

## Szociálpszichológia<sup>1</sup>

*A szociálpszichológia meghatározása:*

a személyiség- és a társas kapcsolatok lélektana, az ember és a társadalmi környezet pszichológiája. (Buda Béla, 1978)<sup>2</sup>

A szociálpszichológia tárgya nem más, mint az embereknek egymás vélekedéseire, viselkedésére gyakorolt hatása.<sup>3</sup>

### **Szociális interakció:**

A társas kölcsönhatás lényege abban áll, hogy megnöveli az általános motivációs szintet, ezáltal fokozza a feszültséget, a cselekvésre való készenléti állapotot (Robert Zajonc). A jelenléte feltételező interakció két vagy több ember között egymás figyelembevételével történik. A helyzet teszi lehetővé az interakciós aktusokat, melyek sora adja az interakciós *eseményt*. A társas kölcsönhatás tartalmi mozzanatát minden esetben a *tevékenység* adja. Az interakciók a kapcsolatok viselkedésbeli (és érzelmi), vagyis *tartalmi* oldalát, a kommunikáció pedig a kapcsolat *formai* oldalát realizálja.<sup>4</sup>

### **Az emberi viselkedés modelljei (Allport):**

- hedonizmus (örömkeresés, fájdalom elkerülése),
- hatalom és tekintély iránti igény,
- az altruizmus, a segítség vágya,
- a racionalizmus igénye.<sup>5</sup>

### **Szociális észlelés (személypercepció)**

A mások észlelését tekintjük úgy, mint bármely interakció első, döntő fontosságú szakaszát. Először is észlelnünk és értelmeznünk kell embertársainkat, mielőtt értelmes kapcsolatba lépünk velük.<sup>6</sup>

*Fizikai észlelés:*

a közvetlenül megfigyelhető „felszíni” tulajdonságokra irányul.

*Szociális észlelés:*

<sup>1</sup> órai jegyzet

<sup>2</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>3</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>4</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>5</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>6</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

olyan tulajdonságokat érint, amelyek közvetlenül nem megfigyelhetők, hanem következtetni lehet rájuk.<sup>7</sup>

Érzékelni kell a másik embert ahhoz, hogy kapcsolat alakuljon ki. Benyomás alakul ki.

A kommunikáció ezek után jön majd létre.

Az érzékelés legelőször a látással történik.

A tárgyaknál külső tulajdonságokat érzékelünk, ezt fogadjuk el. Egy másik személynél is a külső tulajdonságokat érzékeljük, de a belső tulajdonságokra van szükségünk, arra vagyunk kíváncsiak.

Lényeges befolyásoló tényezők:

- az első benyomás,
- az érzelemkiváltó helyzetek,
- a hangulat is befolyásol.

Sajátos szempontok alapján a másik tulajdonságaiból a nekünk fontosakra figyelünk és ezekről szerzünk tudomást (ezekről tudunk). A többi tulajdonságokról nem tudunk (pl: férj-apa-főnök-kolléga-szakember-stb. szerepekből adódóan egy-egy részét ismerjük).

### **Attribúció (okság) elmélet**

Fritz Heider szerint a szociális interakcióban való sikeres részvétel attól függ, hogy képesek vagyunk-e szociális környezetünket hatékonyan megérteni, jósolni és ellenőrizni. Ezt a feladatot úgy oldjuk meg, hogy a viselkedés mögött okokat tételezünk fel, és az okozás forrását a cselekvő személyben vagy környezetben keressük.<sup>8</sup>

Amikor történik valami, akkor hajlamosak az emberek valamilyen okot tulajdonítani az eseménynek, s a megfigyelők következtetéseket próbálnak levonni arról, hogy mi okozhatja az illető viselkedését. Az a szükségletünk, hogy valamiféle okot keressünk a másik ember viselkedésére, abból a tendenciából fakad, hogy az ember igyekszik túlmenni az adott információkon.<sup>9</sup>

### **Stabilizációs tendencia**

Szeretnénk előrelátni a történéseket, ezért igyekszünk a környezetünk állandó változatlan elemeit felkutatni.<sup>10</sup>

<sup>7</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>8</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>9</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>10</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

## Differencia-pontosság

A különbözőség felismerésében jobbak a szakemberek, de a sztereotípa (általános) pontosság a laikusoknál jobb. Ahogy nő a differenciapontosság, úgy csökken általában a sztereotípa pontosság.

## Sztereotípa (általánosítás):

Általános érvényűnek vélt túlzáson alapuló leegyszerűsített képeket nevezzük sztereotípiáknak.<sup>11</sup>

Felruházzuk olyan tulajdonságokkal, amit mely csoporthoz tartozónak véltnek gondolunk.

