan hangzik, amit mondunk, mások mit fognak gondolni teljesítményünkről. A kutatások kimutatták, hogy a megnövekedett éntudatosság ilyen helyzetekben az embereket jobban foglalkoztatja, hogyan fognak mások a viselkedésükre tekinteni. Ezáltal hajlamosá válnak arra, hogy jobban igazodjanak a társadalmi szabályokhoz és normákhoz, és jobban ellenőrzésük alatt tartásuk az interakciókat, amelyeknek „stratégiai” jellege erősödik.

Vannak tartós egyéni különbségek is abban, mennyire vagyunk tudatában önmagunknak, mások rólunk alkotott képének és a különböző társas helyzetek követelményeinek. Egyes emberek képesek arra, hogy gondosan

10.1 GYAKORLAT

Mennyire figyel önmagára?

Az alábbi állítások különböző helyzetekre adott lehetséges reakciókat tartalmaznak. Gondosan olvasson el minden egyes állítást, és döntse el, hogy mennyire illik Önre. Legyen őszinte amennyire csak lehet – nincsen jó vagy rossz válasz!

1. Barátságos tudok lenni olyanokhoz is, akiket valójában nem szeretek. ↓
2. Általában nem bánom, ha egy társaságban a figyelem másokra irányul. ↓
3. Viselkedésem gyakran különbözik attól függően, hogy kívül állok szemből. ↓
4. Nagyon jól tudom utánozni más emberek viselkedését. ↓
5. Ha bizonytalan vagyok abban, hogyan kell viselkedni, másokat figyelek. ↓
6. Nehezen tudom megszerettetni magam másokkal. ↓
7. Valószínűleg jó színész lennék. ↓
8. Nem változtatok véleményemen azért, hogy más emberek tetszését megnyerjem. ↓
9. Ha nem is évezem más emberek társaságát, úgy teszek, mintha örülnék. ↓
10. Nem nagyon tudom viselkedésemet a különböző helyzetekhez igazítani.

Az értékelés úgy történik, hogy a páros számú kérdésekre adott „nem igaz” válaszok számát összeadja a páratlan számú kérdésekre adott „igaz” kérdések számával. Minél közelebb van a pontszám tízhez, annál valószínűbb, hogy Ön erősen figyel önmagát. Snyder azt találta, hogy akik különösen jól követik figyelemmel saját viselkedésüket és igazítják azt a helyzet követelményeihez, például a hivatalos színpadon, különösen magas pontszámot értek el egy hasonló kérdőívben. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy ez nem „hivatalos”, megfélemlen ellenőrzött pszichológiai skála. Csupán arra szolgál, hogy szemléltesse azokat az állításokat, amelyek az ére figyelés szempontjából lényegesek, így nem kell különösebb jelentőséget tulajdonítani a pontszámoknak!

ellenőrizték társas „alakításukat”, míg mások meglehetősen hatástalanul képesek csak ellenőrizni önmagukat ebből a szempontból. Snyder (1974) úgy határozta meg az önmaga által ellenőrzött egyént, mint „aki a társadalmi kívánatosságot, »helyénvalóságot« szem előtt tartva különösen érzékeny a társak kifejezéseire és énmegjelenítéseiére a szociális helyzetekben, és ezeket a jelzéseket saját énmegjelenítési ellenőrzésében vezérfonalaként használja fel” (528. o.). Snyder létrehozott egy 25 tételből álló skálát, amelyik az egyének ellenőrzési képességét méri. A 10.1 gyakorlatban az olvasó is próbát tehet a Snyder által használt tételkehez hasonló kérdésekkel.

Azok az emberek, akik ezen a skálán magas pontszámot érnek el, inkább képesek viselkedésüket hozzáigazítani egy helyzethez, jobban kommunikálják az érzelmeket még akkor is, ha nem érzik őket, és jobban képesek figyelemmel kísérni és megállapítani, hogyan reagálnak a többiek az ő alakításaikra. Snyder és Monson (1975) egy vizsgálata jól szemlélteti az ellenőrzést. Egy vitacsoportban részt vevő kísérleti személyeknek azt mondták, hogy képmagnóra veszik őket, s hogy a szalagot majd (a) kizárólag ugyanannak a csoportnak vagy (b) kizárólag egy másik diákcsoportnak fogják bemutatni. Az erősen ellenőrző kísérleti személyek viselkedésüket attól függően változtatták, hogy mi volt a kilátásba helyezett közönség. Amikor ez saját vitacsoportjuk volt, szeretetreméltóbbnak és engedékenyebbnek mutatkoztak, vagyis olyan tulajdonságokat jelentettek meg, amelyeket a csoport feltehetőleg nagyra értékelt. Amikor viszont azt várták, hogy a közönség egy másik diákcsoport lesz, függetlenül, autonómnak és nonkonformistának tűntek fel, vagyis olyan jellemzőket jelentettek meg, amelyekről úgy vélték, hogy más egyetemi hallgatók értékelnék fogják őket. Az ellenőrzés alacsony szintjével rendelkező egyének mindkét helyzetben hasonlóan viselkedtek: a várható közönségtől függetlenül mérsékelt szintű függetlenséget és konformitást tanúsítottak. Az ellenőrzés képessége lehetővé teszi az egyén számára, hogy a különböző közönségek észlelt igényeihez igazítsa viselkedését, és ennek révén alakítsa az önmagáról keltett benyomást.

Az állandóság igénye a benyomáskeltésben

Az előbbiek alapján úgy tűnhet, hogy a benyomáskeltés mestere kaméleonszerű jellem, olyasvalaki, aki csaknem tetszés szerint, minden helyzetben tudja manipulálni önbemutató stratégiáit. Bár az ilyen stratégiák igen sikeresek lehetnek olyan emberekkel szemben, akikkel csak egyszer találkozzunk, vagy akikkel csak felszínes interakciót folytatunk, énmegjelenítésünk állandósága minden tartós kapcsolatunkban rendkívül fontos. Nem tűnhetünk nagyvonalúnak az egyik nap és zsugorinak a másikon, barátságosnak ma és barátságatlannak holnap. Ha már egyszer kialakítottunk egy

„nyilvános személyiséget”, amit a társak elfogadtak, erősen hajlunk arra, hogy hűek maradjunk ehhez a képhez.

Számos vizsgálat tanúsítja, hogy következetesnek kell tününk, máskülönben nehéz helyzetbe kerülünk benyomáskeltéskor. Sok direkt eladási technika kifejezetten tőket kovácsolt az embereknek abból a szükségletéből, hogy következetesnek akarnak látszani.



Az összehang fontossága a benyomáskeltésben. Az énmegjelentésünkben feltűnő ellentmondások elkerülhetetlenül oda vezetnek, hogy elvesztjük hitelünket, vagy csőfahágóknak tartanak bennünket. Sok embernek annyira fontos, hogy ellentmondásmentes képet mutasson önmagáról, hogy csupán a következetesség látszatának fenntartásáért képes megtenni olyan dolgokat, amiket egyébként nem.

Freedman és Fraser (1966) szerint ha valakit egyszer meggyőztek arról, hogy egy csekély, méltányos kérést teljesítsen, a szükséglet, hogy következetesnek tűnjön, arra indítja az illetőt, hogy később egy nagyobb és nem méltányos kérést is teljesítsen. A jelenséget ahhoz hasonlították, mint amikor valaki „megveti a lábát egy ajióban”. Nyilvánvaló, hogy könnyebb bejutnunk, ha már az egyik lábunk bent van. A kísérlet alátámasztotta feltételezésüket. A kísérletben az volt a csekély kérés, hogy egyetemi hallgatók kaliforniai háziasszonyokat egy felhívás aláírására kértek vagy arra, hogy ablakukba tegyenek ki egy jelvényt, ami biztonságos vezetésre vagy a környezet tisztán tartására szólít fel. Néhány hét múlva ugyanezeket a háziasszonyokat újra felkeresték, de mellettrük felkerestek olyan háziasszonyokat is, akikkel korábban nem léptek érintkezésbe. Ez utóbbiak alkották a kontrollcsoportot. Ezúttal „nagy” szívességet kértek a házi-

asszonyoktól: a korábban is szerepelt ügyek támogatására egy nagy táblát kellett elhelyezniük a kertjükben. Erre sokkal többen voltak hajlandók az olyan háziasszonyok közül, akik korábban beleegyeztek a csekély szívesség teljesítésébe.

Ezt az eljárást természetesen jól ismerik a házaló ügynökök, akik gyakran indulnak ki abból, hogy ha már egyszer sikerült rávenniük bennünket arra, hogy valamilyen csekély dologban a segítségükre legyünk (pl. adjunk egy pohár vizet), valószínűbb, hogy nagyobb dolgokban is segíteni fogjuk őket (pl. veszünk tőlük egy lexikont). Egy másik eladói eljárás szintén azt használja ki, hogy az emberek szeretnek következetes benyomást kelteni. Az autókereskedők által gyakran alkalmazott eljárást Cialdini, Cacioppo, Bassett és Miller (1978) „mézes madzag” technikának nevezték. A módszer az, hogy a vásárlójelöltet egy speciális, alacsony árral meggyőzik, hogy döntően a vásárlás mellett. Az utolsó pillanatban azonban közlik vele, hogy „a főnök nem hagyta jóvá ezt az alacsony árat, mivel veszítenénk rajta”, és egy új, a korábbinál gyakran jóval magasabb árat kínálnak. A vevők mégis megvásárolják az árut, most már az új, magasabb áron, mivel következetesnek akarnak maradni korábbi vásárlási döntésükhöz.

A „jó” kép fenntartása iránti szükségletet az eladók másképpen is kiaknázzák. Egy nagy és méltánytalan kérés (mondjuk pénz vagy adomány) visszautasítása után az emberek hajlamosak arra, hogy egy következő csekély és méltányosabb kérést teljesítsenek, azért, hogy ne tűnjenek fukarnak (Cialdini és munkatársai, 1975). Ez az „ajtóban megvetett láb hatás” másik oldala, amit a „homlokzatot nyitott ajtó”-nak is neveznek: a célba vett személy azért teljesíti a kérést, hogy a manipuláló ügynök által korábban rákényszerített elutasítást valamiképpen jóvá tegye. Mindezekben a példákban az illető viselkedését az vezérli, hogy a korábban bemutatottakkal összehangban álló pozitív benyomásokat jelenítsen meg még akkor is, ha ennek jelentős költségei vannak. A hétköznapi életben természetesen nagyon sok példát látunk e furcsa benyomáskeltési stratégiákra. Az emberek képesek gyakran nagyon messzire elmenni, hogy homlokzatukat megővják, komolyan, következetesen és kiszámíthatóan tűnjenek.

A csábítás trükkje: a hízeltés

A benyomáskeltés gyakori formája, amikor egy személy úgy próbál valakitől valamilyen szívességet vagy pozitív értékelést kapni, hogy megkedvelteti magát vele. A „megkedveltetés” kifejezést gyakran lekcisinyítő értelemben használják, mint amely a társak befolyolásának ösztönös és becstelenszerű taktikáira vonatkozik. Valójában a megkedveltetés nem szükségképpen csalárd, és a megkedveltetés technikáit élete folyamán a legtöbb ember alkalmazza egyszerűen-másszor. Jones, aki behatóan foglalkozott ezzel a kérdéssel, a hízeltést általában véve a következőképpen határozta meg:

„a társas viselkedés azon epizódjainak a sűrítése, amelyek célja a cselekvő vonzerejének növelése a célszemély szemében” (1964, 2. o.). E kritérium szerint a hízeltés valóban nagyon gyakori jelenség! Jones szerint a hízeltésnek négy fő stratégiája van: (1) a másik ember feldicsérése, vagyis az egyszerű hízeltés, (2) a vélemények, ítéletek és viselkedés konformitása, (3) közvetlen öndicséret az énmegjelenítésben és (4) szívségek.

A hízeltés általában nagyon bonyolult személyközi feladatot, mert pontosan azokban a helyzetekben, ahol a kedvező benyomás hasznos, a közönség valószínűleg éberrel figyel, nem alkalmaznak-e vele szemben hízeltési stratégiát. Az ilyen kételyek legyőzése érdekében a hízeltéshez folyamodó személyek általában bonyolult és kifinomult taktikákhoz folyamodnak (Tedeschi, 1981). Ahelyett, hogy állandóan hízeltésnek feleltessünknek, hízeltésnek tűnhet, ha lényegtelenebb kérdésekben konstruktív kritikát gyakorolunk, és fenntartjuk a dicséretet a fontosabb dolgok számára. Noha általában fontos, hogy a partner a hízeltést őszinte cselekedetnek lássa, ez nem mindig lényeges. A hízeltés nagyon jól működhet akkor is, ha olyan tulajdonságait dicsérjük a másik személynél, amelyekben az illető a legbizonytalanabb. Az emberek erősen motíváltak arra, hogy készpénznek vegyék a róluk szóló pozitív információkat, még akkor is, ha a kommunikátor motívumai kétségesek.

A hízeltési stratégia függ a partnerek közötti státus- és hatalomviszonyoktól is. Jones, Gergen és Davis (1962) egyenlő státusú és nem egyenlő státusú párokba osztott be haditengerészeti tisztai iskolásokat, és arra kérte őket, hogy behízeltgessen (próbáljanak meg a lehető leginkább alkalmazkodni egymáshoz) vagy nem behízeltgessen (próbáljanak meg a lehető legösszintébbek lenni) viselkedjenek egymással szemben. Az egymásnak küldött írott üzeneteket később a különböző behízeltgési stratégiák szempontjából elemezték. Az alacsonyabb státusú kísérleti-személyek (első éves kadétkok) kedvelt hízeltési stratégiája a bókolás és a partner feldicsérése volt, míg a magasabb státusú kadétkok (a felsőéves hallgatók) a pozitív énmegjelenítést és a tengerészeti ügyekben megnyilvánuló véleménykonformitást részesítették előnyben. Úgy tűnik tehát, hogy a hízeltés magas státusú és alacsony státusú egyéneknek ugyanolyan gyakran előfordul, bár a kedvelt hízeltési stratégiák függhetnek a személyek társadalmi státusától (lásd a 10.2 gyakorlatot).

Miért folyamodnak az emberek hízeltéshez? A közbiedelemmel ellentétben a hízeltést nemcsak akkor alkalmazzuk, amikor valamilyen sajátos célt akarunk elérni. Még ha nincs is közvetlen érdekünk, megpróbálunk pozitív-képet sugallni önmagunkról, megpróbáljuk elérni, hogy a társak elfogadjanak bennünket és jókat gondoljanak rólunk. Már önmagában az a tény, hogy elfogadnak bennünket, jutalmazó hatású, anélkül hogy bármilyen további előnyre számítanánk. Jones szerint amikor a hízeltés-

10.2 GYAKORLAT

Státus és hízeltés

Figyeljen meg legalább két interakciót, mely az alább felsorolt kategóriákba eső emberek között zajlik:

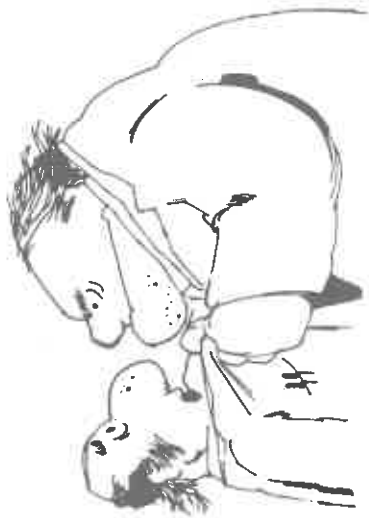
1. Két azonos státusú alkalmi ismerős (pl. beszélgető háziasszonyok az ABC-áruházban, buszon beszélgető emberek).
2. Két egyenlőtlen státusú alkalmi ismerős (boltvezető és eladó egy üzletben).
3. Két azonos státusú barát vagy rokon (házastársak, kollégák stb.).
4. Két egyenlőtlen státusú barát vagy rokon (apa és fia, idősebb testvér és fiatalabb testvér stb.).

Figyelje meg, hogy milyen üzeneteket cserélnék! Minden kommunikációt próbáljon meg a Jones által leírt négy hízeltési stratégiának megfelelően elemezni! Talál-e különbségeket az interakciók között a partnerek viszonylagos státusa és kapcsolatluk intimitása függvényében?

nek valamilyen sajátos célja van, motívumainkat a következőképpen lehet osztályozni: (a) valamilyen szerzemény vagy kézzelfogható nyereség reménye, például előléptetés vagy fizetésemelés; (b) védekezés a másik által okozható veszély vagy kárellen (pl. egy személyes főnök vagy egy bosszúálló rokon esetében); végül a talán legtípusosabb (c) a szeretetvágy. Ez az utóbbi motívum messze a leggyakoribb a hétköznapi életben, noha, mint alább látni fogjuk, jelentős különbségek vannak az emberek között, hogy milyen mértékben igénylik társaik pozitív értékelését.

A helyeslés iránti szükséglet

Az emberek erősen különböznek aszerint, hogy mennyire kívánják vagy értékelik a másoktól származó helyesléseket. Akiknek nagy a helyeslés iránti szükségletük, feltehetően szélesebb körben fognak benyomáskeltési stratégiákkal élni (jóllehet nem szükségképpen nagyobb sikerrel), hogy társaik helyesléjenek nekik, szemben azokkal, akiknek ez a szükségletük kicsi. Crowne és Marlowe (1964) a jellemző-mérésére-készítette el a Társadalmi Kívánatosság Skáláját. A skála kétféle tételre tartalmaz. Az első típusba tartozó tételek kívánatos attitűdöket és viselkedéseket írnak le, amelyeket aligha tart be bárki is a hétköznapi életben, például „söhösem hazudók” vagy „szavazás előtt gondosan tanulmányozom a jelölték minősítéseit”. A második típusba tartozó tételek nem kívánatos jellemzőket írnak le, melyek viszont a legtöbb embernél általában előfordulnak, például „Néha dühös vagyok és bosszankodom, amikor nem kapom meg, ami nekem jár”. Azok az emberek, akik igenlő választ adnak az első típusú tételekre...és negatív választ a második típusúakra, nagy helyeslést szük-



Valóban nagyon hálás vagyok kedves és segítőkész kritikai megjegyzéséért, uram!

A hiteles egyik oka, hogy megvált a kommunikációt a bajtól. Gyakran nem kiönösebben számít, mennyire igaz a kommunikáció, mivel az emberek azon tulajdonságokkal kapcsolatban hajlamosak leginkább alitni a hitelességet, amelyekben a leginkább bizonytalanok.

séggel rendelkezik – nagyon igyekeznek önmagukat pozitív színben feltüntetni, még akkor is, ha válaszaik igazságának valószínűsége nagyon alacsony.

A nagy helyeslési szükséglettel rendelkező emberek azonban nem szükségképpen mesterei a benyomáskeltésnek. Hajlamosak arra, hogy csoportban nyugodtan és alkalmazkodóan viselkedjenek, és az elutasítástól való félelem miatt ritkán kezdeményeznek társaikkal interakciót. Miként Schlenkel (1980) összefoglalja, „az erős helyeslési szükséglettel jellemezhető emberek összképe olyan valakit ábrázol, aki borzasztóan kívánja, hogy szeressék, mégis hiányzik belőle az önbizalom, a határozottság és a megfelelő jártasság, hogy a legtöbb társas helyzettel megbirkózzon” (79. o.). Mint fentebb láttuk, a különböző társas helyzetek követelményeinek pontos észlelése valóban az egyik nagyon fontos előfeltétele a sikeres benyomáskeltésnek. A következőkben azokat a tényezőket vesszük majd szemügyre, melyek a különböző társas epizódok pontos észlelésében szerepet játszanak.

A köznapi interakciós epizódok észlelése

E fejezetben ismételen hangsúlyoztuk, hogy a benyomáskeltés erősen függ attól a képességünktől, hogy helyesen értelmezzük a különböző társas helyzetek követelményeit. Az epizódoknak, amelyekben hétköznapi interakcióink során részt veszünk, nagy hatásuk van viselkedésünkre, észlelésünkre és benyomáskeltési stratégiáinkra, valamint hangulatunkra (Stone és Neal, 1984). Eljött az ideje, hogy közelebbről szemügyre vegyük a különböző társas helyzetek természetét, valamint azt, miként észlelik az emberek ezeket az alkalmakat, és hogyan gondolkodnak róluk.

A legtöbb hétköznapi interakciónk, amelyben benyomáskeltéssel élünk, jól kialakult, szabályosan visszatérő interakciós rutinok vagy „szociális epizódok” keretében zajlik. Az olvasó bizonyára észrevette, hogy ennek a kifejezésnek a gyökerei is a színházi szókincsbe nyúlnak. Ugyanezzel az erővel a „jelenet” fogalmát is használhattuk volna. Mindkét kifejezés azt sugallja, hogy interakcióink csaknem mindig megjósolható pályát követnek, mintha csak egy elfogadott „forgatókönyv” (ismét egy színházi kifejezés!) irányítaná őket. Az ilyen visszatérő interakciós epizódokra nem nehéz példákat találni: szombat reggeli bevásárlás a menyasszonyunkkal, reggeli kávézás kollégáinkkal az irodában, vendégelői étkezés barátainkkal, vagy csevegés ismerősökkel a buszra várva, tipikus példái az ilyen köznapi érintkezéseknek. Talán meglepő, de valójában a társainkkal folytatott csaknem valamennyi hétköznapi interakció beleillik az ilyen visszatérő rutinok egy korlátozott készletébe (lásd a 10.3 gyakorlatot).

A kutatók azt tapasztalták, hogy a legtöbb ember képes napi interakciós rutinjait körülbelül 15–30 ilyen visszatérő epizódba megfelelően összefoglalni (Pervin, 1976; Forgas, 1976, 1982). A sikeres interakció és benyomáskeltés szempontjából fontos tudni, hogy az egyes epizódoknak milyen követelményei vannak. Azok a gesztusok és nem verbális jelzések, amelyeket egy futballmeccsen használunk, teljességgel elfogadhatatlanok egy ünnepi vacsorán, és más nyelvet használunk és másként irányítjuk a tekintetünket, ha felettesünkkel vitatunk meg egy problémát a munkahelyünkön, mint akkor, ha családunkkal otthon beszélgetünk. A társas interakcióban és a benyomáskeltésben való jártasság nemcsak azt jelenti,

10.3 GYAKORLAT

Interakciós epizódok gyűjtése

Ez a gyakorlat megismerteti Önnel azokat az egyszerű eljárásokat, amelyek segítségével tanulmányozható, miként gondolkodnak az emberek a szociális epizódokról. Először is írja le kártyalapokra az összes társas érintkezést, amelyben csak részt vett az elmúlt két napon (az érintkezésekben természetesen egy vagy több partnere is lehetett)! Minden egyes érintkezéssel kapcsolatban jegyezze fel a lényeges részleteket, például az időt, a helyet, a partner(ek)eit, a tevékenységeket, az időtartamot stb.! Amikor ezt befejezte, egészítse ki a listát további kártyákkal, amelyekre azokat a társas érintkezéseket írja föl, amelyek egyébként gyakran fordulnak elő életében, de nem fordultak elő az elmúlt két napon!

Hány epizódot tudott felírni? Érzése szerint helyesen tükrözi a lista társas tevékenységeinek körét? A következő lépésben csoportosítsa a kártyákat, hogy minden „halomba” az egymáshoz hasonló epizódok kerüljenek! Két epizód hasonlóságát tetszés szerinti kritérium alapján döntheti el. Az osztályozást mindaddig folytassa, amíg úgy nem érzi, hogy az egy csoportba került epizódok valóban jobban hasonlítanak egymásra, mint bármely más epizódra, mely más csoportokba található!

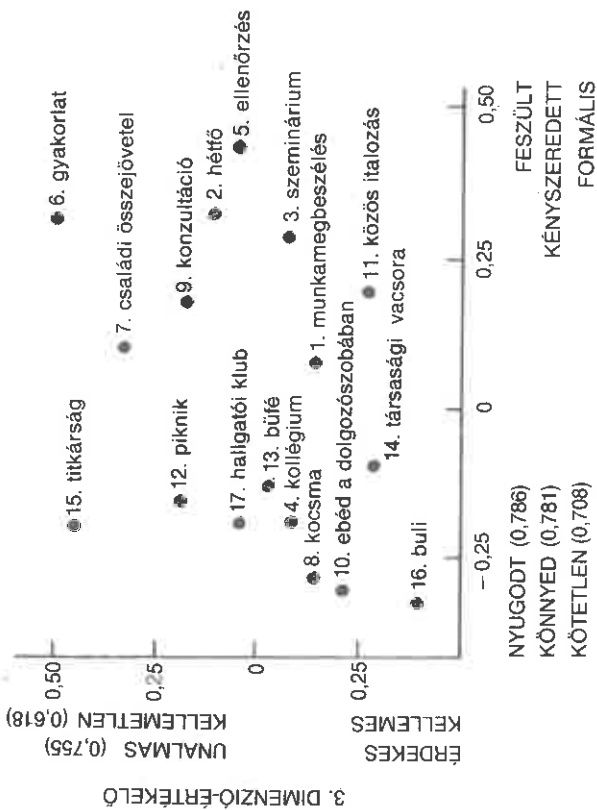
Hány epizódkategóriát hozott létre? Milyen jellemzők alapján hozta létre a csoportokat? Azon az alapon osztályozott, hogy miként érezte magát az interakcióban (pl. jó–rossz, megbízható–félénk stb.) vagy az epizódok objektív tulajdonságai alapján (pl. otthon–nyilvános helyen)?

hogy tudjuk, hogyan használjuk a nyelvi és nem verbális kommunikációt, hanem azt is pontosan kell tudnunk, hogy a különböző epizódok milyen viselkedést kívánnak.

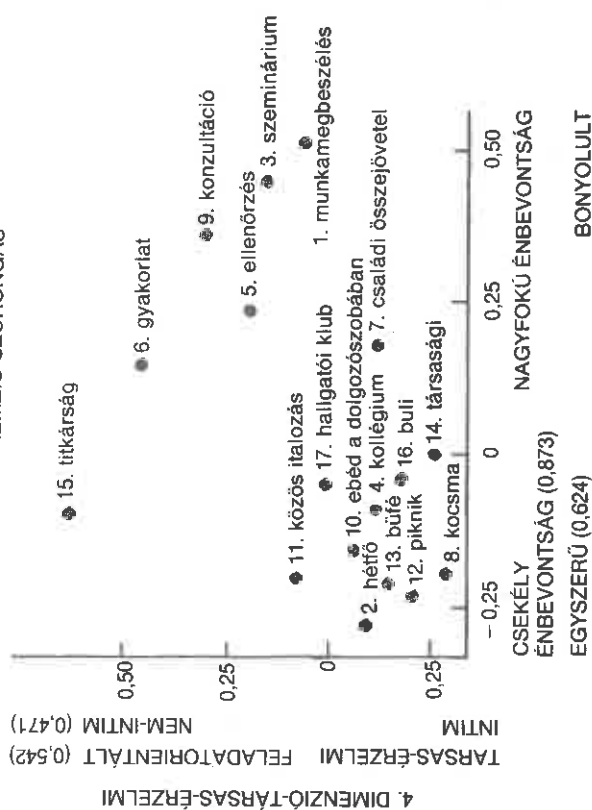
A szociális epizódokról alkotott feltevéseink és meghatározásaink a hétköznapi interakciók folyamán alakulnak ki. Mead (1973) szerint az ember egyedülálló képessége, hogy tapasztalatait szimbolizálja és elvonatkoztatassa, ami lehetővé teszi számára, hogy önmagának és társas környezetének következetes képét kialakítsa. Valamennyi interakciónkban viselkedésünk a hasonló epizódokban korábban felhalmozott tapasztalatokon alapul, ugyanakkor magának az interakciónak az eredményeként ezek az elvont feltételezések megerosítást nyernek vagy felülvizsgálatra kerülnek. Más szavakkal, az epizódok-szabályait úgy tanuljuk, hogy részt veszünk bennük, és ha már egyszer megtanultuk őket, ugyanezeket a szabályokat használjuk viselkedésünk irányítására a hasonló érintkezésekben. Felvetődik a kérdés: lehetséges-e egyáltalán vizsgálni a társas érintkezés ilyen nehezen megfogható reprezentációit? A legtöbb korábbi vizsgálat eredménye szerint az emberek többségének nehézséget okoz 30-nál több ilyen epizód azonosítása, s hogy az emberek az epizódok között főleg aszerint tesznek különbséget, hogy milyen érzelmeket táplálnak irántuk. Úgy tűnik, hogy az epizódok objektív jellemzői csekély szerepet játszanak az ilyen ítéletekben.

A szociális epizódok empirikus kutatása

Az elmúlt néhány évben a pszichológusok egyre nagyobb figyelmet szenteltek a szociális helyzetek kutatásának. Egy szociális epizódot úgy határozhatunk meg, mint a társas interakció tipikus és visszatérő egységét egy meghatározott subkulturális környezetben belül, amelyről az adott subkulturális tagjai világos és közös ismeretrepresentációval rendelkeznek (Forgas, 1976). Az ilyen szociális epizódok vizsgálatának első lépése a tipikus érintkezési minták összegyűjtése. Ez elvégezhető az emberek kikérdezésével vagy a naplórítási módszerrel, amikor arra kéri az embereket, hogy írják le valamennyi társas érintkezésüket egy időszakban. A beszámolóknak szereplő epizódok száma, mint fentebb láthatuk, általában kezelhető. A következő lépésben megkérhetjük az embereket, hogy vegyék szemügyre újra ezeket az epizódokat, és ítélik meg őket hasonlóság vagy egyéb jellemzők szempontjából, pontosan úgy, ahogy az olvasó tette az előző gyakorlatban. Ezeket az eredményeket azután olyan eljárásokkal lehet elemezni, mint a többdimenziós skálázás, miáltal egy „térképet” kapunk, melyen jól látható, hogyan különbözik egyik epizód a másiktól az emberek szemében. Annak szemléltetésére, hogy miként is néz ki egy ilyen epizód-„térkép”, a 10.1 ábrán bemutatjuk, hogyan látja egy egyetemi csoport saját társas érintkezéseit (Forgas, 1978).



1. DIMENZIÓ-SZORONGÁS



10.1 ÁBRA

Egy egyetemi csoport szociális epizódjai. Az mutatja, miként látják a csoporttagok (tanszéki oktatók, kutatásban részt vevő diákok és más tanszéki alkalmazottak, lásd a 11.2 ábrát) szokásos interakció epizódjait (Forgas, 1978, 444. o. nyomán).

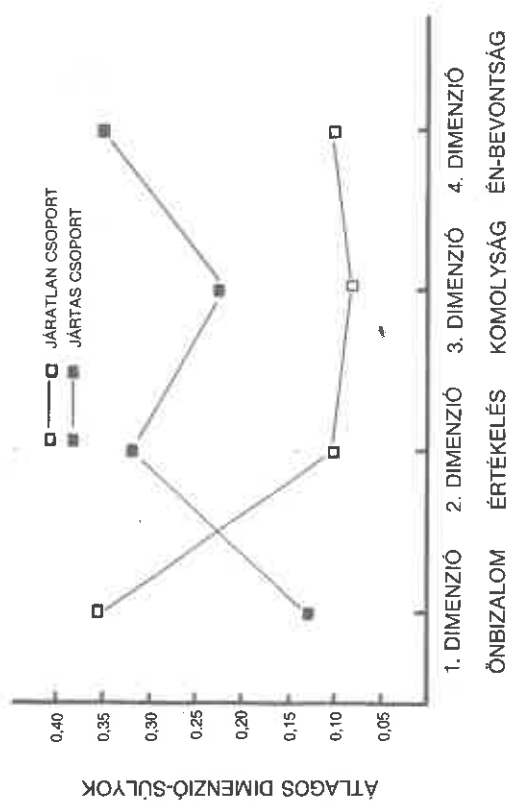
Az eljárást alkalmazva számos különböző csoport epizódjait vizsgálták meg napjainkig (amerikai, ausztrál, svéd, brit egyetemi hallgatók, háziasz- szonyok, egyetemi csoportok és sportolók) (Battistich és Thomson, 1980; Forgas, 1979, 1982; Pervin, 1976). Az eredmények szerint az epizódrepre- zentációk azon alapulnak, milyen érzelmeket táplálnak a résztvevők az adott érintkezés iránt. A főbb jellemzők, amelyek mentén az emberek az epizódok között különbséget tettek, a következők: szorongás vagy önbizá- lom, inimitálás, bevonódás, kellemesség és formalitás. Ezek az észlelések függenek a személy szubkultúrájában érvényes normáktól és értékektől is. A háziaszonyok és a diákok ugyanazt az epizódot nagyon különbözően láthatják (Forgas, 1979), és a különböző kultúrához tartozó (hongkongi, kínai és ausztráliai) diákokról az derült ki, hogy a diákélet azonos mozza- natairól nagyon különbözően gondolkodnak (Forgas és Bond, 1985). Való- ban igaz, ha meg akarjuk tudni, hogyan viselkedjünk egy idegen kultúrá- ban, meg kell ismernünk az illető környezetben előforduló tipikus epizódok- kat (Triandis, 1972). A kulturális kiképző programok gyakran támaszkod- nak egyetlen interakciós egységre vagy epizódra mint a viselkedés kultú- raközi különbségeinek leghatékonyabb bemutatási módjára.

Az epizódreprezentációk egyéni különbségei is fontosak. A szorongó, introvertált és csekély szociális jártassággal rendelkező embereknek sokkal leegyszerűsített képük van ugyanarról az epizódról, mint a szociálisan

jártasabb, magabiztos és extrovertált embereknek (Forgas, 1983). A szociá- lisan járatlan diákok egy csoportjának epizódészlelési stratégiáját a társas szorongás uralta, míg náluk jártasabb kollégáik az epizódok perceptuális dimenzióira támaszkodva sokkal finomabb különbséget tettek az epizódok között (lásd a 10.2 ábrát). Úgy tűnik, hogy a szociális jártasság és a sikeres benyomáskeltés lealábbis részben attól függ, milyen pontosan képes egy ember a különböző epizódok között különbséget tenni. Az emberek társa- dalmi státusa is befolyásolja az epizódészlelést. Az egyik egyetemi csoport- ban (lásd a 10.1 ábrát) az oktatók, a tanszéki személyzet és a kutatásban részt vevő diákok egy és ugyanazt az epizódot nagyon különböző jellem- zők mentén észlelték. Az oktatók számára az interakciók legfontosabb jellemzője a bevonódás volt; a kutatásban részt vevő diákok számára az egyik fontos epizóddimenzió a társas-érzelmi, illetve feladatorientáció volt; míg a tanszéki személyzet számára az epizódok egyetlen fontos tulajdonsága az volt, hogy mennyire váltanak ki szorongást. Úgy tűnik tehát, hogy valamennyiünknek van egy egyedi lelki „epizódkészlete”, amely megmondja nekünk, hogyan reagálunk és hogyan viselkedjünk az olyan gyakori interakciós helyzetekben, amelyek környezetünkben elő- fordulnak. Kultúránk, szubkultúránk és referenciacsoportunk csakúgy, mint saját személyes hátterünk és történetünk összetűggenek az ilyen epizódreprezentációkkal.

Az interakciós epizódokat meghatározó tényezők

Honnan tudjuk, hogy éppen egy adott epizód kerül sorra? Milyen tényezők ébresztenek rá bennünket, hogy egy meghatározott érintkezésről van szó? Nagyon sokféle információ játszik itt fontos szerepet. Az első maga a környezet vagy viselkedési helyszín, ahol az interakció felbukkan. Egyes pszichológusok, például Barker (1968) kimutatták, hogy egy kisvá- ros teljes interakciós repertoárját le lehet írni egyszerűen azoknak a tárgyi viselkedési helyszíneknek az elemzése révén, amelyek különböző időpon- tokban rendelkezésre állnak az emberi interakciók számára. Egy utcasarok, egy színházi előcsarnok, egy étterem vagy egy közhivatal helyisége olyan tárgyi viselkedéshelyszínek, amelyek nagyon erős hatást gyakorolnak arra, hogy határaik között normális körülményeket feltételezve milyen interakciók játszódhatnak le. A másik fontos információ típus, amely meghatá- roz egy epizódot, a partnerek közötti kapcsolat. Különbözőképpen visel- kedhetünk ugyanazzal a személlyel szemben attól függően, vajon az illető a rokonunk-e, vagy az érintkezés után azt várjuk-e, hogy kapcsolatunk fejlődni fog, illetve azt, hogy véget ér. Vizsgálatok mutatták ki azt is, hogy igen világos fogalmaink vannak azokról a kapcsolatfajtákról, amelyek kultú- rákban rendelkezésünkre állnak (lásd a 13. fejezetet), és hogy ezt az információt is felhasználjuk interakcióink meghatározására és kódolására.



10.2 ÁBRA

A társas jártasság és az epizódészlelés összefüggése. A kevés jártassággal rendelkező személyek csak saját magabiz- tosságuk szempontjából, míg a nagy jártassággal rendelkező személyek számos más dimenzió szempontjából is észlel- ték az epizódokat (Forgas, 1983 nyomán).

A sikeres személyközi kommunikáció és benyomáskeltés fontos követelménye tehát, hogy ismerjük az interakciós epizód kívánalmait, és pontos kognitív reprezentációnk legyen arról, hogy az adott epizódban mi a megfelelő és elfogadott viselkedés. A szociális jártassággal rendelkező és erősen énelenőrző személyek az interakciós epizódokról finomabb és érzékenyebb nézetekkel rendelkeznek (Forgas, 1983; Snyder és Monson, 1975). A szociális epizódok jellemzőit manapság erőteljesen kutatják. Mivel az eredményes társas viselkedés nagymértékben függ a helyzet követelményeinek pontos észlelésétől, a bennünket körülvevő helyzetek változatos típusainak felismerése fontos lehet saját társas kompetenciánk növelésében.

Tanulságok

Ebben a fejezetben azt láttuk, hogy a társas interakcióban sokkal többről van szó, mint arról az egyszerű kommunikációs jártasságról, hogy verbális és nem verbális üzeneteket bocsátunk ki és fogadunk. Az emberi interakció mindig stratégiai interakció abban az értelemben, hogy a társakkal való interakcióban mindig saját céljaink, elvárásaink és terveink kielégítését keressük. Láttuk, hogy a benyomás, amelyet a társakra gyakorolunk, nemcsak az ő viselkedésüket befolyásolja irányunkban, de végső soron azt is meghatározza, hogyan fogjuk látni önmagunkat. Az eredményes benyomáskeltés lényeges előfeltétele, hogy érzékenyek legyünk a különböző helyzetek követelményeire...következtések legyünk az énmegjelenítésben, és jól mérjük fel saját viselkedésünket. Ha egy személy szert tesz ezekre a jártasságokra, sokkal hatékonyabb lesz abban, hogy társaival olyan interakciókat kezdeményezzen és tartson fenn, amelyek jutalmat biztosítanak számára. A személyes kapcsolatok fejlődésében részt vevő pszichológiai folyamatokkal a következő fejezetben foglalkozunk.

11.

Az emberi szociabilitás: kötődés és vonzalom

11. Az emberi szociabilitás: kötődés és vonzalom

- A szociálpszichológia és a kapcsolatok vizsgálata / 224
- Természettől fogva társasak-e az emberek? / 224
- Az elszigeteltség következményei / 225
- Magányosság / 228
- A szociabilitás okai / 230
- Kötődés és vonzalom / 231
- A szeretet meghatározása felé: a vonzalom mint attitűd / 234
- A vonzalom mérése / 235
- A vonzalom két változata: szeretet és csodálat / 239
- A vonzalom elméletei / 239
- Jutalom, cseré és vonzalom / 239
- Kognitív egyensúlyelméletek / 241
- Tanulságok / 244

Az eddigiekben a társas interakció alapvető összetevőit tárgyaltuk: hogyan észleljük és értelmezzük társainkat, hogyan használjuk a szóbeli és nem verbális üzeneteket és a benyomásmarkeltési stratégiákat a társakkal való kommunikációban. Most elérkezett az ideje, hogy a társas interakciót egy harmadik nagyon fontos szempontból vegyük szemügyre: ebben a fejezetben az emberek közötti kötődéssel és vonzalommal, valamint a személyes kapcsolatok kialakulásával fogunk foglalkozni. A társas interakció és a kapcsolat fejlődése szorosan összefügg egymással. Amikor társainkkal interakciót folytatunk, viselkedésünk általában kifejezi a vonzalom és intimitás bizonyos szintjét, amelyet a partnerünkhöz fűződő kapcsolatunkban megfelelően érzünk. Az olvasó bizonyára emlékezni fog arra, hogy ez volt az alapja Argyle és Dean intimitás-egyensúly elméletének, amelyet a 9. fejezetben tárgyaltunk. Az előbbiek érvényesek megfordítva is. Egy adott érintkezés kimenetelétől függően a viszonyulás és intimitás eredeti szintje a partnerek között jóváhagyást nyer, csökken vagy erősödik. A társas interakció epizódjai tehát egyszerre előzményei és következményei az emberek közötti kötődésnek és vonzalomnak.

A személyközi kapcsolatokkal foglalkozó pszichológusok általában ilyen kérdéseket tesznek fel: Miért keresik általában az emberek egymás társaságát? Mi vonzza egyik embert a másikhoz? Miféle emberek lesznek a barátaink? Milyen feltételek között fejlődik egy szerelmi kapcsolat házas-sággá? Miért nem fejlődnek egyes kapcsolatok? Ezek olyan kérdések, amelyek a filozófusokat, írókat, költőket és művészeket már a régmúlt időktől kezdve érdeklik. Kulturális örökségünkben sok olyan mű van, amelynek létrejöttét erős kötődési érzelmek, például szerelem, barátság, bajtársiasság vagy rokonság segítették. Ebben a fejezetben az emberi szociabilitás néhány alapvető jellemzőjét tekintjük át. A következő fejezetben ezt a témát a társas kapcsolatok kialakulásával és fejlődésével folytatjuk.

A szociálpszichológia és a kapcsolatok vizsgálata

A kötődésen alapuló kapcsolatoknak életünkben betöltött központi szerepe volt valószínűleg a legfőbb oka annak, hogy miért haboztak a szociálpszichológusok a legutóbbi időkig, hogy ezeket az igen személyes és érzelmileg telített élményeket a hideg tudományos vizsgálódásnak alávetésék. Sok ember még most is azt hiszi, hogy a személyes kapcsolatok szent és sérthetetlen részei életünknek, s hogy ezeket nem szabad kitenni az objektív elemzésnek, mert az valószínűleg lerombolja az őket övező misztériumot. Egyes politikusok még a legutóbbi években is élesen bírálták a szerelemmel foglalkozó pszichológiai kutatásokat. William Proxmire amerikai szenátor mindössze néhány évvel ezelőtt jelentette ki: „Úgy vélem, hogy 200 millió amerikai azt szeretné, ha maradna életében valami titokzatoság, és mindennekelőtt arra nem vagyunk kíváncsiak, hogy miért szeret bele egy férfi egy nőbe és megfordítva.”

Az emberi kapcsolatokkal foglalkozó tudományos kutatással szembeni gyanakvást sok ember osztja. Nem hiszem, hogy ezek az aggodalmak jogosak. Nem valószínű, hogy a közeljövőben mindent megtudunk az emberi kapcsolatokról, így hát elegendő tere marad a titoknak és a romantikának. Ugyanakkor azoknak az embereknek a száma, akik személyközi kapcsolataikban komoly nehézségekkel küszködnek, a nyugati társadalmakban állandóan növekszik. Philip Zimbardo, aki behatóan foglalkozott a társas elszigetelődéssel és félénkséggel, kimutatta, hogy ez nemcsak az Egyesült Államokban, hanem sok más országban is nagy gond. Szeretném emlékeztetni az olvasót a modern ipari társadalmak emberének növekvő elszigetelődését eredményező valószínű történelmi okokról az első fejezetben elmondottakra. E témakört illetően ismereteinkben még nagy hiányok vannak, de a személyes kapcsolatokkal foglalkozó kutatások már feltártak néhány érdekes tényről, hogyan és miért vonzódnak az emberek egymáshoz.

Természettől fogva társasak-e az emberek?