Van néhány elv, amelynek alapján egyes dolgokat hajlamosak vagyunk egy csoportba sorolni és elkülöníteni a környezetüinktől:

- hasonlóság elve,
- közelség elve,
- szimmetria elve,
- folyamatosság elve,
- együttes mozgás elve.<sup>12</sup>

A csoportok megismerésének első sajátossága a túlzás, melynek az a funkciója, hogy megkönnyítse az eligazodást. Az érzésszerű és gondolati túlzás törvénye alól nem tudjuk magunkat kivonni. A túlzás talaján egy erősen leegyszerűsített kép jön létre az egyes csoportokról, hiszen a kép eleve csak egyes sajátosságaira terjed ki. Ennek az előnye az egyszerűség, a legkisebb erőfeszítés, de hátránya, hogy érvényükben általában nem kételkedünk, ez viszont megakadályozza az igazi megismerést.<sup>13</sup>

Ha a sztereotípa tapasztalaton alapul és nagyjából pontos, akkor a világban való könnyű eligazodásunkat, alkalmazkodásunkat szolgálja. Ha azonban elleplezi előttünk, hogy milyen egyéni különbségek vannak egy embercsoporton belül, akkor a sztereotípa inkább a rossz alkalmazkodáshoz járul hozzá, és potenciálisan nagy veszélyekkel járhat<sup>14</sup>

Leginkább elterjedt sztereotípiák:

- Etnikum sztereotípa,
- vallási sztereotípiák,
- nemi sztereotípiák.

Ha egyediségében érzékeljük, akkor az egyéni különbségeket is megismerjük. Tapasztalat nélkül a sztereotípiára hagyatkozunk.

A sztereotípiák túlzóak és túlzottan általánosak.

## Attitűdök

Az érzésből fakadó sugallat az ítélet unokája... Érzésünkben bízni, ez annyit jelent, hogy inkább nagyapáinknak engedelmessé válnak, semmint értelmünknek és tapasztalatunknak (Nitzsche).

Hétköznapi megismerésünk nem annyira saját eredeti tevékenységünk eredménye, mint inkább másoktól szerzett sémák alkalmazása. Attitűdjünk rendszere a biztonságot teszi lehetővé számunkra, ha boldogulni akarunk, akkor környezetünk attitűdjeihez kell igazodnunk. Az attitűd lényeges eleme a választás, melyet azonban nem pusztán gondolkodási tevékenység, vagy információ begyűjtése előz meg, hanem *érzés*, melynek eredete a társadalmi környezet, amelyben élt vagy él. Az attitűdnek iránya van, aszerint, hogy milyen érzés, szeretet vagy utálat képezi a magját. Az érzések erőssége változhat, innen az attitűdök intenzitása. Az attitűdök mélyén tudatlanság lapul, mely nem szégyen, de azzá válik, mihelyt a tudás álcájában óhaját tetszelegni.

Funkciói:

- ismereti funkció, mint tudáspótlék,
- értékeink kifejezésére szolgál,
- alkalmazkodásra ad lehetőséget,
- önvédelmi funkció.

Az attitűdök egyes elemei közötti viszonyt az egyensúly elve szabályozza.

Amikor egy attitűdön belül merül fel ellentmondás, akkor *diszsonancia-redukció*ra kerül sor, amely abból áll, hogy meggyőzzük magunkat nem az igazi érvekkel, hanem csak azokkal, amelyekkel igazolhatjuk a diszsonáns viselkedésünket.<sup>15</sup>

## Előítélet

A primer szocializációs folyamatban alakul ki.

Az előítélet ellenséges vagy negatív attitűd valamilyen csoporttal szemben, - olyan attitűd, amely téves vagy nem teljes információkból származó általánosításokon alapul.<sup>16</sup>

Megfigyelünk valamennyi viselkedést, tulajdonságokat és ezt kiegészítjük a már ismertekkel, sztereotípiákkal.

<sup>11</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>12</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>13</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>14</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>15</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>16</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

Az emberek attribúciói összhangban vannak vélekedéseikkel vagy előítéleteikkel. Az előítélet negatív attribúciókat és sztereotípiákat hoz létre, ezek pedig visszahatnak az előítéletre és tovább erősítik.<sup>17</sup>

Az emberek hajlamosak arra, hogy felelőst keressenek, amikor számukra igazságtalanságnak tűnő és egyébként is megmagyarázhatatlan végeredmény áll elő.

Az előítélet egyik meghatározója a személyiség öngazolási szükséglete. Egyes vizsgálatok szerint, ha az egyén szociális státusza alacsony vagy hanyatló, akkor sokkal hajlamosabb az előítéletre, mint az emelkedő státuszú egyének.<sup>18</sup>

### **Az előítélet kialakulását elősegítheti:**

- a gazdasági és politikai konkurencia (anyagilag előnyök miatt háttérbe szorítani egy kisebbségi csoportot),
- bűnbak képzés (gyenge és ártatlan csoportot okolni a hibákért, az agresszivitást rájuk helyezni).<sup>19</sup>

### **Az előítéletes személyiség**

Vannak emberek, akik hajlamosak arra, hogy előítéleteket tápláljanak, nem pusztán a közvetlen külső hatásra, hanem saját személyiségvonásaikból következően is. *Theodor Adorno* ezeket az embereket *autoritariánus* (tekintélyelvű) személyiségeknek nevezte. A mérésére szolgáló attitűdskála az *F-skála*.<sup>20</sup>

Az apa személyisége a meghatározó az előítélet kifejlődésében.