Alapvető kérdéssel kell kezdeni: valóban szükségünk van-e intim társas kapcsolatokra? Nem élhetnének-e ugyanolyan jól, vagy talán még jobban az emberek egyedül, mások társasága nélkül? Úgy tűnik, hogy a válasz egyértelmű „nem”. Néha azt mondják, hogy a homo sapiens eredendően társas faj, és ebben az állításban kétségkívül sok igazság van. Szemmel láthatóan keressük és élvezzük egymás társaságát, a személyes kapcsolatok rendkívül fontos szerepet játszanak életünkben, és az a képességünk, hogy a csoportos tevékenységben egymással együtt tudunk működni, valószínűleg nagymértékben járult hozzá fajunk evolúciós sikeréhez.

Életünk nagyobb részét mások társaságában töltjük. Latane és Bidwell (1977) pusztán megfigyelték az embereket egy egyetemi faluban, és azt

tapasztalták, hogy a látott emberek mintegy 60 százaléka mások társaságában volt. A nők gyakrabban voltak társaságban mint a férfiak, ami azt jelzi, hogy – legalábbis nyilvános helyeken – a nők több kötődési viselkedést tanúsítanak, mint a férfiak. A társakkal töltött idő arányáról pontosabb képet is alkothattunk, ha az embereket arra kérjük, hogy egy naplóban jegyezzék fel valamennyi interakciójukat. Deaux (1978) ezt az eljárást alkalmazva azt találta, hogy az emberek éber óráiknak csak mintegy 25 százalékát töltik egyedül. A maradék idő a következőképpen oszlott meg: 12% ellenkező nemű társal, 15% azonos nemű társal, 17% azonos nemű emberek egy csoportjával és 30% vegyes nemű csoporttal. Ez az időbeli eloszlás azonban természetesen csupán átlag, az egyes személyek többé-kevésbé eltértek ettől.

Az emberek között a szociabilitás szempontjából természetesen nagy különbségek vannak (11.1 gyakorlat). Swap és Rubin (1983) a személyközi

11.1 GYAKORLAT

Milyen szociális Ön?

Társaságkedvelő ember Ön? Mennyire fontosak a társas érintkezések az életében? Mit gondol, éber óráinak mekkora részét tölti más emberek társaságában? Becsülje meg írásban, hogy éber óráinak hány százalékát tölti (a) egyedül, (b) az ellenkező nem tagjainak társaságában, (c) az azonos nem tagjainak társaságában, (d) azonos nemű társak csoportjában és (e) vegyes csoportban! Azt, hogy becsései mennyire felelnek meg a valóságnak, hasonló eljárással ellenőrizheti, mint Deaux (1978). Vezessen néhány napig naplót, amelyben 15 percenként feljegyzi saját tevékenységét, mit, hol, kivel csinál! Később összeadhatja, mennyi időt töltött a különböző típusú emberekkel. A naplót a helyek (hol?) és a tevékenységek típusainak (munka, pihenés stb.) elemzésére is felhasználhatja. Ez az egyszerű eljárás egészen biztosan érdekes tényeket hoz felszínre társas érintkezéseinek tényleges mintáiról, amelyek igencsak különbözhetnek korábbi becsüléseitől!

irányultságot újabbban azzal a mértékkel határozta meg, amennyire valaki „más emberek iránt érdeklődik és reagál rájuk” (208. o.). A fenti szerzők szerint a személyközi irányultság személyiségvonáshoz hasonlítható, mely standard pszichológiai skálával megbízhatóan mérhető. Miként egy kollégám megjegyezte, meglehetősen paradox dolog, hogy a szociálpszichológusok és más tudósok szembetűnő kivételt képeznek a szociabilitás csaknem egyetemes mintája alól: időnk legnagyobb részét egyedül, olvasással és írással töltjük vagy a számítógép képernyője előtt ülünk, mint most én is teszem, amikor ezt a mondatot leírom!

Az elszigeteltség következményei

Mi történik, ha valamilyen okból arra kényszerítik az embereket, hogy megszokott társas köreiket elhagyják, és a társaktól elszigetelten éljenek?

Elvételre vannak ismereteink olyan embercsecsemőről, akiket állatok neveltek fel, és úgy nőttek fel, hogy nem volt semmilyen kapcsolatuk más emberi lényekkel. Az ilyen egyének, bármilyen gondosan ápolják is őket később, javíthatatlan szellemi visszamaradottságban szenvednek. Ilyen esetekben természetesen soha nem lehet megmondani, hogy a visszamaradást nem valamilyen születéskor vagy az előtt bekövetkezett károsodás okozta-e, nem pedig az, hogy a csecsemő kikerült az emberi társadalomból.

Az elszigeteltség következményeiről megbízható képet kapunk, ha normális egészséges egyének reakcióit tanulmányozzuk, akik valamilyen okból hosszú ideig elszigeteltséget éltek át. Sok történelmi és irodalmi beszámólót ismerünk hajótörött tengerészekről, akik egyes esetekben több évig éltek egyedül. Az ő beszámolóik egyhangúan kedvezőtlenek. Még ha elegendő élelem és megfelelő menedék áll is rendelkezésre, az emberi lények hiánya hamar okoz szenvedést és depressziót. Az elnyúló elszigeteltségre adott gyakori válasz más pszichológiai tünetek megjelenése, például hallucinációk és hajlamosság arra, hogy az emberek önmagukban vagy az állatokhoz beszéljenek.

A kísérleti vizsgálatok további információkkal szolgálnak az elszigeteltség következményeiről. Schachter (1979) napi 20 dollárt (ami akkor sokkal többet ért, mint manapság!) fizetett önkéntesen jelentkező egyetemisták számára, hogy maradjanak egy tökéletesen elszigetelt, ablak nélküli, mesterségesen megvilágított szobában. A kísérleti személyek a szabályos étkezési időkben táplálékot kaptak, de nem találkozhattak senkivel, nem olvashattak, nem hallgathattak rádiót és nem nézhettek televíziót. Az öt kísérleti személy nagyon különbözően reagált az elszigeteltségre. Az egyik csupán 20 percet bírt ki, míg egy másik képes volt 8 napig maradni. A többiek átlagosan 2 napot maradtak, és arról számoltak be, hogy nem érezték semmi különösebbet, vagy pedig arról, hogy egyre kényelmetlenebbül érezték magukat.

Úgy tűnik tehát, hogy hatalmas egyéni különbségek vannak abban, mennyire tűrik az emberek az elszigeteltséget, és mennyi társas érintkezés és társas ingerlésre van szükségük. Egyes pszichológusok, például Hebb (1956) és Eysenck (1969) szerint az egyének különbözőnek alapvető izgalmi szintjükben, és ennek következményeként abban is, hogy milyen az optimális stimuláció, amire szükségük van. Eysenck szerint a különböző izgalmi szint, melyet biológiai és genetikai tényezők határoznak meg, felelős az olyan főbb személyiségkülönbségekért is, mint amilyen az extroverzió-introverzió és a neuroticizmus. Ezek az elméletek azt sugallják, hogy a szociabilitás összefügg a személyiség alapvető mintázatával, csak úgy, mint egy személy genetikai és fiziológiai felépítésével. Noha ez a nagyon érdekes elmélet egyike azoknak a – nem túl nagyszámú – törekvéseknek, amelyek a társas viselkedést biológiai változókhoz kívánják kap-



Köszönöm, hogy rám gondolt, Mr. Pomerantky, de nem himém, hogy valóban kezelni tudnám a cicája terhesességét. A megágyra adott gyakori reakció, hogy más életlények, elsősorban állatok társaságát keressük, akiket azután szinte emberi tulajdonságokkal ruháznak fel.

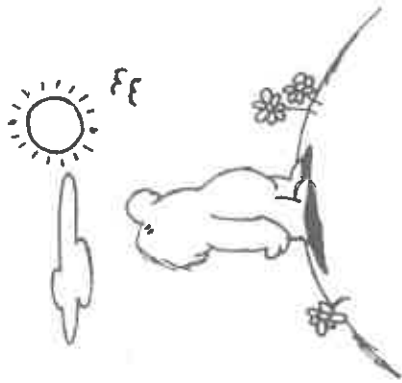
csolni, az Eysenck modellje által felvetett kérdésekre még nem sikerült megfelelő megoldást találni a pszichológiai irodalomban.

Az időleges társas elszigeteltségnek más érdekes következményei is vannak. Abban az időszakban, amikor megvonnják tőlük a társas érintkezést, az emberek általában igen nyitottá válnak az új élményekre és benyomásokra, élénk álmokat és képzeleti képeket látnak, néha hallucinációkat élnek át (Suedfeld, 1974). A „látomásoknak” és „jelenségeknek” legalábbis egy része, melyekről vallásos elveik miatt szélsőséges társas elszigeteltségben élő emberek, például remeték vagy szerzetesek számolnak be, szintén az ilyen hallucinációknak tulajdonítható. A társaktól való elszigetelés az agymosási eljárásnak is része, és a rövidebb izolációt olyan terápiás célokra is használják, mint például a dohányzásról való leszoktatás. Ezek a módszerek azt a körülményt használják ki, hogy a kommunikációnak a társas elszigeteltség állapotában vagy utána jóval nagyobb hatása van, mint egyébként. Valamennyiünknek szüksége van társas érintkezésre más emberi lényekkel, ha fenn akarjuk tartani a normális pszichológiai alkalmazkodást, noha nagy egyéni különbségek vannak a tekintetben, hogy pontosan mennyi érintkezés is az „optimális” számunkra. A társas érintkezés megvonása idegesítő, a legtöbb embert elbizonytalanítja és befolyásolhatóvá teszi.

Magányosság

Életünk során alighanem valamennyien átéljük már a magányt. A magány időszakában emberi társaságra vágyunk, szeretnénk a társakkal valamilyen együttes tevékenységet folytatni, vágyódunk a szeretet és az elfogadás valamilyen jele után. A magány érzését nagyon nehéz meghatározni, mivel az embereknek különböző szükségleteik és elvárásaik vannak a társas érintkezéssel szemben. Amíg az egyik ember magányosnak érezheti magát akár tucatnyi barátja között is, másokat tökéletesen kielégít, ha egyetlen személy van a társaságukban. Rubinstein és Shaver (1979) kérdőívet közöltek egyszer a magányosságról egy újságban, és ennek révén az Egyesült Államok mintegy 25 ezer lakosától gyűjtöttek részletes információt erről az élményről. A magányos emberek élettörténetében a szülők válása volt a legfőbb előzmény, mintha csak ezek az emberek attól szenvednének, hogy szüleik elutasították őket.

A kutatók a magányosság különböző típusairól számoltak be, például (1) *reménytelenség* (az illető tehetetlen, félelemmel telített és reménytelen),



Miért vagyok ilyen magányos?

A magány élménye erősen szubjektív, és a magányra adott reakció is nagymértékben függ attól a magyarázattól, amit az emberek saját állapotukra találnak.

(2) *türelmetlen unalom* (az illető valahol máshol akar lenni, unatkozik és kényelmetlenül érzi magát), (3) *depresszió* (az illető elszigeteltnek érzi magát, melankolikus és szomorú) és (4) *önbecsmerlés* (az illető csúnyának, bizonytalannak és butának érzi magát). Az emberek reakciója a magányra nagymértékben függ attól, hogyan magyarázzák meg önmaguknak magányosságukat. Az olvasó bizonyára emlékezik arra, hogy az attribúció-elmélet képviselői az ilyen magyarázatokat aszerint osztályozták, hogy hova helyezik a kiváltó okokat (kívültre vagy belülre) és mennyire tartják az okokat stabilnak (állandó-alkalmi) (lásd az 5. fejezetet). Azok a magányos emberek, akik magányosságukra belső-állandó magyarázatot adnak (pl. külső megjelenésük, személyiségük) a leginkább lemondóak és depressziósak. Azok, akik magányosságukat saját erőfeszítéseik hiányának tulajdonítják (belső-alkalmi) kevésbé idegesek és jobban bíznak a változásban. Az alkalmi külső okok (pl. azért vagyok magányos, mivel éppen most költöztem egy új környékre) több reménnyel kecsegtetnek a változásra, míg az állandó külső okok (pl. az emberek szándékosan kiközösítenek engem) gyakran vezetnek ellenségeséghez.

Azok az emberek, akik idejük nagyobb részében magányosak, paradox módon még akkor is visszahúzódnak az alkalmi szociális érintkezéstől, amikor lehetőségük lenne erre. Úgy tűnik azonban, hogy erre jó okuk van. „A magányt, úgy tűnik, súlyosítja a társas érintkezés, és a rákövetkező elszigeteltség” (Schultz, Moore, 1984, 67. o.). Más szavakkal, a magányos emberek kevésbé vállalják az alkalmi érintkezések kockázatát, mivel ezek a tartós magányt nem enyhítik, hanem még fájdalmasabbá teszik.

A magányról szóló beszámolókkal leggyakrabban összekapcsolt személynységvonás a félelenség. A félelnek emberek félnek az emberi kapcsolatok-

11.2 GYAKORLAT

A magányosság mérőszöve

A magányosságot nehéz objektívan meghatározni. A kutatók a magányosság vizsgálatában általában az alábbihoz hasonló szubjektív skálákat használnak. A skála kitöltésekor minden egyes kérdést gondosan olvasson el és az egyik szám bekarikázásával válaszoljon olyan őszintén, amennyire csak tud:

- 1 Határozottan nem igaz.
- 2 Valószínűleg nem igaz.
- 3 Nem vagyok biztos benne.
- 4 Valószínűleg igaz.
- 5 Biztosan igaz.
- 6 Gyakran nagyon egyedül érzem magam.
- 7 Nehezen találok barátokat.
- 8 Gyakran egyedül csinálom dolgokat.
- 9 Gyakran várom, hogy telefonáljanak vagy írjanak nekem.
- 10 Nehezemre esik emberekkel találkozni.
- 11 Az emberek gyakran kiközösítenek.
- 12 Szeretném, ha több embert ismernék, akikkel összejöhetnék.
- 13 Úgy vélem, az emberek igazából nem értenek engem.
- 14 Nincs vonzó személyiségem.

Válaszai úgy értékelhetők, hogy a bekarikázott számokat egyszerűen összeadja. Minél közelebb van az összegként kapott szám 45-höz, annál valószínűbb, hogy Ön valóban átéli a magányosságot. A fenti skála valójában nem tekinthető szakmailag jól elkészített eszköznek, azonban tartalmában és formájában hasonlít azokra a magányosságskálákra, melyeket a kutatók gyakran használnak.

tól, különösen akkor, ha valamilyen tekintélyvel vagy érzelmileg fenyegető személyvel kell kapcsolatba lépniük. Zimbardo (1977) eredményei szerint az emberek csaknem 80%-a félénk vagy volt élete során félénk. A félénkséget alapos gyakorlással lehet leküzdöni, de vannak olyan helyzetek, amikor a félénkség kifejezeten kívánatos jellemző lehet. Azáltal, hogy visszahúzódnak az emberi kapcsolatoktól, a félénk embereknek több idejük marad, hogy társaikról gondolkodjanak és megértésük őket, és kevésbé valószínű, hogy társaikkal szemben agresszíven vagy támadólag lépjenek fel. Látnuk tehát, milyen nehéz feladat a társas érintkezésből pontosan annyit kapni, amennyire szükségünk van. A következő részben azt fogjuk megvizsgálni, miért van szükségünk a szociabilitásra.

A szociabilitás okai

Miért keresik az emberek egymás társaságát olyan kitartóan? Milyen előnyünk származik abból, ha másokkal együtt vagyunk? Az emberi szociabilitásra többféle pszichológiai magyarázat létezik. Egyes gondolkodók szerint a társak jelenléte önmagában jutalmazó, megerősítő jellegű. Meglehet, hogy a törzsejlődés következményeként alakult ki, hogy embertársainkban inkább a pozitív, mint a negatív élmények forrását látjuk. Lehet, hogy ezt a „tanulási tapasztalatot” terjesztették ki valamennyi lehetséges társas érintkezésünkre.

Más elméletek szerint az emberek társasága azért szükséges számunkra, hogy képesek legyünk önmagunk értékelésére. E nézet szerint, más objektív mérték hiányában az emberek a *társas összehasonlítás* (Festinger, 1976) folyamata révén másokhoz viszonyítva értékeli önmagukat. Ha nem volnának más emberek, nehézséget okozna önmagunk értékelése és az, hogy következetes énképet alakítsunk ki önmagunkról. Az előző fejezetben már láttuk, hogy az énkép alapvetően társas képződmény, amely a társakkal folytatott interakcióban, a tőlük kapott visszajelentések alapján jön létre. A szociabilitás harmadik magyarázata – a szociális csereelmélet – szerint azért keressük mások társaságát, mert a társakkal való együttműködésben nagyobb jutalmat és kielégülést tudunk szerezeni, mint egyedül. Az interakció tehát szükséges eszköz, melynek révén céljainkat elérjük, így hát jutalmazó jellegű.

A társaság segít a stressz csökkentésében is, és a szorongó vagy valami miatt aggódó emberek gyakran keresik más emberek társaságát. Schachter (1959) ezt a hajlamot érdekes kísérletben demonstrálta. Egyetemi hallgató-nőknek azt mondta, hogy egy kísérlet részeként elektrosokkot fognak kapni. Egyes személyeknek azt mondták, hogy a sokk fájdalommentes lesz, akár egy csiklandozás. Más kísérleti személyekkel azt közölték, hogy a sokk igen fájdalmas lesz, de nem okoz tartós károsodást. Ezután a kísérleti személyekkel közölték, hogy a berendezés felszereléséig van még néhány

percük, és megkérdezték tőlük, hogy egy közös váróhelyiségben, a társasikkal együtt, vagy pedig egyedül kívánnak-e várakozni.

Schachter úgy vélte, hogy azok a nők, akikben a fájdalom sokk előrelépésével szorongást keltettek, előnyben fogják részesíteni a társas várakozást. A 32 szorongó kísérleti személy közül 20 a társakkal való várakozást választotta. A 30 nem szorongó kísérleti személy közül viszont csak 10 tett ilyet. Eszerint az emberek különösen keresik a társaságot, amikor szorongának vagy stresszet élnék át. Egy másik vizsgálatban a szorongó kísérleti személyek további választási lehetőséget kaptak. Azt kellett eldönteniük, hogy kikkel akarnak együtt várakozni: olyan emberekkel, akik szintén fájdalmas sokkra várnak, vagy pedig olyanokkal, akik még a kísérletben sem vesznek részt. A legtöbb kísérleti személy azokkal kívánt várakozni, akikre ugyanaz a „jövő” várt, mint rájuk. Más szavakkal, a hozzánk hasonló helyzetben lévő emberek társasága különösen hatásos a szorongás csökkentésében: úgy tűnik, valóban igaz a mondás, hogy „a bű a bánat társaságát kedveli”. Azt azonban, hogy más emberek jelenléte segíthet-e bennünket, hogy jobban érezzük magunkat, függ a sajátos helyzetétől is. Amikor a személyek azért szorongtak, mert egy zavarba ejtő (nem pedig fájdalmas) kísérletre várakoztak, legtöbbször előnyben részesítették az egyedül várakozást (Sarnoff és Zimbardo, 1961).

Kötődés és vonzalom

A más emberek iránti igény, a társas életre való motiváció, mint fentebb láttuk, csaknem egyetemes. Időnként azonban nem véletlenszerűen töltjük el bárkivel, aki csak kéznél van. Társas kapcsolataink általában a potenciálisan hozzáférhető partnerek nagyobb mintájából választjuk ki. Hogyan történnek az ilyen választások? Mi határozza meg, hogy kapcsolatot létesítsünk egy személlyel vagy sem? Az egyetemi évfolyamunkon, munkahelyünkön, szomszédságunkban vagy klubunkban potenciálisan rendelkezésre álló több száz vagy éppen több ezer ember közül hogyan döntjük el, hogy ki lesz az a néhány, akivel közeli ismeretségbe kerülünk? Sok változó játszik ebben fontos szerepet. A legmeglepőbb talán az a tény, hogy a kapcsolat korai szakaszában valójában nem mi döntjük el, hogy kivel töltjük az időnket, nem tudatosan választjuk ki partnereinket. Azok a változók, melyek a felületes ismerősök potenciális körét meghatározzák, általában nem tőlünk függenek, és még gondolni se nagyon szoktunk rájuk.

Az ismeretség legnyilvánvalóbb, de szinte teljesen elhanyagolt tényezői egyszerűen a tér és az idő: ahhoz, hogy egy lehetséges partnerrel találkozzunk, meghatározott időben, meghatározott helyen kell lennünk. Bármilyen meglepő is, ez az egyszerű és nyilvánvaló körülmény társas kapcsolataink talán legnagyobb korlátja. A földön élő sok millió ember közül csak

nagyon kis hányaddal fogunk életünkben találkozni. Ezeknek is csupán egy még kisebb töredéke lesz elég ideig közel hozzánk, hogy észrevegyük őket. Ez a kis csoport minden jövőbeni ismeretségünk és barátságunk potenciális forrása. Sok érdekes vizsgálat bizonyítja a térbeli közelség fontosságát a barátság kialakulásában.

Egy jól ismert terepvizsgálatban Festinger, Schachter és Back (1950) a fizikai közelség szerepére voltak kíváncsiak a kapcsolatok fejlődésében. Vajon az a körülmény, hogy két ember egymás közelében él és nagyobb lehetőség van, hogy egymásba ütközzön, megnöveli-e barátságuk valószínűségét? Ezek a kutatók egy kollégium új lakói közötti barátságok szövedését elemezték a Massachusettsi Műszaki Egyetemen (MIT). Azt várták, hogy „ha olyan emberek költöznek a körzetbe, akiknek az adott közösségben nem voltak korábbi kapcsolataik, a barátságok valószínűleg azoknak a rövid és passzív érintkezéseknek az alapján fognak kifejlődni, amelyek munkába menet vagy haza úton vagy a környéken tett séták alkalmával jönnek létre. Ezek a rövid találkozások, ha elég gyakoriak, először csak kölcsönös köszönéssé, majd beszélőviszonyná, végül, ha a pszichológiai tényezők is megfelelnek, barátsággá alakulnak (34. o.).

Az eredmények általában alátámasztották ezeket a feltevéseket: minél kisebb volt a fizikai távolság két lakás között, annál nagyobb volt a valószínűsége annak, hogy a lakók baráti kapcsolatot létesítenek. Amikor a lakókat arra kérték, hogy sorolják fel legjobb barátjaikat, a közvetlen ajtószomszédokat említették 41%-ban, a kétajtónyira lakókat 22%-ban, míg a három ajtóval távolabb lakókat csak 10%-ban említették. Később látni fogjuk, hogy a hasonló véletlenek, például az, hogy ki ül mellettünk az első egyetemi előadáson, ki foglalja el a szomszédos íróasztalt, munkapadot vagy irodát, képes évekre meghatározni személyes barátságainkat (lásd a 11.3 gyakorlatot).

Festinger eredményei természetesen csupán azt jelentik, hogy a fizikai közelség serkenti a vonzalmat, azonban nem szükségképpen okozza azt. Gyakran előfordul, hogy a kényszer szülte közelség pontosan ellenkező hatást vált ki. A zsúfolt berházakban élő emberek gyakran barátságosabbak egy távoli lakóval, mint közvetlen szomszédjukkal, hogy megelőzzék az esetleges behatolásokat személyes életükbe. Mindazonáltal ha valaki egy környéken új jövevény, és társas kapcsolatai korlátozottak, a véletlenül közelébe kerülő emberek képezik számára a legnyilvánvalóbb mintát, amelyből jövőbeli barátait kiválaszthatja. Oxfordban a doktoráló diákok számára fenntartott kollégiumi blokkban éltém, amely sok tekintetben hasonlított ahhoz az épülethez, melyet Festinger és munkatársai vizsgáltak. Az Oxfordban töltött három év alatt kétségtelenül az volt a benyomásom, hogy az egymás közelében élő vagy ugyanazt a lépcsőházat használó emberek gyakrabban lettek barátok, mint a távolabbi szomszédok.

11.3 GYAKORLAT

Tér és barátság

Festinger, Schachter és Back eredményeinek ellenőrzésére elvégezhet egy kisebb vizsgálatot. Készítsen vázlatot közvetlen lakókörnyezete (épület, utca stb.) térbeli elrendezéséről. Jelöljön be a térképen mindenkit, (a) akivel látásból ismerik egymást, de soha nem beszéltek, (b) akivel felszínes, közbüneti kapcsolatban van csak, (c) akivel esetenként beszélget és (d) akiket barátainak nevezne. Van-e valamilyen kapcsolat a térbeli közelség és a fenti csoportok között? Ha nem talál összefüggést a térbeli közelség és a barátság között, van-e az Ön helyzetének olyan sajátos jellemzője, amivel ezt az eredményt meg tudná magyarázni?

11.4 GYAKORLAT

Ismerettség és kedvelés

Valóban azért vonzódnak az emberek jobban a másikhoz, mert egyszerűen ismerősnek látják? Ennek a feltevésnek az ellenőrzéséhez szereznie kell néhány azonos méretű fényképet különböző emberekről. Jó források lehetnek az újságok, amelyek futballcsapatok vagy kormányok képet közlik, illetve az érettségitablók. Vágja ki ezeket a képeket, és így rendelkezésére áll egy készlet azonos méretű fényképekből. Véletlenszerűen válassza ki a fényképek feléit, és jelölje meg őket! Mutassa meg ezeket a fényképeket kísérleti személyeknek, és engedje meg, hogy rövid ideig nézzék őket! Megkérdezheti tőlük például, hogy mennyi időt lehet a képen ábrázolt személy?

Két nappal később, amikor a kísérleti személyei már bizonyosan elletjezték a korábban látott fényképeket, mutassa meg nekik őket újra, de most már elkeverve őket a teljes készletben! Ezúttal azt kérje tőlük, hogy minden fényképet értékeljenek abból a szempontból, hogy mennyire vonzódnak a képen ábrázolt személyhez! Használhatja az alábbi hétfokú skálát:

A képen ábrázolt személyt nagyon vonzótnak tartom

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

A fényképen ábrázolt személyt nagyon ellenszenvesnek tartom

Számítsa ki az ítéletek átlagértékét a fényképek mindkét csoportjára! Valószínűleg azt az eredményt fogja kapni, hogy bár az emberek bizonyára nem emlékeznek rá, hogy korábban láttak-e egy fényképet vagy sem, az ismerős képeket (azokat, melyeket korábban láttak) általában vonzóbbnak ítélik, mint az ismeretleneket.

A fizikai közelség gyakran eredményez vonzalmat, mivel megnöveli a rövid érintkezések valószínűségét. Figyelemre méltó tény, hogy a másik ember futólagos látványa is gyakran elegendő ok az iránta érzett vonzalom megnövekedéséhez (lásd a 11.4 gyakorlatot). Erre a gyakran tapasztalt hatásra az a legvalószínűbb magyarázat, hogy egy személy ismételt látványa növeli az ismerettségét, és valamennyien jobban vonzódnak az ismerős személyekhez és tárgyakhoz, mint az ismeretlenekhez (Zajonc, 1970).

Gyakran figyeltem fel magam is erre a tényre, miközben diákjaim vizsgálgozatait osztályoztam. Amikor az évfolyam nagy, és sok ismeret-

len emberből áll, ismerős névvel találkozva automatikusan kedvezőbb attitűdjeink és várakozásaink lépnek fel. Mivel szociálpszichológus vagyok, természetesen megpróbálom „kivédni”, hogy ez a hatás befolyásolja az osztályzatot!

A vonzalmat gyakran táplálhatják teljességgel előre láthatatlan tényezők. Valószínűleg jobban fogunk vonzódni egy személyhez, ha kellemes, nyugodt helyen találkozunk vele, amikor boldognak és elégedettnek éreztük magunkat, mint akkor, ha ugyanezzel a személlyel egy kellemetlen, zajos környezetben találkozunk. Staats és Staats (1958) feltételezte, hogy az embereket a klasszikus kondicionálás elveinek megfelelően akaratlanul is pozitív vagy negatív minőségekkel kapcsoljuk össze. Kísérletükben a kísérleti személyeknek neveket mutattak (Bill, Tom, Joe stb.), és ezzel egy időben kellemes (pl. boldog) vagy kellemetlen (pl. keserű, csúnya) szavakat mondtak. Később arra kérték a kísérleti személyeket, hogy értékeljék a látott neveket. A személyek a kellemes szavakkal társított neveket kellemesebbnek értékelték, mint azokat a neveket, melyek kellemetlen szavakkal kapcsolódtak össze. Ezt az elvet követve, a valóságos életbeli találkozások helyzete és környezete összekapcsolódhat fejünkben az emberek feltételezett tulajdonságaival és ezáltal befolyásolhatja az irántuk érzett vonzalmat.

A szeretet meghatározása felé: a vonzalom mint attitűd

Mindeddig úgy beszéltünk a vonzalomról és a kapcsolatokról, mintha ezeknek a kifejezéseknek a jelentése mindenki számára világos volna. De mit is jelent pontosan az, hogy szeretni, vagy szeretve lenni? Valóban feltételezhetjük-e, hogy a különbözőfajta vonzalmak, például az osztályban élvezett népszerűség, a szerelem, egy állás elnyerése vagy egy meghívás a kollégánk részéről egy partira, ugyanazon a folyamaton alapulnak? A köznapi életben az olyan szavakat, mint „szeretet” vagy „vonzalom” nagyon változatos helyzetekben használjuk. Nem arról van-e inkább szó, hogy a különböző helyzetek és különböző kapcsolatok a vonzalom különböző folyamataival állnak kapcsolatban? A legiőbb szociálpszichológus nézete szerint a különbségek ellenére a személyközi vonzalom legtöbb formája alapvetően hasonló szabályokat követ. A személyközi vonzalom legáltalánosabban elfogadott meghatározása szerint a vonzalom egyszerűen a másik személy iránti pozitív attitűd.

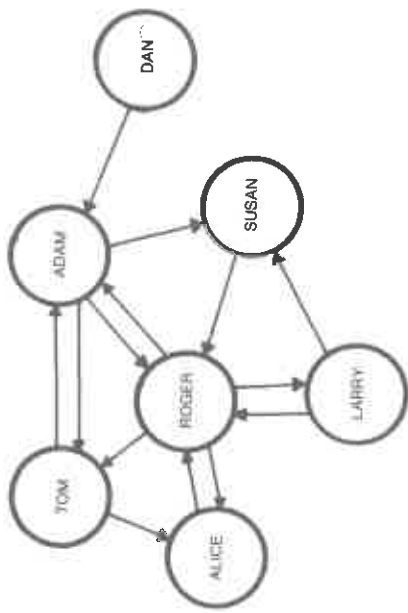
Az *attitűd* a szociálpszichológia egyik központi fogalma. Az attitűd összetett fogalma arra a tényre vonatkozik, hogy minden embernek van bizonyos tartós hajlamai, beállítódásai, érzései, hiedelmei és ismeretei az újába kerülő személyekkel és tárgyakkal szemben. Emlékeztetni szeretnénk az olvasót arra, hogy az attitűd fogalmával már találkozunk a

6. fejezetben, amikor Bem önészlelési elméletét tárgyaltuk. Egy széles körben elfogadott modell szerint az attitűdöt három alapvető összetevőre lehet felbontani: (a) megismerési összetevőre, vagyis az attitűd tárgyval kapcsolatos tudásra és hiedelmekre; (b) affektív komponensre, vagyis az attitűd tárgyval szembeni érzésekre és érzelmekre; és (c) viselkedési összetevőre, vagyis az attitűd tárgyval kapcsolatos viselkedési szándékokra vagy tervekre (Berscheid és Walster, 1969; Rubin, 1973). Ezt a mintát követve a vonzalom is három egymással összefüggő komponenskészletből áll: a másik személyre vonatkozó hiedelmekből, az iránta érzett érzelmekből és a vele szemben tanúsított viselkedésből. Ha a vonzalmat a másik ember iránti pozitív attitűdként határozzuk meg, kielégítően általános fogalmunk van ahhoz, hogy mindazokban a helyzetekben alkalmazni lehessen, ahol csak vonzalom fellép. A vonzalom attitűdként való meghatározása azt is lehetővé teszi, hogy az attitűdmérésre kidolgozott különböző módszerekkel mérni tudjuk.

A vonzalom mérése

A társas kapcsolatok legkorábbi kutatásai általában arra korlátozódtak, hogy megpróbálják empirikusan mérni az emberek egymás iránti pozitív hajlandóságát. A Bogardus (1925) által kifejlesztett társadalmi távolság skála az egyik első ilyen empirikus eszköz, amely a társak iránti attitűd mérésére szolgál. Ez az eljárás annak jelzésére kéri a válaszolókat, hogy milyen szoros kapcsolat létesítésére állnak készen különböző típusú emberekkel. A válaszoknak hat lépcsője van: a nagyon közelitől kezdve (megengedné, hogy az illető házasság révén közeli rokonságba kerüljön vele) a közepesen keresztül (együtt dolgozna az illetővel) a teljes elutasításig terjednek (kitiltaná az illetőt az országból). Az olvasó bizonyára észrevette, hogy ez a skála viselkedési szándékot, nem pedig érzéseket (érzelmi komponens) vagy hiedelmeket (megismerési komponens) mér emberrel kapcsolatban. A társadalmi távolság skálát használó 1925-ös vizsgálat eredményei szerint a fehér amerikai kísérleti személyek a kanadaiakat és az angolokat engedték a „legközelebbi” kapcsolatba, és a négerektől, japánoktól és törököktől tartották a legnagyobb társadalmi távolságot. Az eljárást széleskörűen használják a sztereotípiakutatásban, és a személyközi kapcsolatok vizsgálatában.

A személyes vonzalom elemzésének érzékenyebb módszerét fejlesztette ki Moreno (1934). Abban az időben nagy érdeklődés nyilvánult meg a csoportfolyamatok iránt, és Moreno *szociometriai* módszere alkalmas volt egy kis csoport tagjai közötti pozitív és negatív kapcsolatok teljes struktúrájának az objektív feltérképezésére. A Moreno által alkalmazott elv megkezdésén egyszerű volt. Megkérte egy kis csoport valamennyi tagját, hogy egy darab papírra írják le azoknak a nevét, akiket a csoportban a legjobban



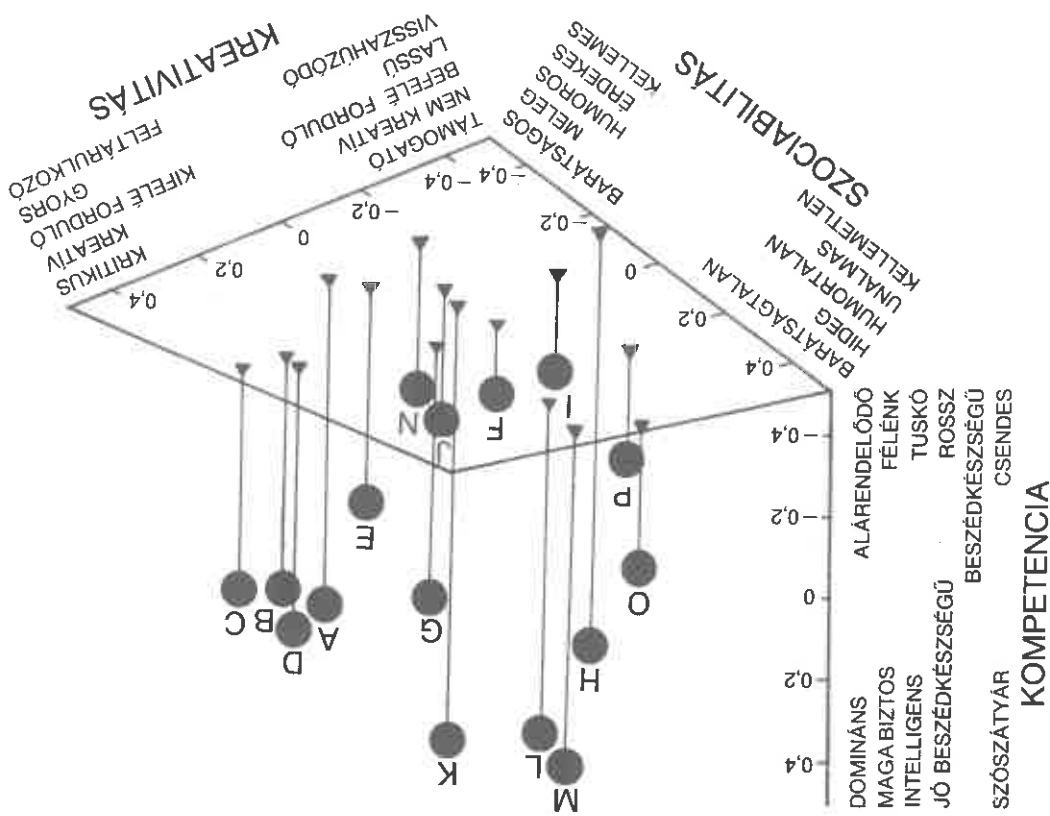
11.1 ÁBRA
Egy képzeltbeli csoport szociogramja. A körök a csoporttagokat, a nyilak a vonzalmi választásokat jelölik. Ebben a csoportban Robert a „társas központ”, és Dan „peremhelyzetű”.

(esetleg a legkevésbé) kedvelnek. Ennek az információnak az alapján azután szociogramot készített, ami valójában a csoportnak olyan térképe, amely az egyes egyének és az egyének közötti szimpátiakapcsolatokat ábrázolja (lásd a 11.1 ábrát). Egy ilyen térképre rápillantva egyszerűen láthatjuk a csoportnak mint egésznek a társas struktúráját, és az egyes tagok személyes vonzalmait.

Az ilyen térképet felhasználhatjuk arra is, hogy az egyének típusait kapcsolataik alapján jellemezzük. A sztárok a csoportnak azok a tagjai, akiket sok társuk választ, a perem helyzetű egyének pedig azok, akiket társaik ritkán választanak.

A fenti ábrán Robertet tekinthetjük sztárnak és Dant peremhelyzetűnek. A szociometria módszerét a csoportkutatásokban széleskörűen használták, és mind a mai napig népszerű. A tanárok például használhatják a módszert arra, hogy az osztályukon belüli személyes kapcsolatokról képet alkossanak. A szociogramok hasznosak lehetnek abból a szempontból is, hogy képesek megvilágítani különböző alcsoportokat vagy különböző „klikkeket” egy nagyobb csoporton belül. Ha munkatársai hajlandóak az együttműködésre, az olvasó is összegyűjtheti a szükséges információt akár saját munkahelyén is, és megrajzolhatja a szociogramot. Amennyiben ezt teszi, gondoskodjon róla, hogy az adatok bizalmasak maradjanak: néha fájdalmas és zavarba ejtő az emberek számára, ha nyíltan feltárják egy csoportban elfoglalt helyzetüket. Senki sem szeret peremhelyzetű lenni, és a peremhelyzetűek nem mindig felelősek azért, hogy kiszorultak a csoportból!

Újabbban a szociometria eljárást bonyolult statisztikai technikák, például-



11.2 ÁBRA

Egy egyetemi csoport struktúrája. Az ábra ennek a 15 fegy csoportnak az észlelt struktúráját mutatja, amely az egymásról adott ítéletek többszörös skálázással történt elemzésén alapul. A csoportban elfoglalt helyzetet egy adott tag elhelyezkedése a szociabilitás, a kreativitás és a kompetencia dimenziói mentén határozza meg. A-E tanszéki oktatók; F-M kutatásban részt vevő diákok; N-P egyéb tanszéki dolgozók (ugyanennek a csoportnak az epizódásleltékét lásd a 10.1 ábrán). (Forges, 1978 nyomán.)

ul többdimenziós skálázás alkalmazása révén továbbfejlesztették úgy, hogy a rokonszenvi értékeket a csoport többdimenziós geometriai térképévé alakították át (Jones és Young, 1972). Egy újabb vizsgálatban ezt az eljárást alkalmaztuk (Forgas, 1978), és a segítségével megalkottuk egy egyetemi csoport vonzalmi kapcsolatainak modelljét. A csoport tagjai teljes állású oktatók, kutatásban részt vevő diákok és a tanszéki személyzet más tagjai voltak (lásd a 11.2 ábrát). Ilyen modellben bármely két csoport-tag közötti távolság az ábrán arányos a ketjük észlelt hasonlóságával, és a „csoporttér” dimenziói jelzik, mely személyes jellemzők voltak a legfontosabbak a tagok megkülönböztetésében. A 11.2 ábrán látható, hogy a státus meglehetősen fontos mozzanata volt az észlelt csoportstruktúrának, még egy olyan állítólag liberális csoportban is, mint amilyen az egyetemi embereké!

A társadalmi távolság skála és a szociometria fentebb említett módszere mellett az attitűdként felfogott vonzalom mérésének más eljárásai is vannak. Megkérhetjük az embereket arra, hogy töltsenek ki egy tulajdonság-listát, mely egy társuk iránti attitűdjüket írja le; alkalmazhatunk kétpólusú skálákat, szemantikus differenciál skálákat, vagy éppenséggel egy interjú keretében feltehetünk nyitott kérdéseket. A vonzalom legtöbb mérése gyakorlatilag az attitűd érzelmi összetevőjét próbálja megragadni. A vonzalom feltárására alkalmazhatók a viselkedési összetevőt elemző közvetett eljárások. A nem verbális viselkedés megfigyelhető gyakorisága vagy intenzitása, például a szemkontaktus, a beszéd vagy a mosoly mennyisége, a gesztusok típusa, a közelség és a testi irányulás szintén a vonzalomról árulkodik (lásd a 9. fejezetet).

Másik lehetőség a vonzalomnak a fiziológiai izgalom révén történő mérése, mivel az értékelt reakciókat gyakran kísérik ilyen izgalmi változások. A vonzalom vizsgálatát úgy is el lehet végezni, hogy a partner jelenlétében mérjük a szívrítmust, a légzésritmust vagy a bőrelektromosságot. A vonzalom mérésének érdekes módszerét Hess (1975) fejlesztette ki, aki felismerte, hogy az izgalom megbízható kapcsolatban áll az ember pupilláinak tágulásával. Az olvasó bizonyára emlékszik a 9. fejezetben említett vizsgálatra, amelyben a kísérleti személyeknek meztelen férfiak és nők képét mutatták be. A kísérleti személyek csak az ellenkező nemű képekre reagáltak pupillatágulással, azaz vonzalommal, az azonos neműkére nem (lásd a 9.1 táblázatot). A folyamat fordított volt a homoszexuálisoknál, akik az azonos nemű képekre reagáltak pupillatágulással. Az ilyen fiziológiai mérések azonban nagyon körülményesek, és csak nagyon ritkán alkalmazták őket a vonzalom kutatásában. A leggyakrabban a papír-ceruza eljárásokat használják, amelyek révén a célszemély iránti érzelmekről lehet érdeklődni.

A vonzalom két változata: szeretet és csodálat

A vonzalom legtöbb empirikus vizsgálatában a kutatók egy sor kétpólusú Likert-skálát alkalmaztak, amelyeken a célszemélyt meg kellett ítélni. A két leggyakrabban használt skálátípus (a) az illető szeretetreméltóságát és (b) az illető kompetenciáját vagy munkatársként való kívánatosságát méri. A vonzalmi értékelések elemzése általában azt mutatja, hogy a két dolog független egymástól. Szerethetünk valakit szeretetre méltó társ tulajdonságai (barátságossága, kellemessége, népszerűsége stb.) okán, vagy csodálhatjuk és tisztelhetjük az illetőt, mert kompetens és feladatát jól teljesíti (ez utóbbit célozzák az olyan skálák, melyek az intelligenciára, a kompetenciára, a hatékonyságra és a munkastílusra vonatkoznak).

Bizonyos értelemben a szeretet és a tisztelet két különálló oldala a másik személlyel szemben tanúsított pozitív attitűdöknek. Szerethetünk valakit anélkül, hogy csodálnánk őt. Vannak persze más, körülírtabb mozzanatai is a vonzalomnak. Rubin (1973) szerint például a szeretetet és a szerelmet nagyon különböző tulajdonságok jellemzik (lásd a 12. fejezetet). A legtöbb kutató azonban megelégszik azzal, hogy a vonzalmat mint általános pozitív attitűdöt határozza meg, és egyszerű kétpólusú skálákkal mérje, melyek az adott attitűd két alapvető komponense, a szeretet és a csodálat közül vagy az egyiket, vagy a másikat, vagy mindkettőt letapogatják.

A vonzalom elméletei

Most, hogy már fogalmat alkottunk az emberi szociabilitás természetéről és fontosságáról, rátérhetünk arra, hogy részletesebben bemutassunk néhány elméletet, amelyekkel a pszichológusok a kötődés és vonzalom csaknem egyetemes szükségletének következményeit magyarázzák. Talán a legrégebbi gondolat, hogy az emberek azért keresik egymás társaságát, mert egy velük született ösztön, a kötődési (affiliációs) motívum készíti őket erre. E nézet szerint a társakkal való együttlét önmagában jutalmazó. Néha felvetődik, hogy az „affiliációs ösztön” evolúciós jellemző – annak a genetikai örökségnek a része, amely fajunk evolúciós sikerét magyarázza. Természetesen ez is körkörös magyarázat – azt állítván, hogy a kötődés ösztönös, nem jutunk sokkal közelebb annak megértéséhez, hogyan is működik.

Jutalom, csere és vonzalom

A tanulásemléteket alternatív magyarázatot kínálnak. Byrne és Clore (1970) megerősítés-érzelem elmélete szerint azokhoz az emberekhez vonzódnunk, akikről a múltban pozitív megerősítést vagy jutalmat kaptunk. Amikor valaki tesz vagy mond valamit nekünk, ami jó érzést kelt bennünk, az öröm érzését „hozzátanuljuk” ahhoz a személyhez, aki az örömet okozta.

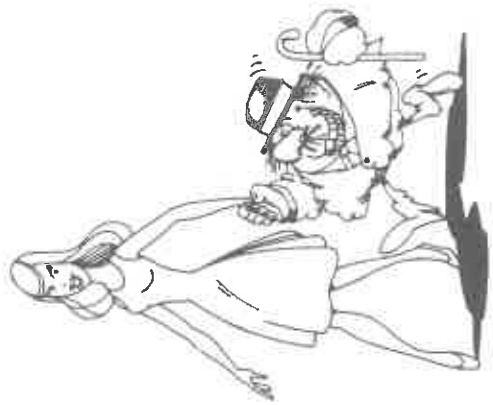
A jövőben vonzódni fogunk ehhez a személyhez. A vonzalomnak ez az egyszerű elmélete még régebbi elven alapul, a jutalom elvén, vagyis azon az elméleten, amely a hedonizmust az emberi természet alapvető összetevőjének tartja. Ez az ósrégi nézet feltételezi, hogy az emberi viselkedést nagyjában-egészében úgy lehet magyarázni, mint a gyönyör keresését és a fájdalom kerülését. A tanulásmélt meg erősítés fogalma ezen a hedonisztikus elven alapul, és így a személyközi vonzalom tanulásmélti magyarázata alig több, mint a hedonizmus elméletének alkalmazása (lásd az 1. fejezetet).

A csereelmélet a tanulásmélti modell továbbfejlesztett változata. Ez az elmélet figyelembe veszi a partnerek sajátos költségét és hasznát, melyre egy kapcsolatban szert tesznek. A csereelmélet az emberi kapcsolatok nyíltan gazdaságtani szemlélete. Feltételezi, hogy minden személy nyereségre akar szert tenni kapcsolataiban, vagyis több jutalmat akar, mint költséget. A működő kapcsolatokban mindkét partnernek értelemszerűen nyereségre kell szert tenni, máskülönben, vagyis mihelyt az egyik partner költségei meghaladják a hasznát, a kapcsolatot befejeződik.

Bármilyen „üzletinek” is tűnjön ez a szemlélet, a személyes kapcsolatokban széleskörűen használt eljárások közül legalábbis néhányat meg lehetőségen jól közelít meg. Sok régi és modern társadalomban egy partner „jutalomértékét” a családok meglehetősen nyíltan felmérték, és ehhez a „partnerértékekre” nézve széleskörűen elfogadott nézetek szolgáltatottak alapot: Hacsak futó pillantást is vetünk bármelyik újság házassághirdetéseire, máris világos elképzelésünk lehet arról, hogy a személyközi kapcsolatok mai piacán mi számít a legfőbb tőkének: jó külső, fiatalság, pénz, utazás és kaland kedvelése, képzettség stb. Nem is olyan régen még házasságközvetítő szakemberek foglalkoztak azzal a kényes feladattal, hogy összemérjék a potenciális menyasszony szépségét, hozományát és társadalmi státusát a hozzáillő vőlegény családi háttérével, szokásaival, vagyonával és külső megjelenésével.

A csereelv ma is érvényben van, még ha kevésbé intézményesült formában is: „valójában azt mondhatjuk, hogy a házasságközvetítésről való lemondás még nyíltabban behozta az alkudozási attitűdöt a szerelmi kapcsolatokba. Míg korábban a családok alkudoztak, ma mindenkinék magáért kell küzdenie” (Willard, Waller, 1970, 1982. o.). Manapság egyre nehezebb felmérni a személyes tőkét, ami természetesen szüli a személyes kapcsolatokban eligazító könyveket, melyek közül egyiknek-másiknak igencsak árukkodó címe van, például *A személyközi piac: beruházói kézikönyv* (Rubin, 1973, 67. o.).

Általában hajlunk arra a feltételezésre, hogy az ilyen személyes beruházások minden kapcsolatban egyensúlyban vannak. Ha egy különösen vonzó fiatal nőt egy öregebb és nem különösebben kellemes férfival



Üszelítő pár az?

A legtöbb személyes kapcsolatról feltételezzük, hogy – néha a látszat ellenére – a partnerek számára egyformán előnyös. A heteroszexuális kapcsolatokat egyik típusus „csereügyletnek” például a nő fiatalsága és testi vonzereje áll szemben egy idősebb, és fizikailag általában kevésbé vonzó férfi anyagi javaival vagy kiváló személyes tulajdonságaival.

látunk, automatikusan hajlunk arra a következtetésre, hogy a látszat ellenére kölcsönösen előnyös csereéről van szó. Az öreg férj talán különösen gazdag, esetleg ragyogó intellektusa van, amely lenyűgözi fiatal feleségét vagy talán a múltban fontos szolgálatokat tett. Amikor Jacqueline Kennedy férjhez ment Aristotle Onassishez, az embereknek nem okozott nehézséget, hogy a történelemben a méltányos cserét lássák: a partnerek olyan forrásokat bocsátottak egymás rendelkezésére, melyeket kölcsönösen értékeltek. Vizsgálatok mutatták ki, hogy az olyan személyes értékeknek, mint a testi szépség, tartós hatása van, és még a partner észlelt helyzetére is kisugároznak. A vonzó nő társaságában megjelenő férfit gyakran pozitívabban értékélik mint azt, aki ilyen társaság nélkül mutatkozik (lásd Sigall és Landy vizsgálatát a 12. fejezetben).

Kognitív egyensúlyelméletek

A kognitív egyensúlyelméletek megint másfajta magyarázatot adnak a kötődésre és vonzalomra. E nézet szerint általában olyan embereket választunk partnernek, akik segítenek bennünket a világról alkotott következetes és kiegyensúlyozott képünk fenntartásában. Barátválasztáskor tehát azokat részesítjük előnyben, akikről úgy véljük, hogy hasonlóan hozzanak, hasonló attitűdökkel rendelkeznek és hasonlóan viselkednek, mivel ezek az emberek megerősítik a világról alkotott nézeteinket. A kognitív egyensúlyelv legfőbb képviselői Fritz Heider és később Newcomb (1965)

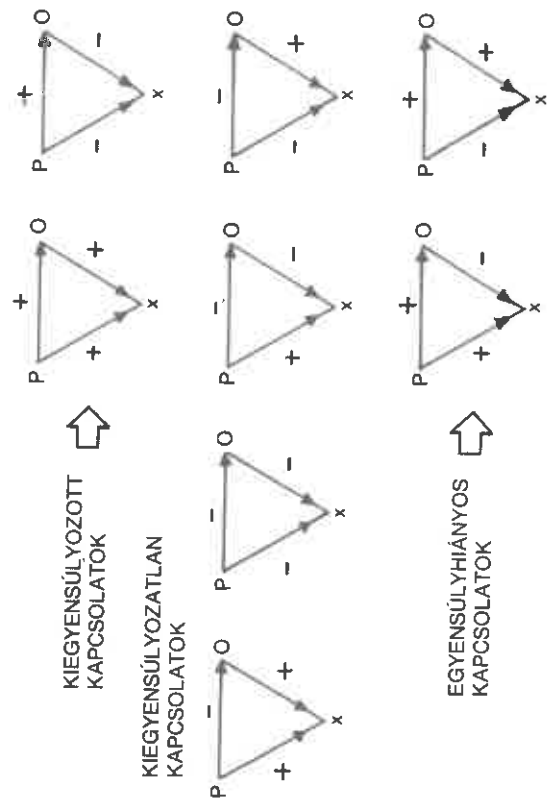
voltak. Elgondolásuk szerint a három alapvető elem, a személy (P), a társ (O) és az attitűd tárgy (X) közötti kapcsolat együttesen elemezhető néhány háromszögviszonyoknak megfelelően.

Például, ha én (a személy, P) szeretem Jánost, a barátomat (a társ, O), és mindketten egyetértünk az ingyenes egészségügyi ellátással (az attitűd tárgy, X), a kapcsolatot *kiegyensúlyozott* és szilárd. Ha azonban én (P) szeretem Jánost (O), de ő ellenzi az ingyenes egészségügyi ellátást, míg én támogatom azt, kognitív *egyensúlyhiány* lép fel, amely csak akkor oldódhat fel, ha János vagy én megváltoztatom véleményemet X-ről, vagy én változtatok meg véleményemet Jánosról (O)! János iránti vonzalmam tehát nyilvánvalóan függ attól, hány és milyen típusú háromszögletű kognitív egységben veszünk részt.

Ha viszont Jánossal nem különösebben törődöm, nem fog érdekelni, vajon osztja-e attitűdjeimet: a kapcsolat minden további következmény nélkül nyugodtan maradhat *kiegyensúlyozatlan* (lásd a 11.3 ábrát). A ki-egyensúlyozatlan kapcsolatokat kizárólag valamilyen balszerencse miatt választjuk, például ha büntetés éri a nem szeretett társat (Eiser, 1980). Newcomb (1968) és később Feather (1964; 1977) továbbfejlesztették Heider kognitív egyensúlymodelljét, és meghatározták, hogy a különböző elemek között milyen típusú kiegyensúlyozott, egyensúlyhiányos és kiegyensúlyozatlan kapcsolatok állhatnak fenn (lásd a 11.3 ábrát). Láthatjuk, hogy ez az egyszerű elképzelés igen hatékony lehet a P, O és X közötti lehetséges kapcsolatok magyarázatában!

Sok vizsgálati eredmény támaszja alá a kognitív egyensúlyelv érvényesülését a kapcsolatokban. Egy klasszikus vizsgálatban, amely nagy hatást gyakorolt a személyes kapcsolatok későbbi kutatásaira, Theodore Newcomb (1961) a „megismerkedési folyamatot” tanulmányozta. Newcomb arra volt kíváncsi, vajon a személyes attitűdök, értékek és vélemények hasonlósága valóban összefügg-e a barátságossággal, miként azt az egyensúlyelmélet feltételezi. Kísérleti személyei férfi egyetem hallgatók voltak, valamennyien idegenek egymásnak, akik ugyanabban az időben költöztek be egy kollégiumba. Beköltözés előtt megvizsgálták attitűdjeiket, értékeiket és a többi diákkal szemben táplált érzelmeiket, s ezt a vizsgálatot többször megismételték ottlakásuk idején. Az eredmények azt mutatták, hogy a beköltözés előtt mért attitűdök és értékek hasonlósága nagyon jó előrejelzője volt annak, hogy ki kivel barátkozott össze. Azok a kollégisták, akik szerették egymást, általában hasonlóan értékelték a többi kollégistákat is, ami arra utal, hogy a harmadik féllel szemben tanúsított hasonló attitűdök is belejártak a barátságok kialakulásába.

Ez volt az egyik első olyan vizsgálat, amely megerősítve az egyensúlyelméletből levezetett feltételezéseket, bizonyítékokat szolgáltatott arról, hogy az attitűdbeli hasonlóság a személyes kapcsolatok fejlődésének lényeg-



11.3 ÁBRA

Az egyensúlymodell. P = egyik személy, O = másik személy és X = attitűdtárgy. Az attitűdök irányát a nyilak, értékét a jelek mutatják. Ha P-nek pozitív attitűdjei vannak O iránt, a kapcsolatot attól függően *kiegyensúlyozott* vagy *kiegyensúlyozatlan*, hogy milyen attitűdjei vannak X-szel szemben. Ha P nem szereti O-t, a kapcsolatot *egyensúlyhiányos* (Newcomb, 1961, 9. o. nyomatán).

ges tényezője. A „hasonló a hasonló szereti” gondolata a személyes kapcsolatok fejlődésének az egyik legfontosabb elve marad (lásd a következő fejezetet is). A kognitív egyensúlyelméletnek azonban vannak messzebbre nyúló következményei is. Igaz-e például az, hogy egy személyt szeretni fogunk csupán azért, mert az illető a mi ellenségeink ellensége? (Eiser, 1980.)

Az egyensúlyformula ezt az eredményt jósolja. Aronson és Cope (1968) kísérletileg vizsgálta meg ezt a lehetőséget. A kísérleti személyekkel egy kísérletvezető nyersen, illetve kedvesen bánt, majd később a kísérleti személyek kihallgatták, amint ezt a kísérletvezetőt a felettes megleckézteti, illetve megdicséri. A felettes ezután arra kérte a kísérleti személyeket, hogy segítsenek neki egy telefonhívásban. Több kísérleti személy vállalkozott önkéntesen, és több telefonhívást hajtottak végre a felettes kedvéért, ha az illető előzőleg utálatos volt az eredeti kísérletvezetővel szemben, akit a kísérleti személyeknek jó okuk volt nem szeretni. A kísérleti személyek kevésbé hajlottak a segítségre, ha a felettes kedves volt az ő ellenségükhöz! Bármilyen különös is, a kísérleti személyek kedvezőbbben viszonyultak



Az ellenségem ellensége a barátom.

Az egyensúlyiméletből következik, hogy egyélt szeretetre méltó tulajdonság híján is szeretjük mindezt, akik ellenségünknek kárt okoznak. Aronson és Cope (lásd a szövegben) valóban ezt az eredményt kapták.

ahhoz a személyhez, akinek undok viselkedését figyelhették meg, mint ahhoz, akinek a viselkedése kedves volt, egyszerűen azért, mert az előző személy az ő ellenségükkel szemben volt undok!

Tanulságok

Ezek az elméletek és vizsgálatok jól szemléltetik a személyes kapcsolatokkal foglalkozó kutatás fejlődését a szociálpszichológiában. Ebben a fejezetben először a társas kapcsolatok egyetemes emberi szükségletének eredetét és jellegét próbáltuk megmagyarázni. Később a „vonzalom” meghatározásának lehetőségeit tárgyaltuk, és áttekintettünk néhány empirikus mérési eljárást, melyeket gyakran használnak a vonzalom vizsgálatában. Lehetősegűnk volt a kutatás területén végzett néhány korai vizsgálat összefoglalására is. Ezeket a korai vizsgálatokat túlnyomórészt természetes környezetben (lakótelepek, kollégiumok) végezték, és valóságos életbeli kapcsolatokat vizsgáltak. A személyközi kapcsolatok elméleteinek megjelenése, valamint a kapcsolatok iránt a hatvanas és hetvenes években megnövekedett érdeklődés nyomán a kutatási módszerek is változtak. A terepvizsgálatok helyett a laboratóriumi kísérletek váltak meghatározóvá, és a vonzalom vizsgálatának bonyolultabb eljárásait fejlesztették ki. Mindennek eredményeként ma már sokkal megbízhatóbb képünk van egy kapcsolat különböző szakaszairól, mint korábban volt. A következő fejezetben részletesebben áttekintjük azokat a kutatásokat, amelyek a vonzalom és a kapcsolatok fejlődését befolyásoló sok-sok tényező értékelésére tesznek kísérletet.

12.

A személyes kapcsolatok fejlődése

12. A személyes kapcsolatok fejlődése

- A kapcsolatok fejlődési modellje / 247
- Kapcsolatok az 1. szinten: az egyoldalú észrevétel szakasza / 249
- 2. szintű kapcsolatok: a felszínes érintkezés szakasza / 250
- 3. szintű kapcsolatok: a kölcsönösség szakasza / 251
- A kapcsolatlétesítés fontossága: térbeli közelség / 251
- A társadalmi helyzet és a demográfiai jellemzők hasonlósága / 252
- A jó külső fontossága: testi vonzeró / 254
- Madarat tolláról: attitűdhasonlóság és vonzalom / 258
- Egymást kiegészítő szükségletek / 262
- Kompetencia és vonzalom / 264
- Önbecsülés és vonzalom / 266
- Pozitív személyes jellemzők és vonzalom / 266
- Viszonsosság és vonzalom / 267
- A nyereségek és veszteségek hatása a kapcsolatra / 267
- Önfeltárás / 269
- Összefoglalás és tanulások / 272

Mivel oly sok időt töltünk életünk folyamán mások társaságában, igen nagy számban alakítunk ki kapcsolatokat, melyek időtartama és intenzitását változó. A kellemes csevegésben kimerülő ismeretség a sarki fűszeressel, a formális, udvarias kapcsolat egyik kollégánkkal, a tartós, rejtett ellenségeskedés anyósunkkal vagy az intenzív, mély barátság, melynek gyökerei a közös gyermekkorba nyúlnak vissza, mind, mind olyan kapcsolatok, amelyeknek volt kezdetük, meghatározott minták szerint fejlődtek, és végül elérkeztek egy tartós egyensúlyi állapothoz. Sok más kapcsolatunk nem tudott kielégítően fejlődni, és nem maradt belőlük más, mint elhalványult emlék. Valamennyiünknek vannak ilyen, a múltban befejezett kapcsolataink. Az az iskolai barátság vagy szerelmi kapcsolat, ami hajdan ígéretekkel kezdődött, miért nem alakult úgy, ahogy annak idején szeretettük volna?

Milyen tényezők befolyásolják a személyes kapcsolatok fejlődését (vagy kudarcát)? Jóllehet minden személyes kapcsolatunk természetesen különbözik valamennyi tőbbitől; felfedezhetünk-e fejlődésükben általános szabályokat? Pontosabban fogalmazva, milyen tényezők játszanak szerepet egy kapcsolat fejlődésének különböző szakaszaiban? Ebben a fejezetben azoknak a kutatásoknak az eredményeit foglaljuk össze, amelyek a kapcsolatok fejlődését befolyásoló változókkal foglalkoznak.

Mielőtt azonban rátérnénk az egyes tényezők tárgyalására, először általános modellt kell kialakítanunk arról, hogyan változnak a kapcsolatok.

A kapcsolatok fejlődési modellje

A kapcsolat fejlődésével sok dolog megváltozik: a szeretet, az intenzitás, a bizalom, a kiszámíthatóság, a kölcsönös függés, hogy csak néhányat említsünk. Az emberi kapcsolatok talán legfontosabb egyetemes jellemzője azonban a partnerek bevonódásának, elkötelezettségének mértéke. Levinger és Snoek (1972) szerint a bevonódás az egyetlen legfontosabb jellemzője egy kapcsolatnak. A kutatók erre a jellemzőre építették fel kapcsolatfej-

lódási modelljüket. A kapcsolatok fejlődését befolyásoló tényezők tárgyalásánál mi is erre az igen egyszerű, azonban nagyon hasznos modellre fogunk támaszkodni.

Levinger és Snoek (1972) modellje arra a feltevésre épül, hogy minden kapcsolat két ember közötti viszony két elméleti szélsősége között helyezkedik el, ahol a szélsőségeket egyfelől a kapcsolat hiánya, másfelől a partnerek közötti teljes és kölcsönös azonosulás jelenti. Ezen a kontinuumon számos szakasz különíthető el (lásd a 12.1 ábra bal oldalát): (a) nincs kontaktus, (b) egyoldalú észrevétel (amikor csak az egyik partner van tudatában a másiknak, tényleges interakciók nincsenek), (c) felszínes kapcsolat (amelyben felszínes, személytelen interakciók zajlanak) és (d) kölcsönösség (amikor bizonyos mélységig valódi, mélyreható interakcióra kerül sor). Az alábbiakban röviden szemügyre vesszük az egyes szakaszok jellegzetességeit.

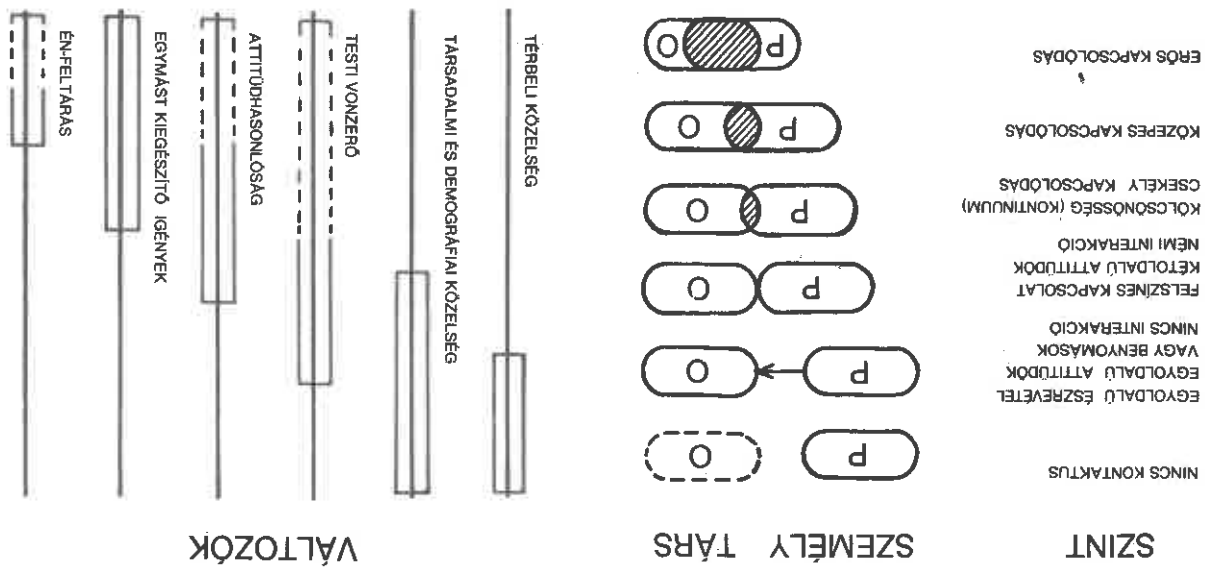
Kapcsolatok az 1. szinten: az egyoldalú észrevétel szakasza

Az ilyen típusú kapcsolatban csak minimális érintkezés van a partnerek között, egyszerűen arról van szó, hogy az egyik személy észreveszi a másikat anélkül, hogy tényleges interakció folyna. Társas kapcsolataink döntő többsége ebbe a típusba tartozik: a legtöbb embert csak távolról „ismerjük”. Az autóbuzson mellettünk ülő ember, a járókelő, akivel az utcán találkozunk, kedvenc színészünk a népszerű tévésorozatban, a csinos nő, aki éppen most sétál el ablakunk alatt kihívó öltözékben: ezek mind első szintű kapcsolatok Levinger és Snoek (1972) modellje értelmében. Észlelünk egy személyt, így vagy úgy reagálunk rá (jóváhagyólag, szeretettel vagy elutasítással), és általában elhaladunk mellette anélkül, hogy egyetlen szót is váltanánk.

Egyes esetekben az ilyen egyoldalú, első szintű kapcsolatok is mély és nagy bevonódásra utaló élményeket hívhatnak elő. Tipikus példa erre a popsztár és a rajongó vagy a híres színész és a távoli csodáló közötti kapcsolat. (John Hinckley, aki merényletet kísérelt meg Reagan elnök ellen, arra hivatkozott, hogy egy filmszínészre szerelmes, és a merénylet ribb azonban, hogy az első szintű kapcsolatok rövidek, felszínesek, és ritkán vezetnek intenzívebb bevonódáshoz. Annak ellenére, hogy első szinten a kapcsolatok csak minimálisak, ezek a kapcsolatok képezik az alapot, amelyből valamennyi intenzívebb kapcsolatunk kialakul. Mi segíti ezeket a kapcsolatokat a továbbfejlődését? Mi befolyásolja azt, hogy miként reagálunk azokra az emberekre, akiket csak futólag és felszínesen látunk? Ezekre a kérdésekre e fejezet későbbi lapjain keressük választ.

Talán meglepő, hogy a felszíneség ellenére az elmúlt tíz évben a szoci-

12.1 ÁBRA
A kapcsolattelődés modellje. Az ábra bal oldalán a kapcsolattelődés egyre nagyobb érzelmi bevonódással jellemzett szakaszait, a jobb oldalon a fejlődést az egyes szinteken a leginkább befolyásoló tényezőket mutatja (Levinger és Snoek, 1972, 102. o. nyomán).



álpszichológiában az első szintű kapcsolatok a legtöbbet vizsgált kapcsolattípusok között voltak. Ennek az az oka, hogy az első szintű kapcsolatokat nagyon könnyű létrehozni és manipulálni egy kísérleti laboratóriumban. Mindössze annyit kell tenni, hogy a kísérleti személyeknek mutatunk néhány manipulált képet, filmet, videofelvételt vagy leírásokat más emberekről, és megkérdezzük őket, mennyire (vagy milyen kevésbé) szeretik az illető személyt. Ennek a kutatási stratégiának az az előnye, hogy lehetővé teszi a kutatónak azon tényezők pontos ellenőrzését, amelyek feltehetőleg befolyásolják a szerepeket.

2. szintű kapcsolatok: a felszínes érintkezés szakasza

Kapcsolataink között, amelyekben ténylegesen interakciót folytatunk társainkkal, a legnagyobb számban a 2. szintű kapcsolatokat vannak.

Levinger és Snoek (1972) a felszínes érintkezést olyan kapcsolatként határozta meg, amelyben minimális a személyes bevonódás, és az emberek főként szigorúan előírt szerepeiknek megfelelően viselkednek. A 2. szintű kapcsolatok példái az eladókkal, portásokkal, jegyárusokkal, biztosítási ügynökökkel vagy autókereskedőkkel folytatott érintkezéseink. Ezeket az embereket nem önmagukért való egyénként, hanem bizonyos szerepek végrehajtóiként látjuk, és viszonyunk hozzájuk szintén személytelen. Természetesen más kapcsolataink is megmaradhatnak a felszínes érintkezés szintjén. Ha némi kényszert kizárólag „nagynéninek” látjuk, és soha nem alakul ki bennünk érzelmi kötődés iránta, ez a kapcsolatunk is a felszínes érintkezés kapcsolattípusba sorolódik, még akkor is, ha 25 évig tart. Az ilyen felszínes kapcsolatokban egy ember jellemzői, amelyek meghatározzák, hogy egy kapcsolat továbbfejlődik-e, nagyrészt közvetlenül megfigyelhető felszíni jellemzők. A betöltött szerep jellemzői, a ruházat, a testi vonzerő, verbális és nem verbális jelzések, például szemkontaktus, mosoly, gesztusok és személyes modorosságok, nagymértékben befolyásolják, hogyan reagálunk az ilyen felszíni kapcsolatokra. Mivel a kereskedelem területén oly sok felszínes érintkezés típusú kapcsolat van, az itt dolgozó embereket gyakran speciális oktatásban részesítik, hogy képesek legyenek a lehető legkedvezőbb választ kiváltani az ügyfelekből és vevőkből. A pincérekét, telefonkezelőket, portásokat és eladókat gyakran tanítják munkájuk részeként a pozitív verbális és nem verbális jelzések használatára.

A természetes jó megjelenés vagy testi vonzerő különösen fontos szerepet játszik az ilyen felszínes érintkezés típusú kapcsolatokban. Egy kísérletben a testi vonzerőt a legjobb előrejelzőnek találták arra, hogy a számítógép által véletlenszerűen összepárosított táncos párok tagjai mennyire fogadják szeretni egymást, még abban az esetben is, hogyha a párok több órát

együtt töltötték (Walster, Aronson, Abrahams és Rothman, 1981). A számos pszichológiai teszt közül, melyet a személyekkel felvettek, egyik sem volt olyan jó előrejelzője a partnerek közötti vonzalomnak, mint a jó megjelenés. A testi vonzerőnek a kapcsolatokban játszott szerepével a későbbiekben még bővebben foglalkozunk majd.

3. szintű kapcsolatok: a kölcsönösség szakasza

A hétköznapi nyelvhasználatban általában csupán a 3. szintű kapcsolatokat nevezzük „kapcsolatnak”. Csak ezen a szinten van már bizonyos mértékű valódi személyes bevonódás, és a partnerek között bizonyos intimitás alakul ki. A 3. szintű kapcsolatokban partnerünket már valóban egyénnel látjuk, megértjük és méltányoljuk egyéni, szubjektív nézetét a világról. Érzelmi, kognitív és viselkedési kölcsönösség alakul ki: a partnerek többé-kevésbé ugyanazt érzik, ugyanazt gondolják és ugyanúgy cselekszenek.

A kapcsolat olyan tényezők következményeként fejlődik erre a szintre, mint az önfeltárás, az attitűdök és értékek hasonlósága, a személyes szükségletek kiegészítő jellege és a kölcsönösen értékelt személyes jellemvonások. A kölcsönösség kialakulásának különösen érdekes szempontja a partnerek közötti érzelmi kötődés. Nagyon keveset tudunk például arról, hogy a szerelem kezdeti intenzitása hogyan fejlődik a későbbiekben a házasságtól, gazdagabb és mélyebb, de talán kevésbé intenzív érzelmeivé. A szerelmi kapcsolatok a 3. szintű kapcsolatok sajátos osztályát alkotják, melyekkel részletesebben a következők fejezetben foglalkozunk majd.

Összefoglalva, Levinger és Snoek (1972) modellje egyszerű, de jól használható vezérfonalat kínál, hogy a különböző emberi kapcsolatokról gondolkodjunk. E modellel többször fogunk utalni, amikor a fejezet hátralevő részében azokat a tényezőket tekintjük át, amelyek befolyásolják a kapcsolatok fejlődését a Levinger és Snoek (1972) által meghatározott érzelmi bevonódási kontinuumon (lásd a 12.1 ábra jobb oldalát). Látni fogjuk, hogy a kapcsolatok fejlődését a különböző szinteken különböző tényezők határozzák meg. Bizonyos értelemben azt is mondhatjuk, hogy a kapcsolatok fejlődésük során egy sor szűrőn mennek keresztül, és ezek a szűrők a fejlődés egyes szintjein mindig más jellemzőkre érzékenyek. Ezt a modelt szem előtt tartva a fejezet hátralevő részében ezeket a jellemzőket egyenként fogjuk szemügyre venni.

A kapcsolatiéletesítés fontossága: térbeli közelség

Kapcsolataink talán legfontosabb kiválasztási tényezője a térbeli közelség. Ez az a változó, ami nagyjából meghatározza, hogy a körülöttünk lévő sok



Másfeljta szerelem?

A tartós heteroszexuális kapcsolatokban, például a házasságban a korai intenzív érzelmeket gyakran váltják fel kiegyensúlyozottabb, ám egyszerűsített, és hűvösebb érzelmek.

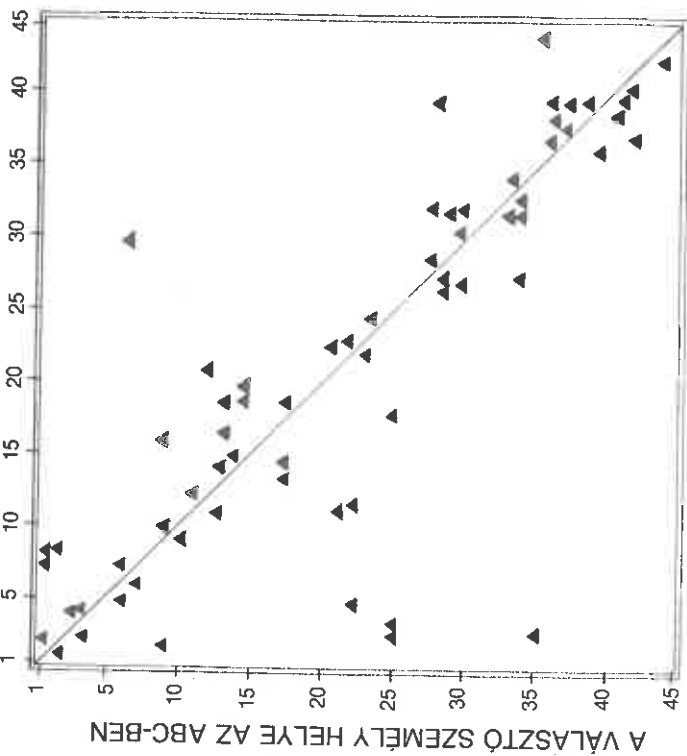
ember közül kiket fogunk észrevenni, ki fogja átlépni a 0. szint (nincs kapcsolat) és az 1. szint (egyoldalú észrevétel) közötti határt. Festinger, Schachter és Back előző fejezetben bemutatott vizsgálatát nyomán sok más kutató is kimutatta, hogy a térbeli közelség fontos tényezője a kapcsolatoknak. Talán Segal (1974) vizsgálata a legjobb szemléltetője ennek az elvnek. Ebben a vizsgálatban egy rendőrákadémia újonnan érkezett hallgatóit szigorú ábécésorrendben helyezték el az előadóteremben és a hálóteremekben. Más szóval, minél közelebb volt egymáshoz két ember neve az ábécében, annál közelebb ültek egymáshoz az előadóteremben, és annál közelebb volt egymáshoz az ágyuk a hálóteremben. Hat hónappal később minden hallgatót megkértek arra, hogy nevezze meg legközelebbi barátját az akadémián. A megjelölt legjobb barát átlagosan mindössze 4,5 betűnyire volt az ábécében, ami megerősíti, hogy a térbeli közelség igen nagy hatást gyakorol a barátságok kialakulására (lásd a 12.2 ábrát).

A társadalmi helyzet és a demográfiai jellemzők hasonlósága

Természetesen közvetlen környezetünkben nem mindenki válik barátunkká.

A társadalmi és demográfiai hasonlóság szintén fontos szűrő szerepet játszik annak befolyásolásában, hogy kialakul-e két ember között egyoldalú észrevétel és felszínes érintkezés. Inkább akadunk össze olyan emberekkel és inkább vesszük észre őket, akik családi háttere, vallása, foglalkozása, státusa vagy anyagi helyzete hasonló a miénkhez. Ha pedig már egyszer észrevettük, valószínűbb, hogy vele való kapcsolatunk legalább a felszínes

A VÁLASZTOTT SZEMÉLY HELYE AZ ABC-BEN



12.2 ÁBRA

A térbeli közelség hatása a barátságra. A rendőrtiszti főiskolások közötti térbeli közelséget úgy határozták meg, hogy mind az osztályteremben, mind a hálóteremben szigorú ABC-sorrendben helyezték el őket. Mint az ábra mutatja, végül is azokat választották barátjuknak, akik az ábécében, tehát az osztályteremben és a hálóteremben is közel voltak hozzájuk (Segal, 1974 nyomán).

érintkezés szintjéig fejlődik majd, mint olyan valaki esetében, akitől szociális és demográfiai háttérünk különbözik. Statisztikai tény, hogy a legtöbb barátságban, házasságban vagy szerelmi kapcsolatban olyan emberek vesznek részt, akik rendkívül hasonló háttérrel rendelkeznek. Egy amerikai kisváros, „Elmstown” ma már klasszikusnak számító vizsgálatában Hollingshead és Redlich (1958) arra a következtetésre jutott, hogy a házasságokat, a barátságokat, a baráti társaságokat és az iskolai csoportosulásokat elsősorban olyan emberek alkották, akiknek igen hasonló társadalmi és demográfiai háttérük volt.

A jó külső fontossága: testi vonzerő

A testi vonzerő igen nagy szerepet játszik annak befolyásolásában, hogy egy kapcsolat az érintkezés hiányától eljut-e az 1. szintre (egyoldalú észrevétel) és az egyoldalú észrevételtől a 2. szintre (felszínes érintkezés).

A másik látható jellemzői, mindennekelőtt külső megjelenése szolgál általában alapul az embereknek ahhoz a döntéséhez, hogy valakivel, akit látásból ismernek, egyáltalán interakcióba lépjenek-e vagy sem. Gondoljunk csak egy pillanatra arra, hogy milyen fontos a testi vonzerő annak meghatározásában, hogy a sok lány közül a fiúk kit kérnek föl táncolni. Vagy egy kóktélparti vendégei közül kivel elegyedünk szóba, vagy a sok ráérő eladó közül kit szólítunk meg. Ezeknek az embereknek a külső megjelenése erősen befolyásolja választásunkat. Azokkal, akiket nem szólítunk meg, a kapcsolatfejlődés az egyoldalú felismerés szintjén automatikusan befejeződik.

Mit is jelent pontosan a testi vonzerő? Végző soron a szépség a mi szemünkben van, vagyis függ attól, hogy mit látunk szépnek. A szépség meghatározásának nincsenek rögzített tudományos kritériumai, s amit ma vonzónak tartunk, nem feltétlenül lesz az holnap. A különböző korok festményeire vetett futó pillantás meggyőzhet bennünket arról, hogy például a női szépséggel kapcsolatos elképzelések milyen nagy változásokon mentek keresztül a századok folyamán. Minden korszaknak megvan a szépségideálja, és a szépséggel kapcsolatos mércéink életünk folyamán is változnak.

A testi vonzerő valóban nagyon nehezen megfogható tulajdonság. Az arckifejezés apró változása is befolyásolhatja a vonzerőről adott értékeléseket (Mueser és munkatársai, 1984).

A szépségről alkotott ítéletek a közvetlen összehasonlítási alaptól is függenek: egy egyetemi hallgatótót kevésbé vonzónak ítélték, mint egyébként, amikor az értékelésre közvetlenül azután került sor, hogy a férfi értékelők a *Charlie angyalai* című tv-filmet látták, amelyben nagyon vonzó nők szerepelnek (Kenrick és Gutierrez, 1980). A szépség mércéivel kapcsolatban az a legfontosabb, hogy ezek a mércék bizonyos életkorú, bizonyos társadalmi osztályhoz tartozó, bizonyos státussal rendelkező vagy bizonyos földrajzi régióban élő emberek számára közösek. Mindenki, aki ezeknek a mércéknek birtokában van, tudja, hogy a jó megjelenés rendkívül fontos, és nem okoz számukra nehézséget a társak megjelenésének értékelése.

Életünk bizonyos szakaszaiban, például serdülőkorban, szenvedélyesen érdekel bennünket a külső megjelenés. Emlékszem még serdülő éveimre, amikor a megfelelő frizurának és öltözéknek csaknem kozmikus jelentősége volt, és emlékszem arra is, hogy a különböző bulikon mennyi időt

töltöttek el a lányok és a fiúk a mosdóban, azon fáradozva, hogy megjelenésüket „megfelelővé” tegyék. Annak ellenére, hogy a külső megjelenés fontossága a társas interakcióban nyilvánvaló, a pszichológusok megint csak viszonylag későn kezdték el vizsgálni ezt a területet. A komolyabb kutatások csak a hatvanas évek végén kezdődtek, 1974-re azonban a testi vonzerővel kapcsolatos irodalom már igen terjedelmessé vált. 1969-ben Aronson még így töprengett arról, hogy miért hagyták figyelmen kívül a kutatók a testi vonzerőt:

„Nehéz választ adni arra a kérdésre, hogy miért nem voltak rendszeres vizsgálatok a testi vonzerővel kapcsolatban. Bizonyos szinten az is lehet a magyarázat, hogy nem szerettünk volna olyan eredményeket kapni, amelyek azt jelzik, hogy a szép nőket jobban szeretjük, mint a kedves nőket, mivel ez valahogy antidemokratikusnak tűnik” (1969, 160. o.).

Noha vannak határai annak, a kutatók pontosan azt tapasztalták, amit Aronson gyanított: az emberek értékelésében nagy szerepet játszik a testi vonzerő. Dion, Berscheid és Walster (1972) feltették a kérdést: „Vajon van-e a testi vonzerőnek valamilyen sztereotípiája, és ha van, mi a tartalma a különböző dimenziók mentén?” (72. o.) Vizsgálati eljárásuk egyszerű volt, és sok későbbi vizsgálatban is alkalmazásra került. A kísérleti személyeknek olyan emberek fényképét mutatták be, akiket előzetes osztályozással három csoportba soroltak: vonzó külsejű, előnytelen külsejű és átlagos kinézetű. A kísérleti személyeknek különböző skálákon kellett értékelniük a fényképeket. A jó megjelenésű embereket csaknem minden dimenzióban magasabbra értékelték, kivéve a szülői kompetenciát (lásd a 12.1 táblázatot).

A vonzó emberekről úgy vélték, hogy jobb a személyiségük, boldogabban és kompetensebbek, nagyobb az esélyük a házasságra – ezzel szemben az átlagos külsejű emberekről azt gondolták, hogy azok jobb szülők. (Érdekes, hogy miért éppen a szülői szerepről gondolták úgy a kísérleti személyek, hogy nincs kapcsolata a jó megjelenéssel. Talán mert a csinos embereknek könnyebb alternatív kapcsolatokat teremteniük?) Ezek az ítéletek igen meglepőek, ha tekintetbe vesszük, hogy az értékelők ténylegesen semmit nem tudtak ezekről az emberekről, kivéve a megjelenésüket! Ítéleteik nyilvánvalóan valami fontosat árulnak el saját elvárásaikról és burkolt személyiségelméleteikről, amelyben a testi vonzerő kétségtelenül főszerepet játszik (lásd a 4. fejezetet).

A szépségnek sok más előnye is van. A jó megjelenésű emberek a legkülönbözőbb területeken előnyben részesülnek. Landy és Sigall (1974) azt találták, hogy egy és ugyanazt a dolgotatot kedvezőbben ítélték meg a férfiak, ha úgy tűntek fel nekik, hogy a dolgotatot egy csinos nő írta, mint amikor úgy tudták, hogy átlagos külsejű nőtől származik (lásd a 12.2

12.1 TÁBLÁZAT

Egy személy külsőjeleiből áradó vonzerejének hatása egyéb tulajdonságainak észlelésére

Értékelt tulajdonságok	A célszemély külső megjelenése*		
	Ellenszenves	Átlagos	Vonzó
A személyiség társadalmi kívánatossága	56,31	62,42	65,39
Foglalkozási státus	1,70	2,02	2,25
Mennyire jó házastárs	0,37	0,71	1,70
Mennyire jó szülő	3,91	4,55	3,54
Mennyire elégedett társadalmi helyzetével és hivatásával	5,28	6,34	6,37
Mennyire boldog	8,83	11,60	11,60
Házasságának valószerűsége	1,52	1,82	2,17

* A magasabb számok pozitívabb értékeléseknek felelnek meg.

Dion, Benschid és Walster, 1972, 288. o. nyomán

12.2 TÁBLÁZAT

Egy nő külsőjeleiből áradó vonzerejének hatása az általa írott esszé férfiak által történő értékelésére*

Az esszé minőségének jó rossz értékelése	Az esszé minősége	Az író testi vonzereje	
		vonzó	kontroll ellenszenves összesen
Az esszé minőségének jó rossz értékelése	jó esszé	6,7	6,6
	rossz esszé	5,2	4,7
	összesen	6,0	5,5
Az író képességeinek általános értékelése	jó esszé	6,4	6,3
	rossz esszé	5,7	4,7
	összesen	6,5	5,6
		5,9	6,0
		2,7	3,4
		4,2	4,7

* A magasabb számok pozitívabb értékelést tükröznek 1-től 10-ig terjedő skálán.

Landy és Sigall, 1974, 302. o. nyomán

táblázatot). Mintha hinnénk abban, hogy „ami szép, egyszersmind jó is” (Dion és munkatársai, 1972). A jó megjelenésű embereket az előnytelen külsejűeknél kevésbé tartjuk felelősnek a szabálysértésekért is. Dion (1972) eredménye szerint az előnytelen külsejű gyerek által elkövetett szabálysértést szigorúbban ítélték meg, és valószínűbbnek tartották újbóli előfordulását, mint azt egy vonzó gyerek hasonló szabálysértése esetén tették (lásd a 4.1 gyakorlatot). Efran (1974) egyetemi hallgatókat arra kért, hogy játsszák el egy egyetemi bíróság szerepét, és döntsenek más diákok olyan szabálysértéseiről, mint például csalás a vizsgán. A bíróság tagjai kevésbé hittek a vádaknak, és kevésbé szigorú ítéletet hoztak, ha a vádlott jó megjelenésű volt.