### **Előítélet és konformitás**

*Pettigrew* úgy véli, hogy az előítéletes magatartás legfőbb oka a társadalmi normák szolgai módon való betartása - még akkor is, ha van bizonyos szerepe a gazdasági konkurenciának, a frusztrációnak és a személyiség szükségleteinek is.<sup>21</sup>

### **Burkolt személyiségelmélet**

A személyészlelés konstruktív folyamat, amelyben az észlelő tudása és korábbi tapasztalata néha fontosabb szerepet játszik, mint az észlelt ember tényleges tulajdonságai. Az emberekről felhalmozott tudásunk eredményeként

valamennyien rendelkezünk „burkolt személyiségelmélettel”, ami tképpen a felhalmozott hipotéziseink és elvárásaink arról, hogyan szerveződnek az emberi tulajdonságok és jellemvonások. *George Kelly* szerint tapasztalatainkat úgy rendezzük, hogy megismerési „konstrukumokat” hozunk létre, amelyeken keresztül észleljük a világot. Ezzel arra törekszünk, hogy azt megerősítsük, és az új tapasztalatokat a korábban létrehozott konstrukummintába beépítsük.<sup>22</sup>

Általában „burkolt” személyiségelméletünkre hagyatkozunk annak eldöntésekor, hogy mely tulajdonságok fontosak, és hogy egy személy kevés megfigyelhető tulajdonsága mennyire valószínűen kapcsolódik össze egyéb, nem megfigyelhető tulajdonságokkal.<sup>23</sup>

### **Személytípusok a személyészlelés során**

Burkolt tudásunk az emberekről nem korlátozódik a tulajdonságok együtt járására vonatkozó feltevésekre, hanem arra a tudásra is támaszkodunk, hogy milyen típusú embereket különböztetünk meg. A személy-pototípusok ismeretsémák (mentális sémák) a társas környezetünkben megismert embertípusokról. Az emberekről való gondolkodásunkat a megítélt emberek prototipikussága is befolyásolja.<sup>24</sup>

*Solomon Asch* szerint 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)<sup>25</sup>

„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.” (Asch, 1946)<sup>26</sup>

<sup>22</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>23</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>24</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>25</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>26</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>17</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>18</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>19</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>20</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>21</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

## Matematikai modellek (kognitív algebra):

Fiktív skálán a megismert tulajdonságokat pontozzuk.

### Összegési modell:

a személy által birtokolt jellemzők értékének összege.

### Átlagolási modell (Anderson):

A végső benyomás a bemeneti jellemzők egyszerű számtani átlaga.<sup>27</sup>

### Súlyzott átlagolási modell:

vannak döntő és nem számító tulajdonságok és információk.

## Holdudvar-hatás

Fontos, kiemelkedő tulajdonság alapján az összes többi tulajdonságát ahhoz mérten gondoljuk. (dicsfény-hatás is hasonló)

A holdudvarhatások érdekes példái, amikor a külső megjelenés szolgál a belső személyes tulajdonságokra történő következtetésre, vagy a rövid, ideiglenes megnyilvánulások is, mint amilyen a mosoly, hasonló holdudvarhatásokat eredményezhetnek.<sup>28</sup>

A vonzó külsejű személyek harmonikusabb személyiségűek (elégedettebbek, mert az önértékelésüket a külvilág pozitívan befolyásolja). Előnyök mellett hátrányok is vannak:

nem tételezik fel a valós képességeket (mindent a vonzó külsejüknek köszönhetnek).

Ha nincs más információ és hamar kell dönteni, akkor a külső tulajdonságok alapján döntünk.

A sorrend is fontos a benyomásnál:

- Újdonsági és elsődleges hatás: Az először megismert információnak a hatása aránytalanul nagyobb, ez az elsődleges hatás.

Az újdonsági hatás, mikor az utoljára kapott információ érvényesül, akkor jelentkezik, ha valami miatt az elsődleges hatás nem tud érvényesülni.

- *utóhatás (referencia hatás):* Az utóhatás a meghatározó, ha azonnal kell dönteni valamiben.

*Elnéző torzítás:*

<sup>27</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>28</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

- ha nincs negatív információ, akkor pozitívnak ítélem meg.

*Negatív torzítás:*

- egy negatívum után mindenben negatív a véleményem.

## Kognitív disszonancia redukció

Az emberek általában motiváltak arra, hogy igazolják saját cselekvéseiket, vélekedéseiket, érzéseiket. Amikor valaki valamit tesz, lehetőleg megpróbálja önmagát (és másokat) meggyőzni arról, hogy amit tett, logikus és ésszerű.<sup>29</sup>

Kognitív disszonancia az, amikor két vagy több kognitív (ismereti, gondolati) elem között összeegyeztetlenség áll fenn. Ez feszültséget okoz a személyben, és kognitív disszonancia redukciójára kényszerül.<sup>30</sup>

A kognitív disszonancia lényegében véve feszültségállapot, amely mindannyiszor fellép, valahányszor az egyénnek két, egymással összeegyeztethetetlen tudattartalma (gondolata, attitűdje, nézete, véleménye) van. Mivel ez kellemetlen, az emberek motiváltak arra, hogy csökkentsék a disszonanciát<sup>31</sup> (Leon Festinger). Pl. azt nagyobb becsben részesíti, aki miatt szenved.

A disszonancia azokban a szituációkban a legerősebb, amikor az egyén énképe veszélyeztetve van. Minél nagyobb az ártalom lehetősége, annál nagyobb a disszonancia, minél nagyobb a disszonancia, annál nagyobb az attitűdváltozás.