Mindazonáltal a „szép jó is” feltevésnek világos határai is vannak. Ha az ítélok azt látják, hogy valaki visszaél a jó megjelenésével, a vonzó személyekkel szemben különösen szigorúak. Sigall és Ostrove (1975) eredményei szerint a vonzó személy szigorúbb ítéletet kapott akkor, ha vonzerejét egy bűncselekmény (csalás) elkövetésére használta fel. Ugyanakkor cselekményét enyhébben ítélték meg, mint másokét, ha a bűncselekmény, bármilyen súlyos is volt (betörés), nem állt kapcsolatban vonzerejével (lásd a 12.3 táblázatot). Még az is lehetséges, hogy egy mosolyos ugyanaz a hatása van, mint a vonzerőnek: egy újabb vizsgálat eredményei szerint (Forgas, O'Connor és Morris, 1983) a mosolygó diákok kedvezőbb értékelést és kevésbé szigorú büntetést kaptak egy szabálysértésért, mint ugyanazek a diákok akkor, ha nem mosolyogtak (lásd a 12.4 táblázatot).

Miért hiszik olyan erősen azt az emberek, hogy a jó megjelenés együtt jár a jó személyes jellemzőkkel? Az egyik lehetséges magyarázat, hogy a

12.3 TÁBLÁZAT

Egy nő külsőjeleiből áradó vonzerejének hatása olyan bűncselekményekért kapott ítéletekre, amelyekben a vonzerő szerepet játszott (szélménesség), illetve nem játszott szerepet (betörés)

Bűncselekmény	A javasolt átlagos ítélet (években)	
	Vonzó célszemély	Ellenszenves célszemély
	5,45	4,35
Szélménesség	2,80	5,20
Betörés		4,35
		5,10

Sigall és Ostrove, 1975, 412. o. nyomán

Az arckifejezés hatása a felelősség attribúciójára és a szabálysértést elkövetett személy értékelésére

Arckifejezés	Átlagos ítéletek*	
	Felelősség attribúció	Értékelés
Mosoly	1,83	1,04
Nincs mosoly	0,715	-0,60

* A magasabb számok kisebb tulajdonított felelősségnek és pozitívabb értékelésnek felelnek meg.

Forrás: O'Connor és Morris, 1983 nyomán

jó külső valamilyen „holdudvarhatást” hoz létre, amiről a 4. fejezetben már ejtettünk szót. Vagy talán a vonzó külsejű emberek *tényleg* jobbak és képzetebbek? Van-e valamilyen magva annak a közhiedelemnek, hogy a szép egyszersmind jó is? Goldman és Lewis (1977) pontosan ezt a kérdést tették fel. Vizsgálatukban a külső megjelenés szempontjából előzetesen értékelt diákoknak kellett egymással beszélgetést folytatniuk anélkül, hogy látták volna egymást. (A beszélgetés telefonon történt, és a partnereket úgy válogatták, hogy ellenkező nemű párok legyenek.)

A beszélgetés után mindgyik diákok megkérték arra, hogy értékelje (nem látott) partnerét néhány szempontból (pl. mennyire szeretetre méltó, szorongó, milyenek a társas készségei, mennyire szeretne vele találkozni stb.).

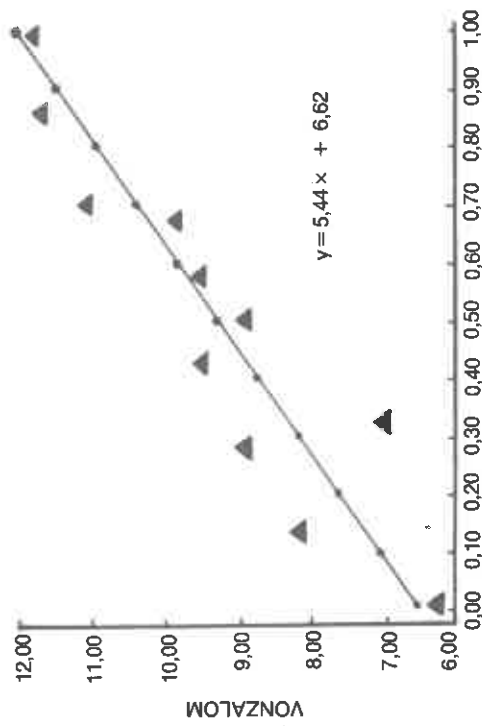
Az eredmények meglepő módon azt mutatták, hogy a jobb megjelenésű embereket *ténylegesen* szeretetreméltóbbnak és jobb társas készségekkel rendelkezőnek értékelték, mint a kevésbé vonzó diákokat, bár a vizuális kapcsolat ki volt zárva. Ezek az eredmények azt sugallják, hogy végül is lehet valami a vonzó emberek iránti elfogultságban. Bár nem valószínű, hogy felsőbbrendűnek születtek, könnyen lehet, hogy a jó megjelenésű emberek kora gyermekkoruktól fogva jobb és jutalmazóbb interakciókban vesznek részt. Ennek eredményeként jobb és szeretetreméltóbb felnőttek lesznek.

Madarat tolláról: attitűdhasonlóság és vonzalom

Miután egy kapcsolat legalábbis a felszínes érintkezés szakaszába (2. szint) lépett, személyesebb, belsőbb jellemzők lépnek működésbe a kapcsolat

fejlődésének befolyásolásában. Talán a legfontosabb ilyen hatás egy kapcsolódási korai szakaszában az attitűdök hasonlósága. Ennek a ténynek már Arisztotelész is tudatában volt, amikor ezt írta: „Barátok azok, akik számárra ugyanaz jó illetve rossz, s akiknek ... ugyanazok a barátai, azokat szeretik, akik hasonlítanak rák és ugyanazokat a célokat követik ... akik ugyanazokra a dolgokra vágnak, mint mi” (1932, 103–105. o.). Az előző fejezetben bemutatott Newcomb-féle terepvizsgálat meggyőzően szemlélteti az attitűdök és a vonzalom közötti kapcsolatot: azok a diákok, akiknek hasonló attitűdjeik voltak a kollégiumba költözés előtt, nagyobb valószínűséggel lettek a későbbiekben barátok. A „madarat tolláról, embert barátjáról” közmondásnak tehát kétségkívül van valóságos alapja.

Newcomb terepvizsgálatát követően a hasonló attitűdöknek a vonzalomra gyakorolt hatását a szociálpszichológiai laboratóriumokban széleskörűen vizsgálták. Egy tipikus kísérlet úgy zajlik, hogy a kísérleti személy attitűdjét a tényleges kísérlet előtt (sokszor hetekkel) egy külön alkalommal felméri. A tulajdonképpeni kísérletben a kísérleti személynek manipulált információt nyújtanak egy másik személyről, akit úgy tüntetnek fel, hogy a kísérleti személyhez nagyon hasonló, illetve tőle nagyon különböző attitűdjei vannak. Végül arra kéri a személyt hogy jelezze, mennyire szereti az így bemutatott egyént. Byrne (1971) kiterjedt kutatásokat végzett ebben a témakörben, és egybehangzóan azt az eredményt kapta, hogy a kísérleti személy és a célszemély hasonló attitűdjeinek aránya erősen befolyásolja a vonzalmat. Ez az összefüggés érvényesül a legkülönbözőbb csoportokban és kultúrákban, és olyan erőteljes, hogy még matematikai képlettel is kifejezhető, mint ezt a 12.3 ábra mutatja (Byrne és Nelson, 1965). Az ilyen típusú vizsgálatokban a kísérleti személyek nem találkoznak azzal az emberrel, akit meg kell ismerniük. Levinger és Snoek (1972) modelleje szerint a kapcsolat csupán az egyoldalú észrevétel szintjén van, és nincs is kilátás a szemtől szembe találkozára. Felvetődik a kérdés, mennyire általánosíthatók az ilyen felszínes kapcsolatokban kapott eredmények a sokkal nagyobb bevonódással jellemezhető kapcsolatokra? Előre jelzi-e például az attitűdhasonlóság a vonzalmat, ha a partnerek szélsőséges stresszel telítet, nehéz helyzetben találkoznak? Griffith és Veitch (1974) ezt a lehetőséget próbálta meg ellenőrizni. A vonzalom alakulásának mintáit 13 önkéntes férfi kísérleti személlyel vizsgálták, akiknek 10 napot kellett eltölteniük egy szimulált óvóhelyen. A körülmények, mint például a zsúfoltság, kényelmetlen lakóhelyiség, a magas hőmérséklet és páratartalom, a korlátozott étkezés, nagyon stresszelő hatások voltak. Feltételezték, hogy ilyen nehéz helyzetekben az attitűdhasonlóságnál sokkal alapvetőbb személyes jellemzők határozzák meg, hogy ki ki iránt érez vonzalmat. Meglepő módon az attitűdök hasonlósága a 13 önkéntes között, melyet előzetesen egy 14 kérdésből álló kérdőívvel vizsgáltak meg, nagyon jó



A HASONLÓ ATTITÜDŐK ARÁNYA

12.3 ÁBRA

Az attitűdhasonlóság és a vonzalom közötti kapcsolatot. Az ábra szemlélteti, hogy a közös attitűdök aránya közvetlen kapcsolatban van két ember egymás iránti vonzalmával (Byrne és Nelson, 1965, 661. o. nyomán).

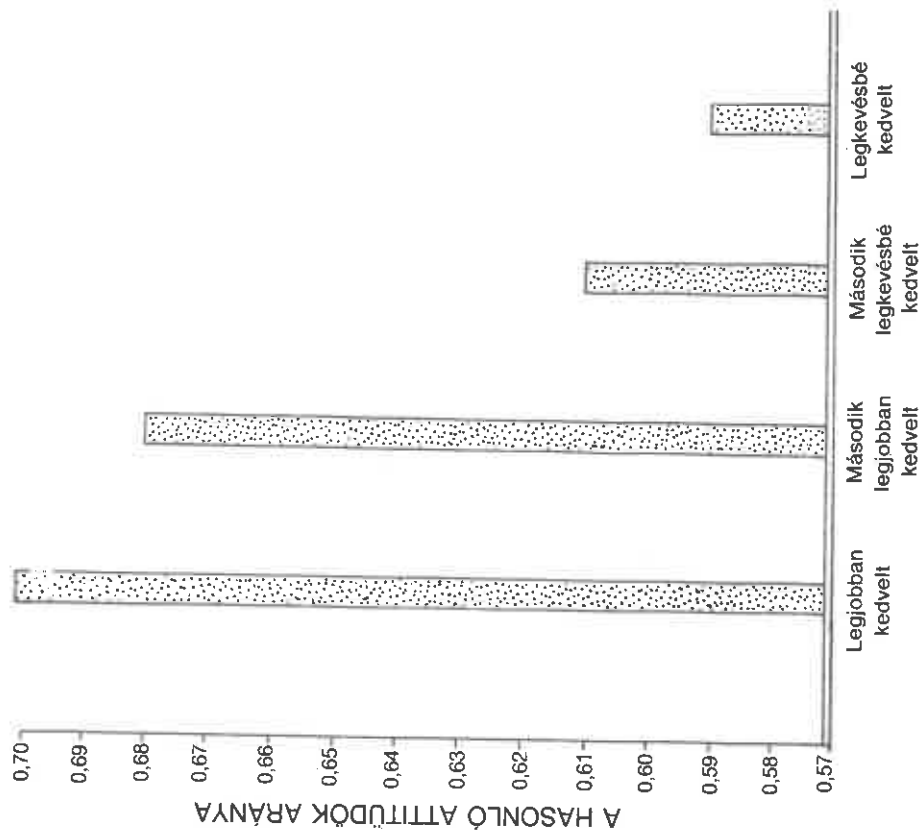
előrejelzője volt a barátságkötésnek a szimulációs helyzet révén (lásd a 12.4 ábrát). Annak ellenőrzése érdekében, hogy az attitűdhasonlóság-vonzalom kapcsolat valóban olyan erős-e, mint ahogy Byrne (1971) feltételezte, más kutatók is a valóságos életbeli kapcsolatok vizsgálatához fordultak. Kandel (1978) egy kérdőív segítségével 1800 13 és 18 év közötti fiatalembertől gyűjtött adatot.

A vizsgált személyek és legjobb barátaik attitűdjeit és értékeit elemezve arra a következtetésre jutott, hogy ezek szorosan összefüggenek. A hasonló attitűdök és értékek tehát kétségtelenül fontos részei egy kapcsolat fejlődésének.

De miért pont az attitűdhasonlóság ilyen fontos, hogy egy kapcsolatot a 2. szintre fejlesszünk? Ennek több oka is lehet. Heider (előző fejezetben említett) kognitív egyensúlyelmélete értelmében lehet, hogy szeretjük saját nézeteinket és vélekedéseinket mások által megerősítve látni. A tanulásméleti tételek szerint a hozzáink hasonlóan gondolkodók nagyobb valószínűséggel okoznak nekünk jó érzést, azaz nyújtanak pozitív megerősítést, melyet mi rövid úton összekapcsolunk az ilyen személyekkel. Képzeltük csak el a helyzetet, amikor először találkoztunk valakivel, és különböző témákról kezdünk beszélgetni! Valójában a legtöbb téma személyes attitűdjeinkkel kapcsolatos (közös ismerősökkel, életmóddal, vallással, étellel, italokkal stb. kapcsolatos attitűdök). Nyilvánvaló, hogy

minél jobban egyetért velünk az illető, annál jobban fogjuk kedvelni. Úgy tűnik, hogy a kezdeti vonzalom kitart még a nagyobb érzelmi bevonódást feltételező kapcsolatokban is, mint azt Griffith és Veitch vizsgálata kimutatta.

Természetesen nem lényegtelen, hogy melyik attitűdünket vagy attitűdjeinket osztja a partnerünk. Kandel (1978) korábban említett vizsgálatában azt találta, hogy a barátok attitűdjei nagyobb valószínűséggel esnek egybe



AZ ÖVÓHELYI ÖNKÉNTES-TÁRSAKRA ADOTT REAKCIÓK

12.4 ÁBRA

Attitűdhasonlóság és vonzalom. Az attitűdhasonlóság akkor is nagyon jó előrejelzője maradt a barátságkötésnek, ha a személyek több napot együtt töltöttek egy évében nehézségi körülmények között (Griffith és Veitch, 1974, 170. o. nyomán).

a kábítószerekkel kapcsolatosan, mint szüleikre vagy tanáraikra vonatkozólag. A férfiak és a nők vonzalmára egyforma hatást gyakorolnak-e a vallással és a szexuális viselkedéssel kapcsolatos attitűdök? Touhey (1972) számítógépes program alapján hozott össze párokat, és így vizsgálta ezt a kérdést. A párok kialakításakor figyelembe vették, hogy a tagok vagy hasonló, vagy eltérő attitűdöket tápláltak-e a vallással és a szexualitással kapcsolatosan. Bizonyos ideig tartó interakció után mindenkitől megkérdezték, hogy mennyire találja vonzónak partnerét. Általában azt tapasztalták, hogy a hasonló attitűdökkel rendelkező párok jobban szerették egymást, mint azok a párok, amelyek tagjainak különböző attitűdjei voltak. A nők számára azonban a vallással kapcsolatos attitűdök fontosabbak voltak, mint a szexuális attitűdök, szemben a férfiak esetével, ahol pontosan fordított volt a helyzet.

Különösen érdekesek azok az adatok, melyek szerint az attitűdök hasonlósága előre jelzi a vonzalmat még az előrehaladottabb kapcsolatokban is, amikor az emberek, mint Griffith és Veitch (1974) vizsgálatában, tartós stresszhelyzetben vannak együtt, vagy mint Newcomb vizsgálatában, ahol kapcsolatuk már jó néhány hónapra tekint vissza. Az attitűdhasonlóság és a vonzalom közötti kapcsolat talán egyszerűen azért állja a próbát, mivel ritkán bonyolódunk intímabb kapcsolatba olyasvalakivel, akinek kezdet-től fogva túlnyomóan különböző attitűdjei vannak. Más szavakkal, az attitűdhasonlóság követelménye a kapcsolat korai szakaszaiban valamiféle szűrőként működik.

Kévszám kapcsolat fejlődik úgy, hogy először nem tisztázódik ez a kérdés, ezért valójában nem meglepő, hogy a tartósabb vagy intenzívebb kapcsolatok is megjósolhatók a korai attitűdhasonlóság alapján.

Természetesen az is lehetséges, hogy ha egy kapcsolat már létrejött, a partnerek egymás befolyásolása révén még nagyobb fokú attitűdhasonlóságot alakítanak ki. Byrne és Blaylock (1963) eredményei szerint a házaspárok attitűdjei meglehetősen hasonlóak voltak, de mindkét fél azt hitte, hogy partnere attitűdje a valóságos hasonlóságnál még inkább hasonlít saját attitűdjükhöz. Úgy tűnik, hogy a hosszú távú kapcsolat, még ha nincs is befolyással az attitűdhasonlóságra, legalábbis arra a feltevéseire indítja az embereket, miszerint attitűdjeik jobban hasonlítanak egymásra, mint korábban hasonlítottak.

Egymást kiegészítő szükségletek

Az attitűdhasonlóságra vonatkozó kutatások tehát nagyjában-egészében alátámasztották azt a közkeletű véleményt, hogy hasonló a hasonlónak örvend. Van azonban egy legalább ilyen gyakori, de az előbbiekkel ellentmondó hiedelem is, miszerint azok vonzódnak jobban egymáshoz, akik eltérő, egymást kiegészítő jellemzőkkel rendelkeznek – ez az „ellentétek

vonzzák egymást” elve. Valamennyien ismerünk házasságokat vagy erős barátságokat, amelyeket szemmel láthatólag a partnerek különbözősége tart össze. Úgy tűnik, hogy az ilyen kapcsolatokban az emberek kiegészítik egymást.

A kölcsönös kiegészítés hipotézisét Winch (1958) vetette fel. Winch szerint a házastárs kiválasztásában az emberek hajlamosak olyan partnert választani, akiről feltételezik, hogy kielégíti szükségleteiket és kiegészíti saját hajlamaikat. Az extrovertált és introvertált, alárendelő és domináns, függő és gondoskodó emberek azért vonzódnak egymáshoz, mert a másikban saját szükségleteik kielégítésének eszközét látják. Az is lehetséges, hogy a kölcsönös kiegészítés csak akkor fejlődik ki, amikor egy kapcsolat már kialakult. Az együttélés során az emberek kialakíthatnak egy „modus vivendit”, amely személyiségük különbözőségére épül. Hogyan lehet kibékíteni a hasonlósági és a kölcsönös kiegészítési hipotézisek között feszülő kétségtelen ellentétet? Hosszabb ideig tartó terepvizsgálat keretei között Kerckhoff és Davis (1962) a két hipotézis kibékítésére tett kísérletet. Sok „komolyan elkötelezett” párt toboroztak, akikkel sokféle személyiség- és attitűdvizsgálatot végeztek. A pároknak azt is jelezniük kellett, hogy mennyire elégedettek a kapcsolattal. Hat hónap elteltével a kísérleti személyekkel ismét felvették a kapcsolatot, és megkérték őket, hogy számoljanak be kapcsolatuk fejlődéséről. Kerckhoff és Davis eredményei szerint azoknál a pároknál, akik csak rövid ideje ismerték egymást (a vizsgálat kezdetén kevesebb mint 18 hónapja), a kapcsolat fejlődésének az attitűdhasonlóság volt a legjobb előrejelzője. Azoknál a pároknál viszont, akiknek már hosszú története volt (a vizsgálat kezdetén több- mint 18 hónap), a személyes szükségletek kölcsönös kielégítése fontosabbnak bizonyult.

Hogyan magyarázhatjuk ezeket a kétségkívül ellentmondásos eredményeket? Kerckhoff és Davis úgynevezett „szűrő hipotézist” feltételezett a kapcsolatok fejlődésében. A legelső szakaszokban a felszínes jellemzők, mint például a hasonló szociális és demográfiai háttér, a térbeli közelség és a testi megjelenés a fontosak egy kapcsolat fejlődése szempontjából. Később a hasonló attitűdök játszóak a főszerepet a partnerek közötti kapcsolat elmélyülésében. A kölcsönösen kiegészítő személyes szükségletek jóval később veszik át a főszerepet, amikor az érzelmi bevonódás már megnőtt. A szűrő hipotézis első pillantásra nagyon megnyerőnek tűnik, és jól illeszkedik a kapcsolatfejlődés Levinger és Snoek (1972) által javasolt modelljéhez. Sajnos azonban a folyamatra nagyon nehéz megbízható bizonyítékot szerezni, mivel ez azt kívánja a kutatótól, hogy a kapcsolatokat hosszú időn keresztül kövesse.

Az ilyen hosszú távú vizsgálatok ritkák, és gyakran problematikusak. Levinger, Senn és Jorgensen (1970) megpróbálták megismételni Kerck-

hoff és Davis eredményeit, de nem jártak sikerrel. Azt találták, hogy a kapcsolat sikerének két jó előrejelzője van. Az egyik előrejelző az volt, hogy a vizsgálat kezdetekor a partnerek milyen mérvű érzelmi elköteleződésről számoltak be, a másik előrejelző pedig az volt, hogy a partnerek milyen mértékben vettek részt közös tevékenységekben. Mindezek ellenére biztosak lehetünk abban, hogy a kapcsolat fejlődését befolyásoló különböző tényezők fontossága eltérő egy kapcsolat különböző szakaszaiban.

Azt, hogy ezek a hatások egy adott kapcsolatban milyen sorrendet követnek, valószínűleg olyan tényezők határozzák meg, mint a partnerek elvárásai (lásd a következő fejezetet) és a kapcsolat típusa.

Kompetencia és vonzalom

Aligha meglepő, hogy jobban vonzódunk a kompetens, intelligens és sikeres emberekhez, mint azokhoz, akik tehetségtelenek, buták és sikertelenek. Mi több, rokonszenvünk akkor is erős marad, ha egy jövőbeni partnerünk kompetenciájából semmiféle előnyünk nem származik. Úgy tűnik, hogy az intelligenciának és a kompetenciának ugyanolyan holdudvarhatósa van, mint a testi vonzalomnak. Természetesen sok a jóból is megárthat. A különösen kompetens emberek nem feltétlenül kellemesek, és képességeiket fenyegetőnek is láthatjuk, ami az irántuk érzett ellenszenvet táplálja. Valójában az ilyen szuper kompetens személy iránti rokonszenvünket növelheti, ha az illető valamilyen hibát követ el, mivel ez emberibbé (és talán hozzánk hasonlóbbá?) teszi őt.

Az ilyen folyamatokra sok érdekes példa van. Aronson (1976) figyelte



A hiba hatással a vonzalomra.

Ha egy szakavatott ember kisebb hibát követ el, a hiba még vonzóbbá teszi. A kevésbé szakavatott emberek által elkövetett nagyobb hibáknak viszont egészen más következményeik vannak!

meg azt a paradoxont, hogy Kennedy népszerűsége egy nagy hiba, a disznó-öbölbeli kudarc után ténylegesen növekedett. Fiatal, jóvágású, okos, szellemes, elbűvölő, kisportolt ember volt – az hírllett róla, hogy rengeteget olvas és hogy mestere a politikai manőverezésnek, hogy a második világháborúban hősként viselkedett és zokszó nélkül tűri a fizikai fájdalmat. Volt egy gyönyörű felesége (aki több idegen nyelven beszélt), két aranyos gyereke és háta mögött a tehetséges, összetartó Kennedy család (Aronson, 1978; 228–229. o.). Aronson, Willerman és Floyd (1966) ezt a folyamatot ellenőrzött laboratóriumi feltételek között vizsgálta. A kísérleti személyeket arra kérték, hogy értékeljék azoknak a jelentkezőknek a vonzerejét, akik az egyetemet kívánták képviselni egy versenyen. A kísérletben kétféle manipulációt alkalmaztak. Az egyik jelöltet úgy mutatták be, mint aki kiváló képességekkel és kompetenciával rendelkezik, a kérdések 92%-ára helyesen válaszol, míg a másik közepes képességű volt, a kérdéseknek csak 30%-ára válaszolt helyesen. Ehhez járult, hogy mindkét változatban a kísérleti személyek feléül közölték, hogy a jelölt elkövetett egy kisebb hibát: leöntötte magát kávéval.

12.5 TÁBLÁZAT

Egy hiba elkövetésének hatása egy kiváló és egy gyengébb jelölt iránt érzett szeretetre

	Átlagos vonzalmi pontértékek: (a magasabb pontszámok nagyobb szeretetet fejeznek ki)	
	Hiba	Nincs hiba
Kiváló képességű jelölt	30,1	20,8
Átlagos képességű jelölt	-0,25	17,8

Aronson, Willerman és Floyd, 1966 nyomán

Az eredmények összhangban álltak a várakozással. Az alkalmasabb jelöltet általában jobban szerették. De miképpen befolyásolta a kisebb hiba (a kávé kiöntése) a jelöltek vonzerejét? Paradox módon, a kiváló jelöltet még jobban szerették a kávéincidens után, míg az átlagos jelöltet negatívabban értékelték a hibát követően (lásd a 12.5 táblázatot). Úgy tűnik, hogy egyéb információ hiányában a kompetens embereket szeretjük, és még jobban szeretjük őket, ha a hibázás általános emberi képességéről tesznek tanúságot.

Önbecsülés és vonzalom

A vonzalom és az önbecsülés kapcsolata is szoros. Más emberek szeretete pozitív önértékelésünk legfontosabb forrása. Különösen értékeljük és méltányoljuk a pozitív kapcsolatokat azokban az időszakokban, amikor kétféleink támadnak önmagunk értékeit illetően. Walster (1965) érdekes kísérletben demonstrálta ezt az összefüggést. Kísérletében nők vettek részt, akiket – miközben a kísérletre vártak – a kísérletvezető egy megbízottja szólította meg. A megbízott csinos férfi volt, udvarolni kezdett, végül randevút kért tőlük. A tényleges kísérletben a kísérleti személyek pozitív, illetve negatív megerősítést kaptak néhány tesztben elért eredményükre, miáltal pozitív, illetve negatív érzések alakultak ki bennük önmagukról. A kísérlet végén többek között azt is megkérdezték tőlük, mennyire ítélik vonzónak azt az embert, akivel a váróteremben találkoztak. A negatív visszajelentéssel elbizonytalanított kísérleti személyek sokkal jobban szerették a fiatal embert, mint azok a nők, akiknek megnövelték az önbecsülésüket.

Önbecsülésünk szintje szerepet játszik abban is, hogy milyen embereket választunk partnernek. Ha önbecsülésünk alacsony szintű és bizonytalan, különösen lehangoló az elutasítás, ezért bölcs stratégia a biztonságra játszani, és olyan partnert keresni, akiről feltételezhető, hogy pozitívan reagál ránk.

Kiesler és Baral (1970) eredményei szerint azok a férfiak, akiknek önbecsülésüket „felpumpálták”, ha választaniuk kellett, a csinos nővel kezdtek ki, szemben a másik esettel, amikor a férfiak önbecsülésüket kísérleti személyek között leszállították, s ilyenkor a férfiak inkább a nem vonzó nőt részesítették előnyben, akiről feltételezték, hogy nagyobb sikert aratnak majd nála. Mások szeretetét tehát akkor értékeljük és viszonyozzuk leginkább, amikor önbecsülésünk alacsony szintű, és ezt feltehetőleg nagyon is szem előtt tartjuk, amikor partnert választunk magunknak.

Pozitív személyes jellemzők és vonzalom

A fentebb tárgyalt kompetencia és önbecsülés mellett egy sor más személyes jellemző is befolyásolhatja, mennyire szeretünk valakit. Nagyjából azt mondhatjuk, hogy a „jó” tulajdonságokat rokonszenvvel és a „rossz” tulajdonságokat ellenszenvvel jutalmazzuk. Azt, hogy mely tulajdonságokat tekintenek az emberek szeretetre méltónak vagy ellenszenvvesnek, könnyen megállapíthatjuk, ha kellően nagyszámú embert kérünk meg arra, hogy különböző személyes tulajdonságokat értékeljenek „szeretetre méltóság” szempontjából. Norman Anderson pontosan ezt tette, amikor 555 személyes tulajdonságról átlagos „szeretetre méltóság” értéket számított (lásd a 4. és 5. fejezetet).

12.1 GYAKORLAT

Mi a szeretetreméltó?

Írja le egy papírlapra, hogy Ön szerint melyik az az öt tulajdonság, amelyik a legszeretreméltóbb, és melyik az az öt, amelyik a legkevésbé szeretre méltó az emberekben! Érdekes lesz az összehasonlítás Anderson listájával (amelynek kivonatát a 4. fejezetben a 4.3 táblázat tartalmazza). Anderson átlagos szeretetreméltósági értékelést gyűjtött 555 különböző személyiség tulajdonságáról.

Nagy egyéni különbségek vannak a tekintetben, hogy egy tulajdonságot mennyire tartanak szeretetre méltónak. A becstelenséget és őszinteséget általában magasra értékelik, de az egyének nagyon is különböző tulajdonságokat állíthatnak saját „szeretetre méltósági” listájuk élére (lásd a 12.1 gyakorlatot).

Viszonosság és vonzalom

Az a csaknem egyetemes tendencia, hogy a kiegyensúlyozott kapcsolatokat kedveljük a kiegyensúlyozatlanokkal szemben, szintén erősen befolyásolja a vonzalmat. Ha ráébredünk, hogy valaki szeret minket, szinte automatikusan mi is pozitívan viszonyulunk az illető személyhez. Ugyanígy, ha valaki iránt szeretetet mutatunk, ezáltal érhetjük el legbiztosabban, hogy az illető viszonzásképpen szeressen bennünket. Egy vizsgálatban egy vitacsoport tagjait arról tájékoztatták, hogy bizonyos társaik szeretik őket. Amikor lehetőségük volt kisebb csoportokat alkotni, a személyek úgy viszonyozták a szeretetet, hogy azokkal kívántak együtt dolgozni, akik szerették őket (Secord és Backman, 1972). A viszonzosság természetesen mindkét irányban működik. Nemcsak szeretjük azokat, akik bennünket szeretnek, hanem ellenszenvet is érzünk azok iránt, akik velünk ellenszenvetnek. A vonzalom viszonzására való hajlam olyan erős, hogy nagyon sok kereskedelmi vállalkozás is megpróbálja kihasználni.

Amikor az alkalmazottakat arra tanítják, hogy az ügyfelek iránti szeretet felszíni jeleit fejezzék ki (pl. mosolyok, tekintet és pozitív szóbeli üzenetek), feltételezik, hogy az ügyfelek viszonyozzák a szeretetet, és a szervezetet kedvezőbb fényben fogják látni.

A nyereségek és veszteségek hatása a kapcsolatra

A viszonzosság ilyen automatikus reakciói leginkább a meglehetősen felszínes, 1. szintű (egyoldalú észrevétel) vagy 2. szintű (felszínes érintkezés) kapcsolatokat jellemzik. Ha egy kapcsolat már valamennyire megállapodott, a partnerünktől kapott értékelések és az iránta érzett vonzalmunk már nemcsak a viszonzosságtól függ, és sokszor rövid időn belül is jelentő-

sen változik. Érdekes kérdés, hogy mások irántunk érzett szeretetének változása mennyire befolyásolja az irántuk megnyilvánuló vonzalmunkat. Jobban szeretjük-e azt az embert, aki mindig is pozitív érzelmekkel viseltetett irántunk, mint azt, aki a kezdeti negatív reakciók után kezdett el szeretni bennünket? Pusztán a megerősítési elméletet alapul véve, az első embert kellene jobban szeretnünk, mert ismeretségünk ideje alatt több pozitív megerősítést kaptunk tőle. A dolgok azonban nem ilyen egyszerűek. Sokszor jobban értékeljük az olyan ember pozitív érzelmét, aki kezdetben ellenszenvet érzett irántunk, és megfordítva, nagyobb ellenszenvet érzünk az iránt, aki valaha barátunk volt, mint egy olyan ember iránt, akivel sohasem volt jó a kapcsolatunk.

A vonzalom szintjének ilyen változásait egy kapcsolaton belül Aronson nyereség-vesztés hatásokról nevezte. A nyereség-vesztés hipotézist úgy lehet kísérletileg ellenőrizni, hogy a kísérleti személyeknek különböző sorrendben adnak személyes értékeléseket. Aronson és Linder (1981) érdekes kísérlet során lehetővé tette egy tanulási feladaton dolgozó kísérleti személyeknek, hogy „kihallgassák”, milyen értékeléseket ad róluk partnereik, aki valójában a kísérletvezető megbízottja volt. Az értékelések vagy mindig pozitívak, vagy mindig negatívak voltak, illetve egyszer a pozitív értékelést negatív követte (vesztéshelyzet), mászor pedig a negatív értékelést pozitív követte (nyereséghelyzet). Ezután a kísérleti személyeknek meg kellett mondaniuk, hogy mennyire szeretik partnerüket. Az eredmények szerint a személyek a következetesen pozitívan értékelő partnernél jobban vonzódtak az olyan partnerhez, aki csak később adott pozitív értékeléseket (nyereséghelyzet), és a következetesen negatívan értékelő partnernél nagyobb ellenszenvet éreztek az iránt a partner iránt, aki a pozitív értékelést negatívra váltotta át (vesztéshelyzet). (Lásd a 12.6 táblázatot.)

12.6 TÁBLÁZA

Nyereség és veszteség hatása a vonzalomra

Kapcsolattörténet	A szeretet mértéke*
Pozitív reakció követ negatív	7,67
Pozitív reakció követ pozitív	6,42
Negatív reakció követ negatív	2,52
Negatív reakció követ pozitív	0,87

* Minél magasabbak a számok, annál nagyobb a szeretet.

Aronson és Linder, 1981. 468. o. nyomán

Az ilyen nyereség-vesztés hatások meglehetősen gyakoriak a mindennapi életben. Néha már a nem verbális kifejezések változásai is elégségesek ilyen paradox reakciók kiváltásához.

Clare, Wiggins és Itkin (1975) egy vizsgálatban a kísérleti személyek videofelvétel néztek, amelyen a vonzalom nem verbálisan nyilvánult meg. A kísérleti személyek úgy ítélték meg, hogy a nem verbális reakciók hideg-meleg sorrendje nagyobb vonzalmat fejez ki, mint a következetesen meleg nem verbális kommunikáció. Ezek a kísérletek azonban a nyereség-vesztés hatásokat rövid életű, 1. vagy 2. szintű kapcsolatokban vizsgálták. Milyen szerepet játszanak ezek a hatások a hosszú távú kapcsolatokban, például a házasságokban vagy a barátságokban? Aronson (1976) elgondolása szerint a tipikus házasságokban a kapcsolat korai, romantikus szakaszaiban a legerősebb a vonzalom, és ezek a pozitív érzések a későbbi szakaszokban gyakran halványulnak el. Ez az általános „vesztés”-minta lehet az oka a vonzalom aránytalanul nagy csökkenésének, ami viszont egyes házasságok felbomlásához vezethet (lásd a 13. fejezetet).

Önfeltárás

Amikor egy kapcsolatot a felszínes érintkezés vagy a kölcsönös szintjére fejlődik, a további fejlődés egyik fontos motorja a partnerek önfeltárása. Önmagunk „kiadása” és partnerünk kiismerése hatékony módszere egy kapcsolat elmélyítésének. Az önfeltárás azonban bonyolultabb folyamat, mint első pillantásra tűnik. Azt, hogy ki mit, kinek és a kapcsolat mely szintjén tarthat el, inoman hangolt szabályok és elvárások irányítják. Az önfeltárás kutatásának uttörője Jourard volt, aki összeállította a Jourard Önfeltárási Kérdőívet. Ez a kérdőív hatvan személyes beszélgetés témáját tartalmazza. A vizsgált személyeket általában annak megjelölésére kérik, hogy a különböző témák közül melyekről beszélésük szívesen különböző partnerekkel.

Ezzel a módszerrel Jourard kimutatta, hogy a legtöbb ember fejében a „feltáráshoz” világos hierarchia van. Egyes témák, amelyek például az időjárásról, nyilvános eseményekről, izléssel, érdeklődéssel, attitűdökkel, munkával vannak kapcsolatban, könnyen föltáráshatók. Más témákat, amelyek például anyagi helyzetünkkel, testünkkel, személyiségünkkel vagy szexuális életünkkel állnak kapcsolatban, általában csak akkor tárnak fel, ha a kapcsolat már eléggé intim. Az önfeltárásban jelentős nemkülönbségek is vannak. A nők a legtöbb dolgot édesanyjuknak tárják fel, ők követik a barátok, azután a férfi barátok, és csak őket követi az apa. Ezzel szemben a férfiak az édesanyjukat követően férfi barátainak, majd apjuknak tárják föl a legtöbb dolgot, és csak őt követi a barátnő. A feltárt dolgok mennyisége attól is függ, hogy mennyire szereti egymást két ember.

Jourard szerint önmagunk feltárásnak képessége nagyon fontos a normális alkalmazkodáshoz. Az önfeltárást révén jutunk el a támogató, intim társas érintkezéshez, ami nélkül az élet elviselhetetlen volna. Tapasztalati tény, hogy a férfiak kevésbé hajlamosak önfeltárássra, mint a nők. Ez egyik összetevője lehet annak, hogy a férfiak nagyobb stresszhatás alatt állnak, és gyakrabban betegednek meg.

„Nincs messze az idő, amikor lehetővé válik, hogy megfelelően ellenőrzött kísérletekkel bizonyítsuk az együttjárást az önfeltárástól és megnyitástól, a betegségre való hajlam és/vagy a korai halál között” – vélte Jourard (1964, 4. o.).

Jourard azt is feltételezte, hogy az önfeltárást különösen fontos szerepet játszik a kapcsolat fejlődésében: „Amikor két személy érintkezésbe lép, kölcsönösen szabályozott tempóban »leplezik le« önmagukat a másik előtt. Általánosságban igaz, hogy az intim önfeltárástól intim önfeltárástól szül, míg a személytelenség személytelenséget.” (Jourard, 1971, 17. o.) Sőt az önfeltárást a legfőbb eszköz is lehet arra, hogy felszínes érintkezéssel járó kapcsolatok átforduljanak a kölcsönösségbe. Intim önfeltárástól révén valószínűleg meg az a folyamat, amelyben „szerepvizsgyban álló idegenek »személyesebbé« alakítják át kapcsolatukat, amelyben a közelség fokozódását nemcsak elviselik, hanem szívesen fogadják” (Jourard 1971, 140. o.). Az önfeltárásnak minden kapcsolatban van egy eltűrt és elvárt „optimum” szintje. E szint fokozatos, lassú emelése, amennyiben kölcsönösen történik, segíthet egy kapcsolat elmélyítésében és fejlődésében.

Az önfeltárástól viszonylatlansága és mélysége azonban ellenkező hatásokkal is járhat. Rubin (1973) beszámol egy kísérletről, amely még közepes szintű és felszínes önfeltárástól hatását vizsgálta a vonzalomra, felszínes érintkezés típusú kapcsolatokban. A kísérleti személyek egy repülőterei váróteremben várakozó utasok voltak. A kísérletvezetők odamentek az utasokhoz és azt kérték tőlük, hogy kézírás alapján alkossanak ítéletet emberekről. Valójában a kézírás mindig ugyanaz volt, de az írás tartalma különbözőt. Egyes esetekben kevés, mások közepes mennyiségű, míg harmadik esetben sok és erősen intim jellegű önfeltárástól információt tartalmazott. Az eredmények azt mutatták, hogy a kísérleti személyek nem feltétlenül a legmélyebben kitarulkozó egyeneket ítélték a legvonzóbbnak. A közepes szintű önfeltárástól mind a mély, mind a felszínes önfeltárástól feltételhez képest nagyobb vonzalmat eredményezett.

A kísérletet néhány évvel ezelőtt megisméltük, de írásos üzenetek helyett magnófelvételeket használtunk ingerként. A kísérleti személyek feladata az volt, hogy egy embert a szalagon hallható hang minőségei alapján ítéljenek meg. Valójában a hang mindig ugyanaz volt, de a beszéd tartalma ezúttal is a felszínes önfeltárástól (pl. az időjárásról szóló beszéd) a mély kitarulkozásig (pl. személyes szexuális problémák) terjedt. Eredmény-

nyeinke lényegében azonosak voltak Rubin eredményeivel. A közepesen kitarulkozó embereket jobban szerették, mint a túl mélyen vagy túl kevésbé kitarulkozó embereket. Úgy tűnik tehát, hogy csaknem automatikusan kiértékeljük, hogy mi számít elfogadható önfeltárásnak egy adott kapcsolatban. A túl keveset ugyanolyan negatívan értékeljük, mint a túl sokat. Valószínűleg kerüljük azt az embert, aki túl korán fed fel nagyon intim információt önmagáról, mivel úgy véljük, hogy rosszul alkalmazkodik, illetve az intimitás nagyon magas szintjét várja el tőlünk, amelyre még nem biztos, hogy készen állunk.



Jóhál is megárt a sok?

A feltárástól viszonylatlansága és mélysége azonban ellenkező hatásokkal is járhat. Rubin (1973) beszámol egy kísérletről, amely még közepes szintű és felszínes önfeltárástól hatását vizsgálta a vonzalomra, felszínes érintkezés típusú kapcsolatokban. A kísérleti személyek egy repülőterei váróteremben várakozó utasok voltak. A kísérletvezetők odamentek az utasokhoz és azt kérték tőlük, hogy kézírás alapján alkossanak ítéletet emberekről. Valójában a kézírás mindig ugyanaz volt, de az írás tartalma különbözőt. Egyes esetekben kevés, mások közepes mennyiségű, míg harmadik esetben sok és erősen intim jellegű önfeltárástól információt tartalmazott. Az eredmények azt mutatták, hogy a kísérleti személyek nem feltétlenül a legmélyebben kitarulkozó egyeneket ítélték a legvonzóbbnak. A közepes szintű önfeltárástól mind a mély, mind a felszínes önfeltárástól feltételhez képest nagyobb vonzalmat eredményezett.

Mindezt lehetőség azt jelenti, hogy az erősen önfeltárástól ember fenyegető, s mint ilyen ellenszenvet ébreszt.

Mivel a normális kapcsolatokban a szabályozott, fokozatos önfeltárástól révén kialakuló intimitás nagyon fontos, felvetődik a kérdés, hogyan egyeztetjük önfeltárástól stratégiáinkat partnereinkkel? Davis (1976) feltételezte, hogy három alternatív lehetőség van: (a) a partnerek versenghetnek az önfeltárástól folyamatának ellenőrzéséért, mely elsősorban olyankor lép fel, amikor a partnernek „sokat ruháznak be” a kapcsolatba; (b) nyílt megbeszélés révén együtműködhetnek az intimitás szintjének meghatározásában; (c) az egyik partner felveheti a kapcsolat „irányítójának” szerepét, és kezdeményezheti az önfeltárástól szintjének fokozatos emelését. A fenti alternatív folyamatokat vizsgálta Davis (1976) azt találta, hogy egyéb instrukciók hiján a kísérleti személyek a harmadik stratégiát részesítik előnyben. Általában a partnerek egyike vállalja magára, hogy az intimitást növelő témákat vessen fel. A másik partner pedig hallgatólagosan elfogadja ezt a megoldást. Amikor a partnereket arra bátorítják, hogy nyíltan vessék fel az intimitás kérdését, az önfeltárástól többnyire a második, demokratikus stratégia valósul meg.

Az önfeltárás tehát a kapcsolatfejlődés egyik legfontosabb meghatározója, különösen a kölcsönösség mélyebb szintjeinek elérése szempontjából. Különböző csoportokba tartozó partnerek között létesülő kapcsolatban a kulturális normáknak nagy szerepük van abban, hogy milyen szintű és mértékű önfeltárás jelentkezik. A nemi és az életkori különbségeknek valamint a viszonyosság iránti szükségletnek szintén nagy szerepe van abban, hogy ki kinek és mit tárhat fel. Az önfeltárás folyamatát a partnerek egyikének kell burkoltan irányítania vagy közösen kell nekilátniuk. A legfontosabb azonban talán az, hogy az önmagunkra vonatkozó intim információk feltárásának képessége pszichológiai szükségyszerűség, egészséges lelki alkalmazkodásunk előfeltétele.