## A visszavonhatatlanság jelentősége

A döntés után az emberek szeretnék megfelelő megnyugtatót kapni arról, hogy döntésük helyes volt, ezért keresik az olyan információt, amelyről biztos, hogy minden körülmények között megnyugtatóra szolgál. Amikor a döntés már visszavonhatatlan, nagyobb a disszonancia, amelyet csökkenteni kell. Az emberek biztosak abban, hogy helyesen döntöttek, miután már az égvilágon semmit sem változtathatnak a dolgon.<sup>32</sup>

## Külső és belső igazolások

Ha az igazolást a szituáció határozza meg, akkor külső igazolásról van szó. Ha valaki egy olyan kijelentést tesz, amelyet nehéz kívülről igazolni, megpróbál belső igazolásokat keresni oly módon, hogy attitűdjeit hozzáigazítja a kijelentéshez.

<sup>29</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>30</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>31</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>32</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

Minél enyhébb a várható büntetés, annál kisebb a külső igazolás lehetősége, minél kisebb mértékben áll rendelkezésre külső igazolás, annál nagyobb a belső igazolás szükséglete. Ha alkalmat adunk az embereknek arra, hogy kialakítsák belső igazolási rendszerüket, hozzásegítjük őket ahhoz, hogy stabil értékrendszerük bontakozzon ki.<sup>33</sup>

### **Attribúció (okszágtételezés)**

#### **Kelley: 3 dimenziós attribúciós modell (kocka-modell):**

- a cselekvés célja vagy tárgya,
- a helyzet, kontextus, szituáció, amelyben a kapcsolat létrejön,
- a cselekvő maga.

Illetve:

- következetesség (más esetben is hasonlóan cselekszik-e),
- disztinktivitás (megkülönböztetett jelleg),
- konszenzus (hasonló helyzetben más hogyan cselekedne).

#### **A cselekvő-megfigyelő torzítás**

A megfigyelő a cselekvőben keresi az okot. A cselekvő a körülményekben keresi az okot.

#### **Láthatósági hatás**

Valamely viselkedés vagy esemény bekövetkeztét a láthatóság alapján ítéljük meg.

#### **Érzelmek attribúciója**

A fiziológiásan aktivált állapot (szapora pulzus, szívfrekvencia és légzésfrekvencia növekedik, fokozott verejtékezés, stb.) tképpen izgalmi állapot, amihez járul a „kognitív címke” (félelem, öröm, tetszés, stb.).

#### **A siker és a kudarc attribúciója**

A saját sikeremnek belső okokat, mások sikerének külső okokat gondolok. Az előbbi általában állandónak, az utóbbit pedig változónak ítélem meg.

A saját kudarcnak külső okot, mások kudarcának belső okot nyilvánítok. A saját kudarcot általában változónak, a mások kudarcát állandónak ítéljük meg.

A siker és a kudarc attribúciójára a célszemély neve is hatást gyakorol. Nőknek általában kevésbé

<sup>33</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

ismerik el a szakmai sikert, mint a férfiaknak, és inkább hibáztatják őket, ha kudarcot vallanak. Ha egy nő sikeresen végez el egy feladatot, azt inkább a szerencsének és a feladat könnyűségének tulajdonítják, szemben a férfi esetével.<sup>34</sup>

#### **Önkiszolgáló torzítások**

Különösen gyakoriak a siker és a kudarc magyarázatában.

#### **Hamis konszenzus**

A saját viselkedésünket úgy magyarázzuk, hogy más is hasonlóan cselekedett volna. Ross szerint az emberek az attitűdjeiket, véleményeiket, értékeiket azonosnak gondolják a többségével.<sup>35</sup>

#### **Önkárosító stratégiák (Berglas és Jones, 1978)**

Különleges elhárító stratégiát alkalmazunk, hogy ne kelljen önmagunkat hibáztatni a negatív eredményekért. Gyakran mesterséges hátrányokat teremtenek maguknak azért, hogy a bekövetkező kudarcot inkább a külső nehézségek, mint saját fogyatékoságaiknak tulajdoníthassák.<sup>36</sup>

#### **Tanult tehetetlenség (Seligman, 1975)**

Ha egy ember viselkedésének az eredménye független a viselkedésétől, akkor megtanulja, hogy az eredmény független a viselkedéstől. és felad minden kísérletet, hogy az eredményt ellenőrizze.

#### **Pszichológiai ellenállás (Brehm, 1972)**

Akkor lép föl, amikor fenyegetve érezzük cselekvési szabadságunkat. A szemtől szemben zajló interakciókban az ellenállás igen gyakori válasz a személyi szabadság fenyegetéseire.

#### **Izgalmi átvitel (Zillmann)**

Az izgalmi állapotokat általában a körülmények fényében értelmezzük, és az általunk választott értelmezés nagymértékben függ attól, hogyan reagálunk az izgalmi állapotra. Az izgalmi állapotot könnyen tulajdonítjuk valamilyen külső

<sup>34</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>35</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>36</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

körülménynek, és könnyen adunk nem megfelelő reakciókat.<sup>37</sup>

### **Kommunikáció**

- üzenetek szabályozott cseréje,
- a másik embert, az interakciós partnert rávenni vmilyen változásra,
- két irányú folyamat, minden fél részt vesz benne,
- dinamikus folyamat (életünk minden percében kommunikálunk),
- tanulás útján sajátítjuk el.

Négy fontos eleme:

- az adó, aki kódolja
- az üzenetet,
- a csatorna, amin az átvitel megtörténik,
- a vevő, aki dekódolja az üzenetet.<sup>38</sup>

A közlési rendszer alapelemei a jelek és a jelek használatának a szabályai. Jel bármi lehet, ami a jelek használói számára nemcsak önmagával azonos, hanem még valamire utal.<sup>39</sup>

A kommunikáció tagadása is kommunikáció.

### **A kommunikáció osztályozása:**

- szándékos,
- szándékolatlan,

vagy:

- véletlenszerű,
- kifejező,
- célirányos,

ill.:

- verbális,
- nonverbális.

### **Verbális kommunikáció**

A beszéd csak az emberre jellemző, az állatok csak hanggal kommunikálnak.

### **A verbális kommunikációra jellemző:**

- leválasztottság (dolgokra utal),
- nyitottság (bármikor képes új jelenség befogadására),

<sup>37</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>38</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>39</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

- hagyományozottság (tanulással elsajátított),
- kettős mintázottság (véges számú jelzővel végtelen számú üzenetet lehet létrehozni).

A beszédtanulás kezdete nem függ össze az intellektuális képességekkel.

### **Nyelvi relativitás:**

A nyelv, amit használunk visszahat a gondolkodásunkra (de fordítva is igaz!).

*Vigotszkij* szerint a nyelv nemcsak az emberek közötti külső kommunikáció eszköze, hanem olyan belső kommunikációs eszköz is, amelyet a gondolkodásban és a világ reprezentációjában, rendszerezésében, és megszervezésében is használunk. A nyelv mint a külső és a belső világ közötti kapocs, fontos szerepet játszik mind a kulturális, mind az egyéni fejlődésben. A belső beszéd és külső beszéd kölcsönösen függenek egymástól. A kulturális különbségek nemcsak befolyásolják a nyelvnek mint kulturális médiumnak a használatát, hanem a nyelven keresztül a gondolkodási különbségeket is meghatározzák.<sup>40</sup>

### **Megszólítás:**

A verbális kommunikáció megszólítással indul. Két formája:

- formális (hivatalos),
- informális (köznap).

Magyarban ez a tegezés és magázás formájában gyakran eldől.

Hogy milyen formát használnak, az függ:

- a kommunikálók státuszától,
- a kettőjük között lévő viszonytól.

### **Csoportnyelvek:**

- az egy csoporthoz tartozók gazdaságosabbá teyék a kommunikációt, a közös tudásra épít,
- a csoporthoz való tartozást demonstrálja, az elkülönült szociális identitást megerősíti,
- a csoporthoz nem tartozókat kizárja a kommunikációból.

### **Diszkvalifikált üzenetek (Baveleas, 1985):**

- minőségtől megfosztott üzenetek, amelyek a kognitív diszsonancia csökkentésére alkalmasak,

<sup>40</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

- olyankor élnek vele, ha elkerülési konfliktussal állnak szemben: azaz két „nem szeretem” kommunikációs lehetőség közül kell választani.<sup>41</sup>

### **Nonverbális kommunikáció**

Olyankor, mikor akadályoztatott a beszéd, de önálló módon is működhet.

Ha a szóbeli és a nem verbális üzenetek ellentmondanak egymásnak, a nem verbális jelzéseket fogjuk a valódi üzenetként tekinteni. *Darwin* szerint evolúciós szempontból a nonverbális jelzőrendszer sokkal idősebb a nyelvnél, így inkább megfelel az érzelmekkel kapcsolatos alapvető üzenetek közlésének. A nonverbális jelzéseket gyorsabban küldjük és vesszük, kevesebb tudatos kontroll irányul rájuk, hatásosabban kommunikálnak attitűdöket és érzelmeket, mint a nyelv.

### **A nonverbális jelzéseknek öt főbb funkciója van:**

- a társas helyzet kezelése,
- énmegjelenítés,
- az érzelmi állapotok közlése,
- az attitűdök kommunikációja,
- csatorna-ellenőrzés.<sup>42</sup>

### **Énbemutató (énmegjelenés):**

- milyennek akar látszani az ember,
- állandó és változó elemei vannak,
- társadalmi szerepek, társadalmi normák, életkori szerepek, foglalkozási szerepek befolyásolják,
- ill. aktuális szerepek, amelyeket bizonyos szituációk megkívánnak.

### **Csatornavezérlés:**

- szemkontaktussal, hangsúllyal tagolja a kommunikációt.

### **Érzelmek közlése nonverbális jelekkel:**

- sokkal kevésbé kontrollált a nonverbális közlés.

### **Attitűdök közlése:**

- értékelő viszonyulás (értelmi, érzelmi, viselkedés).

### **Társashelyzet kezelése:**

- nonverbálisan is történik.

<sup>41</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>42</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

### **Nonverbális eszközök:**

- bármivel lehet,
- szemkontaktus (túl sok nézés ugyanolyan kellemetlen lehet, mint a túl kevés, vagy a teljes hiánya),
- érintés - az intimitás egyensúly eszköze. A kezdeményezését leginkább férfiak, idősek és magas státuszúak teszik meg.
- tér-távolság - két ember közti távolság:
  - *Hall* (1966): intim zóna 10-60 cm, személyes zóna az 1,2 m-en belül, társas-konzultatív zóna 3,3 m-ig, a nyilvánosság zónája 3,3 m-en túl.
- a hang - ereje, sebessége, csengése (tompá, stb.)
- testtartás, testbeszéd - pozicionális és dinamikus.
- a mozgásminta is lényeges (mozgásnál nemre jellemző sajátosság pl.),
- gesztusok - végtagjelzések kísérik a beszédet, ezeket *illusztrátoroknak* nevezik (*Ekman és Friesen*), ill. ún. *emlékmák*, amelyek konkrét és önálló jelentéssel bírnak.<sup>43</sup>

### **Az intimitás-egyensúly elmélete (Argyle-Dean):**

Amint közelebb mozdul az egyik egyén, és a beszélgetési távolság kisebb lett, a kísérleti személyek automatikusan csökkentették a szemkontaktust, hogy az intimitás korábbi szintjét fenntartsák<sup>44</sup> (vagy hátrébb mozdultak).