Összefoglalás és tanulságok

Ebben a fejezetben a kapcsolatok fejlődésének legfontosabb szakaszait és a fejlődésre ható legfontosabb tényezőket tekintettük át. Levinger és Snoek (1972) modelljét követve a kapcsolatokat úgy képzelhetjük el, mint amelyeket a bevonódás és intimitás meghatározott szintje jellemez az érintkezés teljes hiánya és a tökéletes kölcsönösség között. Amint a kapcsolat az egyoldalú tudomásulvételtől a felszínes érintkezésen keresztül a kölcsönösség egyre növekvő fokozatáig fejlődik, a fejlődését befolyásoló tényezők is változnak (lásd a 12.1 ábrát). A tárgyalt tényezők többségének csak egy-egy meghatározott szakaszban van kritikus hatása a kapcsolatfejlődésre, noha a kapcsolat fenntartásában valamilyen szerepet más szinteken is játszhatnak.

A társadalmi helyzet és a demográfiai jellemzők hasonlósága például kritikus az egyoldalú észrevétel és a felszínes érintkezés kialakulása szempontjából, de a hasonló társadalmi háttér az erős érzelmi bevonódással jellemezhető kapcsolatban is megtartja a kapcsolatot erősítő szerepét. Hasonlóképpen, a külsőből eredő vonzerő akkor a legfontosabb, amikor segíti az egyoldalú észrevételeit felszínes érintkezésévé átváltoztatni. A partnerek testi vonzereje azonban még a többéves házasságokban is megtartja szerepét a kapcsolat fenntartásában. Mint Sigall és Landy kimutatta, egy férfit, akit nagyon vonzó nővel látnak, pozitívabban értékelnek, mint ugyanazt a személyt vonzó társ nélkül. Az attitűdhasonlóság, a szükségletek kölcsönös kiegészítése, a kompetencia, a pozitív személyes tulajdonságok és az önfeltárás egyre fontosabbakká válnak, amint a kapcsolat a felszínes érintkezéstől az egyre növekvő kölcsönösségig fejlődik.

A kapcsolat fejlődése tehát bonyolult interakciók során megy végbe, amelyekben a partnerek fokozatosan megismerik egymást, és egyre jobban elköteleződnek egymás iránt. Kerckhoff és Davis (1962) elgondolását követve ezt a folyamatot egy többlépcsős szűrőhöz hasonlíthatjuk. Egy

kapcsolat bármely szakaszban elakadhat, fejlődése megsűnhet. De minden szűrő után ott van egy még nagyobb követelményeket támasztó szűrő, amin át kell jutni. Végül elérjük a kapcsolat olyan szintjét, amikor a viszonyra a tartós elkötelezettség válik jellemzővé. Ezek az intim kapcsolatok, fűződjenek ezek bár szerelmeinkhez, jegyeseinkhez vagy legjobb barátainkhoz, különleges szerepet játszanak életünkben. Az intim kapcsolatok néhány tulajdonságát a következő fejezetben beszéljük meg.

13.

Intim kapcsolatok

13. Intim kapcsolatok

- A szerelem / 275
- Szeretet és szerelem / 276
- A szerelem élméletei / 279
- Frusztráció és vonzalom: a Rómeó és Júlia hatás / 282
- Az intim kapcsolatok általános modellje felé / 283
- A kapcsolati „forgatókönyvekre” gyakorolt kulturális hatások / 284
- Konfliktus a szoros kapcsolatokban / 289
- Elégedetlenség a kapcsolattal / 289
- Az intim kapcsolatok lezárulása / 292
- Összefoglalás és tanulságok / 293

Más emberekkel fenntartott intim kapcsolataink életünk talán legmélyebb élményei. A szerelem, a jó barátok, a harmonikus kapcsolat szüleinkkel, gyermekünk és testvéreink rendkívül fontosak valamennyiünk számára. A legtöbb ember minden másnál fontosabbnak tartja saját boldogsága szempontjából, hogy jó kapcsolata legyen társaival. Ezt az empirikus kutatás is alátámasztja. Campbell, Converse és Rotgers (1976) sok embert megkérdezett, hogy különböző dolgok mennyire fontosak a számára. A válaszok szerint az anyagi és munkasikerek a legtöbb válaszadó számára kevésbé voltak fontosak ahhoz képest, hogy jó barátaik legyenek, boldog legyen a házasságuk és a családi életük.

Sok bizonyíték van arra is, hogy az ilyen támogatást adó intim kapcsolatok hiánya az egyénre nézve komoly következményeket vonhat maga után. Az Életbiztosítók Amerikai Tanácsa (1978) által készített statisztikák megdöbbentő adatai szerint a magányos vagy társtalan emberek esélye sokkal nagyobb például a szívrohamra, tüdőbajra, rákra, alkoholizmusra, gyakrabban szenvednek balesetet, nagyobb a halandóságuk és az öngyilkossági arányuk, mint a házas embereknek, akik intim kapcsolatok hálójában élnek. Egy intim kapcsolat bevezetése például válás vagy a szülő, barát, jegyestárs halála miatt, egyike a legborzasztóbb élményeknek, melyeket valaha is átélhetünk. Ebben a fejezetben az intim kapcsolatok néhány tulajdonságát fogjuk megvizsgálni. Olyan kapcsolattal kezdjük majd elemzésünket, amely legtöbbünk számára különösen fontos: a szerelemmel.

A szerelem

Az előző két fejezetben a személyközi vonzalmat és a kapcsolatok fejlődését általában véve szemléltük anélkül, hogy különbséget tettünk volna az emberek közötti kapcsolatok típusai között. Elmondottuk, hogy legértékesebb kapcsolataink közös jellemzője a partner iránti pozitív attitűd, szeretet, tisztelet vagy megbecsülés. Egyes kapcsolataink azonban ennél sokkal

tovább mennek: sokkal intenzívebb érzelmekkel veszünk részt bennük. Most eljött az ideje, hogy szemügyre vegyünk a kapcsolatok egy különleges fajtáját, amely sok tekintetben különbözik minden más kapcsolatunktól. A szerelemről van szó. A szerelmi kapcsolatok a legnagyobb hatású, legintenzívebb és legemlékezetesebb emberi élmények közé tartoznak. A szerelem szubjektív élményét azonban rendkívül nehéz mérni. Ennek következtében a szociálpszichológusok inkább azokat a társadalmi és pszichológiai tényezőket vizsgálták, amelyek befolyásolják a szerelem kialakulását és fejlődését, semmint magát a szerelem élményének a természetét.

Szeretet és szerelem

A 11. fejezetben már láttuk, hogy a személyközi vonzalom mérésének számos különböző eljárása van. Felvetődik a kérdés, vajon ezek az eljárások alkalmasak-e a szerelem mérésére is? Rubin (1973) szerint a szerelem és a szeretet „mérsekelt összefüggésben álló, mindazonáltal elkülönült dimenziói egy ember attitűdjének egy másik ember iránt”. (215. o.) Rubin kifejlesztett egy attitűdskálát, melyet a szeretettől elkülönült szerelem mérésére szánt. Első lépésben a szerelemmel összefüggő nagyszámú tételt gyűjtött, melyeket „szerelemskála” alakjába öntött. Feltételezte, hogy a szerelemnek három olyan tulajdonsága van, amely megkülönbözteti a pusztá szerettől: (a) *törődés*, vagyis gondoskodás a másik személy boldogságáról és jólétéről; (b) *kötődés*, vagyis igény arra, hogy a partnerrel együtt legyünk és a partner gondoskodjon rólunk; és (c) *intimitás*. Ezzel szemben a szeretetre jellemző (a) *pozitív értékelés* és tisztelet, valamint megbecsülés a partner iránt és (b) az a feltevés, hogy a partner *hasonló* hozzánk.

Rubin (1973) mind a „szerelemskála”, mind a „szeretetskála” számos szerelmespárral kitöltötte, akiknek e két skála segítségével arról kellett beszámolniuk, hogy miként érznek szerelmi partnerük és legjobb barátjuk iránt. A várakozásnak megfelelően a szerelmi partnereket magasabbra értékelték a szerelemskálán, és a legjobb barátokat a szeretetskálán.

Eszert Rubin skálái valóban különbséget tesznek a közeli kapcsolatok e két fajtája között. Más vizsgálatok kimutatták, hogy a szerelemskálán elért pontszámok jobb előrejelzői egy pár várható házasságának, mint a szeretetskálán kapott pontszámok. A szerelemskálán elért pontszámok összefüggésben álltak a megfigyelhető viselkedési különbségekkel is. Az egyik vizsgálatban Rubin egy detektívtükör mögül párokat figyelt meg, miközben ők egy kísérlet elkezdésére vártak. Azok a párok, akik a szerelemskálán magas pontszámot értek el, nagyobb nem verbális érdeklődést árultak el egymás iránt, többet és többször néztek egymásra, mint azok a párok, akik a szerelemskálán viszonylag alacsony pontszámot értek el.

13.1 GYAKORLAT

Szerelem és szeretet

Kérjük, jelezzé, mennyire tükrözik az alábbi kijelentések az Ön valóságos érzelmeit: (a) jelenlegi vagy legutolsó szerelmi partnere iránt és (b) legjobb barátja iránt. Minden ítélet esetében hűtökül skálát használjon, ahol 1 = egyáltalán nem értek egyet a kijelentéssel, és 7 = teljesen egyetértek a kijelentéssel.

Legjobb barátom	Szerelmi partnerem
Név	Név

- Ha szomorú volna, kötelességemnek érezném, hogy felvidítsam.
- Szerintem nagyon kiegyensúlyozott.
- Elmondhatok neki mindent, ami velem történik.
- Szerintem nagyon jól végezne egy felelősségteljes munkát.
- Szinte nincs olyan dolog, amit meg ne tennék érte.
- Úgy vélem, szokatlanul érett személyiség.
- Gyakran úgy érzem, hogy kicsajátítottam őt.
- Ítéletei általában helyesek.
- Nagyon szomorú lennék, ha nem találkozhatnék vele.
- Úgy vélem, nagyon hasonlítok hozzá.
- Könnyen megbocsátok neki bármit.
- Nagyon intelligens ember.

A pontszámok elemzése úgy történik, hogy a páros és a páratlan kérdésekre adott pontszámokat külön a legjobb barát és külön a szerelmi partner esetében összevonjuk. Írja le ezeket a számokat az alábbi üres helyekre:

A páratlan számú kérdések összpontszáma
(1, 3, 5, 7, 9, 11)

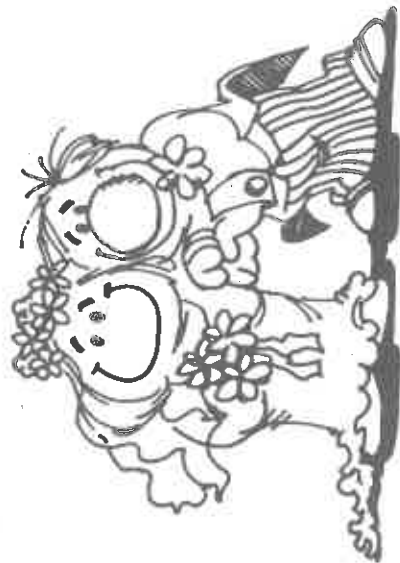
A páros számú kérdések összpontszáma
(2, 4, 6, 8, 10, 12)

A páratlan számú kérdések nagyon hasonlítanak Rubin (1973) szerelmskálájához, a páros számú kérdések pedig Rubin szeretetskálájához, melyeket a kapcsolatok e két típusának megkülönböztetésére tervezett. Ennek megfelelően Ön a szerelmskálán valószínűleg magasabb pontszámot ért el a szerelmi partner esetében, míg a szeretetskálán (páros számú kérdések) a legjobb barát esetében. Rubin legáltalában nagy csoport vizsgálati személyei azt az eredményt kapták. A következő rész elolvasása után érdemes visszatérnie a kérdésekhez, hogy világosabb képet kapjon arról, mely tulajdonságok különböztetik meg legjobban a szeretetet és a szerelmet.

Rubin, 1973 nyomán.

A szerelem másik jellemzője, hogy van szexuális összetevője, amely a pusztán szeretetkapcsolatokból hiányzik. Dermer és Pyszczynski (1978) azt vizsgálták, hogy a szexuális izgalom a szerelmskálán adott értékelések és a szeretetskálán adott értékelések közül melyeket befolyásolja inkább. Kísérleti személyeket arra kérték, hogy barátjaikat mind a szerelme-, mind a szeretetskálán értékeljék azután, hogy egy egyetemi hallgatóról szexuális fantáziáiról és viselkedéséről szóló leírás elolvasása révén szexuálisan izgatott állapotba kerültek. A szexuális izgalom növelte a férfiak szerelmi vonzalmát partnerük iránt, melyet a szerelmskálán lehetett mérni, de nem növelte szeretetüket, ami a szeretetskálán volt megfigyelhető.

A kizárólagosság a szerelme összetevője, mely általában hiányzik az egyszerű szeretetből. Ez néha azt jelenti, hogy egy intenzív szerelmi kapcsolat egy személy egész társas életén uralkodhat, és minden egyéb kapcsolat gyengüléséhez vezethet. Milardo és munkatársai (1983) azt az eredményt kapták, hogy a szerelmespárok az udvarlás késői, nagyobb



A házasság fontossága.
A házasság és a barátság a legtöbb embernek szinte minden másnál fontosabbak.



A szeretet és a szerelme két különböző dolog.

A szerelme a vonzalomnak a szeretetből eltérő formája. Erős érzelmek, gondoskodás, kötődés, bevonódás, kizárólagosság és intimitás jellemzik, míg a szeretetre általában a kölcsönös megbecsülés, pozitív értékelés és a partnerek közötti hasonlóság jellemző.

érzelmi bevonódással jellemezhető szakaszaiban „kevesebb emberrel, ritkábban és rövidebb ideig érintkeztek” (1964. o.), mint az érzelmileg kevésbé elkötelezett párok. A szerelmi kapcsolatok stabilitása furcsa módon más kapcsolatokhoz képest kevésbé függ az igazságszolgáltatást tartott cselekvésviszonytól. A viszonylagos nyereség és veszteség, amelyre a partnerek szerelmi kapcsolatukban szert tesznek, hosszabb időn át is egyenlően lehet (Lujansky és Mikula, 1983).

A szerelmi vonzalom tehát megkülönböztethető a szeretettől. De a szerelme maga sem változatlan. Tapasztalatból valamennyien tudjuk, hogy szerelmesünk iránti érzelmünk is hullámzhatnak, és a kezdeti intenzív érzelmi élmény idővel a kötődés egyenletesebb és talán mélyebb érzésévé alakul át. Walster és Walster (1978) pontosan ilyen megkülönböztetést javasol a szerelme két típusa között: szenvedélyes szerelme és partnerjellegű szerelme. A szenvedélyes szerelme intenzív és teljesen áthatja a partnereket, míg a partnerjellegű szerelme kiegyensúlyozottabb, ragaszkodás jellegű érzelme, amely gyakran tipikusan jellemzi a tartós szerelmi kapcsolatokat.

A szerelme mindkét típusában azonban nagyon fontosak az érzelmi reakciók, és mindkét típus olyan magyarázatot igényel, amely meghaladja a szeretetnek mint egyszerű attitűdnek a hagyományos meghatározását.

A szerelme elméletei

Úgy tűnik, hogy a szerelme olyan érzelme, amelyik jelentősen különbözik a személyközi vonzalom más formáitól. Ha a szerelme egy érzelme, akkor valószínűleg ugyanazok a folyamatok befolyásolják, mint a többi érzelme. Az énattribúcióról szóló 6. fejezetben tárgyaltuk Schachter és Singer kétféle érzelmelemelméletét. E modell szerint az érzelmek két összetevőből állnak: fiziológiai izgalomból és egy kognitív címkéből, melyet az

izgalomhoz társítunk, vagyis a fiziológiai izgalmat az adott időpontban rendelkezésünkre álló információk fényénél meghatározott érzelmi értékekkel értelmezzük. Ugyanezt az elgondolást a szerelemre alkalmazva azt várhatjuk, hogy a szerelemnek szintén két külön összetevője van: izgalom és kognitív címkézés.

„Szerelmesnek lenni” tehát nem alapvető formája az emberi élményeknek. Meg kell „tanulnunk” felismerni azokat a jelzéseket, amelyek alapján helytállóan címkézhetjük érzelmi izgalmainkat „szerelemnek”. Kultúránkban például ilyen jelzésnek számít egy meghatározott ellenkező nemű partner ottléte és hozzáférhetősége, aki mások számára nem hozzáférhető (kizárólagosság).

Az uralkodó, kultúra szabta felfogástól is függ, hogy mit címkézhetünk szerelemnek. Egyes helyeken és egyes időpontokban a szerelem uralkodó meghatározása nagyon is különböző lehet. Nehéz elfogadnunk ezt a címkézési elméletet, mivel legtöbbször szívösen dédelgetett eszméje, hogy a szerelem valami egyedi, könnyen azonosítható élmény. Egyszerűen „tudjuk”, mikor vagyunk szerelmesek anélkül, hogy Schachter és Singer elméletének megfelelően alkalmas jelzéseket kellene keresnünk izgalmi állapotunk értelmezésére.

Schachter és Singer gondolataira támaszkodva Berscheid és Walster (1974) javasolt egy elméletet a szerelemről, amely ugyancsak az énattribúciós keretbe illeszkedik. A szerelem ebben a meghatározásban is két tényezőből áll: (a) izgalmi állapot és (b) megfelelő jelzések arról, hogy az izgalmi állapotot az illető „szerelemnek” címkézheti. A modellből következik, hogy minél erősebb fiziológiai izgalmat él át valaki, *bármilyen is annak a forrása*, annál „szerelemesebb” lesz, ha a környező jelzések megfelelőek. Más szavakkal, bármilyen izgalmi állapot eredményezheti a szerelmi érzés fokozódását, ha az izgalmi állapotot szerelmi forrásnak tulajdonítjuk. Sok kutató próbált olyan helyzetet létrehozni, amelyben a külső tényezők által okozott izgalmi állapot olyan helyzeti jelzésekkel társult, amelyek a „szerelem” címke alkalmazásának helyességét jelezték.

Dutton és Aron (1974) kísérletében férfi kísérleti személyeket egy csinos nő (helyénvaló a „szerelem” címke) vagy egy másik férfi (nem helyénvaló a „szerelem” címke) kérdezett ki egy izgalomkeltő helyzetben (azután, hogy átsétáltak egy hímáldozó függőládon), illetve egy izgalommentes helyzetben (azután, hogy átsétáltak egy szilárd hídon). Az eredmények alátámasztották Berscheid és Walster (1974) elméletét: a kísérleti személyek jobban vonzódtak a nőhöz ha izgalomkeltő helyzetben találkoztak vele, míg a férfi partnerrel szembeni érzelmeiket nem befolyásolta az izgalmi állapot. Egy másik vizsgálatban Dutton és Aron (1974) azt tapasztalták, hogy férfi kísérleti személyek, akiket egy beígért elektroosk tartott izgalomban, jobban vonzódtak a kísérletvezető által közéjük kül-

13.1 TÁBLÁZAT

Az izgalom hatása a szerelmi vonzalomra egy vonzó és egy előnytelen külsejű nő iránt

Feltétel	A nőre adott reakciók*		
	a személyiségvonalra adott ítéletek pontértékek	Szeretet pontértékek	szerelmi vonzalom pontértékek
Erősen vonzó nő			
- izgalmi állapotba hozott kísérleti személyek	98,15	28,54	32,38
- izgalommentes kísérleti személyek	86,63	25,13	26,06
Előnytelen külsejű nő			
- izgalmi állapotba hozott kísérleti személyek	58,69	12,62	9,38
- izgalommentes kísérleti személyek	68,50	17,42	15,08

* Minél magasabb a pontérték, annál kedvezőbb a válasz.

White, Fischbein és Rutstein, 1981, 59. o. nyomán

dött nőhöz, mint azok a személyek, akiknek izgalmi állapotát nem manipulálták. Mindazonáltal ezek a kísérletek nem teljesen meggyőzőek. Mivel mindkét helyzetben az izgalmat felelem vagy szorongás váltotta ki, a női partner iránti szeretetet az is okozhatta, hogy jelenléte jutalmazó volt, és csökkentette a szorongást, nem pedig az, hogy valóságos vonzalom lépett fel iránta. Újabb White, Fischbein és Rutstein (1981) számolt be két kísérletről, amelyek szerint az izgalom téves attribúciója valóban elősegíti a szerelmi élményt. Az első kísérletben az izgalmi szintet egy semleges eljárással, tornagyakorlatokkal manipulálták. Egyes férfi kísérleti személyek izgalmi szintjét előzetes tornagyakorlatokkal felemelték, míg másokét akiről úgy tudták, hogy személyesen is találkoztak a kísérleti személyekkel, úgy tudták, hogy személyesen is találkoztak a kísérleti személyekkel, egyik felvételen rokonszenvesen, a másikon ellenszenvesen viselkedett.

A rokonszenves helyzetben azt mondta, hogy „nagyon szeret embereket találni, és különösen várja az adott kísérleti személyrel való találkozást, és hogy pillanatnyilag nincs barátja”. Testére simuló, vonzó ruhát viselt, arca és haja ápolt volt. Az ellenszenves helyzetben „formátlan, izléstelen ruhát viselt, fejét sál borította, szipákkolt... és ostobán fecsegett” (57. o.). A kísérleti személyeket ezután arra kérték, hogy három szempont-

ből értékeljük a látott nőt: (a) általános személyiségvonások, (b) mennyire kedvelték meg, és (c) mennyire érezték szerelmi vonzódást iránta. Azok a kísérleti személyek, akiknek izgalmi állapotát előzetesen megemelték, a vonzó nőhöz jobban és az ellenszenves nőhöz kevésbé vonzódtak, mint azok a személyek, akiknek izgalmi állapotát előzetesen nem befolyásolták (lásd a 13.1 táblázatot).

Ez a kísérlet nemcsak azt mutatja, hogy az izgalmi szint megnövekedése megfelelő céltárgy esetén szerelmi vonzalomhoz vezethet, hanem az ellenkezőjét is: az izgalmi állapotba került emberek sokkal negatívabban ítélik meg az ellenszenves célszemélyt, mint azok, akik nincsenek izgalmi állapotban! Úgy tűnik, hogy az izgalmi állapotba került kísérleti személyek izgalmi szintjük megnövekedését valószínűleg hibásan tulajdonították a szerelmi vonzalomnak, amikor az észlelt nő vonzó volt, illetve a viselkedésnek vagy idegenkedésnek, amikor a nő ellenszenves volt. Egy második vizsgálat, amelyben White és munkatársai (1981) pozitív (humoros) vagy negatív (véres) videófelvételeket alkalmaztak az izgalmi szint manipulációjára, szintén alátámasztotta ezeket az eredményeket. Ezek a kísérletek természetesen igen távol esnek a mindennapi szerelmi kapcsolatokban érvényesülő bevonódástól és a szerelmi kapcsolatok folyamatainak összetettségétől. A szerelem kéttényezős elméletének elfogadhatósága nagymértékben függ attól, miként határozzák meg azokat a feltételeket, amelyek az izgalmi állapot téves attribúciójához szükségesek. Ehhez valószínűleg valóságos kapcsolatok vizsgálatára van szükség. A következőkben látni fogjuk, hogy a valóságos kapcsolatokat kutató vizsgálatok egyes eredményei szerint a téves attribúció valóban elősegítheti a szerelmet.

Frusztráció és vonzalom: a Rómeó és Júlia hatás

A hétköznapi életben az izgalom egyik leggyakoribb forrása a frusztráció. Ha a szerelmesek azt tapasztalják, hogy akadályok keresztezik útjukat, hogy anyagi, vallási vagy szülői nyomás hat kapcsolatuk ellen, akkor gyakran szerelmük és kötődésük fokozásával reagálnak. A nyugati művészet és irodalom számos klasszikus műve szemlélteti ezt az elvet. A Rómeó és Júlia történet talán a legismertebb példa. Berscheid és Walster (1974) elméletének megfelelően feltételezhető, hogy a frusztrációk által okozott izgalmat Rómeó és Júlia szerelmi kötődésük fokozódásaként értelmezték.

A külső akadályoknak a szerelmi kapcsolat intenzitására gyakorolt hatását vizsgálta Driscoll, Davis és Lipetz (1972). 91 házaspárt és 49 jegyespárt kértek fel olyan skálák kitöltésére, amelyek a szerelmet, a bizalmat, a bajtársiasságot és a szülői ellenkezés mértékét mérték. A már összeházasodott párok esetében nem volt kapcsolat a szülői ellenkezés és a szerelem között. A még külön élő párok közül azonban azok, akik szülői

ellenkezéssel számoltak be, erősebb szerelmi kötődést tanúsítottak. Egy utóvizsgálatban Driscoll és munkatársai azt is feltárták, hogy a szülői ellenkezés változása együtt járt a szerelmi kötődés változásával. Ez az eredmény világosan alátámasztja a „Rómeó és Júlia hatást”.

Talán hozzá kell még tennünk, hogy a Driscoll és munkatársai által vizsgált párok a vizsgálat idejére a szülői ellenállást már sikeresen leküzdötték. Kétségtelen, hogy sok ígéretes kapcsolatnak nincs lehetősége eléggé elmélyülni ahhoz, hogy ilyen Rómeó és Júlia hatás megjelenhessen. Talán a „Montague és Capulet hatás” kifejezéssel írhatjuk le a szerelmi kapcsolatot érő olyan külső hatásokat, amelyek sikeresen szakítanak szét egy kapcsolatot, mielőtt még a valóban erős szálak kialakulnának. Ha viszont a kapcsolat túléli a kezdeti támadást, valószínűleg tűnik, hogy a külső akadályok erősítik, nem pedig gyengítik a szerelmi kötődést.

Az intím kapcsolatok általános modellje felé

A szerelem csupán egyik formája az emberek közötti szoros kapcsolatoknak, még ha talán a legintenzívebb is. Sok más szoros kapcsolatunk is meghatározó szerepet tölt be életünkben: a barátságokra, az anyai és apai szeretetre stb. gondolunk. Hogyan írhatjuk le a különböző típusú szoros kapcsolatok jellemző különbségeit? Az olvasó bizonyára emlékszik rá, hogy a kapcsolatfejlődés Levinger és Snoek által javasolt modellje (12. fejezet) viszonylag keveset mond arról, hogyan fejlődnek a kapcsolatok, ha már a kölcsönösség szakaszát elérték. Levinger (1980) maga tette föl a kérdést: „Hogyan mérhetjük a kölcsönös függés fokozatait? Mit tekinthetünk a társak közötti erős, illetve gyenge összekapcsolódás megfelelő jelzésének?” (514. o.) Feltételezte, hogy a szoros kapcsolatokat nagyjában-egészében három tulajdonság jellemzi: „Intenzív lelkiállapotok pillanatai, a viselkedés kölcsönös függése sok területen és a tartósság.” (512. o.)

E nézetet valóban alátámasztja néhány empirikus bizonyíték. Rands és Levinger (1979) arra kérték kísérleti személyeiket, hogy a kapcsolat szoros-sága és a tagok neme szerint eltérő párok különböző viselkedéseinek megjelenési valószínűségét ítéljék meg. Az ítéletek azt tanúsították, hogy a kísérleti személyek a különbözőfajta kapcsolatok között két főbb tulajdonság mentén tettek különbséget: ezek az érzelmeik kölcsönös függése és a viselkedés kölcsönös függése voltak. Más szavakkal, egy kapcsolat annál szorosabb, minél több és változatosabb együttes viselkedési tevékenységet folytatnak a partnerek, és minél nagyobb az érzelmi bevonódás és kölcsönös függés a partnerek között.

A pár nemi összetételének is van szerepe: a férfi párokat kisebb kölcsönös érzelmi függés jellemezte, mint a női vagy heteroszexuális párokat. A kölcsönösség fokozódása nemcsak a pozitív érzelmeik erősödését jelenti.

A kölcsönös kritika és az időszakos ellenségeskedés szintén fontos része az intimitás kialakulásának. Amikor a párok kölcsönös szükségleteik és tevékenységeik meghatározásáról alkudoznak, a konfliktusok néha elkerülhetetlenek (Huston és Burgess, 1979). Az intim kapcsolatok előnyeit és hátrányait gyakran elemzik a cserélmélet keretében (lásd a 11. fejezetet). Ez a modell feltételezi, hogy az egyes lépésekkel összekapcsolódó költségek és nyereségek meghatározóan befolyásolják egy kapcsolat fejlődését (Kelley, 1979).

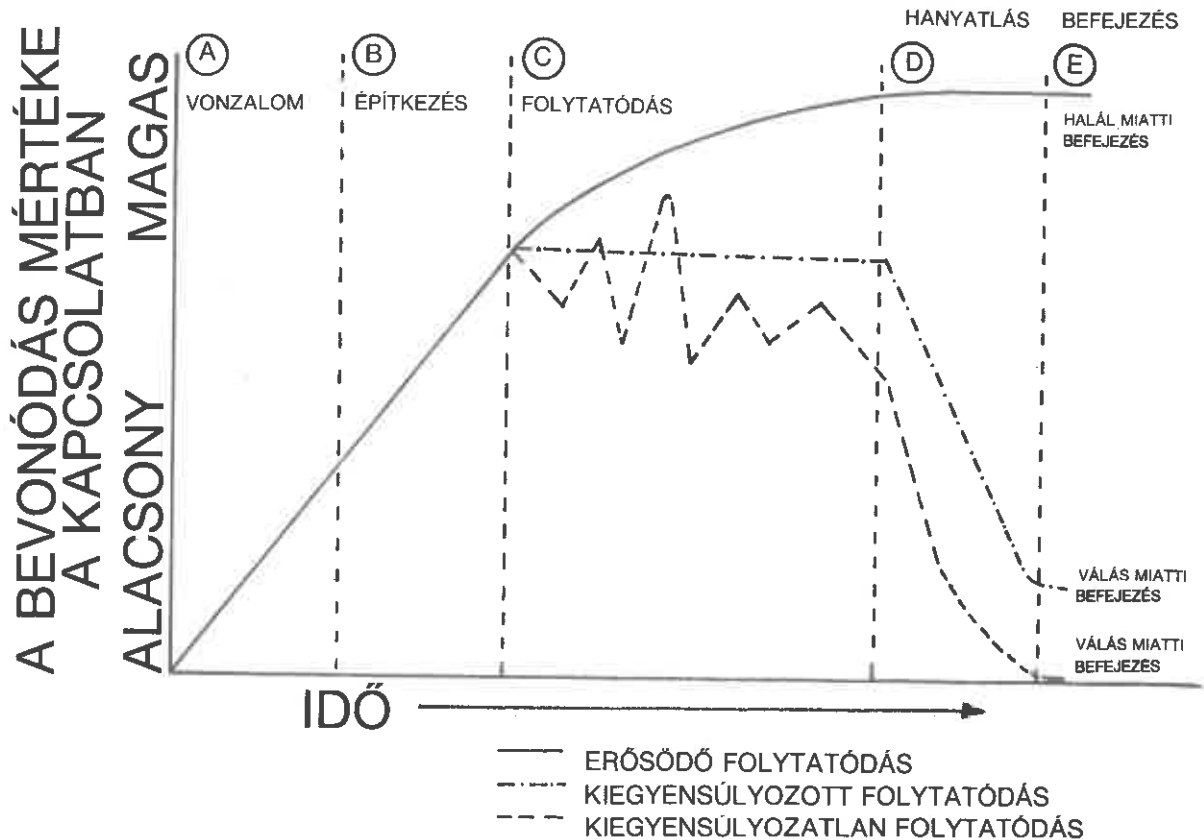
Több ilyen folyamatot figyelembe véve Levinger (1980) a hosszú távú kapcsolatok ötszakaszos modelljét javasolta, melyet a könnyebb meggyezhetőség kedvéért A, B, C, D, E modellnek nevezett el. Az első, A szakasz „a vonzalomra (attraction) utal egy kapcsolat korai szakaszában. B egy kapcsolat építésére (building) utal. C a folyamatosságot (continuation) jelöli, egy kialakult kapcsolat középső szakaszát. Ennek különböző formái lehetnek, például (a) folyamatos fejlődés egy kielégítő kölcsönös függés irányába, (b) mindkét partnernek megfelelő, kellemes egymás mellett élés vagy (c) bizonytalan, hullámzó kapcsolat. D egy kapcsolat gyengülését (decline) vagy bomlását jelenti. Végül E a befejeződést (ending), a kapcsolat megszakadását jelöli halál vagy az elválás valamely más formája miatt” (521. o.).

A 13.1 ábra szemlélteti a hosszú távú kapcsolatok néhány lehetséges fejlődési útját. Megjegyezzük, hogy az „érzelmi bevonódás”, mely a 13.1 ábra függőleges tengelyén látható, szűkésképpen csak az egyik partner nézőpontját tükrözi. Előfordulhat, hogy a bevonódás szempontjából a partnerek közt nagy különbségek vannak, különösen egy kapcsolat „épülő” és „hanyatló” szakaszában. E modellbe helyezve a legtöbb kutatás, melyről az előző fejezetben beszéltünk, az épülő szakaszokban megnyilvánuló vonzalommal foglalkozik. Sokkal kevesebbet tudunk egy kapcsolat folytatódásáról, hanyatlásáról és lezárulásáról. A kapcsolatfejlődés minden szakaszában befolyásolnak bennünket kultúránk általános szokásai és meghatározásai is, amelyek úgynevezett kapcsolati „forgatókönyvekben” fejeződnek ki.

A kapcsolati „forgatókönyvekre” gyakorolt kulturális hatások

A szerelmi kapcsolatok más intim kapcsolatokhoz hasonlóan különböző típusokba sorolhatók. Eddig kevés figyelmet szenteltünk az egyes kapcsolattípusok közötti különbségeknek. Nyilvánvaló azonban, hogy a kapcsolatok olyan különböző típusaiban, mint amilyen például az „egy éjszakra szóló kapcsolat”, a „hosszú évekig tartó jegyesség”, a „plátói kapcsolat egy idősebb partnerrel” vagy a „hűszéves házasság” nagyon különböző elvárások és jelenetek vannak.

A KAPCSOLAT SZINTJEI



13.1 ÁBRA

Az intim kapcsolatok fejlődése. Az ábra az intim kapcsolatok fejlődésének több lehetséges szakaszát szemlélteti: A-vonzalom, B-építkezés, C-folytatás, D-hanyatlás és E-lezárás (Levinger, 1980, 522. o. nyomán).

Minden kultúrában meghatározott számú általánosan elismert kapcsolattípus van. Amikor valakivel először találkozunk, nagyon gyorsan kialakul bennünk a vele való kapcsolat lehetséges lefolyására vonatkozó elképzelés. Ezt az elképzelést kapcsolati repertoárunk alapján alakítjuk ki, vagyis a számunkra hozzáférhető, általunk ismert kapcsolatok típusai alapján. Ezek a kapcsolatmeghatározások általában általánosan ismertek egy kultúra tagjai között. A kapcsolatok kutatásának egyik legizgalmasabb feladata a kapcsolatok osztályozása és annak vizsgálata, hogy az ilyen elvárások miképpen befolyásolják egy kapcsolat tényleges fejlődését.

Irodalmi áttekintésében Huston és Levinger (1978) megjegyezte, hogy „a kapcsolatokról nincs átfogó osztályozás, és ezt a problémát csak most kezdjük felismerni” (116. o.). Amíg a korai vizsgálatok nagy része, például Moreno szociometriai kutatásai, Newcomb ismerkedéssel foglalkozó munkája és Festinger kollégiumi vizsgálata valóságos kapcsolatokra irányultak, az elmúlt néhány évzűdében végzett kísérleti kutatások főként idegnek közötti egyoldali benyomásokat vagy felszínes érintkezéseket vizsgáltak laboratóriumi körülmények között. Az 1972–76 közötti vonzalomkutatásról adott áttekintésükben Huston és Levinger (1978) azt találták, hogy a megjelölt vizsgálatok több mint kétharmada kizárólag 1. és 2. szintű kapcsolatokkal foglalkozott. A maradék egyharmadba tartozó vizsgálatok többsége azonos nemű barátságokat, szerelmespárokat vagy házaspárokat elemzett. A kapcsolatok egyéb típusait, például a plátói szerelmet, a házasságon kívüli kalandot, a szülő-gyerekek kapcsolatát vagy az ellenkező nemű partnerek közötti barátságot viszonylag ritkán vizsgálták.

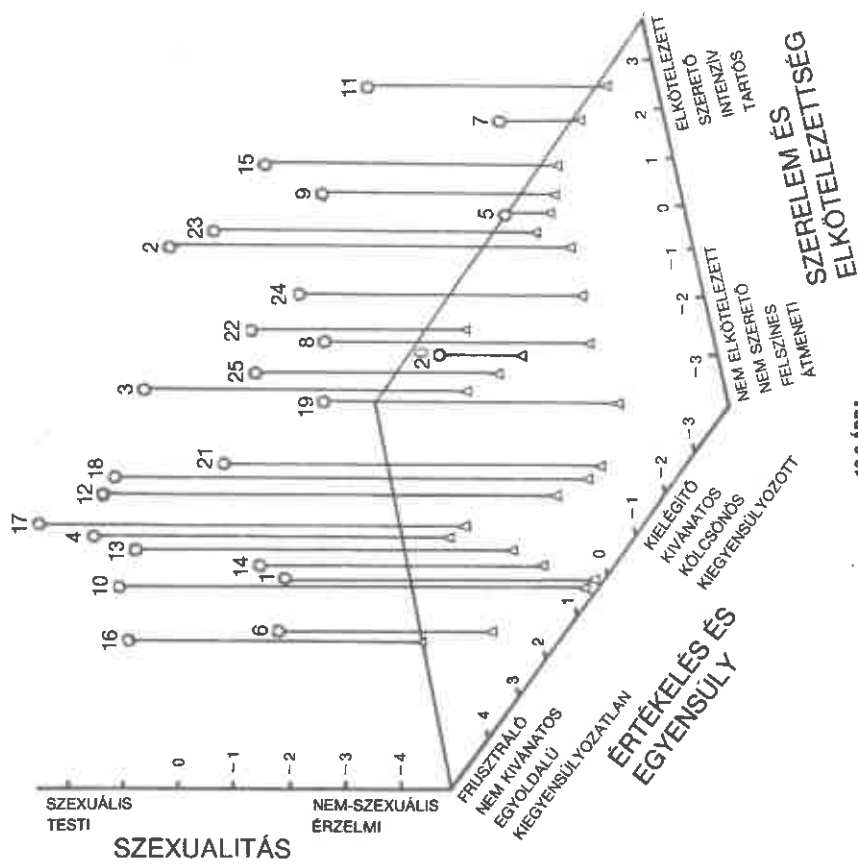
A különböző kapcsolattípusok közötti eltérések megértése tehát fontos kérdés. Saját vizsgálatunk során (Forgas és Dobos, 1980) nagyszámú kísérleti személytől azt kértük, hogy sorolják föl a heteroszexuális kapcsolatok számukra ismerős valamennyi típusát. E listából további vizsgálat céljára kiválasztottuk a 25 leggyakrabban említett kapcsolattípust (lásd a 13.2 táblázatot). Arra voltunk kíváncsiak, hogy milyen jellemzők mentén különböztetik meg az embereket a kapcsolattípusokat egymástól. Mind a 25 kapcsolatot felírtuk egy külön kis kártyára. Majd 129 vizsgálati személyt arra kértünk, hogy ezeket a kapcsolattípusokat hasonlítsák alapján osszák be kisebb csoportokba. Az osztályozás minden kísérleti személy esetében bizonyos számú csoportot eredményezett, amelyekben az egymáshoz hasonlóknak vélt kapcsolattípusok foglaltak helyet. Ezeket az ítéleteket többdimenziós skálázással vizsgáltuk, mely feltárta azokat a mögöttes reprezentációkat, melyekre támaszkodva a vizsgálati személyek meghatározták hasonlóság-ítéleteiket. Eredményeink szerint a 13.2 táblázatban bemutatott 25-fele heteroszexuális kapcsolatot az alábbi három fő jellemző mentén lehetett leírni: (a) társadalmi kívánatosság és a kapcsolat egyensú-

25-féle szerelmi kapcsolat listája

1. Folytatás nélküli szöbeli és testi széptevés egy bulin.
2. Több hónapos együttjárás utáni együttélés egy fiú és egy lány közt.
3. Nem főványesített kapcsolatot két elvált ember közt.
4. Nem kívánt terhesség utáni fiatalok közötti házasság.
5. Tartós, de nem testi kapcsolatot két vallásos fiatal között.
6. Tartós együttjárás, főleg a kortársakra való hatás kedvéért.
7. Hosszú és meghitt plátói kapcsolat.
8. Tartós együttjárás, ahol mindkét felet más kapcsolatok is fűzik az ellenkező nemhez.
9. Két megözvegyült középkorú ember házassága többévi magány után.
10. Egyetlen éjszakra szóló testi érintkezés.
11. Huszonöt évi házasság.
12. Főként testi kapcsolatot egy idősebb és tapasztaltabb személlyel.
13. Tanár-diák szerelmi viszony.
14. Rövid, gyorsan főlöző kapcsolatot egy összeszokott társaság tagjai között.
15. Hosszú, érzelmetli udvarlás után fiatalon kötött házasság.
16. Kapcsolat, ahol csak az egyik fél érintett igazán.
17. Viszony egy házasságban élő emberrel.
18. Rövid, főként testi viszony két diák közt.
19. Két fiatal rendszerint, alkalomszerű randevúzása, melynek célja pusztán egymás szórakoztatása.
20. Régebbi személyes kapcsolatot folytatása külföldről, levélben vagy telefonon.
21. Rövid, viharos eréji viszony egy nyaralás alatt.
22. Hosszú, érzelmgazdag diákszerelm.
23. „Szerelm az első látásra”: rövid, de intenzív kapcsolatot, melyet eljegyzés követ.
24. Rövid, köcsönös első szerelm.
25. Egy régi, annak idején kitélepedni nem tudó kapcsolatot felhangolása.

lya, (b) a partnerek közötti szerelem és elköteleződés és (c) a kapcsolat szexuális jellegű-e vagy sem (az eredményeket lásd a 13.2 ábrán).

Az efféle vizsgálatok lehetővé teszik, hogy mérni tudjuk, miben látják az emberek a különbséget az olyan kapcsolattípusok között, mint a házasság, a plátói szerelem, a felszínes együttjárás vagy a házasságon kívüli kapcsolat. Ezeknek a különbségeknek az ismerete lényeges, ha azt akarjuk vizsgálni, hogy az ilyen észlelések milyen szerepet játszanak a kapcsolatok fejlődésében. Vannak például olyan eredmények, amelyek szerint a nagyfokú alkalmazkodást igénylő, ideiglenes jellegű kapcsolatokban, melynek egyik példjaként a jegyességet említhetjük, a felek előzetes elvárásai és észleletei nagymértékben befolyásolják, hogy a kapcsolat sikeresen előrehalad-e vagy inkább felbomlik (Morris, 1983). A különböző típusú kapcsolatok képeivel összhangban választják meg az emberek azt is, hogy milyen interakciót folytassanak egymással. Argyle és Furnham (1982) eredményei szerint a partnerek közötti kapcsolat típusa jelentősen befolyásolta, hogy milyen helyzeteket és milyen tevékenységeket részesítettek előnyben.



13.2 ÁBRA
A heteroszexuális kapcsolatokat észlelése. Az ábra azt mutatja, hogy diákok egy csoportja hogyan tett különbséget a 13.2 táblázatban leírt 25 kapcsolattípus között. A három dimenzió, értékelés és egyensúly, szerlem és elkötelezettség és szexualitás a heteroszexuális kapcsolatokat alapvető jellemzői (Forgas és Dobos, 1980, 295. o. nyomán).

A kulturális forgatókönyvek és az egyéni észlelések különösen fontosak az olyan kapcsolatokban, mint például a jegyesség, amelyek nagyfokú változékonysággal és alkalmazkodással jellemezhetők. A jegyesség a köz tudatban élő kép szerint boldog korszak, amelyben a partnerek nagyon szerelmesek egymásba, és csaknem kizárólag pozitív tapasztalataik és elvárásaik vannak előjövő életükkel szemben. A valóság azonban ettől nagyon is különbözhet. A jegyesség a legtöbb jegyespár számára a nagy változások időszak.