### **Territóriumok, felségterületek (Altman):**

- saját, elsődleges,
- másodlagos (pl. munkahely),
- harmadlagos, nyilvános felségterület.

Házunk és lakásunk nagyon fontos nem verbális információforrásként működik.<sup>45</sup>

### **Paralingvisztikai jelzések**

Amit mondunk, az a szóbeli üzenet, ahogyan mondjuk, az a paralingvisztikai üzenet része. Minden vokális jelzés, ami nem beszéd, paralingvisztikai jelzésnek tekinthető. Egyes ilyen jelzések kapcsolódnak a kimondott szavakhoz: a beszéd sebessége, a hangmagasság, a ritmus, a hangerő, és a beszédtempó, stb. nem verbális jelzések, azonban nagyon szorosan összefüggnek a verbális tartalommal. Van sok olyan hangadás is, amely önmagában képes egy üzenetet

<sup>43</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>44</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>45</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

kommunikálni: ilyenek a sírás, az ásítás, a nevetés, a fütty vagy a hangos lélegzés.<sup>46</sup>

### Vonzalmak

A személyközi vonzalom egyszerűen a másik személy iránti pozitív attitűd. Az attitűdöt 3 alapvető összetevőre lehet felbontani:

- megismerési komponensre,
- affektív komponensre,
- viselkedési összetevőre.

### A vonzalom is 3 komponensből áll:

- másik személyre vonatkozó hiedelemből,
- az iránta érzett érzelmek,
- vele szemben tanúsított viselkedés.<sup>47</sup>

### A társak jelenléte:

- önmagában jutalmazó, megerősítő,
- referencia értékű, önmagunk értékelését köszönhetjük neki,
- feszültséget oldó.

A *szociális csereelmélet* szerint azért keressük mások társaságát, mert a társakkal való együttműködésben nagyobb jutalmat és kielégülést tudunk szerezni, mint egyedül. A társaság segít a stressz csökkentésében is, és a szorongó vagy valami miatt aggódó emberek gyakran keresik más emberek társaságát.<sup>48</sup>

Attitűd-hasonlóság alapján alakulhat ki, mert megerősítenek saját magunkban, ill. könnyebb a kapcsolat fenntartása. A vonzalom az attitűd-hasonlóságból adódik, de később értékelődnek fel a különbségek is.

Azokat az embereket szeretjük, akikről a legkisebb költség mellett a legnagyobb nyereséget várhatjuk, ill. hozzásegítenek ahhoz, hogy azt higgyük, nézeteink helyesek (*jutalomelmélet*). Az emberek ugyan szeretik, ha dicsérik őket, de nem szeretik, ha a dicséret túlságosan hízelgő, akkor meg nem érdemeltnek tűnik, vagy ha csak azért hízeleg valaki, hogy megnyerje mások jóindulatát és így személyesen is hasznot húzzon belőle, akkor nem nagyon fogják szeretni.<sup>49</sup>

<sup>46</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>47</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>48</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>49</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

Személyes kapcsolataink döntő elemét képezi választás, kapcsolataink számos tényezőjében egyes egyedül tőlünk függ, de a társadalomban elfoglalt helyzetünk szinte tudunk nélkül már előre kijelöli azoknak a személyeknek a körét, akik között válogathatunk.

Alapvető, hogy a kapcsolat mindkét fél számára kielégítő legyen.

A külső megjelenésnek nagy szerepe van a kapcsolatok kialakulásának első szakaszában. A személyünk iránt kimutatott rokonszenv is szerepet játszik a kapcsolatok kialakulásában.

Aronson kísérletei szerint azok a rokonszenvesek, akik bizonyos vonásokban tökéletesek ugyan, de vannak „kisebb hibáik” („*leégési effektus*”).<sup>50</sup>

Ha szívességet teszünk valakinek, akkor cselekvésünket úgy tudjuk igazolni, hogy meggyőzzük magunkat arról, hogy az illető megérdemelte, hogy szívességet tegyünk neki.<sup>51</sup>

### Társadalomlélektani közelség:

kifejeződik a nézetekben, a beállítódásokban, az ízlésirányokban, értékelési szempontokban mutatkozó közelségben.<sup>52</sup>

### Csere-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.<sup>53</sup>

### Fokozás-visszavonás elmélete (gain and loss):

Aronson elmélete szerint a másik személytől származó pozitív, jutalmazó jellegű viselkedés fokozódása nagyobb hatással van ránk, mint az, ha ez a másik személy állandóan ugyanazt a jutalmazó magatartást tanúsítja. Ugyanakkor, ha valaki az idők folyamán egyre kevésbé becsül bennünket, akkor az illetőt jobban fogjuk utálni, mint azt, aki sohasem szeretett bennünket.<sup>54</sup>

<sup>50</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>51</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>52</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>53</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>54</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)



Ha a kísérleti személyek dicséretet kaptak idegenektől és barátoktól, akkor kedvezőbben reagáltak az idegenekre, mint a barátokra. Ellenben a rossz vélemény rosszabbul esett a barátoktól, mint az idegenektől<sup>55</sup> (nyereség-veszteség hatás).

### A szerep

A szerep közvetítő kapocs, mely az egyén személyes szféráját a személytelen szférával, a társadalommal összeköti, lehetővé téve egyrészt a személyes szféra kialakulását, másrészt pedig lehetővé téve a személytelen szférával való találkozást. Szerepnek nevezzük azt a viselkedést, mely a pozíció által meghatározott tevékenység végrehajtásával kapcsolatos.

### A szerepek között háromféle változat van:

- adottak,
- kivívottak,
- spontán szerepek.

### Szerepkonfliktus

két fajtája van:

- a szerep összeegyeztethetetlen elvárásokkal jár együtt,
- két vagy több szerep elvárásai ütköznek össze.<sup>56</sup>

### Kapcsolatok

#### Kapcsolatok az 1. szinten:

##### Egyoldalú észrevétel:

- sztár-rajongó,
- kitüntetett személyhez vonzódás (általában magasabb státuszúhoz).

#### 2. szintű kapcsolatok:

##### A felszínes érintkezés szakasza:

nem egyoldalú, de nem túl mély. Kapcsolataink között, amelyekben tényleges interakciót folytatunk, a legnagyobb számban ilyen szintű kapcsolatok vannak. Minimális a személyes bevonódás, főként előírt szerepeiknek megfelelően viselkednek.<sup>57</sup>

<sup>55</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>56</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>57</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

#### 3. szintű kapcsolatok:

##### Kölcsönösség:

- valódi személyes bevonódás feltételezhető,
- bizonyos intimitás alakul ki,
- az értékek és attitűdök hasonlósága, személyes szükségletek kiegészítő jellege,
- az énfeltárás kölcsönös legyen,
- azonos mértékű.

##### Az énfeltárás

Önmagunk „kiadása” és partnerünk kiismerése hatékony módszere egy kapcsolat elmélyítésének. Az énfeltárás révén jutunk el a támogató, intim társas érintkezéshez, ami nélkül az élet elviselhetetlen volna. Az énfeltárás a legfőbb eszköz is lehet arra, hogy felszínes érintkezéssel járó kapcsolatok átforduljanak a kölcsönösségbe. Jourard szerint az énfeltárásnak van egy eltűrt és elvárt optimum szintje. E szint fokozatos, lassú emelése, amennyiben kölcsönösen történik, segíthet egy kapcsolat elmélyítésében és fejlődésében. Aki viszont túl korán fed fel nagyon intim információt magáról, azt kerüljük, mivel úgy véljük, hogy rosszul alkalmazkodik, ill. az intimitás nagyon magas szintjét várja el tőlünk. Az ilyen embert fenyegetőnek, ellenszenvesnek éljük meg.<sup>58</sup>

#### Intim kapcsolatok:

##### Szerelem

A szerelem kizárólagos (egyidőben csak egy), a törődés magas foka, és fontos a szexuális összetevője is.

Rubin (1973) kifejlesztett egy attitűdskálát, melyben megkülönbözteti a szerelmet a szeretettől.

##### A szerelem három tulajdonsága:

- törődés,
- kötődés,
- intimitás.

##### A szeretetre jellemző:

- pozitív értékelés és tisztelet,
- hasonlóság.

<sup>58</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

### **Walster és Walster a szerelem két típusát különbözteti meg:**

- szenvedélyes szerelem,
- partner jellegű szerelem.<sup>59</sup>

### **A hosszútávú kapcsolatok fázisai (Levinger):**

- vonzalom, A, attraction,
- építkezés, B, building,
- folytatódás, folyamatosság, C, continuation,
- konfliktus, gyengülés, D, decline,
- befejeződés, E, ending.

### **Konfliktuskezelés hosszú távú kapcsolatokban:**

Az intim kapcsolat nem feltétlen jelent felhőtlen érzelmi és viselkedési kötődést. Az intimitás gyakran éppen azáltal jön létre, hogy a partnerek konfliktusaikat kölcsönös meglepedésre oldják meg. Sokat számít, hogy egy pár miként kezeli saját konfliktusát. Konfliktusmegoldási stratégiák:

- konfliktuskerülés,
- megoldási kísérlet a partner támadása révén,
- kompromisszumos megoldás.<sup>60</sup>

### **Csoportok**

Sok féleképpen lehet osztályozni:

*Hogyan jönnek létre:*

- *formális* (hivatalos, a tagjai akaratától független, társadalmi értelemben objektív léttel rendelkező),
- *informális* (spontán).

A formális csoportokban meghatározott pozíciókat találunk, minden egyes pozícióhoz szerep társul. Ezek meghatározott alá-fölérendeltségű vagy mellérendeltségű kölcsönös viszonylatokat képeznek. Az informális csoportban az egyének önmön elhatározásuk folytán vállalják a csoportthovatartozást.<sup>61</sup>

*Méret szerint, csoportdinamikai történet alapján:*

- kiscsoport (13-15 főig),
- nagycsoport.