A felek talán ekkor találják szembe magukat először kisebb-nagyobb problémákkal, amelyek az együttélés során feltehetőleg jelentkezni fog- nak. Elérkezik az ideje annak, hogy szembeneézzenek a valósággal, felis- merjék partnerük személyiségének és szokásainak mind kelleme, mind

kellemetlen oldalát, felkészüljenek a közös felelősségvállalásra. A kutató- sok kimutatták, hogy a kapcsolat későbbi sikerét jelentősen befolyásolja, hogy a partnerekben milyen kép élt a jegyességről, s milyen elvárásaik voltak. Azoknak a pároknak, akik a jegyességet kezdetben boldog, problé- mentes időszaknak tartották, a későbbiekben sokkal több gondjuk volt, mint azoknak a pároknak, akik a valóságnak jobban megfelelő elvárások- kal rendelkeztek. A kapcsolatok észlelésére vonatkozó kutatások segítsé- gével jobban megérthetjük azt a szerepet, melyet az ilyen észlelések és elvárások egy kapcsolat későbbi vitelében játszanak (Morris, 1983).

Konfliktus a szoros kapcsolatokban

A korábbiakban elmondottakból kitűnik, hogy az intim kapcsolat nem feltétlenül jelent boldog érzelmi és viselkedési kötődést. Az intimitás gyakran éppen azáltal jön létre, hogy a partnerek konfliktusait kölcsö- nös melegezésre oldják meg. Sokat számít, hogy egy pár miként kezeli saját konfliktusait.

Az egyik felmérés a házaspárok három konfliktusmegoldási stratégiáját írta le: konfliktuskerülés, megoldási kísérlet a partner támogatása révén és kompromisszumos megoldás. E stratégiák közül csak a harmadik korrelált pozitívan a házassággal való melegezéssel, míg az első kettő negatív korrelációt mutatott (Levinger, 1980). Falbo és Peplau (1980) 13 érdekérvé- nyésítési stratégiát írtak le, melyek az intim kapcsolatokban gyakran fordulnak elő. Ilyen stratégiák voltak a kérés, az alkudozás, a pozitív vagy negatív érzelme kifejezése, a meggyőzés, a visszahúzózkodás stb. A 13 stratégiát a szakértők alapvetően két tulajdonságban tartották különbözö- nek: az egyik a közvetlenség (közvetlen/közvetett), a másik, hogy mindkét partnert vagy csak az egyiket érinti (egyoldalú/kétoldalú). (Lásd a 13.2 gyakorlatot.)

Elégedetlenség a kapcsolattal

Kéves intim kapcsolat követi a 13.1 ábra felső részén látható „ideális” görbét. Az átlagos házasságban például időről időre csaknem biztosan előfordul, hogy a házassággal való elégedettség többé vagy kevésse vissza- esik (Blood és Blood, 1978). A cserelmelet szerint a gyengüléseket az okozza, hogy a partnerek növekedni érzik a költségeket és csökkenteni a jutalmakat, amelyekre a kapcsolatban szert tesznek. Levinger (1980) sze- rint különösen a kapcsolatok korai alakuló és késői hanyatló szakaszaiban érzékenyek a partnerek a kapcsolatból származó jutalmuk és költségük egyenlegére. Az egyenleg fontos része az a költség, melyet az elmulasztott alternatívák jelentenek. Potenciális veszélyjelzés, ha a partnerek túl sokat foglalkoznak a „tisztelesség” cserével, ami valamennyi kapcsolatnak alap- ját képezi.

13.2 GYAKORLAT

Hogyan boldogulunk az emberekkel?

Ön hogyan boldogul az emberekkel? Melyek az Ön kedvelt megoldási stratégiái, ha konfliktus merül fel különböző típusú intim kapcsolataiban? Próbáljon meg válaszolni az alábbi néhány kérdésre:

1. Emlékezzen vissza legutóbbi vitájára jelenlegi/legutóbbi szerelmi partnerével! Milyen megoldási stratégiát választott?
2. Emlékezzen vissza legutóbbi nézeteltérésére egy olyan emberrel, akinek tekintélye van Ön előtt (röfök, szülő stb.)! Megint próbáljon visszaemlékezni, hogy milyen stratégiához folyamodott, hogy a helyzetet megoldja!
3. Most arra próbáljon visszaemlékezni, amikor utoljára konfliktusa volt egy fiatalabb vagy idősebb emberrel! Hogyan kezelte azt a konfliktust?

Válaszútnél fogja tapasztalni, hogy a legtöbb emberhez hasonlóan Önnek is viszonylag sokféle megoldási stratégia áll rendelkezésére. A lehetőségek közül a helyzet követelményeitől függően választja ki a legmegfelelőbbet. Próbálja meg saját megoldási stratégiáit Falbo és Peplau közvetlenség és lateralitás dimenzióinak megfelelően osztályozni! Mikor alkalmaz a közvetlenség és a kétoldalival szemben egyoldali stratégiákat? Jó alkalom ez annak átgondolására is, hogy mennyire sikeresek stratégiái. Gondolja át, nem boldogulna-e jobban egyes konfliktushelyzetekben más stratégia alkalmazásával!

A gyengülő kapcsolat végleges megszakadása függ attól is, hogy vannak-e alternatív partnerek. Az emberek gyakran kitartanak a nem kielégítő kapcsolat mellett, ha nincs kedvezőbb választási lehetőség a láthatáron. A házasságok felbomlását gyakran siettetik, hogy a partnerek egyikének vagy mindkettőjüknek alternatív szexuális kapcsolata van (Jaffe és Kanter, 1976). Az emberek ritkán választják a magányosság alternatíváját egy nem kielégítő házassággal szemben. Amikor az elégedettség mértéke gyengülni kezd egy intim kapcsolatban, az általában véve lehetséges négy reakció közül az egyik mindig bekövetkezik: (1) *kilépés* – a kapcsolat formális elhagyása, (2) *hangadás* – a problémák megbeszélése, külső segítségkérés, kéréslet a változtatásra, (3) *lojaltás* – kivárá és reménykedés a javulásban és (4) *mellőzés* – a partner és a problémák semmibevétele, a partner kritizálása, „hadd menjenek tönkre a dolgok” (Rusbult, Zambrodt és Gunn, 1982). E négy reakciót megint két dimenzió mentén lehet osztályozni: konstruktivitás (a hangadás és a lojaltás konstruktív, míg a kilépés és a mellőzés destruktív) és aktivitás (a kilépés és a hangadás aktív, a lojaltás és a mellőzés passzív).

Főképpen három körülmény határozza meg, hogy e négy válaszlehetőség közül melyik lesz a tényleges reakció az elégedetlenségre: (a) mennyire voltak elégedettek a partnerek a kapcsolattal még a problémák megjelenése előtt, (b) mekkora volt a beruházás a kapcsolatba (pl. az együtt töltött idő,



A kapcsolatot lezáró nő.

A kilépés a kapcsolattal való elégedetlenség megoldásának egyik módja, amelyet általában akkor választanak, amikor a kapcsolatba előzőleg keveset ruháztak be, illetve kevés örömet szereztek belőle, és alternatív kapcsolatok állnak rendelkezésre. A kutatások kimutatták, hogy azok a szerelmi kapcsolatok, amelyeket a nők fejeztek be, kisebb valószínűséggel folytatódhatnak barátságként.

a közös tulajdon stb.) és (c) a rendelkezésre álló legjobb alternatíva minősége (Rusbult és munkatársai, 1982, 1230. o.). A fenti előzetes változók és a „valóságos” kapcsolatokban előforduló elégedetlenségreakciók közötti összefüggéseket Rusbult és munkatársai (1982) empirikus vizsgálata állapította meg. A kutatók arra érték vizsgálati személyeiket, hogy írják le szerelmi kapcsolatuk gyengülésére adott múltbeli reakcióikat. Az eredmények azt mutatták, hogy a nagyfokú korábbi megelégedettség és a nagy beruházás hajlamosá teszi az embereket, hogy hangadással és lojaltással reagáljanak, míg a kilépés vagy a mellőzés azzal függött össze, hogy milyen alternatív kapcsolatok álltak rendelkezésre (lásd a 13.3 táblázatot).

13.3 TÁBLÁZAT

Elégedetlenség a szerelmi kapcsolatokban: az előrejelző változók és az elégedetlenségre adott reakciók korrelációi

Előrejelző változók	Kilépéssel	Hangadással	Hűséggel	Elhanyagolással
Korábbi elégedettség	-.48**	.56**	.49**	-.45**
Beruházás nagysága	-.27**	.59**	.38**	-.38**
Alternatív kapcsolatok	.54**	-.14	-.48**	.19

**p 0,001

Rusbult és munkatársai, 1982, 1239. o. nyomán

Az intim kapcsolatok lezárulása

Tekintet nélkül arra, hogyan viszonyul valaki a felmerülő problémákhoz, a kapcsolatokat néha nem lehet megjavítani. A modern társadalmakban mind gyakoribb, hogy a mély, érzelmi bevonódást feltételező kapcsolatoknak más okok vetnek véget, mint az egyik partner halála. Az „ásó, kapa, nagyharang válasszon el bennünket” mondás már nem érvényes a modern házasságokra: az Egyesült Államokban becslések szerint a házasságok körülbelül 40%-a végződik válással.

Talán elkerülhetetlen, hogy minél nagyobb egyéni szabadságot élveznek az emberek, annál kevésbé valószínű szoros kapcsolataik sértetlenül maradása. Az első fejezetben általánosságban foglalkoztunk a társadalmi és kulturális változásokkal, melyek az individualisztikus, racionális filozófia beköszönte óta végbementek. A szabadság, az individualizmus és mobilitás nem mindig békithető ki a szoros kapcsolatokkal, amelyek természetükénél fogva korlátozó jellegűek, mivel hosszú időre szólnak és nagy elkötelezettséget követelnek.

A modern társadalmak természetesen üdvözlik a szabadságot és a mobilitást, és sok alternatív kapcsolattípust kínálnak. Nemcsak a házasságok, hanem a szoros barátságok és a hagyományos családi kapcsolatok is vérszélyben forognak. Az intenzív, elkötelezett barátságok, amelyek az általános iskolától a sűrű tartottak vagy az a fajta szülő-gyermek kapcsolat, amely sok évtizedes közös családi életen alapul, manapság egyre ritkábbak. Következésképpen mind gyakoribb, hogy a szoros kapcsolatoknak a partnerek döntése vet véget. Ami a szerelmi kapcsolatokat illeti, Hill, Rubin és Peplau (1976) adatai szerint az általuk vizsgált 231 egyetemista pár közül 103 (45%) szakított két éven belül. Legnagyobb valószínűséggel akkor került sor szakításra, amikor a partnerek életmódjában kritikus változások történtek. Az egyetemi év kezdete vagy vége „népszerű” időpontok voltak különösen akkor, ha a szakítást az érzelmileg kevésbé elkötelezett partner kezdeményezte.

A legtöbb szakítás nem volt kölcsönös, hanem a partnerek egyike kezdeményezte, általában inkább a nő, mint a férfiak. Érdekes módon, ha a szakítás a férfitől indult ki, nagyobb volt a valószínűsége, hogy a pár tagjai barátok maradnak, mint azokban az esetekben, ha a szakítást a nő kezdeményezte.

A házasságok felbomlása komolyabb társadalmi gond, mivel nemcsak egyéneket, hanem egész családokat érint. Jóllehet pontos adatokkal nehéz szolgálni, minden bizonnyal a gyerekek azok, akikre különösen kedvezőtlenül hat egy házasság felbomlása. A negatív következmények nem mindig nyilvánvalóak, és a pszichológiai károsodást sokkal nehezebb felmérni, mint a fizikai vagy anyagi károkat. Úgy tűnik, sokkal többet tudunk arról, miért jön létre egy kapcsolat, mint azokról az okokról, amiért lemondanak



A kapcsolatot lezáró férfi.
Azak a szerelmi kapcsolatok, amelyeket a férfi fejezett be, gyakran folytatónak barátságként.

róla. Mivel az intim kapcsolatok lezárulása társadalmunkban egyre gyakoribb jelenség, ennek a kérdésnek nyilvánvalóan további kutatásokat kell szentelni.

Összefoglalás és tanulságok

Ebben a fejezetben áttekintettük a szoros kapcsolatokat, amelyekben a partnerek között több-kevesebb kölcsönösség nyilvánul meg. Láttuk, hogy a viselkedési és érzelmi kölcsönös függés, valamint a tartósság az intim kapcsolatok lényeges jellemzői sorába tartozik.

A szerelem és a heteroszexuális kapcsolatok a legtöbb ember legintenzívebb és talán legyakoribb intim kapcsolatai közé sorolhatók. Ez túlközöndött elemzésünkben is, amelyben a legtöbb figyelmet az ilyen heteroszexuális kapcsolatoknak szenteltük. A szerelem Schachter és Singer két tényezősi érzelemelméletére épülő tudományos magyarázatai meglehetősen provokatív nézetek, melyeket nem minden kutató fogad el. Láttuk azt is, hogy a konfliktus és a konfliktusok megoldása még az igen sikeres kapcsolatoknak is lényeges összetevője: a személyes kapcsolatok fejlődése a partnerek közötti folyamatos illeszkedés, alkalmazkodás és alkudozás révén megy végbe.

Az intim kapcsolatok keretében folytatott társas interakciónak különleges minőségei vannak. A csereelmélet képviselői arra tesznek kísérletet, hogy ezeket a folyamatokat a ráfordítások és jutalmak olyan cseréinek fogalmaival elemezzék, amelyek végső soron mindkét partner javát szolgálják. Az intim kapcsolatok mellett a „gyóbb csoportokban viselt tagság is különleges interakciós helyzetet teremt. A társas befolyásolás és a csoportinterakció folyamatainak jellemzőit a következő két fejezetben vesszük szemügyre.

14.

Társas befolyásolás: konformitás, engedelmesség és vezetés

Az emberek közötti minden interakció tartalmaz bizonyos mértékű társas befolyásolást. Még a legfelszínesebb érintkezés is hagy valamilyen nyomot a partnereken, bármilyen csekély is legyen az. Szigorú értelemben véve minden vélemény, amit kifejtünk, minden kérés, amelyet partnerünkhöz intézünk, és minden viselkedésünk vele szemben így vagy úgy befolyásolni fogja az illetőt. A társas befolyásolásnak természetesen erőteljesebb formái is vannak, melyek főleg nagyobb csoportokban fordulnak elő. Az eddigiekben figyelmünket olyan interakciókra fordítottuk, amelyekben egyszerre csak két ember vett részt. Ezeket diádikus interakciónak nevezzük. Ám nem minden interakció zajlik páros kapcsolatokban. Sokszor egy időben több emberrel folytatunk interakciót. Az időmérleg-vizsgálatok (pl. Deaux kutatása, amelyről a 11. fejezetben volt szó) azt mutatják, hogy a másokkal együtt töltött idő jelentős részét egyszerre több ember társaságában töltjük. Ilyenkor többé-kevésbé tartós társas csoportok tagjaiként működünk. Van néhány jelentős különbség az egyvalakivel, illetve egy egész csoporttal folytatott interakció között. A csoportok, már csak létszámuknál fogva is sokkal nagyobb befolyást képesek az emberre gyakorolni, mint az egyedüli partner. Ennek megfelelően az olajozott interakció a csoportban sokkal nehezebb és nagyobb követelmény lehet az egyén számára, mint az egyetlen partnerrel folytatott interakció. Természetesen a társas befolyásolás nem minden formája csoportspecifikus. Míg a konformitás, az engedelkenység, a társas serkentés vagy a vezetés csoporthoz kötődő befolyásolási folyamatok, addig a társas befolyásolás más formái, például az engedelmisség, nem kötődnek speciálisan a csoportokhoz. Ebben a fejezetben a társas befolyásolással foglalkozó szociálpszichológiai kutatásokat fogjuk szemügyre venni, különös tekintettel a csoportokban végbemenő ilyen folyamatokra. A következő fejezetben ezt a témát folytatjuk majd a csoportos interakciók sajátos jellemzőinek tárgyalásával.

14. Társas befolyásolás: konformitás, engedelmisség és vezetés

- A társ pusztán jelenlétének hatása a viselkedésre / 296
- Lazsálás és a járókelő közömbössége / 300
- Konformitás / 301
- A konformitás változatai / 304
- Társas fertőzés / 305
- Engedelmisség / 306
- Engedelmisség a laboratóriumban / 307
- Az engedelmisséget befolyásoló tényezők / 309
- Vezetés / 311
- Tanulságok / 315

A társ puszta jelenlétének hatása a viselkedésre

Ha valóban meg akarjuk érteni, milyen szerepet játszanak a társak viselkedésünk befolyásolásában, az elemzést a lehető legegyszerűbb esettel kell kezdeni: hogyan befolyásol minket más emberek puszta jelenléte, akikkel semmilyen társas interakciót nem folytatunk? A pszichológusok már a múlt század végén megfigyelték, hogy az emberek sokféle feladatot jobban végeznek mások jelenlétében, mint egyedül. Ezek a hatások megjelennek, függetlenül attól, hogy a társak a cselekvőt egyszerűen csak figyelik-e (közönség hatás) vagy maguk is hasonló tevékenységet végeznek (együttes cselekvési hatások).

Triplett 1897-es kísérletének (1981) eredményei szerint például az egyének gyorsabban tudtak horgászorsókat feltekerni mások társaságában, mint egyedül. Travis (1925) arról számolt be, hogy közönség jelenléte messze a magányos helyzetben elért eredmény fölé emelte a vizsgálati személyek teljesítményét egy tárgykövetési feladatban (egy pontot kellett követni egy forgó korongon).

A jelenség rendszeresebb vizsgálatában Allport (1981) kísérleti személyeitől különböző feladatok elvégzését kérte. A feladatok skálája az egyszerűtől (betűket kellett áthúzni egy szövegben) a bonyolultig (cáfolatot kellett írni logikai érvelésekre) terjedt. A kísérleti személyeknek a feladatokat egy szobában vagy egyedül, vagy öt másik ember társaságában kellett végezni. Szinte minden feladatban jobb eredmények születtek, ha az öt ember együtt volt. A pszichológusok ezt a jelenséget a „társas serkentés” hatásának nevezték el. Mindazonáltal a társak jelenlétében nem mindig következett be javulás. Az utolsó, legbonyolultabb feladatban az érvek minősége romlott a társak jelenlétében. Ehhez a paradox hatáshoz később visszatérünk.

Mennyire általános is ez az úgynevezett „társas serkentés” hatás? Sok kutató vizsgálta állatcsoportokban, vajon a társas serkentés más fajoknál is előfordul-e. Chen (1937) homokkal töltött tejesüvegekbe helyezett hangyákat egyenként, párosával vagy hármas csoportokban, és gondosan mérte az egyes helyzetekben kiásott homok mennyiségét, amint a hangyák fészüküket ásták.

A csoportos hangyák sokkal hamarabb fogtak a fészéképítéshez, és „fejenként” több anyagot ástak ki, mint amikor ugyanezek a rovarok egyedül dolgoztak. A társas serkentést számos más állatfajnál is kimutatták, például az aranyhalaknál, melyek csoportosan hamarabb tanultak meg egy uszólabinintust (Welty, 1934) vagy patkányoknál, melyek gyakrabban kopuláltak, ha ketrecükben két másik pár is volt (Larsson, 1956).

Nem minden kísérlet eredményezett azonban társas serkentési hatást. Az imént láttuk, hogy Allport (1981) vizsgálatában a társak jelenléte



A teljesítmény rendszerint javul, amikor több ember végzi ugyanazt a jól megtanult egyedül feladatot (az együttes tevékenység hatására).

rontotta a teljesítményt, ha egy új bonyolult feladatot (érvelést) kellett elvégezni. Dashiell (1930) szintén azt találta, hogy egy bonyolult szorzási feladatban a személyek több hibát vétettek, ha közönség volt jelen, és Pessin (1932) is arról számolt be, hogy közönség jelenléte hátrányosan befolyásolta a teljesítményt egy emlékezeti feladatban. A „társas gátlás” hasonló mintáiról néhány állatfaj esetében is beszámoltak: a pintyókéék és az arapapagájok például bizonyos feladatokat jobban végeznek egyedül, mint társaik jelenlétében.

Hogyan értelmezzük ezeket az ellentmondó eredményeket? Mikor serkenti és mikor gátolja egy személy teljesítményét az, hogy csoportban van? Robert Zajonc (1965) minden rendelkezésre álló adatot gondosan megvizsgált, és a következő meglepő eredményre jutott: a társak jelenléte mindig javította a teljesítményt, ha a feladat egyszerű vagy jól begyakorolt volt. A teljesítmény viszont romlott, ha a feladat új vagy bonyolult volt.

Zajonc (1965) szerint ezek az eltérő eredmények összebekezdhetők, ha tekintetbe vesszük, hogy a társak jelenléte mindig izgalom, fokozott készlet és motiváció forrása.

Ha a feladat jól ismert (a szervezet válaszhierarchiájában előkelő helyen van), a fokozott motiváció mindig teljesítményjavulást eredményez. Ha a feladat új és kevésbé ismert (a válaszhierarchiában alacsony szinten helyezkedik el), a megnövekedett motivációs szint inkább ütközik a tanulóval és a teljesítménnyel, semmint serkentené azt. Ezt az elméletet könnyen ellenőrizhetjük, ha az elvégzendő feladat nehezéjét közvetlenül manipuláljuk. Hunt és Hillery (1973) pontosan ezt tették. A kísérleti személyeket arra kérték, hogy egy könnyű vagy egy nehéz útvesztőt tanuljanak meg, és ezt vagy egyedül, vagy mások társaságában tegyék. A kísérleti személyek teljesítménye akkor volt a legjobban, ha egy nehéz útvesztőt egyedül vagy egy könnyű útvesztőt mások társaságában tanultak. (Lásd a 14.1 táblázatot.)

14.1 TÁBLAZAT

Társas serkentés és gátolás:
könnyű és nehéz feladat tanulása során elkövetett hibák száma egyedül,
illetve közönség előtt

	Egyedül	Közönség előtt
Könnyű feladat	44,67	36,19
Nehéz feladat	184,91	220,33

Hunt és Hillier, 1973, 566. o. nyomán

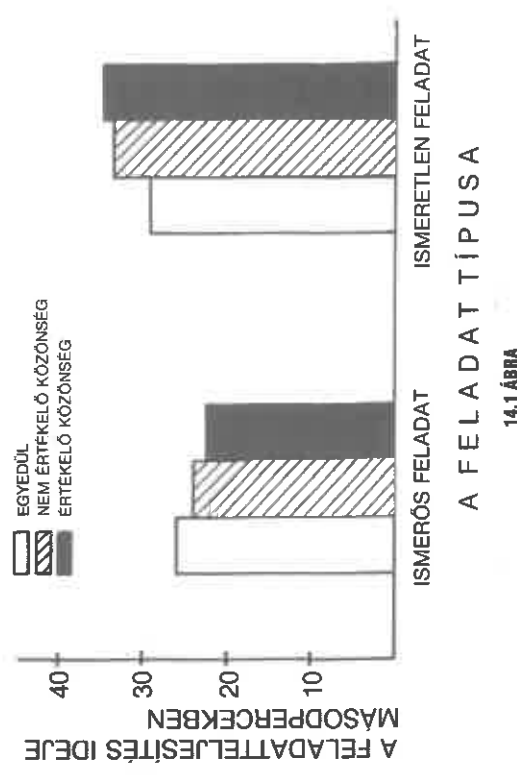
Zajonc (1965) izgalomelmélete különösen embereknél a társas serkentés hatásainak nem az egyetlen lehetséges magyarázata. Az elmélet figyelmen kívül hagyja azt a körülményt, hogy az emberek nemcsak tudattalanul, az autonóm izgalmi szint változásával reagálnak a társak jelenlétére, hanem arra a képességükre támaszkodva, hogy a különböző helyzeteket megkülönböztessék és értelmezzék tudatosan is. Cottrell (1972) szerint a társak pusztán jelenléte legalábbis részben azért vált ki izgalommelkeedést, mert megtanultuk, hogy ha mások figyelnek bennünket, akkor valamilyen értékelésre, s azt követően jutalomra vagy büntetésre számítsunk. „Az egyén motivációs szintjét a társak jelenléte által kiváltott várakozások növelik.” (227. o.) Ha a társak fizikailag jelen vannak, de teljesítményünket nem képesek értékelni (pl. mert nem néznek ránk vagy be van kötve a szemük), általában gyengébb a társas serkentési hatás (Innes és Young, 1975).

Markus (1978) érdekes életszerű kísérletet tervezett, amely érzékeltesen szemlélteti az izgalom és az értékeléstől való szorongás elkülönült hatását. A kísérleti személyeknek könnyű, jól ismert feladatot kellett elvégezniük (saját ruhájukat kellett felvenniük), vagy egy nehéz új feladatot (egy új, ismeretlen ruhát kellett felvenniük). Az egyik esetben egyedül voltak, a másik esetben társaik is a helyszínen tartózkodtak. További változó volt, hogy a társaknak hol volt lehetőségük, hogy a kísérleti személyek teljesítményét megfigyeljék, hol pedig nem. Az eredmények azt mutatták, hogy az „értékelésre” képes társak jelenléte a legkedvezőbb hatást az ismerős feladatra gyakorolta, és leginkább a szokatlan feladat elvégzését hátráltatta. Olyan társak jelenléte, akik nem tudták értékelni a kísérleti személy teljesítményét, hasonló, de gyengébb hatásokkal járt. (Lásd a 14.1 ábrát.)

Mint a fentiekből kitűnik, a társak pusztán jelenléte is erős és talán meglepő hatást gyakorolhat viselkedésünkre. Ez a hatás sok köznapi helyzetben nagyon fontos lehet. Míndazok a személyek, akik feladatukat mások előtt vagy másokkal együtt végzik, ilyen társas serkentési és gátlási

folyamatok alanyai. A színészek, énekesek vagy versenysportolók különösen ki vannak téve ilyen hatásoknak. A valóságos helyzetekben azonban nem valószínű, hogy egy izgalom automatikus, ellenőrizetlen reakcióként lép fel a társak jelenlétében. Az izgalom mértéke egyebek között attól is függ, mennyire fenyegető vagy új a helyzet, és mennyire képesek a személyek figyelemmel kísérni vagy „szemmel tartani” a jelenlévő társakat. Számos vizsgálat bizonyítja, hogy „a mások figyelemmel kísérésére lehetőséget nyújtó feltételek egyben azok, amelyek kapcsán mások jelenléte befolyásolja a feladat sikeres megoldását” (Guerin és Innes, 1982, 7. o.).

Egyik vizsgálatunk során arra voltunk kíváncsiak, miként befolyásolja a közönség jelenléte a squash-t játszó embereket. (Forgas és munkatársai, 1980) (lásd a 14.1 gyakorlatot). Kísérleti személyeink squash-játékosok voltak az egyetem pályáján, persze sejtelmük sem volt arról, hogy kísérletben vesznek részt. A pontos és hibás ütések összeszámlálása alapján a párokat „menő” és „kezdő” csoportokba osztottuk, és hasonló objektív mérések alapján meghatároztuk minden párban a jobb és a rosszabb játékost. A közönséget igen egyszerűen manipuláltuk: meghatározott időben néhány megfigyelő tüntetően helyet foglalt a squash-pálya felátóján, és jegyzeteket készítet a játékosok teljesítményéről. Amikor összehasonlítottuk a játékosok ebben az időszakban nyújtott teljesítményét azzal a teljesítménnyel, amit egy hasonló időszakban nyújtottak, de látható megfigyelők nélkül nyújtottak, érdekes és váratlan eredményekről számoltunk be.



Társas serkentés és gátolás. Az ismerős feladatot gyorsabban, az új, ismeretlen feladatot lassabban hajljuk végre társak jelenlétében, különösen akkor, ha a közönségnek lehetősége van teljesítményünk értékelésére (Markus, 1978 nyomán).

14.1 GYAKORLAT

Társas serkentés

A társas serkentés és gátlás gyakori jelenség a mindennapi életben. Ha talán néhány vállalkozó szellemű kísérleti személyt, ezeket a hatásokat Ön is demonstrálhatja. Először is olyan feladatokat kell szerveznie, amelyek egyszerűek és jól ismernek vagy pedig nehezek és újszerűek a kísérleti személyeknek. Erre a célra például használhat egyszerű és nehéz ceruza-labirintusokat. A társas befolyásolást úgy manipulálhatja, hogy egyes kísérleti személyeket egyedül hagy dolgozni egy szobában, míg mások mellé közönséget állít, akik az illető teljesítményét figyelik. Végül manipulálhatja a közönség értékelési képességét azáltal, hogy a közönség egyik esetben közvetlenül nézi és teliméri a kísérleti személy teljesítményét, míg másik esetben elfordul, és nem nézi, amit a kísérleti személy csinál. Valószínűleg hasonló eredményeket fog kapni, mint amilyenekről Markus beszámolt: a legnagyobb serkentés/gátlás „figyelő” közönség mellett, és hasonló, de gyöngébb hatások „nem figyelő” közönség mellett fognak bekövetkezni.

Életszerű módszereket is alkalmazhat, például megfigyelheti teniszjátékosok teljesítményét, amikor nézik, illetve nem nézik őket. A társas serkentés és gátlás mintája az ilyen operatív játékokban igen bonyolult lehet, mint ezt Forgas és munkatársai (1980) vizsgálata kimutatta.

A közönség legfőbb hatása az volt, hogy a pár két játékosa a korábbiánál jobban összehangolta ütéseit. Ennek eredményeként a pár jobbik tagja valamit romlott, a gyengébb játékos viszont valamivel jobban szerepelt. Maga a játék „simábbá” vált, kevesebb volt a megszakítás, mintha csak a partnerek arra törekedtek volna, hogy egymással együttműködve a lehető legkedvezőbb „arckutak” mutassák a megfigyelőknek. Ezek az eredmények azt sugallják, hogy a közönség hatások valóban sok tekintetben függhetnek olyan bonyolult tényezőktől, mint az a képességünk, hogy figyelemmel kísérjük a megfigyelőket (Guerin és Innes, 1982) vagy saját finom énmegjelölési eljárásaink egy adott helyzetben (Bond, 1982).

Lazsálás és a járőkelő közömbössége

Ha a társak nem csupán megfigyelők vagy nem csupán ugyanazt csinálják, amit mi, hanem ténylegesen együttműködünk velük, a teljesítményünkre gyakorolt hatások sokkal bonyolultabbak lehetnek. A közös tevékenység gyakran azt jelenti, hogy az egyéni teljesítményt nem lehet objektívan felmérni. Ilyen körülmények között az emberek néha olyasmibe kezdenek, amit Latane és munkatársai (1979) „társas lazsálásnak” neveztek. A kifejezés arra a tényre utal, hogy az egyének kisebb erőfeszítést fejtenek ki munkájukban, ha tudják, hogy egyéni hozzájárulásukat egy csoportfeladathoz nem lehet megbízhatóan megállapítani.

Az egyik magyarázat erre a reakcióra, hogy a kollektív teljesítményért való felelősség a sok egyén között megszűnik. Annak, hogy sok csoporttag együttesen felelős az eredményért, a személyes motiváció és felelősség látja kárát. Ugyanilyen típusú folyamat figyelhető meg az olyan helyzetekben is, amikor egy másik személy önkéntes megsegítésére van szükség. Latane

és Darley (1970) azt vizsgálták, hogy milyen valószínűséggel lépnek közbe a járőkelők nyilvános helyeken, például utcán, metrókocsiban, hivatalokban stb. a baleseteknél vagy szükséghelyzetekben. Minden ilyen helyzetben azt tapasztalták, hogy minél nagyobb a segítségre képes nézők csoportja, annál kevésbé valószínű, hogy valaki önként segítséget nyújtson. Ez természetesen senki részéről sem tudatos cselekvés. Mindenki tudatában van a segítségnyújtás szükségességének, de feltételezi, hogy valaki más fogja ezt megtenni. Minél nagyobb a csoport, annál könnyebben feltételezzük, hogy valaki más megteszi, amit kell, és annál nagyobbban látjuk a kockázatot, hogy valami zavaros és esetleg kellemetlen helyzetbe keveredünk. Ez a csoportbefolyás igen finom példája, amely annak következtében lép fel, hogy a felelősség egy cselekedetért egy nagyobb társas egységben automatikusan megoszlik.

Ha a társak egyszerű jelenléte ilyen alapos befolyást gyakorolhat a viselkedésre, nyilvánvalóan tűnik, hogy a tényleges interakció tovább növeli ezt a hatást. A „valóságos” csoportokban az emberek természetesen nem csupán társaságban vannak, hanem interakciót folytatnak egymással, és közvetlenül befolyásolják a többi csoporttagot. A társas serkentés és gátlás hatásai, a társas lazsálás és a járőkelő közömbösség a társas befolyásolás folyamatainak legalapvetőbb típusait példázják. A következő oldalon a konformitással, a csoportbefolyásolás egyik legerőteljesebb és legközvetlenebb formájával fogunk foglalkozni.

Konformitás

A társas élet egyik rejtélye, hogy az egyénként nagyon különböző emberek miként képesek sikeresen együtt élni csoportokban, közösségekben és társadalmakban. Hogyan lehetséges ez? Mi készíti az embereket arra, hogy egyedi, egyéni vágyaik és szokásaik egy részét feladják azért, hogy nagyobb társas egységekben vagy csoportosulásokban részt vehessenek? Úgy tűnik, az emberek közötti interakció alapja az alkalmazkodás, az a képesség, hogy elfogadjuk azoknak a csoportoknak a gyakran szinte tetszőleges konvencióit, amelyekhez tartozunk. Minden emberi csoport, legyen az lakóhelyi közösség, munkacsoport, egyetem vagy egy egész társadalom, csak azért létezhet, mert tagjai bizonyos normákhoz alkalmazkodnak. Minden csoport kifejleszti a saját íratlan (és gyakran írott) viselkedési szabályait, és elvárja, hogy tagjai ezeket betartsák. Hogyan lehetséges ez a konformitás? Milyen folyamatok készítetnek bennünket arra, hogy így viselkedjünk, mint mások? A konformitással kapcsolatos kutatások ilyen kérdésekre keresnek választ.

A konformitás talán legalapvetőbb mozzanata, hogy az emberek csoportjai közös, mindenki által jóváhagyott és szinte automatikusan érvényesülő viselkedésmódokat és világszemléletet alakítanak ki még akkor is,

ha semmilyen objektív okuk nincs arra, hogy így tegyenek. Sherif (1935) ezt a jelenséget egy eredeti eljárás segítségével demonstrálta. Kísérletét arra a gyakori észlelési illúzióra építette, hogy egy tökéletesen sötét szobában egy álló fénypontot tévesen mozogni látunk (ez az ún. autokinetikus hatás). Amikor az embereket arra kerik, hogy becsüljék meg a fénypont mozgását, általában nagyon különböző, néhány centimétertől egy méterig vagy még tovább terjedő becsléseket adnak.

Sherif társas tényezőt vezetett be ebbe az eredendő bizonytalan helyzetbe. Arra kért meg embereket, hogy becsléseiket mások jelenlétében tegyék meg, akik természetesen előzőleg már meglehetősen elterő ítéleteket adtak. Néhány próba után a kísérleti személyek hajlottak arra, hogy úgy vizsgálják felül saját becsléseiket, hogy az a társakéhoz hasonlóbb legyen, s végül a döntések egyetlen közös „csoporthalmába” konvergáltak. Ez a kísérlet a konformitásnak csaknem tiszta formáját mutatja. Úgy tűnik, hogy megbízható információ híján másokat követünk, mintha csak automatikus hajlamunk volna arra, hogy egyetértésünk azzal, amit más emberek gondolnak.

Mihelyt a csoportnorma kialakult, a személyek önként elfogadták azt. A későbbi egyéni vizsgálatokban becsléseik továbbra is a korábbi csoportegyértést tükrözték. Vajon kitartásának-e az emberek egy tökéletesen mesterséges csoportnorma mellett is? Jacobs és Campbell (1961) „beavatott” csoporttag segítségével, aki következetesen a szokásosnál nagyobb becsléseket adott (40–45 cm-t a „normaként” adott kb. 10 cm helyett) létrehozott egy ilyen mesterséges normát. Ezután elkezdtek lecserélni a tagokat, s ezt mindaddig folytatták, amíg a csoport tagsága többször egymás után ki nem cserélődött. Azt tapasztalták, hogy még az újonnan jöttek hatodik generációjában is fennmaradt a mesterséges norma! Úgy tűnik, hogy a csoportok igen konzervatívok és fenntartják normáikat, valamint rutinjaikat jóval azután is, hogy ezek kialakulásának kezdeti okai megszűntek.

Mi történik, ha az ítéletek nem egy bizonytalan ingerre, hanem egy jól látható célra vonatkoznak? Akkor is a többiekkel tartunk, ha ítéletük nyilvánvalóan hibás? Erre a kérdésre a legtöbb ember nemmel felelt. Asch (1980) ezt a lehetőséget vizsgálta meg, és igen meglepő eredményeket kapott. Kísérleti személyeit arra kérte, hogy jól látható vonalak hosszúságáról hozzanak ítéletet. A kísérleti személyeknek például azt kellett eldönteniük, hogy három vonal közül melyik volt ugyanolyan hosszú, mint egy negyedik célvonal. A feladat rendkívül egyszerű volt, és mindenki képes volt helyes választ adni, amikor egyedül kérdezték.

Ascht azonban a csoportbefolyás érdekelte, és úgy alakította a helyzetet, hogy az utolsó személy (az egyedüli „valódi” kísérleti személy) ítélete előtt többen (valamennyiük a kísérletvezető beavatottja) hozták meg döntésü-

ket úgy, hogy annak a kísérleti személy tanúja volt. Az első néhány próbában a beavatottak a nyilvánvalóan helyes választ adták, és így cselekedett a valódi kísérleti személy is. Hamarosan azonban a beavatottak elkezdtek egyhangúan helytelen válaszokat adni. Mit tett volna az Olvasó egy ilyen helyzetben? Csak két lehetőség van: ellenszegülni a csoportnak és a helyesnek vélt választ adni, vagy együtt menni a többiekkel, és nyilvánvalóan hibás választ adni. Meglepő módon a kísérleti személyek 35%-ban a második lehetőséget választották. Alkalmazkodtak a csoport által kialakított normához még akkor is, ha az nyilvánvalóan hibás volt.

Asch megvizsgált néhány speciális változót, amelyek a konformitást befolyásolják. Igaz-e például az az állítás, hogy minél nagyobb a csoport, annál nagyobb a konformitás? Érdekes módon nem ez a helyzet: a három- vagy négytagú csoport csaknem akkora konformitást váltott ki, mint a sokkal nagyobb csoport. Néhány valóságos életbeli helyzetben azonban sok eredményeket kaptak. Milgram a konformitást köznapi helyzetben vizsgálta egy forgalmas New York-i utcán. Néhány a kísérletbe beavatott embert azzal bízott meg, hogy az utcáról meresszék a szemüket egy irodaház hatodik emeletén egy ablakra. Amikor csak egy személy nézett fel, a konformitás alacsony volt: a járóelőknek mindössze 4 százaléká követte a megbízott tekintetét. Ha öt személy nézett fel, a konformitás 16 százalékra nőtt, tíz személlyel 22 százalékra, 15 személlyel pedig elérte a 40 százalékot. Más szavakkal, a csoport méretnövelése tovább növelte a konformitást. Mindazonáltal a konformitás irányába ható nyomások Asch és Milgram kísérletében nagyon különbözőek voltak, mint ezt rövidesen látni fogjuk.

Egy másik tényező, ami Asch szerint befolyásolja a konformitást, a támogatók jelenléte vagy hiánya. Asch azt tapasztalta, hogy ha akad legalább még egy személy, aki elutasítja a helytelen csoportítéletet, a konformitás drámaian csökken. Ilyenkor a kísérleti személyek már nem voltak egyedül, és szemmel láthatóan kevésbé feszélyezte őket, hogy a csoporttal szemben „fellejjenek”.

Asch váratlan eredményei nyomán más pszichológusok is érdeklődni kezdtek a konformitás vizsgálatairól. Crutchfield (1973) olyan berendezést használt, ami lehetővé tette, hogy a kísérleti személyek ne szemtől szembe üljenek a csoporttal. A személyek a csoport más tagjainak döntéseiről egy elektromos jelzőtábla segítségével értesültek, miközben egyedül ültek egy fülkében. A társak feltételezett véleménye (ami valószínűleg a kísérletvezetőtől származott, aki a jelzőtáblát a kísérleti terv szerint manipulálta) még ebben az erősen redukált „csoporthelyzetben” is nagy súllyal esett latba. A kísérleti személyeket még az abszurditás határát súroló állítások elfogadására is rá lehetett venni (pl. „a férfiak várható átlagéletkora az Egyesült Államokban 25 év”, vagy „a férfiak átlagosan

25-30 cm-rel magasabbak, mint a nők"), ha azt tapasztalták, hogy a többi csoporttag ezeket az állításokat igaznak fogadja el.

A konformitás mértéke függ attól a sajátos kultúrától is, amelyhez a kísérleti személyek tartoznak. Milgram (1961) francia és norvég konformitási kísérletét hasonlította össze egy hangjelzés hosszúságának a megítélésében. A heterogén és individualisztikus kultúrához tartozó franciák sokkal kevesbé alkalmazkodtak a csoportítélthez, mint a norvégek, akik homogén kultúrájukban a közösségi szellemet és az egyformaságot nagyra értékelik. Shouval és munkatársai (1975) a kulturális különbségeket még érdekesebb példájával vizsgálták. Eredményeik szerint a Szovjetunióban nevelkedett, de jelenleg Izraelben élő gyermekek konformitása sokkal nagyobb volt, mint az Izraelben született gyermekeké. A különbség nyilvánvalóan a nevelési különbségekkel függ össze. Míg Izraelben a gyermek-kort a csínyek és kalandok, az egyéniség kibontakozása időszakának tekintik, a Szovjetunióban sokkal nagyobb hangsúlyt helyeznek a fegyelemre, a tekintélyeknek való engedelmességre. Úgy tűnik, hogy az izraeliek felnőtt életükben is megrögzött individualisták maradnak. Mann (1977) a buszmegállóiban állást vizsgálta Jeruzsálemben, és azt találta, hogy legalább hat-nyolc embernek kell már sorban állnia ahhoz, hogy az újonnan érkezők beálljanak a sorba. Úgy tűnik, hogy „a buszmegállóiban állás nem túlzottan bevett szokás Jeruzsálemben” (Mann, 1977, 441. o.), míg a nyilvános konformitásnak ez a formája más kultúrákban, például Angliában igen fejlett.

A konformitás változatai

Mi is történik valójában a konformitás e különböző helyzetekben? Kétség-telenül normális emberek, akik tökéletesen tudják a helyes választ, ha egyénileg kérdezik őket, miért adnak következetesen rossz választ, ha mások már előtűnik ezt tették? Ezek a vizsgálatok mindennél világosabban szemléltetik a valamennyiünkben működő konformitás erejét. Valamennyien mélyről jövő szükségét érezzük annak, hogy más emberekhez hasonlítsunk, másokhoz hasonlóan gondolkodjunk és más emberek elfogadjanak minket. Mindazonáltal jelentős eltérések vannak az e kísérletekben kiváltott konformitás különböző típusai között.

Sherif vizsgálatában a kísérleti személyek feltehetőleg tényleg azt hitték, hogy a többi személy ítéletei valóban pontosabbak voltak, mint az övék. Nem egyszerűen az történt, hogy az elfogadás érdekében alkalmazkodtak, miközben fenntartották egy eltérő személyes véleményt – a kapott információ hatására csaknem bizonyosan megváltoztatták személyes nézetüket is. Asch kísérleti helyzete nagyon különbözik ettől. A kísérleti személyek itt nyilvánosan behódoltak egy többségi elvárásnak anélkül azonban, hogy személyes véleményüket megváltoztatták volna. Amikor egyedül kérdez-

ték őket, ismét visszatértek a helyes válaszokhoz. A csoportnyomásnak való engedelmesség két alapvető formáját, az igazi konformitást és a nyilvános behódolást tehát meg kell különböztetnünk egymástól.

Milyen eszközök állnak egy csoport rendelkezésére, hogy ilyen nyomást fejtsen ki egy egyénre? Deutsch és Gerard (1955) szerint a konformitást irányába ható nyomások durván két csoportba sorolhatók: *információs befolyás* és *normatív befolyás*. Információs befolyásolás akkor történik, ha a csoport új ismereteket, érveket vagy információt bocsát az egyének rendelkezésére, ami sikeresen változtatja meg az illető nézeteit vagy viselkedését. Milgram „bámuló tömeg” vizsgálata jó példája a csaknem tiszta információs befolyásolásnak. A normatív befolyásolás ettől meglehetősen különbözik: az egyén nem kap új ismereteket, hanem azért alkalmazkodik, hogy a csoport elfogadja őt, miként ez Asch helyzetében történt, és mint hamarosan látni fogjuk, a csoportok sok mindent képesek megtenni azért, hogy tagjaikat közös nevezőre hozzák.

A csoportfolyamatok életszerűbb vizsgálatában Schachter (1981) vitatott csoportokat alakított ki, amelyekben változatos témák kerültek terítékre. A résztvevők tudtán kívül minden csoportba beültette két munkatársát, akik közül az egyik következetesen nonkonformista, a többiekétől eltérő véleményeket képviselt, míg a másik kezdetben nonkonformista álláspontot foglalt el, azonban véleményét lassan megváltoztatta a csoportvélemény irányába. A csoporttagok sok időt és energiát fordítottak arra, hogy a két devians csoporttagot a csoport álláspontjának elfogadására rávegyék. Ezek az erőfeszítések csak növekedtek, ha a két devians közül az egyik a változás jeleit mutatta (az illetőnek ez volt a dolga). Amikor végül is nyilvánvalóvá vált, hogy a második devians megmarad nonkonformistának, a felé irányuló kommunikációk megszüntek: a csoport az illetőt nem tekintette többé tagjának. Ezt a folyamatot úgy is tekinthetjük, mint a csoport önfenntartásának hatékony rendszerét. Ahhoz, hogy társas egyésként működhessen, a csoportnak bizonyos mértékű közmegegyezést kell kialakítania, és ennek elérésére a csoport hajlandó jelentős energiát fordítani. Ha az erőfeszítések kudarcra járnak, nem marad más hátra, mint hogy a nonkonformista tagot elutasítsák és figyelmen kívül hagyják, és ezáltal biztosítsák a csoport fennmaradását.

Társas fertőzés

Másokhoz hasonlóan cselekedni és gondolkodni alapvető emberi hajlandóság. Az emberek azonban nem egyszerűen csak engedelmességek egy csoport információs és normatív nyomásainak. Néha már az is elegendő a viselkedés megváltozásához, hogy csoportban vannak. A csoportbefolyás soknak való automatikus engedelmességét először Le Bon, a francia szociológus és orvos írta le, aki szerint az érzelmisség, az agresszió és az

erőszak szinte járványos betegség módjára terjedhet el egy tömegben. A társas fertőzés nem korlátozódik a tömegekre vagy az agresszív viselkedésre. Sok jól dokumentált esetet ismerünk például rejtélyes betegségek „terjedéséről” társas fertőzés révén. A szenvedők utánozzák mások tüneteit anélkül, hogy tudnának erről.

Legutóbb az izraeliek által elfoglalt nyugati part egyik palesztin iskolájában sok lány esett áldozatul egy rejtélyes betegségnek, melyet állítólag az izraeliek okoztak. A nemzetközi vizsgálóbizottság nem talált semmilyen bizonyítékot bármiféle betegségkeltő tényezőre, és a lányok néhány napon belül felgyógyultak. Az ilyen hisztériás fertőzések gyakran előfordulnak más országokban is.

Néha a társas fertőzősi hatásnak veszélyes következményei lehetnek. Az öngyilkosságok száma megnő például, ha egy híres ember öngyilkossága nyilvánosságra kerül (Phillips, 1979). A társas fertőzés sok más csoportjelenségben is, például a divat, az új politikai nézetek vagy az új viselkedési stílusok terjedésében szerepet játszik. Minden esetben, amikor vezető csoportok vagy egyének választása vagy véleménye nyilvánosságra kerül, a következmény széles körű önkéntes konformitás lesz. A fenti példák a „szándékolatlan” társas befolyásolás folyamatait szemléltetik, amikor az emberek belső hajlandóságából, nem pedig valamilyen szándékos meggyőzőési vagy nyomási kísérlet eredményeként cselekednek úgy, mint mások. Mind a konformitás, mind a társas fertőzés hatásai fontos szerepet játszanak a kooperatív társas élet lehetőségének megteremtésében.

Engedelmeség

A konformitás valószínűleg a legfőbb formája annak a közvetett társas befolyásolásnak, amelyet a csoportok az egyénekre gyakorolnak. Vannak azonban a befolyásolásnak közvetlenebb formái is, melyek következményei nem kevésbé érdekesek. A befolyásolás következő főbb típusa, amelyet szemügyre veszünk, az engedelmeség a közvetlen parancsoknak vagy utasításoknak. Az engedelmeség, vagyis az, ha azt tesszük, amit mondának, első pillantásra némiképp visszatetszőnek tűnik – azt jelenti, hogy feladjuk egyéni cselekvési szabadságunkat, és viselkedésünk ellenőrzését valaki más utasításaira bizzuk. Valamennyien szívesen gondoljuk azt önmagunkról, hogy önállóan cselekszünk, nem pedig egyszerűen engedelmesen követjük mások parancsait. Mekkora szerepet is játszik hát életünkben az engedelmeség?

A nyugati kultúrák többsége nagyra értékeli az egyén cselekvési szabadságát és felelősségét, következképpen az engedelmeséget nem tartja minden szempontból kívánatosnak. (Lásd az 1. fejezetet.) Mégis, szinte valamennyi társadalmi szervezet és csoportosulás hatékonyságát legalábbis részben abból méri, hogy nyílt engedelmeségi viszonyokra támaszkodik.

dik. A hadsereg, a rendőrség vagy a tűzoltóság csak a legnyilvánvalóbb példái azoknak a szervezeteknek, amelyekben az engedelmeség központi szerepet játszik. Csaknem valamennyi társas szervezetnek, például a kórházaknak, a közüzemeknek, a közigazgatásnak, sőt még az egyetemeknek is van nyílt tekintélystruktúrája, melynek (nem mindig jóindulattól vezérelt) utasításait az alárendeltnek teljesíteniük kell. A brit egyetemi rendszerben a tanszékvezetők formálisan felelősek a tanszékükön folyó oktatásért és kutatásért, és elvben bármilyen feladat elvégzésére utasíthatják a tudományos személyzetet, ami ezekkel a célokkal összefügg. Ez végül is nem sokban különbözik attól az engedelmeségtől, ami a hadseregben vagy az iparban nyilvánul meg.

Engedelmeség a laboratóriumban

Maguk a pszichológiai kísérletek a csaknem vak engedelmeség leggyakrabban citált példái közé tartoznak. A kísérletek résztvevői a kísérletvezető színt minden kérését vagy utasítását elfogadják, és legjobb képességük szerint teljesítik azt. Az ilyen vak engedelmeség határait valóban nehéz megvonni. Egyes kutatók megpróbálták annyira abszurd és értelmetlen feladatokat adni, hogy a kísérleti személyek ne hajtsák végre őket. Az egyik emlékezetes vizsgálatban a kísérletvezető egy halom matematikai feladatot tartalmazó papírt adott a kísérleti személyeknek, és arra kérte őket, hogy (a) oldják meg a feladatokat, és (b) miután egy oldallal végeztek, dobják a papírt a szemétkosárba, csak ezután fogjanak a következő oldalhoz. Ahelyett, hogy elutasították volna, a kísérleti személyek órákon keresztül folytatták ezt a hiábavaló munkát, és csak akkor hagyták abba, amikor a kísérletvezető erre felszólította őket. A kísérleti személyek ilyen szelsőséges behódolása módszertani gondok forrása is: mivel a kísérleti személyek szinte bármit megtesznek a kísérletvezető „kedvéért”, a kísérlet valódi célját titokban kell tartani előtűk, nehogy olyan eredményeket adjanak, amelyeket feltételezésük szerint a kísérletvezető kapni szeretne. (Lásd még a 16. fejezetet.) A kísérletekben többnyire az engedelmeséggel jól meghatározott tekintélyi viszonyokra korlátozódik, és szó sincs arról, hogy bárkivel is törvénytelen vagy erkölcstelen viselkedést követelnének. Mi történik azonban akkor, ha arra utasítjuk a kísérleti személyeket, hogy viselkedjenek agresszívan egy ártatlan emberrel szemben, okozzanak neki komoly fájdalmat és szenvedést, esetleg még az életét is veszélyeztessék? Azt gondolhatnánk, hogy természetesen elutasítják az ilyen kérést. Sajnos azonban, mint Milgram (1963) jól ismert vizsgálatából kitűnik, ez korántsem biztos.

A kísérleti személyeknek ebben az állítólagos „tanulási” kísérletben azt mondták, hogy egy másik kísérleti személynek (aki valójában a kísérletvezető beavatottja volt) kell megintaniuk néhány szópárt. A „tanuló”, aki

a szomszéd szobában ült, elektródákat szereltek fel. A kísérleti személyeknek azt mondták, hogy valahányszor hibát követ el a „tanuló”, növekvő erősségű elektrooskál kell büntetni. Ebből a célból egy tekintélyes kinézetű sokk-generátor állt rendelkezésre, amelyen a nyomógombok 15 V-tól 450 V-ig különböző sokkerősségeknek feleltek meg. A magasabb feszültségek „veszély” és „különleges veszély” felirattal voltak jelölve. A kísérleti személyek maguk is kaptak egy meglehetősen fájdalmas sokkot, hogy képiük legyen az általuk adandó büntetés nagyságáról. Erről a meglehetősen fájdalmas sokkról a kísérletvezető azt mondta, hogy „nagyon enyhe”.

A kísérlet előrehaladtával a „tanuló” elkerülhetetlenül elkövetett néhány hibát, és a kísérleti személynek egyre fájdalmasabb és veszélyesebb sokkokat kellett adni. A „tanuló” a szomszéd szobában nemsokára fájdalmas hangokat hallatott, dörömbölt a falon, könyörgött, hogy engedjék ki; végül, a sokk szélsőséges fokozatánál, teljeseen elhallgatott. Mit tett volna az Olvasó, ha kísérleti személynek kéri föl ebben a kísérletben? Milgram eredményei szerint a kísérleti személyeknek csak mintegy 12,5 százaléka utasította el, hogy olyan elektrooskát adjon, ami halálos is lehet, 65 százaléka pedig elment egészen 450 voltig! (Lásd a 14.2 ábrát.) Ez aztán valóban meglepő eredmény volt. A kísérleti személyek normális, jól alkal-

mazkodó amerikaiak voltak, korábban antiszociális viselkedésért semmiféle büntetést nem kaptak, mégis képesek voltak annyira engedelmessékedni, hogy fájdalmat és károsodást okozzanak egy másik embernek. Mivel magyarázhatjuk az ilyen viselkedést?

Az engedelmisséget befolyásoló tényezők

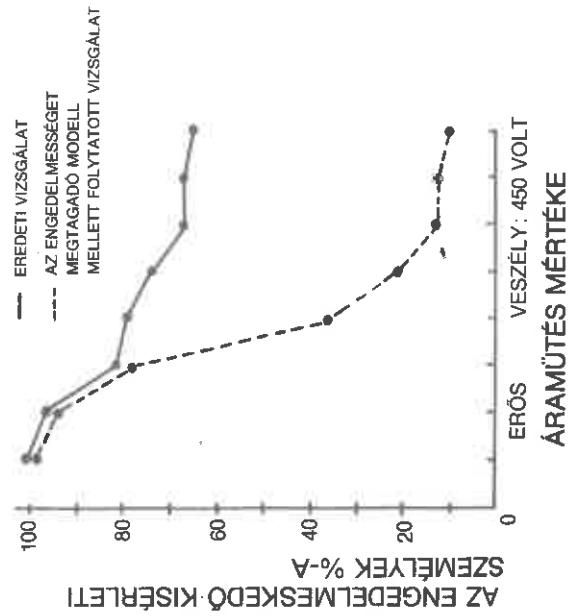
Az engedelmisséget sok tényező befolyásolja. A legfontosabb talán az lehetett, hogy a kísérleti személyek nem érezték felelősséget személyes cselekedeteikért, hiszen mindaz, ami történt, a kísérletvezető ellenőrzése alatt állt, aki végtére is egy tekintélyes egyetem elismert kutatója volt.

Ezt a feltevést Milgram úgy ellenőrizte, hogy megismételte a kísérletet az egyetemen kívül, egy lerobbant belvárosi irodában, ahol a tudományos tekintélynek semmiféle nyilvánvaló jele nem volt. Az eredmények csaknem azonosak voltak. Egy másik tényező a kísérleti személy és a „tanuló” közötti térbeli távolság lehet. Az, hogy a kísérleti személy csak közvetve szembesült a „tanuló” szenvedésével, talán megkönnyítette, hogy engedelmeskedjen a kísérletvezetőnek.

Egy utóvizsgálatban Milgram a tanuló és a kísérleti személy közötti távolságot is változtatta: az egyik helyzetben nemcsak ugyanabban a szobában helyezkedtek el, hanem a „tanuló” kezét magának a kísérleti személynek kellett az elektródához hozzáéríteni. Milgram azt tapasztalta, hogy a kísérleti személy és az áldozat közötti távolság csökkentésével az engedelmisség megbízhatóan lecsökkent 65 százalékról 49 százalékra. Ennek az eredménynek fontos következményei vannak a valóságos életre nézve. Kétségtelenül sokkal könnyebb szenvedést okozni valakinek, ha az áldozat messze van. Háborúban sokkal kevésbé valószínű, hogy a bombázó gépek pilótái szembesüljenek akcióik következményeivel, szemben azzal, ahogy a közvetlen csatákban részt vevő katonákkal történik. A politikusok és más döntéshozók természetesen még távolabb vannak döntéseiknek az emberekre gyakorolt hatásától, ami talán segít megmagyarázni, hogy időnként miért nem törődnek ezekkel a következményekkel.

Az utasításokat adó kísérletvezető közelsége szintén jelentős tényező volt. Ha elment a kísérleti személy közeléből és utasításait mikrofonon vagy magnószalagon keresztül adta, az engedelmisség ismét lecsökkent körülbelül 45%-ra. De valamennyi kísérleti feltételben az engedelmisség biztosításának döntő tényezője az a hit volt, hogy a végső felelősséget a kísérletvezető viseli. Mivel ő a zavar semmilyen látható jelét nem mutatta, amikor a „tanuló” kétségbeesett kiáltózatát hallotta, a kísérleti személyek azért maradhattak továbbra is engedelmesekek, mert összekeveredett bennük, hogy mi is történik valójában (Mixon, 1972).

Jól ismert tény, hogy a második világháborút követően a nürnbergi per



Engedelmisség a tekintélynek. A kísérleti személyek mintegy 65 százaléka engedelmeskedett a kísérletvezetőnek, és 450 voltos áramütést adott egy ártatlan áldozatnak (felső vonal). Ha két társ elutasította, hogy túllépjén az „intenzív” ítéts határán, az engedelmisség jelentősen csökkent (alsó vonal) (Milgram, 1974 nyomán).

náci háborús bűnös vádlottai ugyanígy próbálták meg igazolni borzasztó tetteiket: parancsokat hajtottak végre. Azé a felelősség, aki a parancsot adja. Mennyire fogadható el az ilyen igazolás? Milgram kísérletében a kísérleti személyek minden következmény nélkül, egyszerűen kiséthalhattak volna. Arra is van bizonyíték, hogy a náciizmus idején német katonák is megtették ezt. Igen kevés dokumentum tanúskodik olyan egyének kivégzéséről, akik elutasították, hogy a polgári lakossággal szembeni kegyetlenkedésekben részt vegyenek. Úgy tűnik azonban, hogy legtöbbször alábecsüljük saját cselekvési szabadságunkat, és a könnyebb utat választva minden felelősséget elhárítunk magunkról olyan cselekedeteinkért, melyeket parancsra tettünk. A tekintélyeknek való engedelmesség hajlama valóban nagyon erős befolyást gyakorol az emberi viselkedésre.

Milyen mértékben képesek az emberek veszélyes áramütéseket adni nyílt utasítás híján is?

Milgram (1964) ezt a lehetőséget is megvizsgálta. A korábban alkalmazott eljáráson annyit változtatott, hogy megengedte kísérleti személyeinek döntésük el maguk, milyen erősségű áramütést adnak. Ilyen körülmények között a kísérleti személyeknek kevesebb mint 5%-a adott veszélyes ütet. Mondhatjuk-e ezek után azt, hogy a kísérleti személyeket az adott viselkedésre elsősorban a kísérletvezető tekintélye, illetve annak elfogadása kényszeríti? Nem egészen. A kísérletben részt vevő többi személy-áttal kifejtett egyszerű csoportnyomásnak csaknem ugyanakkora hatása volt arra, hogy a kísérleti személyek halálos elektrosokkot adjanak, mint a kísérletvezető közvetlen utasításának.

Az eljárás egy további változatában Milgram (1964) háromfős csoportokat kért meg arra, hogy az ütés megfelelő szintjére javaslatot tegyenek. Az instrukció úgy szólt, hogy a legenyhébb javaslat automatikusan elfogadásra kerül. Valójában a három személy közül kettő a kísérleti személy beavatottja volt, és ők minden próbában egyre erősebb áramütést javasoltak. Ebben a helyzetben a magányos „igazi” kísérleti személy biztosítható volt, hogy mindvégig a minimális 15 voltos ütet alkalmazza, persze csak azon az áron, ha szembeszáll a többiek véleményével. Ehelyett az történt, hogy a kísérleti személyek csaknem 70%-a engedett a csoportnyomásnak, és 150 voltos ütet is adott. Igaz, mindössze 20% volt azoknak az aránya, akik egészen a 450 voltig elmentek. Úgy tűnik tehát, hogy a két ember által kifejtett egyszerű csoportnyomás is elegendő volt ahhoz, hogy sok kísérleti személyben konformitást váltson ki anélkül, hogy ehhez a kísérletvezető bármiféle támogatást adott volna.

A társak viselkedése nem feltétlenül rossz irányban fejt ki hatását. Amikor a háromfős csoportok tagjai közül ketten (ismét csak a kísérletvezető beavatottjai) a veszélyes ütéserősség elérésekor visszautasították a kísérlet folytatását, a „valóságos” kísérleti személyeknek is több mint



Ha közel vagy, engedelmességed kell!
Az engedelmesség különösen nagyfokú, ha az utasításokat adó személy közvetlen közelében van.

90%-a ellene szegült a kísérletvezető akaratának, és elutasította a maximális erejű ütések alkalmazását (Milgram, 1965, lásd a 14.2 ábrát). Ezek az eredmények drámai módon világítják meg az engedelmesség hatásának erejét. Nem kell azonban ilyen szélsőséges példákat keresni. Úgy tűnik, hogy ha a költések nem túlzottan nagyok, az emberek gyakran megteszik, amit mondanak nekik. Az egyik vizsgálatban buszon utazó idegeneket egy szemmel láthatóan egészséges fiatalember egyszerűen utasított arra, hogy adják át a helyüket neki. Nagyon kevesen voltak, akik ezt nem tették meg. A csoportokban zajló interakciókban gyakran megfigyelhetők ilyen többé-kevésbé közvetlen társas befolyásolási stratégiák, melyek akár az engedelmesség, akár a konformitás irányába történő nyomás alakját öltethetik.

Vezetés

Az engedelmesség magában foglalja, hogy elfogadjuk az illető személy tekintélyét és vezetését. Mit értünk pontosan azon, hogy egy személy jó vezető?

Az illető személyes tulajdonságaira gondolunk vagy arra a hatalomra, amit az állása biztosít neki, esetleg az emberek befolyásolásában megnyilvánuló különleges képességeire? A vezetés a társas élet nagyon fontos tényezője, és a vezetés mellett lezajló interakciók mind a vezetők, mind a követők számára különleges problémákat jelentenek. A vezetésnek nagy jelentősége van a gazdasági életben is. A legtöbb emberi szervezetben a vezetőkre hárul, hogy a szervezet céljaival összhangban motiválják a

munkásokat, és megszervezzék a termelési folyamatokat. Ebben a részben röviden áttekintjük a vezetés néhány jellemzőjét.

A vezetés talán legkorábbi és mind a mai napig legnagyobb figyelmet keltett elmélete a vezető különleges személyes tulajdonságaira helyezi a hangsúlyt. A történelemben sok példája van az olyan vezetőknak, akik rendkívüli személyes tulajdonságokkal rendelkeztek, amelyek segítették őket társaik hűségének és engedelmességének elnyerésében. A baj csupán az, hogy a vezetés a körülményektől függően sok eltérő személyiségvonás segítheti: nehéz eldönteni, mi szolgál jobban egy vezetőt, az empátia vagy a könyörtelenség, az intelligencia vagy a demagógia, a nyíltság vagy a titkolódzás, az önzés vagy a nagyvonalúság stb.

Az ismert vezetők között a személyes tulajdonságok csaknem minden kombinációja előfordult. Churchill és Sztálin, De Gaulle és Hitler, Gandhi és Mao valamennyien „vezetők” voltak, de valamennyiüknek nagyon eltérő személyisége volt. Úgy tűnik hogy nincs egyetlen egy olyan vezetői tulajdonság sem, amely e kis csoport tagjaiban közös volna, és még kevésbé valószínű, hogy a történések valamilyen vezetői tulajdonságot tárnának fel, amely a történelem sok „nagy emberében” közös volna. Azok a pszichológusok sem jutottak messzire, akik egy-egy vezető kritikuss tulajdonságait próbálták meg azonosítani. A jelentős erőfeszítések ellenére sem sikerült összeállítaniuk olyan tulajdonságlistát, amely egyetemlegesen képes volna különbséget tenni vezetők és nem vezetők között.

Ei kell fogadnunk tehát azt a következtetést, hogy az optimális vezetői tulajdonságok nagymértékben függenek attól a sajátos helyzettől, amelyben a vezető tevékenykedik. Megfelelő körülmények között szinte mindekből lehet „jó” vezető. Churchill nem bizonyult túl sikeres politikusnak békeidőben, a háború kitörése következtében előállt helyzet ideálisan megfelelt a tehetségének. Hasonlóképpen, Hitler felemelkedése szorosan összefüggött a gazdasági válság utóhatásaival. A helyzetszemléletű beállítódás szerint a vezetés során működő társas befolyásolási folyamatok már nem egyirányúak. A vezető nem egyszerűen azért van, hogy befolyásolja a csoportot, hanem a csoport, a csoport előtt álló problémák választják ki a megfelelő vezetőt, a későbbiekben is alakítva, befolyásolva őt. A kevésbé strukturált csoportokban a potenciális vezetőnek bizonyos tekintélyre és pozícióra kell szert tennie – melyet gyakran azáltal ér el, hogy először konformitást mutat –, mielőtt érdemleges próbát tehetne társai befolyásolására. Hollander ezt a folyamatot az idioszinkrátikus hitel felhalmozásának nevezte, amelyben megfelelő mennyiségű tisztelet és rang konformitás révén való megszerzése egy személy számára lehetővé teszi, hogy a későbbiekben kreatív és nonkonformista legyen.

A különböző vezetőknek gyakran nagyon eltérő vezetői stílusuk van. Egy korai vizsgálatban Lewin, Lippit és White (1969) a demokratikus,

autokratikus és laissez faire (engedékeny) vezetés hatását hasonlította össze a teljesítményre és a csoportok megelégedettségére. Eredményeik szerint a demokratikus vezetők, akiknek stílusát a megbeszélés jellemezte, nagyobb termelékenységet és nagyobb fokú elégedettséget értek el a kísérleti csoportokban. Korántsem bizonyos azonban, hogy a demokratikus vezetők hasonló előnyöket élveznének más kultúrákban, más körülmények között.

14.2 GYAKORLAT

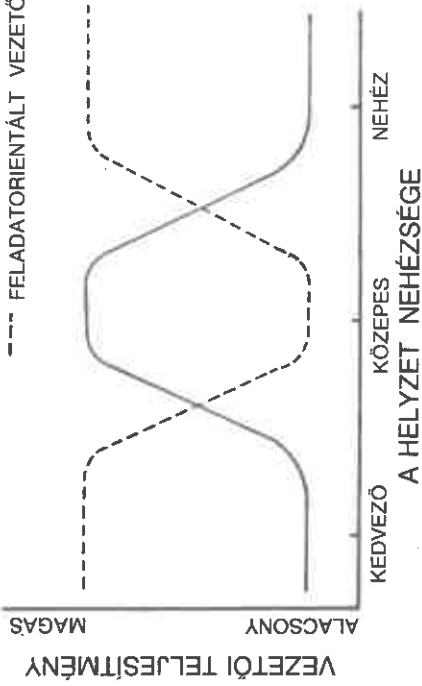
A vezetés tulajdonságai

Gondoljon öt, Ön által jól ismert személyre, akiről úgy véli, hogy jó „vezetők”. Írja le a nevüket egy papírra! Ezután nevezze meg az illetőknek azt a három tulajdonságát, ami Ön szerint jó vezetővé teszi őket! A tulajdonságokat is írja föl papírra! Saját véleményét hasonlítsa össze azzal, amit ebben a részben olvasott, és így látni fogja, hogy a választásában tükröződő személyes elmélete a vezetésről milyen összhangban áll a szociálpszichológiai kutatás eredményeivel.

Sok függ attól is, hogy milyen forrásból táplálkozik a vezető hatalma. French és Raven (1959) nagy hatású elemzést közöltek a vezetők (és mások) rendelkezésére álló szociális hatalom változatairól. A hatalom eredhet abból a képességünkben, hogy büntethetünk (kénszerűítő hatalom) vagy jutalmazhatunk (jutalmazó hatalom) másokat, eredhet valamilyen különleges jártasságunkból, szakértelmünkkel vagy tudásunkból (szakértői hatalom), biztosíthatja annak a pozíciónak a tekintélye és törvényessége, amit elfoglalunk (törvényes hatalom), végül alapulhat gondolataink vagy személyiségünk vonzerején, amely arra indítja a társakat, hogy igazodjanak hozzánk és azonosuljanak velünk (vonakoztatási hatalom). A vezető hatalmának típusa nyilvánvalóan befolyásolja, mennyire képes hatékonyan működni. Milyen típusú hatalmuk van az Olvasó által a 14.2 gyakorlatban megnevezett vezetőknek?

Más pszichológusok annak meghatározásában léptek előre, hogy milyen jellemzők vannak az egyes helyzeteknek, amelyek meghatározott típusú vezetőket igényelnek. Fred Fiedler (1967) a vezetés úgynevezett kontingencia modelljét alakította ki, amely azt feltételezi, hogy a hatékony vezetés a vezetői személyiség-tulajdonságok és a szituációs jellemzők kombinációjának eredménye. Fiedler szerint a vezetők főként abban különböznek egymástól, hogy feladatorientáltak vagy személyorientáltak. Egyes vezetők a teljesítményre koncentrálnak még a jó személyes kapcsolatok árán is, míg másokat inkább az érdekel, hogy meleg, összetartó légkört tartsanak fenn, minthogy a feladatot teljesítsék. Ezeket a vezetői tulajdonságokat egyszerű kérdőív segítségével empirikusan fel lehet mérni. A kérdőív arra kéri a vezetőket, hogy írják le azt a személyt, akivel

— KAPCSOLATORIENTÁLT VEZETŐ
 --- FELADATORIENTÁLT VEZETŐ



14.3 ÁBRA

A vezetés situációs modellje. A feladatra irányított vezetőik akkor teljesítenek a legjobban, ha a helyzet nagyon kedvező vagy nagyon kedvezőtlen; a kapcsolatra irányított vezetőik teljesítménye akkor a legjobb, ha a helyzet közepesen nehéz (Fiedler, 1967 nyomán).

legkevésbé szeretnek együtt dolgozni, vagyis legkevésbé szeretett munkatársukat (LKSZM). A feladatorientált vezetők a társasan orientált vezetőknel kedvezőtlenebbül ítélik meg a feladatukat nem hatékonyan végző embereket.

A vezetővel szemben álló helyzetet Fiedler az általános kedvezőség szempontjából elemezte. Ez (a pontosság csökkenő sorrendjében) olyan tényezőktől függ, mint (a) a vezető és a csoport közötti jó vagy rossz kapcsolat, (b) az elvégzendő feladat struktúrája és világossága és (c) a vezető hatalma a csoporttagok fölött. A közvetlenül irányító vezetők legjobban az igen kedvező vagy az igen kedvezőtlen helyzetekben működnek; a közvetetten irányító, társas beállítottságú vezetők viszont akkor, ha a helyzet közepesen nehéz. A 14.3 ábra összefoglalóan ábrázolja Fiedler modelljét.

Fiedler és számos számos empirikus vizsgálatot végeztek katonai egységekkel, termelőbrigádokkal és más csoportokkal, hogy ezt az elméletet igazolják. Mindazonáltal a modellt azon az alapon bírálják, hogy a vezetői stílus mérése az LKSZM-skálával nem megbízható, és hogy a Fiedler által számításba vettek kívül más helyzeti jellemzők is fontos szerepet játszanak az optimális vezetői stílus meghatározásában (pl. törvényesnek tekintik-e egy vezető hatalmát a csoport tagjai vagy sem). A kinevezett vezetőket például gyakran tekintik kevésbé törvényesnek, és az ilyen vezetőknél gyakran kevesebb hatalom van, mint azoknak a vezetőknél, akiket a csoport választott meg és fogadott el (French és Raven, 1959).

Miként Fiedler és mások is felismerték, a hatékony vezetésnek két, egymással gyakran nehezen összeegyeztethető funkciója van: egyfelől biztosítani kell, hogy a csoporttagok boldogok, elégedettek és egymással szemben barátságosak legyenek, másfelől gondoskodni kell arról, hogy a csoport feladatát a lehető leghatékonyabban végezzék. Az első típusú vezető úgynevezett társas-emocionális vezető, míg a második típusú úgynevezett feladat-vezető.

Gyakran egyazon csoportban két különböző személy teljesíti ezt a két feladatot. Míg egyikük a feladattejesítményt hangolja össze és követeli meg, a másik „vezető” segít a tagoknak abban, hogy megoldják személyes konfliktusaikat, csökkentse a feszültségeket és kielégülést találjanak a csoporttagságban. Ha most az Olvasó visszatér ahhoz az öt vezetőhöz, akit az előbbi gyakorlatban megnevezett, meg tudja-e mondani, hogy közülük ki feladat-vezető, ki társas-emocionális vezető, és ki tudja végrehajtani mindkét funkciót hatékonyan?

Tanulságok

A személyközi befolyásolás a társas interakció lényeges része. Akár akarjuk, akár nem, még a legfelszínesebb interakcióban is befolyásoljuk egymást, bár ez a befolyás sokszor alig észrevehető. A legalapvetőbb szint, hogy egy ember pusztán jelenléte növelheti az izgalmat, és a teljesítmény javulásához vagy romlásához vezethet. A konformitás és a behódolás folyamatai általában akkor jelennek meg, ha a csoportok megkísérlik befolyásolni tagjaikat, hogy a csoport által elfogadott módon viselkedjenek. Szinte valamennyien igen érzékenyek vagyunk az ilyen csoportkövetelményekre és csoportelvárásokra, és a legtöbb helyzetben alkalmazkodunk hozzájuk.

Valamennyi magasabb szintű társadalmi szervezet hatékonysága ezen az általános emberi hajlamon nyugszik.

A társas befolyásolás nem korlátozódik a csoportokra. Egyének, akik közvetlenül intéznek kéréseket vagy parancsokat társaikhoz, szintén képesek a társas befolyásolásra. A legtöbb emberben erős hajlandóság van arra, hogy az ilyen rendelkezéseknek engedelmeskedjen. Miként Milgram kimutatta, még egy erkölcstelen vagy megfellebbezhető utasításnak is sok ember engedelmeskedik mindaddig, amíg a személyes felelősséget a cselekedet következményeiért át tudja hárítani másra. Végül a személyközi befolyásolás folyamatainak egyik különleges kérdésével foglalkoztunk: melyek azok a tényezők, amelyek a hatékony vezetést befolyásolják? A befolyásolás e különböző fajtáit a mindennapi interakciókban könnyűszerrel megfigyelhetjük. A következő fejezetben néhány sajátos interakciós folyamattal foglalkozunk, amelyek csoportokban fordulnak elő.

15.

Interakció a csoportban

Az előző fejezetben a személyközi befolyásolás néhány alapvető folyamatát tekintettük át. Ebben a fejezetben elemzésünket kiterjesztjük a csoportokon belül zajló interakciók néhány általános jellemzőjére. Valamennyien nagyszámú csoporthoz tartozunk. Ezek a csoportok lehetnek kicsik vagy nagyok, tartósak vagy alkalmiak, tagjaik közvetlenül érintkezhetnek egymással vagy sem. Az Olvasó családja, munkahelye, szomszédsága, klubja vagy iskolája ebben az értelemben mind, mind csoportnak számít, melynek az Olvasó is tagja. Mivel ebben a könyvben főképpen az interakció folyamataival foglalkozunk, elsősorban a csoporttagok közvetlen, szemtől szemben zajló interakcióin alapuló csoportok érdekelnek bennünket. Az emberi csoportokat nagyjából két osztályba sorolhatjuk: kis intim csoportok, melyeket gyakori interakció és személyes kötődés jellemez, és nagyobb formális csoportok, amelyekben a csoporttagok közötti kapcsolatokat formálisabb és személytelenebb szabályok vagy szerződések szabályozzák.

A múlt század végén alkotó német szociológus, Toennies a csoportok e két fajtáját közösségnek (Gemeinschaft) és társaságnak (Gesellschaft) nevezte. A közösség jellegű csoportok melegek, érzelmileg bevonják tagjaikat, akik szentől szemből érintkeznek egymással, jellemző rájuk az összetartás, a konformitás és a kontroll.

Ezzel szemben a társaságok kevésbé vonják be tagjaikat, formálisabb és személytelenebb csoportok. A csoportok e két típusa természetesen nagyon eltérő interakciós környezetet biztosít tagjainak. Charles Cooley (1902) az „elsőleges csoport” és „másodlagos csoport” kifejezéseket használta az emberi társas egységek e két alapvető formájának leírására.

Az olvasó bizonyára emlékszik rá, hogy e könyv bevezetőjében feltételeztem, hogy az elsőleges csoportkapcsolatok történelmi hanyatlása és eltűnése, valamint a személytelen másodlagos csoportkapcsolatok növekvő fontossága sok tekintetben közrejátszhat abban, hogy a társas interakció mind több ember számára jelent problémát. A modern ipari társadalmak

15. Interakció a csoportban

A csoportban zajló interakciók mérése / 318

A csoportfejlődés szakaszai / 320

A csoport struktúrája / 321

Kommunikációs csatornák / 322

Csoportkohézió és vonatkoztatási csoportok / 324

Csoportos döntés és „csoportgondolkodás” / 327

Csoportfértőzés és megfosztás az egyéniségtől / 328

Csoportközi konfliktus és kooperáció / 329

Polarizációs hatások a csoportokban / 331

Tréningcsoportok és önismereti csoportok / 333

Tanulságok / 335

kialakulása felszabadította az embereket a közösségekre alapuló falusi élet költöztetéstől, lehetővé téve a társadalmi és földrajzi mozgást. Ennek eredményeként az „elsődleges csoport”-kapcsolatok száma csökkent. A személytelen „másodlagos csoportoknak” mint társas interakcióink fő színtereinek kialakulása tehát meglehetősen új fejlemény. Valójában azoknak az embereknek a többsége, akikkel intim kapcsolatban állunk, nem egyetlen csoportba tartozik, hanem földrajzilag és társadalmilag szétszóródik. A társadalomtudósok ezt a kapcsolatokat „hálózatának” nevezik. Az elsődleges csoportok fontossága kétségtelenül csökken, ugyanakkor a szemtől szembe kapcsolatokra épülő csoport ma is egyik forrása az emberben ébredő bonyolult és magával sodró élményeknek. Az alábbiakban a csoportokban zajló interakciók legfontosabb jellemzőivel foglalkozunk majd.

A csoportban zajló interakciók mérése

Az elsődleges csoportokban zajló közvetlen interakciók talán legfontosabb jellemzője a történések végtelen bonyolultsága. Még egy olyan kis csoportban is, melyet három vagy négy ember alkot, egy megfigyelőnek nagyon nehéz nyomon követnie valamennyi interakciós folyamatot, nem is beszélve a megfelelő elemzésről és értelmezésről (lásd a 15.1 gyakorlatot).

A csoportban zajló interakciók pontos megfigyelésének és leírásának nehézségei régóta foglalkoztatták a szociálpszichológusokat. A legelmeibb

15.1 GYAKORLAT

A csoportban zajló interakció megfigyelése

A csoportban zajló interakciós folyamatok teljes komplexitásának megértése végett próbáljon végrehajtani egy kisebb megfigyeléssel vizsgálatot! Válasszon ki egy három vagy négy tagból álló csoportot valahol nyilvános helyen (utcán, kocsmában stb.), és próbálja tíz percen keresztül pontosan megfigyelni mindazt, ami ebben a csoportban történik! Egyaránt figyelje a szóbeli és a nem verbális üzeneteket (lásd a 9. és 10. fejezetet)! A további elemzés érdekében próbálja megfigyeléseit egy papírra feljegyezni! Feljegyzéseire még támaszkodhat később is e fejezet folyamán.

elemzési szinten eljárhatunk egyszerűen úgy, hogy feljegyezzük annak az időnek az arányát, amelyet az egyes csoporttagok egy adott tevékenységgel, például beszéddel, hallgatással, jövés-menéssel, bámészkodással stb. töltenek. Még ez az egyszerű megfigyelési rendszer is sokat elárulhat egy csoportról. A beszéddel töltött idő például valószínűleg jó jelzése egy csoporttag viszonylagos dominanciájának és vezetői helyzetének a csoporton belül. Vajon az Olvasó a beszéddel töltött idő alapján fel tudja ismerni ilyen domináns személyt abban a csoportban, amelyet megfigyelt?

Természetesen a legtöbbet beszélő csoporttagok nem feltétlenül a legnépszerűbbek. Egyes vizsgálatok eredménye szerint valójában a csoport második legbeszédesebb embere tett szert a legnagyobb népszerűségeire!

Az interakció ilyen elemi mérései természetesen nem nyújtanak részletes ismereteket.

Túl azon, hogy tudjuk, egy személy mennyit beszél, érdekelhet bennünket az is, hogy mit mond, például pozitív vagy negatív dolgokat stb. Az ilyen elemzés nagy gondja, hogy előzetesen ki kell dolgozni egy értékelési sémát, hogy tudjuk, mit keresünk, amikor egy csoportot megfigyelünk. Bales (1950) széles körben használt eljárást dolgozott ki az interakció folyamatos megfigyelésére, amit interakciós folyamatlemezésnek nevezett el. Feltételezte, hogy egy csoport sikere két tényezőtől függ: milyen jól képes megoldani az előtte álló feladatokat (feladatfunkció) és mennyire ismereteket.

15.1 TÁBLÁZAT

A csoportinterakció elemzésének rendszere: Bales interakciós folyamatlemezése

a) TÁRSAS-ÉRZELMI VISELKEDÉS
Pozitív reakciók

1. szolidaritást fejez ki
2. feszültségcsökkentést fejez ki
3. egyetértést fejez ki

b) FELADATRA IRÁNYULÓ VISELKEDÉS
Válaszkísérletek

4. javaslatot tesz
5. véleményt nyilvánít
6. útmutatással szolgál

c) FELADATRA IRÁNYULÓ VISELKEDÉS
Kérdések

7. útmutatást kér
8. véleményt kér
9. javaslatot kér

d) TÁRSAS-ÉRZELMI VISELKEDÉS
negatív reakciók

10. véleménykülönbséget fejez ki
11. feszültséget fejez ki
12. ellenséges érzelmeket fejez ki

- a = az orientáció problémája
b = az értékelés problémája
c = az ellenőrzés problémája
d = a döntés problémája
e = a feszültségkezelés problémája
f = az integráció problémája

Bales, 1950 nyomán

képes a tagokban a csoport iránti elégedettséget fenntartani (integratív vagy társas-emocionális funkció).

Bales értékelési rendszere 12 interaktív „lépésből” áll, melyek a következő négy alapvető kategóriára oszlanak: társas-érzelmi – pozitív (szolidaritás vagy egyetértés kifejezése); feladat vonatkozású – megoldási kísérletek (pl. javaslatot tesz vagy véleményt mond); feladat vonatkozású – kérdések (véleményt vagy irányítást kér) és társas-érzelmi – negatív (egyét nem értést és antagonizmust fejez ki). (A részleteket lásd a 15.1 táblázatban.) A tipikus eljárás szerint legalább egy megfigyelő követi szemmel minden egyes csoporttag viselkedését. A módszert sok különböző helyzetben használták, és mindenütt az a benyomás alakult ki róla, hogy a csoportinterakciók elemzésének megbízható és hasznos eljárása.

A csoportfejlődés szakaszai

Hogyan válnak a korábban elszigetelt egyének „csoporttá”? Vizsgálatok mutatták ki, hogy a természetesen kialakuló csoportokban az interakciós mintáknak meglehetősen állandó sorrendje van. Az a folyamat, amelyben néhány idegennel megismerkedünk és egy új társas egységet, egy csoportot alakítunk az egyének egyszerű halmazából, különösen igénybe veszi a legtöbb ember interakciós jártasságait. Tuckman (1965) és mások feltehetőek, hogy a csoportoknak négy fejlődési szakaszon kell keresztülmennük, mielőtt véglegesen megerősödnenek. Ezeket a szakaszokat a következőképpen nevezhetjük: alakulás, viharzás, normázás, végül működés.

Az *alakulás* egymás és a csoport előtt álló feladat megismerése. A *viharzás* kritikus szakasz, amelyben az egyéni különbségek és konfliktusok felszínre kerülnek, és a státusokért és különböző szerepekért folyó versengés megjelenik. A *normázás* az a szakasz, amelyben közös csoportnormák, attitűdök és szerepmeghatározások kialakítása és elfogadása révén ezek a konfliktusok megoldódnak. Végül a *működés* szakasza azt jelenti, hogy kialakul a személyes kapcsolatok és a feladatmegosztás szilárd mintája, ami lehetővé teszi, hogy a csoport elkezdje normális működését. (Az angol kifejezések hangzásbeli hasonlóságát nem sikerül a fordításban visszaadni: *forming*, *storming*, *norming*, *performing*. – A szerk.) Vajon az Olvasó, amikor visszaemlékezik a legutolsó alkalomra, amikor ilyen újonnan alakuló csoportban vett részt, felismeri-e ezt a négy szakaszt? Néhány évvel ezelőtt Angliában tanítottam a szabadegyetem nyári iskolájában, ahol a hallgatóknak ilyen csoportokat kellett alakítaniuk abból a célból, hogy egy szimulációs gyakorlatban vegyenek részt, melyben különböző országok kormányaiaként kellett működniük. A több mint hatvan csoportban, melyeket megfigyeltem, a csoportalakulás fenti négy szakasza világosan felismerhető volt.

A csoportban zajló interakció e négy szakasza azt is mutatja, hogy még

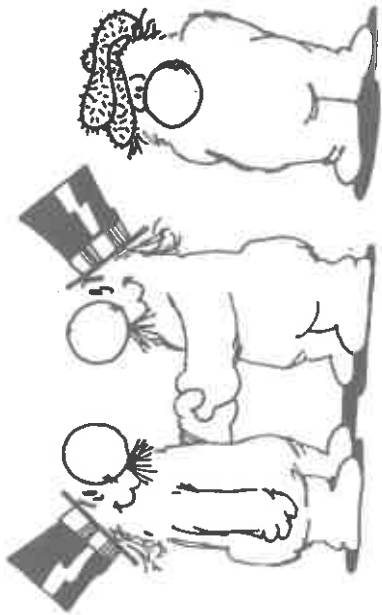
az olyan negatív viselkedések is, mint például az ellenségesség és a versengés a viharzás szakaszában, hasznos szerepet játszanak a csoportalakulásban. Ha az ilyen konfliktusok nem kerülnek felszínre és nem oldódnak meg idejekorán, nem valószínű, hogy a csoport a fejlődés magasabb szintjére lép, és hatékonyan működik majd. E csoportalakulási folyamat végéreménye egy társas egység, amelynek tagjai bizonyos normákban osztoznak. Miként Newcomb kifejtette, szociálpszichológiai szempontból egy csoport megkülönböztető jegye az, hogy tagjainak valamivel kapcsolatban közös normái vannak. A csoport jövőbeni sikere szempontjából lényeges, hogy specializált szerepek jöjjenek létre (pl. a „vezető”, a „tréfacsináló”, a „programfelelős” stb.) és viszonylag állandó csoportstruktúra alakuljon ki.

A csoport struktúrája

A csoportalakulás fentebb leírt folyamatainak elkerülhetetlen velejárója, hogy minden tag egy-egy viszonylag állandó és bejósolható pozíciót foglal el egymással szemben a csoporton belül. Ezeket a különböző pozíciókat a személyek státusának, sajátos szerepeiknek, rangjuknak vagy az olyan klikkeknek vagy alcsoportoknak megfelelően írhatjuk le, amelyekhez a tagok tartozhatnak. Ha egy csoport létrejött, a későbbiekben a napi interakciók történéseinek nagy része bejósolható a már létező csoportstruktúra alapján. Az Olvasó bizonyára emlékszik rá, hogy a 11. fejezetben bemutatunk egy eljárást a csoportstruktúra elemzésére, amelyet Moreno fejlesztett ki, és nevezett el szociometriának. Ez a módszer a csoporttagok egymásra vonatkozó különböző vonzalmi választásait térképezi fel (példát rá a 11. fejezetben találunk). A módszer szociogramot eredményez (lásd pl. a 11.1 ábrát), amely lényegében „térkép” a csoportban létező személyes kapcsolatok hálózatáról.

A barátságos kapcsolatokon alapuló informális csoportstruktúrán túl, a formálisabb csoportok (pl. munkahelyi brigádok, egyetemi szemináriumi csoportok stb.) struktúráját más kritériumok is meghatározhatják, például jártasság, kompetencia, szakértelem stb. Az olyan szervezetekben, mint például a gyárak vagy a hivatalok a formális struktúrát nyíltan megtervezhetik, sőt szervezeti térképeken ábrázolhatják. Egy termelési egységben például a csoportstruktúra függhet a termelési folyamat követelményeitől vagy attól a lánctól, amelyen keresztül a vezetés utasítása eljut a dolgozókhoz. Egy szemináriumi csoportban az értelmi képesség, a korábban elvégzett kurzusok vagy a beszédképesség befolyásolhatja a csoporttag helyét a csoportstruktúrában.

Jones és Young amerikai egyetemi csoportot vizsgált (lásd a 11. fejezetben), amely tanszéki oktatókból, tanszéki alkalmazottakból és doktoráló diákokból állt. A csoporttag helyzete a csoportstruktúrában három jellem-



Egyesek egyenlőbbek, mint mások.

Minden csoport hajlik arra, hogy kifejlessze saját hierarchiáját és struktúráját, ami aztán meghatározza a csoporton belüli interakció mintákat és kommunikációs csatornákat. A magas státusú tagok több interakciót folytatnak és a kommunikációs struktúrában központibb helyeket foglalnak el. Egy csoporttagnak a csoporton belüli elfoglalt státusát és pozícióját számos jel, például a ruházat, különböző nem verbális jelzések vagy más jelek nyelven fejezhetik ki.

Zótól függött: értelmi képességétől, szociabilitásától és politikai nézeteitől (baloldali – jobboldali). Egy angol egyetemen folytatott hasonló vizsgálatban nagyon hasonló csoportstruktúrákat találtak (lásd a 11.2 ábrát). Ezek a vizsgálatok jól szemléltetik, hogy a személy csoportstruktúrában elfoglalt helyzete formális és informális tényezők összjátékától függ: az extroverzió, a barátságosság és szociabilitás éppen olyan fontos lehet, mint a feladatvonalozás tulajdonságok, például az intelligencia és a kompetencia. Vajon az Olvasó a 15.1 gyakorlatban megfigyelt csoportnál meg tudja-e tippelni az ilyen általános csoportstruktúrákat és az egyes tagok helyzetét? Mi határozta meg a csoportstruktúrákat és hogyan oszlottak el a státusok és pozíciók?

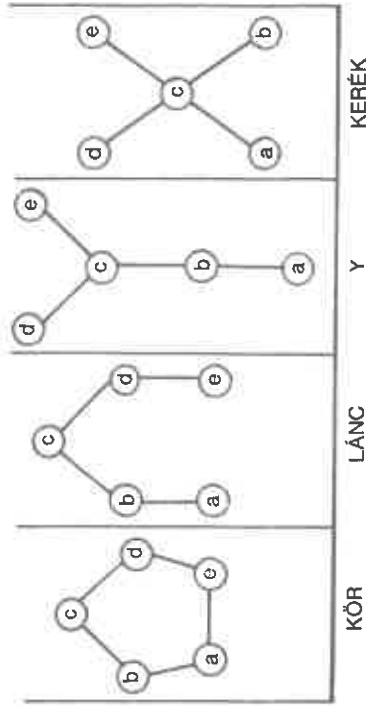
Kommunikációs csatornák

Az állandó csoportstruktúra kialakulásának fontos következménye, hogy a csoportban kommunikációs csatornák létesülnek. Az információ minden csoportban egyenlőtlenül oszlik el. Adott időpontban nem mindenki tud mindenről.

Azok a csoporttagok, akik a formális vagy az informális csoportstruktúrában közel vannak egymáshoz, könnyebben és gyakrabban kommunikálnak egymással, mint a távoli vagy elszigetelt tagok. A kommunikáció a legtöbb csoportban a hatalom valóságos forrása: tudni mi történik, képesnek lenni a csoport tevékenységéhez való hozzájárulásra és annak befolyásolására – ezek lényeges dolgok, hogy valaki elégedett legyen csoporttagságával. A szociálpszichológusok széleskörűen vizsgálták a zárt és a nyitott csoportkommunikációs rendszerek következményeit a csoport teljesítmé-

nyére és a csoporttagok elégedettségére. Ezeknek a kutatásoknak az egyik úttörője Leavitt (1951) volt.

Leavitt (1951) vizsgálatában öttagú csoportok azt a feladatot kapták, hogy a minden csoporttagnak kiosztott számos szimbólum közül találják meg azt az egyet, amelyik valamennyiüknél közös volt. Ez a feladat megoldhatatlan a tagok közötti kommunikáció nélkül. Leavitt különböző fizikai akadályok létesítése útján szabályozta, hogy ki küldhet üzenetet kinek a csoporttagok között, vagyis többé vagy kevésbé nyitott, illetve zárt kommunikációs hálókat hozott létre (lásd a 15.1 ábrát).



15.1 ÁBRA

Kommunikációs háló. Az ábrán látható kommunikációs hálókat különbözőnek egymástól, hogy mennyire központosítottak. A kerék a leginkább, és a kör a legkevésbé központosított (Leavitt, 1960 nyomán).

Az eredmények általában azt mutatták, hogy az erősen centralizált hálók, amelyekben minden információnak egy „vezetón” kellett áthaladnia, mint amilyen például az ábrán látható kerék, a probléma megoldása szempontjából a leghatékonyabbak voltak, azonban a tagokat elégedetlené tették a csoporttal.

Másfelől viszont a nyitottabb és diffúzabb kommunikációs rendszerek jóval kielégítőbbek voltak a csoporttagok számára, noha néha kevésbé bizonyultak hatékonyak. Az egyének elégedettsége a csoporttal tehát közvetlen kapcsolatban állt azzal, hogy mennyire fért hozzá egy csoporttag a kommunikációs csatornához. Ugyanezzel a kérdéssel foglalkozó vizsgálatában Shaw (1954) a csoporttagok rendelkezésére álló információt úgy manipulálta, hogy egyes személyeknek nagyon sok, másoknak nagyon kevés információt adott.

Ilyen feltételek között a „kör” minta volt a leghatékonyabb és egyszerűs-

nyű szétterjedését. Általában véve az a helyzet, hogy a személy annál pozitívabban érez csoportját iránt, minél inkább hozzáférhet az információhoz. Ebben a tekintetben mindegy, hogy közvetlenül kapja az információt vagy csak hozzáférhet az információ csatornához. Azok az emberek továbbá, akik információ birtokában vannak, nagyobb valószínűséggel jutnak vezető szerephez, sőt a többiek is valószínűleg hajlanak arra, hogy vezetőnek tekintsék őket. Az információ tehát a csoportban zajló interakció fontos erőforrása, és az információhoz való hozzájutás részben a létező csoportstruktúráról függ.

Egy csoport struktúrája az információhoz való hozzájutás mellett más dolgokat is befolyásol. A csoportok gyakran adják érzékletes kifejezését a tagok közötti strukturális különbségeknek, mintha csak a kívüllág számára akarnák jelezni és megerősíteni saját személyes hierarchiajukat.

15.2 GYAKORLAT

A státus és a helyzet szimbólumai egy csoportban

Gondoljon különböző csoportokra, melyeknek Ön is tagja! Válasszon ki öt csoportot, melyek a formalitás szempontjából különböznek egymástól! Formális csoport lehet például egy munkacsoport, egyetemi csoportja, iskolai osztálya stb., míg informális csoportokat alkothatnak barátai, ismerősei vagy családja. Figyelje meg, hogy a csoportstruktúra és az egyes tagok státusa vagy pozíciója miképpen fejeződik ki megfigyelhető szimbólumokban (pl. öltözékben, ülésrendben, kommunikációs mintákban, az információhoz való hozzáférés lehetőségében)! Ezeknek a különbségeknek általában nem vagyunk tudatában. Ha a kiválasztott csoportokat egy ideig megfigyeli, elkerülhetetlenül fel fog fedezni néhány új tényt státusstruktúrájukról, interakciós ritusaikról és arról, hogyan oszlik meg a hatalom a csoporttagok között.

Az íróasztalok elhelyezése egy irodában, az egyetemi oktatók szobáinak mérete, a kedvelt ülőhelyek az ebédlőasztal körül (lásd a 9.2 ábrát) mind olyan dolgok, amelyek kifejezik egy csoport struktúráját és hierarchiáját. Sommer, akinek a térhasználatl kapcsolatos munkáját a 9. fejezetben tárgyaltuk, azt találta, hogy a csoportvezetők kedvelt ülőhelye egy téglalap alakú asztalnál az asztal domináns vége, vagyis az asztalfő (lásd a 15.2 gyakorlatot).

Csoporthozó és vonatkoztatási csoportok

A csoporttagok nem egyformán érekeztettek a csoportban, és nem egyformán elkötelezettek iránta. Nem minden csoport képes kielégíteni tagjainak vágyait és igényeit. A csoporthozó nagyjából azzal határozhatjuk meg, hogy mennyire elkötelezettek a tagok a csoport közös normái és céljai iránt, és mennyire pozitív érzelmek fűzik őket egymáshoz és a csoporthoz. A pozitív érzések jelentős hatást gyakorolhatnak a csoport teljesítményére.

A harctéren végzett vizsgálatok ismételtlen bizonyították, hogy a katonák nem azért harcolnak és kockáztatják életüket, mert hisznek a háború végső céljában, hanem azért, mert elkötelezettek közvetlen csapategységük iránt, és szolidaritást éreznek vele (Stouffer és munkatársai, 1949). A rendkívül feszült és veszélyes helyzetekben a csoportlét a tagoknak az érzelmi biztonság és elkötelezettség érzését adja.

Furcsa módon azokkal a csoportokkal szemben érziünk különleges tiszteletet és elkötelezettséget, amelyekért áldozatokat hoztunk, és amelyekbe nehéz volt bekerülnünk. Egy érdekes vizsgálatban Aronson és Mills (1981) kimutatták, hogy azok a személyek, akiknek nehéz próbatételeken kellett keresztülmenniük, hogy egy csoportba bekerüljenek, jobban szerették a csoportot, mint azok, akiket minden nehézség nélkül elfogadtak. Valószínűleg hasonló folyamatok működnek az összetartó katonai egységekben is: a szigorú kiképzés és a harc együttes élménye nyomán a katonák sokkal jobban értékeli csoportjukat, mint amennyire az a polgári életben megszokott. A csoportszellem és kohézió erősítése érdekében ezt az eljárást néha tudatosan alkalmazzák. A kimerítő kiképzés, amilyent például az amerikai tengerészgyalogoság elit egységeinél végeznek, nemhogy csökkentsen, inkább fokozza az újoncok vonzalmát csoportjuk iránt.

A kohézió a csoporton belüli interakciós folyamatokat is befolyásolja. Az összetartó csoportok kevésbé tűrik a devians viselkedést, és erősebb nyomást fejtenek ki a konformitás irányába (Festinger, 1950). A kohézió és a konformitás ugyanannak az éremnek két oldala. Cserébe azért, hogy csoportunktól kielégülést és az identitás pozitív érzését nyerjük, el kell nyomnunk egyéni vágyainkat és alkalmazkodnunk kell a csoportnormákhoz. A gyakorlatban ez sokkal kevésbé tűnik kényszernek, mint ahogy első pillantásra gondolnánk. Amikor egy csoport kialakult és világos normákkal rendelkezik, a csoporttagok ezekkel az elvárásokkal viszonylag könnyen azonosulnak, és többé már nem tekintik azokat kényszerítő korlátoknak. A folyamat során csoportunk értékei és normái saját értékéinké és normáinkká válnak, részei lesznek saját érzésünknek és identitásunknak. A vizsgálatok szerint, ha valaki egy csoporthoz csatlakozik, személyes értékei és attitűdjei gyorsan megváltoznak: az illető alkalmazkodik a csoportmértékhez (lásd a 15.2 gyakorlatot).

Az egyik klasszikus vizsgálatot ebben a témában Newcomb (1943) végezte. Newcomb azirant érdeklődött, hogy milyen változások mennek végbe azokban a középosztálybeli konzervatív családokból származó diákokban, akik egy liberális attitűdjeiről ismert intézmény (a Bennington Egyetem) hallgatói lettek. A várakozással összhangban az új csoport az attitűdök átalakulását eredményezte, és a diákok rövid időn belül a liberális egyetemet fogadták el vonatkoztatási csoportjuknak. A „vonatkoztatási csoport” kifejezés azt jelenti, hogy saját értékeinket és végső soron identit-

SZÖGLETES TOJÁSOK KLUBJA



Ehhez a klubhoz nehéz csatlakozni!

Mínél nehezebb, társadékosabb vagy kényelmesebb egy csoport tagjává válni, annál hűségesebbek és odaadóbbak lesznek az új csoporttagok a csoportt iránt.

tásunkat gyakran azoktól a csoportoktól „kölesönözünk”, amelyekhez tartozunk. Newcomb 25 év múlva elvégzett egy utóvizsgálatot is az egykori benningtoni hallgatókkal, és azt tapasztalta, hogy sok exdiák az eltelt hosszú idő ellenére továbbra is a kollégium liberális értékeivel azonosult. Ez általában úgy sikerült nekik, hogy továbbra is olyan barátokat és csoportokat választottak, melyek összhangban voltak a kollégiumban elsajátított értékekkel.

Az Olvasó bizonyára emlékszik arra, hogy az attitűdhasonlóság minden esetben az egyik legfontosabb feltétele a barátság kialakulásának. (Lásd a 12. fejezetet.)

Az összetartó csoportokban viselt tagságnak vannak gyakorlati következményei is. Minél erősebben azonosul valaki egy csoporttal, annál valószínűbb, hogy egyéni viselkedését a csoportfolyamatok képesek megváltoztatni. A csoportdinamikát először Kurt Lewin (1947) alkalmazta a változás előmozdítására a második világháború folyamán, amikor különösen fontos volt az emberek viselkedését a háborús és a háborút követő idők következményeire hozzáigazítani. A csoportazonosulás elveit alkalmazták például különböző hirdetői és propaganda kampányok szervezésében, amelyek célja például az volt, hogy az emberek étkezési szokásait befolyásolják. A narancslé vagy a belsőségek fogyasztását elősegítő kampányok például ilyen megközelítést alkalmaztak. Lewin rakta le az alapjait a csoportdinamika későbbi alkalmazásainak, és sok reklámszakember a mai napig ezeket az eljárásokat alkalmazza anélkül, hogy tudná, honnan származnak.

Csoportos döntés és „csoportgondolkodás”

Az erős csoportkohézió azonban nem mindig előnyös. Ha egy csoportnak az a feladata, hogy összetett és gyakran ellentmondásos információ alapján döntést hozzon, komoly előnyök forrása, ha a csoporttagok minden korlátozás nélkül erőteljesen érvelhetnek a versengő álláspontok mellett. Az erősen kohézív csoportok ezt általában nem nagyon tűrik. Janis (1972) „csoportgondolkodásnak” nevezte azt a jelenséget, amikor erősen összetartó csoportok általában egy erős és dinamikus vezető hatása alatt elszigetelik magukat a környező helyzet valóságától, és az összetett problémáknak csupán egyetlen oldalát veszik figyelembe. A csoport általában bizonyos és optimista saját képességeit illetően, és a csoporttagok úgy vélik, hogy a csoport támogatása bármiféle esetleges kételyüknél fontosabb.

A csoportgondolkodás katasztrofális döntésekhez vezethet. Gyakran idézett példa Kennedy elnök és legközelebbi munkatársainak döntése a disznó-öbölbeli invázió megindítása mellett Kuba ellen, dacára annak, hogy a feladat nehézségéről komoly bizonyítékok álltak rendelkezésre. Számos üzleti vagy informális csoportban is felléphet csoportgondolkodás. Valahányszor az erős csoportkohézió megakadályozza fontos eltérő vélemények kifejtését, mindig fennáll a veszély, hogy a valóságnak nem megfelelő döntések születnek.

A csoportgondolkodás természetesen csupán az egyik, szélsőséges esete egy csoport „gyenge teljesítményének”. Mivel a kohézió, a konformitás, sőt még az érzelmi kötődés is csaknem minden csoport lényeges mozzanata, mindig fennáll az a veszély, hogy az ilyen normatív nyomások következtében hibás döntések születnek. Mértékadó áttekintésükben Janis és Mann (1977) a csoportos döntési folyamatok számos eredményét vizsgálták meg, és több „racionális” problémamegoldási stratégiát javasoltak, hogy a csoportok teljesítményét ezen a területen megjavítsák.

A javaslatok között szerepelnek a döntési alternatívák racionális elemzésének eljárásai, például „egyenleg” készítése, amely a fontos alternatívák mind a pozitív, mind a negatív mozzanatait tartalmazza. Janis és Mann (1977) szerint a régóta létező csoportokban egészséges gyakorlat, hogy a megállapodott döntéseket időről időre kérdésessé teszik. Egy másik eljárás a döntés következményeinek szerepszerű eljátszása, vagyis az, hogy a csoporttagok elképzelik, hogy egy adott döntést követően hogyan cselekednének. Ez segít megvilágítani egy döntés valamennyi lehetséges következményét. A döntési teljesítmény megjavításának értékes forrása lehet, ha kívülről figyelik meg és kommentálják a csoportdöntéseket.

Csoportfelfőtés és megfosztás az egyéniségtől

A csoporttagság másik gyakran megfigyelt hatása, hogy az egyének hajlamosak válnak arra, hogy kevesebb közvetlen, személyes felelősséget érezzenek cselekedeteikért, mint akkor, ha egyedül cselekszenek. Bizonyos értelemben a csoport „elrejtí” az egyéneket. Ennek következtében másokkal együtt cselekedve olyan tetteket is végrehajthatunk, amelyeket egyedül nem tennénk meg (lásd még a 14. fejezetet). A múlt század óta sok tudós felismerte a csoportok ilyen serkentő hatását. Francia szociológusok, például Le Bon és Tarde a normális emberi racionalitás és etika ellenételként írták le a csócselék és a tömeg viselkedését. Úgy vélték, hogy a tömeg tagjait „elsodorják” a csoport érzelméi, és értelmük ideiglenesen kikapcsolódik. Valóban az a helyzet, hogy a csoporthelyzet az embereknek gyakran hatalmas önbizalmat és határozottságot kölcsönöz, amellyel egyébként nem rendelkeznek.

A fentebb említett érzelmi hatásokon kívül a csoportban való lét azt is magával hozza, hogy a csoport elmossa egyéni megkülönböztethetőségünket és láthatóságunkat. Szokásos egyéni azonosságadatunkat ideiglenesen a csoportidentitás érzése válthatja föl és tetteink kikerülhetnek az egyéni ellenőrzés alól. Minél kevésbé azonosíthatóak az emberek mint egyének, annál valószínűbb, hogy az „egyéniévesztés” élménye bekövetkezik. A rendőrök egyenruhájára és napszemüvege, a Ku-Klux-Klan tagjai által viselt csuklya, a motoros bandák vagy a futballszurkolók kedvenc jelvényei és bőrruhái mind azt a célt szolgálják, hogy megkönnyítsék az egyéniévesztést és erősítsék a csoporttal való azonosulást.

Zimbarido (1970) kimutatta, hogy ha az egyének egyénenként kevésbé azonosíthatóak, az agresszív cselekedetek valószínűsége megnő. Kísérletében az alanyoknak, akik egyetemi hallgatóknak voltak, lehetőségük volt arra, hogy egy másik lánynak elektrosokkot adjanak. Egyes kísérleti személyeket nagyméretű köpenybe öltöztetett, és csuklyát adott a fejükre, ezáltal téve felismerhetetlenné őket. A kísérleti személyek másik csoportja kis névtáblát viselt a köpenyén, miáltal könnyen azonosíthatóvá váltak. Az „egyéniévesztéstől megfosztott” csoport csaknem kétszer annyi elektrosokkot adott, mint a másik csoport. Úgy tűnik, hogy a névtelenség lebontja az egyéni viselkedésnek azokat a szokásos korlátait, amelyek a hétköznapi életben érvényesülnek. A csoporttagság az egyik gyakori módja az ilyen névtelenség megvalósításának.

Az „egyéniévesztés” néha furcsa viselkedéshez vezethet. Sok beszámoló ismertünk az úgynevezett „öngyilkosságba csalogatásról”, amikor egy csapat ember arra biztat egy öngyilkosjelöltet, hogy ugorjon vagy más módon kövessen el öngyilkosságot. Leon Mann (1981) számos beszámolót vizsgált meg ilyen öngyilkosságba csalogatás eseteiről. Megállapítása sze-

15.3 GYAKORLAT

Kicsoda Ön?

Az Ön feladata ebben a gyakorlatban megtevesztően egyszerű: vegyen egy üres papírlapot, és írjon rá 20 olyan állítást, melyek arra a kérdésre felelnek, hogy: „Ki vagyok én?”. Ne olvasson tovább, amíg ezt el nem végazte!

Ez az eljárás az úgynevezett „20 állítás teszt” mely a szimbolikus interakcionista kutatók kedvenc kutatási eszköze volt. Bennünket most némileg más okokból érdekelnék az Ön válasza. A legtöbb ember, amikor társadalmi identitásukról kérdezik őket, mint azt a 20 állítás teszt is teszi, meglepően gyakran hivatkozik különböző csoporttagságaira. Úgy tűnik, hogy önmagunkat nagymértékben azon csoportok segítségével határozzuk meg, amelyeknek tagjai vagyunk.

Amikor azzal jellemezzük önmagunkat, hogy fehér, ausztrál, férfi, egyetemet végzett, köztisztviselő, sídnevi lakos stb. lényegében csoportmeghatározásokhoz folyamodunk. Ezek a kategóriák határozzák meg valakinek az identitását, melyek mentén különbözik azoktól, akik köre nem fehér, nemük nő, egyetem nem végzetek, nem ausztrálok, s nem köztisztviselők. Ezerfajta más lehetőség közül miért választunk éppen ilyen kategóriákat? Az önmeghatározások többé-kevésbé azokat a csoporttagságokat tükrözik, amelyeket pozitívnak és értékesnek észlelünk, és amelyek megkülönböztetnek bennünket más csoportoktól. A 20 válasz közül hány vonatkozott valamilyen csoport-hovatartozásra? Tovább olvassa a könyvet, még világosabban kiderül, hogy a különböző csoport-hovatartozások milyen fontos szerepet játszanak az ember társadalmi identitásának megerősítésében.

rint az olyan körülmények, amelyek az egyéniévesztést elősegítik, például nagy tömeg, sötétség és az esemény ismétlődése, túlnyomórészt kapcsolatban állnak az öngyilkosságba csalogatással is. Pontosan ezek azok a körülmények, amelyek között lehetőség nyílik arra, hogy az embereket a csoporthangulat befolyásolja, elveszítsek egyéni identitásuk érzését és felelősségüket, és valami olyat tegyenek, amit mint egyének valószínűleg nem tennének meg: arra biztassanak egy másik embert, hogy ölje meg magát.

Csoportközi konfliktus és kooperáció

Csoporttagságunk csak annyiban járulhat hozzá pozitív önértékelésünkhöz és identitásunkhoz, amennyiben saját csoportunkat más hasonló csoportoktól különböztönek és jobbnak látjuk. Egyebek között ezt a gondolatot szemlélteti a 15.3 gyakorlat. Ennek megfelelően az emberek erősen hajlanak arra, hogy saját csoportjaikat túlértékeljék, míg mások csoportjait leértékeljék. Valahányszor két csoport verseng egymással, a csoportok tagjai a két csoport közötti különbségeket felnagyítva észlelik. Egy már klasszikussá vált terepvizsgálatban Sherif és munkatársai (1961) a csoportközi versengés és konfliktus különböző gyerekek tanulmányozták. Vizsgálati személyek táborozó gyerekek voltak. Amikor a gyerekek jutalmazását az egymással versengő csoportok teljesítményétől tették függővé, a gyerekcsoportok között erős versengés alakult ki. A kutatók ezután

különböző eljárásokkal megpróbálták kiküszöbölni a versengést. A legsikeresebbek az a módszer bizonyult, hogy kollektív jutalmat tűztek ki (pl. egy film megnézését), mely olyan feladat elvégzésétől függött, melyet csak a csoportok közötti kooperációval lehetett végrehajtani.

A saját csoportunk túlértékelésének és más csoportok leértékelésének tendenciája az előítélet és a megkülönböztetés fontos forrása a valóságos életben. Egy érdekes kísérletsorozatban Tajfel és munkatársai (Tajfel, 1978; Tajfel és Forgas, 1981; Turner, 1975) kimutatták, hogy még egy rendkívül felszínes és rövid életű csoportban viselt tagság is elegendő sok ember számára, hogy más csoportok tagjait hátrányosan különböztessen meg.

A tipikus kísérletben az egymást korábbról nem ismerő kísérleti személyeket teljesen tetszőleges kritériumot választva (kockadobás alapján) két csoportra osztják. Később arra kéri a kísérleti személyeket, hogy jutalmat (pl. pénzt) osszanak szét két ember között, akiről ismét csak nem tudnak többet, mint azt, hogy az illető a saját csoportjukhoz vagy a másik csoporthoz tartozik-e. Érdekes módon, még ez a szinte jelentéktelen „csoporttagság” is nyilvánvalóan elegendő a legtöbb ember számára, hogy a másik csoportot hátrányosan különböztesse meg. Gyakran olyan stratégiát alkalmazunk, amelyik maximalizálja a különbségeket a saját csoport, és a másik csoport tagjai között, még azon az áron is, hogy saját csoportunk elesik a maximális haszontól. Ha például az embereknek a között kell választaniuk, hogy saját csoportjuknak nyolc, a másik csoportnak pedig hét dollárt adnak, illetve a saját csoportjuknak hat dollárt és a másik csoportnak csak két dollárt, gyakran a második lehetőséget választják.

Tajfel feltételezése szerint a másik csoport hátrányos megkülönböztetése valamennyi emberre jellemző, csaknem automatikus folyamat. Mintha csak „programozva volnánk” a feltevésre, miszerint a saját csoportunk jobb, mint más hasonló csoportok. Az előítélet és a megkülönböztetés számos

formájának magyarázatát kereshetjük ezekben a mindig kéznél lévő torzításokban, melyek a saját csoportnak kedveznek. Elegendő azt tudnom, hogy én az „a” csoportban vagyok, az olvasó pedig a „b” csoportban, máris feltételezem, hogy az „a” csoport magasabb rendű, és ennek megfelelően is cselekszem. Ezt azért tesszük, mert egy „felsőbbrendű” csoport tagsága az identitás pozitív érzését nyújtja. Az embereknek tehát természetesen érdekük, hogy saját csoportjuk és mások csoportjai között a lehető legnagyobb különbséget tegyék.

Polarizációs hatások a csoportokban

Fentebb már láttuk, hogy bizonyos körülmények között a csoportok nem az ideális döntést hozzák. Erősen összetartó csoportban a „csoportgondolkodás” felülkerekedhet, ami a rendelkezésre álló adatok torzított értékelését eredményezi. Társadalmunkban mégis gyakran használják a csoportokat döntéshozatal eszközeiként. Minél fontosabb egy döntés, annál valószínűbb, hogy csoportra, nem pedig egyénre bízják. Az esküdtisékek, felvételi bizottságok, kormányzervek, szakértői bizottságok és elnökségek azon az elven működnek, hogy a csoportok jobb döntéshozók, mint az egyének. A csoportoknak mint a döntéshozatal eszközeinek széles köre használata valószínűleg összefügg a nyugati társadalmak demokratikus ideológiájával. A csoportok nemcsak a képviseletet valójukban meg, hanem a közhit szerint, kevésbé valószínű, hogy szélsőséges vagy méltánytalan döntéseket hoznak. Korábban tárgyaltuk a csoportokban működő erős konformitási folyamatokat, amelyek valószínűleg kiküszöbölik a devians vagy szélsőséges egyéni véleményeket (pl. Sherif, Asch, Schachter stb. művei a 14. fejezetben).

Az a feltevés azonban, hogy a csoportok kevésbé szélsőségesek, mint az egyének, nem mindig igazolódik be. Komoly adatok szólnak amellett, hogy legalábbis bizonyos körülmények között a csoportok szélsőségesebbek lehetnek, és nagyobb kockázatot vállalhatnak, mint amekkorát a tagok egyénileg vállalnának. Számos vizsgálat eredményei szerint a kockázat elfogadható szintjeiről hozott döntésekben a csoportok hajlamosak kockázatosabb alternatívákat elfogadni, mint az egyének: az úgynevezett „kockázattolódás” jelensége lép fel. A tipikus kísérletben az egyéneket köznap dilemmával szembesítik és arról kérdezik őket, hogy mekkora kockázatot vállalnának a döntésben. Például, egy jobb fizetős munkát kínálnak egy de rosszul fizetett munkája van, egy jobban fizetős munkát kínálnak egy új, még bizonytalan sorsú vállalatnál – el kell fogadnia az új állást, ha a siker esélye 1:10, 2:10 stb.? Később ugyanezeket az egyéneket csoportokba osztják be, és arra kéri őket, hogy ugyanazzal a problémával újra foglalkozzanak, de ezúttal mint csoport hozzanak közös döntést. Megleppő

15.4 GYAKORLAT

A tömegviselkedés megfigyelése

Másként viselkednek-e az emberek tömeghelyzetben, mint amikor egyedül vannak? Ha igen, igaz-e az, hogy tömeghelyzetben viselkedésük kevésbé racionális és inkább érzelmi? Némi betekintést kaphatunk ezekbe a kérdésekbe, ha például egy felvonuláson vagy egy sporteseményen megfigyeljük a tömeget. Figyelje meg az ilyen tömeg különböző viselkedésformáinak gyakoriságát, és azt, hogy az egyéni akciókhoz képest milyen gyakran fordulnak elő kollektív akciók (pl. kántálás és koordinált mozgások)! Próbáljon meg különleges figyelmet szentelni azoknak a viselkedéseknek, amelyek általában nem volnának elfogadhatóak, ha valaki egyedül volna! Nem okoz majd nehézséget a társadalmilag nemkívánatos viselkedésekre példákat találnia. Ugyanezek az emberek a tömeg serkentő hatása és a tömeg által biztosított egyéniségvesztés nélkül egyedül valószínűleg nem követnének el ilyen cselekedeteket.

módon a csoportok a legtöbb ilyen típusú kérdésben következetesen magasabb elfogadható kockázatszint mellett döntenek, mint az egyének (Kogan és Wallach, 1964).

Hogyan magyarázhatjuk ezt a különös hatást? Nem volna igaz, hogy a csoportok a szélsőséges vélemények és viselkedés „elfojtásával” óvatosságra és konformitásra hajlanak? Miért vált ki akkor a csoport ilyen eltolódást a kockázat irányába? Számos tényező játszhat itt szerepet. Az egyik lehetséges magyarázat, hogy egy csoportban a döntésért viselt felelősség megoszlik. Mivel senkinek sem kell az egész felelősséget viselni a kockázatos döntésért, mindenki egy picit bátrabbnak érzi magát. Egy másik lehetséges magyarázat a *vezetéssel* kapcsolatos. Lehetséges, hogy a kockázattalra leginkább hajlamos csoporttagok egyszersmind a legmeggyőzőbb vezetők is, és a csoport az ő szélsőséges álláspontjukat foglalja el. Legáltalában néhány kutatási eredmény szerint azok az emberek, akiknek álláspontja a többiekénél szélsőségesebb, egyúttal bizonyosabbak is saját döntéseikben.

Harmadik magyarázati lehetőség, hogy társadalmunkban és a miénkhez hasonló társadalmakban, ahol a kockázattal való általában pozitív értéket képvisel, egy csoport tagjai megpróbálnak túltenni egymáson a kockázattal valóban, vagyis valami olyasmi történik, ami nem fordulhat elő, ha az emberek egyedül hozzák döntéseiket (Brown, 1965). Moscovici és Zavalloni (1969) ismét csak más magyarázatot javasolnak. A csoportvita eredményeként megnő az egyének személyes *érintettsége* egy adott kérdésben. Ennek eredményeként megnő a bizalmuk álláspontjuk helyességében és erősödik azonosulásuk az adott nézetekkel. Ez azzal a következménnyel jár, hogy a korábban képviselteknek szélsőségesebb álláspontok mellett érvelnek, és hajlamosabbak szélsőségesebb álláspontokat elfogadni.

Az úgynevezett „kockázattolódás” jelenségével foglalkozó többéves kutatómunka nyomán egyes pszichológusok feltették a kérdést, vajon a csoportok más, nem a kockázattal összefüggő döntési feladatokban is szélsőségesebbek-e (Moscovici és Zavalloni, 1969). Ma már megbízható adatok vannak arról, hogy az ilyen eltolódás a szélsőség irányába általános jellegű. Az olyan kérdésekben hozott csoportdöntések, mint az attitűdök, értékek, személyisélelési ítéletek és csoportsztereotípiákkal kapcsolatos ítéletek egyaránt szélsőségesebbnak bizonyultak, mint ugyanezek az ítéletek, amikor az egyének magányosan hozták őket. Egyik vizsgálatunkban (Forgas, 1977) a kísérleti személyeknek felvételi beszélgetések videofelvételét mutattuk be, amelyeken 9 különböző ember szerepelt. A kísérleti személyeket arra kértük, hogy formáljanak benyomást ezekről az emberekről, először egyedül, majd később mint csoport. Ismét csak azt tapasztaltuk, hogy a csoportítéletek szélsőségesebbek voltak. Egy utóvizsgálatban (Forgas, 1981) a kísérleti személyeket annak eldöntésére kértük, hogy

egy diák, akit egy vizsgán csaláson kaptak rajta, mennyire felelős a tettéért, és mennyire kell őt megbüntetni. A csoportok szélsőségesebbek voltak a felelősség megítélésben és szigorúbb büntetésre hajlottak, mint az egyének. Ezek az eltolódások általában nem túl nagyok, de statisztikailag jelentősek.

Ha figyelembe vesszük, hogy a döntéshozó csoportokat széleskörűen alkalmazzák a hétköznapi életben, milyen következtetéseket vonhatunk le a fenti eredményekből? Előfordulhat, hogy az esküdtzések vagy a felvételi bizottságok valóban hajlanak arra, hogy méltánytalanul szélsőséges ítéleteket hozzanak? A probléma szerencsére kevésbé komoly, mint ahogy első pillantásra tűnik. Ahhoz, hogy a csoporteltolódás megjelenjen, a csoporttagok között teljesen szabad, korlátozásoktól mentes és informális vitára van szükség, ami lehetővé teszi a tagok erőteljes személyes bevonódását (Moscovici és Zavalloni, 1969). A formális döntéshozó csoportokban általában nem ez az eljárás érvényesül. A formális csoportok általában szigorú eljárási szabályokat követnek, időbeli korlátoknak kell engedelmesskedniük, és formális vezetők vagy elnökök tekintélyének vannak alárendelve. Ilyen körülmények között kevésbé valószínű, hogy az eltolódás fellép, sőt éppen ellenkezőleg, az óvatosság irányába való eltolódás jelenhet meg.

Egyes vizsgálatok, amelyek a csoportvita formalitását manipulálták (Moscovici és Zavalloni, 1969; Forgas, 1977; 1983), arról számolnak be, hogy a csoportvélemények általában csak az informális csoportokban válnak szélsőségesebbek az egyéni véleményeknél. Úgy tűnik tehát, hogy a szabad és kötelelen vitát folytató baráti, szomszédági, munkahelyi csoportok nagyobb valószínűséggel válnak polarizált attitűdök és vélemények forrásává, mint a hivatásos döntéshozó csoportok. Úgy tűnik, ez valóban mindannyiunk közös tapasztalata. Sokkal jobban érint bennünket, mint ha egy formális csoportban vitatkoznánk rólunk. Levonhatjuk tehát azt a következtetést, hogy a csoporteltolódás hatásai nagyobb valószínűséggel torzítják el a véleményeket a magánszférában, mint a formális, nyilvános szférában. A korábban bevezetett szakkifejezéseket használva, az elsődleges csoportok nagyobb valószínűséggel termelnek ki szélsőséges véleményeltolódásokat, mint a másodlagos csoportok.

Tréningcsoportok és önismereti csoportok

A csoportban zajló interakció nagy kielégüléssel járó élmény, ám ugyanakkor nagy próbatétel is lehet. A csoportviselkedés talán legfontosabb mozzanata az interakció szokatlan intenzitása. Páros kapcsolatban évekbe is beletelhet, amíg a partnerek a nagy érzelmi érintettség és kölcsönösség

szakaszt elérik (lásd a 12. és 13. fejezetet), addig már a rövid életű és felszínes csoportok is képesek arra, hogy erős érzelmeket és nagyfokú bevonódást gerjesszenek. Gondoljunk csak az emberek viselkedésére a futballpályán, amikor csapatuk gólt lő vagy a kocsmai interakciókra, amelyek olyan emberek között folynak, akik egyébként alig ismerik egymást. A csoportléti, azaz a tudat, hogy a csoport „részei” vagyunk, egyike a lehető legintenzívebb és legnagyobb bevonódással járó interakciós tapasztalatoknak. Nem csoda hát, ha terápias vagy manipulatív célokból gyakran alkalmaznak alkalmi csoportokat. Lewin az elsők között alkalmazott „tréningcsoportokat” (T-csoport), melyeket a személyes és társadalmi változások végrehajtása eszközeinek tekintett. Eredetileg a csoportvitát egyszerűen arra használták, hogy a tagokban új észleléseket és attitűdöket alakítsanak ki.

Az utóbbi időben a csoportoknak mint a változtatás eszközeinek alkalmazása egyre jobban elterjedt. Sok hétfégi kurzuson, melyeket gyakran üzleti jelleggel indítanak különböző személyiségfejlesztő szervezetek, a csoportnyomás szélsőséges eszközeit alkalmazzák, hogy az embereket személyes és társas „fogyatékoságaik” beismerésére készítsék, abban a reményben, hogy javulást idéznek elő. Kevés megbízható adat van arról, hogy az ilyen tapasztalatok nyomán tartósan kedvező változások lépnek fel, noha a legtöbb résztvevő valamilyen javulásról beszámol. Természetesen nem könnyű eldönteni, hogy a csoportélmény valóban megváltoztatta-e őket, vagy egyszerűen arra befolyásolták őket, hogy kedvezőbbben jellemezzék magukat. Az ilyen intenzív csoportülések veszélyesek is lehetnek, mivel a konformitás és engedelmesség erői átcsaphatnak az esetleg személyiségzavarokkal küzdő egyének türekszübbe felett, akik ráadásul az adott helyzetben a társas támogatás szokásos formáitól is meg vannak fosztva. Sok olyan eset ismeretes, amelyben a pszichológiai károsodást a lelkiismeretlenül alkalmazott csoporttréningprogramok váltották ki.

Az üzleti jellegű önismereti csoportokról szólva nem szabad elfeledkeznünk az élmény anyagi oldaláról. Az az ember, aki meglehetősen sok dollárt költött egy hérvégén, hogy kiabáljanak vele és más módon bántalmazzák, nem valószínű, hogy el fogja ismerni, hogy mindez idő- és pénz-pocsékolás volt. Amint Aronson és Mills (1981) vizsgálata világosan kimutatta, minél nagyobb a belépődíj egy csoportba és minél kétebb az élmény, annál valószínűbb, hogy az emberek megvédelmezik saját részvételüket, és erős elkötelezettséggel reagálnak a csoportra. Talán ez az oka annak, hogy az ilyen programok részvételi díja gyakran messze meghaladja a „szolgáltatás” tényleges költségét.

Mindeme fenntartások ellenére a tréningcsoportoknak nagyon fontos szerepük van a változások előmozdításában. A pszichoterápiában a csoportfoglalkozásoknak főszerepe lehet az alkalmazkodó viselkedés kialakításában és megerősítésében. A gazdasági életben a csoportokat gyakran



Mi a vonzerő?

Számos szabadidőcsoport az önismereti csoportokhoz hasonlóan önmagában véve nem feltétlenül élvezetes, sőt valójában fenyegető is lehet. Az emberek elkötelezettsége az ilyen csoportok iránt gyakran a nehézségekkel egyenes arányban nő.

hasznájják a munkamorál megjavítására, új jártasságok megtanítására vagy a vállalat iránti hűség és az összetartás erősítésére. Sok más önismereti csoport is képes izgalmas, tanulságos és szórakoztató élményeket nyújtani, amelyek egyébként elérhetetlenek voltak. Szerintem az ilyen csoportélmények értéke szinte bizonyosan fordított arányban áll az anyagi költségekkel. Minél költségszerűbb a csoportélmény, annál valószínűbb, hogy kizsákmányoló jellegű üzleti vállalkozással van dolgunk, ahol a pszichológiai elvek csak másodrendűek.

Tanulságok

Sok hétköznapi interakciónk csoportokban zajlik. A csoportok mérete, formalitása, kohéziója és struktúrája különböző lehet. A csoportok csak addig működhetnek társas egységként, amíg tagjai úgy vélik, hogy tag-ságuk kívánatos és értékes. Valóságos csoportokban az összetartó-integratív funkciók és a feladatteljesítménnyel kapcsolatos funkciók összehangolása nehéz feladat lehet, melyet gyakran külön vezetőkre bízunk, akik a csoportéletet két oldalra specializálják magukat. A csoporttagság az identitás fontos forrása. Az emberek gyakran határozzák meg önmagukat azoknak a csoportoknak a segítségével, amelyekhez tartoznak. Mivel a pozitív identitásérzés és a csoporttagság között szoros kapcsolat van, az emberek hajlanak arra, hogy saját csoportjukat túlértékeljék, míg mások csoportjait lebecsüljék.

A legtöbb csoport, amelyben részt veszünk, nemcsak azáltal befolyásol bennünket, hogy konformitást kényszerít ránk. Ennél finomabb eszközök is vannak. A társas fertőzés, vagyis egy csoport viselkedésének automati-

kus követése szélsőséges cselekedetekhez vezethet, amelyeket egyébként nem tennénk meg. A Mann által leírt öngyilkosságba csalogatás egy példa erre. Bizonyos körülmények között a csoportban zajló interakció szélsőségesebb vélemények és ítéletek kialakulásához vezethet. Az erősen összetartó csoportok különösen fogékonyak a „csoportgondolkodás” jelenségre, vagyis a valóság olyan vágyteljesítő kollektív észlelésére, amely nem azt tükrözi, ami van, hanem azt, amit látni szeretnénk.

A csoportok különösen alkalmasak arra, hogy erős érzelmi bevonódást gerjesszenek. Életünk legerőteljesebb pozitív, illetve negatív élményei valószínűleg csoportokhoz fűződnek. Ha egy csoport elfogad és értékeli bennünket, az legalább annyira izgalmas és örömteli élmény, mint amennyire lehangoló, ha egy egész csoport elutasít és bírál bennünket. Ezt az elvet az engedelmesség és konformitás kikényszerítésére is fel lehet használni. Az önismereti csoportok is jól szemléltetik a csoport-interakciók érzelmi potenciálját. Interakcióink legösszetettebb és legnagyobb követelményeket támasztó helyszíneit a csoportok képviselik. Erre a pontra érve ideje, hogy megvizsgáljunk a társas interakciókkal kapcsolatos néhány általános kérdést, nevezetesen a környezet szerepét érintkezéseinkben, a társas jártasságok fejlesztésének elveit és módjait, valamint az interakciókutatások néhány módszertani kérdését. Ez a következő, egyben befejező fejezet feladata lesz.