<sup>59</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>60</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>61</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

### **Csoportalakulás fázisai (Tuckman):**

- alakulás (forming), egymás és a feladat megismerése,
- viharzás (storming), pl. pozíciók elosztása,
- normázás (norming), a feltételek kialakulása, attitűdök, szerepek kialakulása,
- működés (performing).

### **Konstruktív és destruktív szerepek:**

#### **Konstruktív szerepek:**

- kezdeményező (változtat, újít, stb.),
- véleménynyilvánító (kommunikációs szerep),
- kérdező (felvilágosítást kér mindenben),
- informátor (felvilágosítást ad mindenről),
- szabályalkotó (kimondja a csoport szabályait),
- általánosító (összefoglal, tisztáz, stb.),
- engedelmeskedő (passzív, de fontos szerep).

#### **Destruktív tevékenységi szerepek:**

- akadékoskodó (a véleménynyilvánító torzója),
- vetélkedő (buzgó engedelmeskedő válhat ezzé),
- mindenttudó ( az általánosító túltengéses módon),
- hírharang (informál, de dezinformál is közben).<sup>62</sup>

A csoporthoz való tartozás következménye a másoktól kapott bizonyosság birtoklása, melyért cserébe mi hasonlót nyújtunk. A csoporthoz tartozás hatására megjelenik az egységesült *norma*, ami növeli a csoport hatékonyságát, másrészt a csoporttagoknak mint egyéneknek megkönnyítik a világ értelmezésének a feladatát, ill. a társadalmi összehasonlítást is. Minél intenzívebben vállalt a csoportthovatartozás, annál szélesebb körű az egységesülés. Az önmagunkról alkotott képünket is csoportképződménynek foghatjuk fel, hiszen azt mások visszajelzése alapján alakítjuk ki. Amit konformizmusnak neveznek, az lényegében a csoporttámogatás iránti szükséglet kifejeződése.<sup>63</sup>

### **Csoportkohézió**

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 teljesítményeire. A kohézió a csoporton belüli interakciós folyamatokat is befolyásolja. Az összetartó csoportok kevésbé túrik a deviáns

<sup>62</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>63</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

viselkedést, és erősebb nyomást fejtenek ki a konformitás irányába.<sup>64</sup>

### Csoportgondolkodás

Valahányszor az erős csoportkohézió megakadályozza fontos és eltérő vélemények kifejtését, mindig fennáll a veszély, hogy a valóságnak nem megfelelő döntések születnek.<sup>65</sup>

### Csoporteltolódás

Csoportban mindenki egy kicsit bátrabban viselkedik, dönt, ezért a kockázatvállalás is nagyobb a csoportnak, mint az egyéneinek.

Bizonyos értelemben a csoport elrejtí az egyéneket. *Zimbardo* kimutatta, hogy ha az egyének egyénekként kevésbé azonosíthatók, az agresszív cselekedetek valószínűsége megnő.<sup>66</sup>

### Csoportközi konfliktus

Az emberek erősen hajlanak arra, hogy saját csoportjaikat túlértékeljék, míg mások csoportjait leértékeljék, mivel a két csoport közötti különbséget felnagyítva észlelik. Egy „felsőbbrendű” csoport tagsága az identitás pozitív érzését nyújtja.<sup>67</sup>

### Jacob Moreno: Szociometria

(hadifogolytábor, leánynevelő intézet tapasztalatai)

A csoport szerkezetének a vizsgálata, kérdőívek és interjúk alapján.

A csoportot alkotó egyének egymáshoz fűződő kapcsolatainak érzelmi színezetét, a viszonzott és viszonzatlan ellenszenvékből, rokonszenvékből szőtt spontán természetű hálót teszi meg az emberi csoportok alapjainak. A választásokat személyes érdekek motiválják. Az lesz rokonszenves, aki kielégíti a szükségleteket, az ellenszenv pedig a kárt okozók, akadályozók része lesz. Akkor ébred két ember között kölcsönös rokonszenv, ha a számukra fontos dimenzióban van köztük hasonlóság.<sup>68</sup>

<sup>64</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>65</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>66</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>67</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>68</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

### Szociogram jellegzetes alakzatai:

- pár (kölcsönös választás úgy, hogy mást nem választanak),
- hármás (kölcsönös választás, klikkesedés jele),
- zárt négyzet (*klikk*),
- csillag (egy személy több kölcsönös kapcsolata, de azok között nincs kapcsolat, akik hozzá kötődnek),
- lánc (nem lezárt párok egymáshoz kapcsolódása),
- perem (se nem választ, se őt nem választják).<sup>69</sup>

### Kölcsönösségi index:

a csoporttagok hány százaléka rendelkezik kölcsönös kapcsolattal.

### Kohéziós index:

A lehetséges kölcsönösségi kapcsolatok hány százaléka realizálódik.<sup>70</sup>

### Kurt Lewin: csoportdinamika

A csoport és az egyén között nem statikus összefüggés van, hanem dinamikus: az egyén létének a tere a többi egyén, az egyén a csoportjától függ, de ő is hat a csoportra.<sup>71</sup>

### Vezetés

#### Két típus:

- feladat orientált vezető,
- személy orientált vezető.

#### Vezetési stílusok (Kurt Lewin):

- *demokratikus* (minden információt megoszt),
- *autokrata* (parancsol, tekintélyen alapul),
- *laissez faire* (szabadon hagyni mindent, anarchikus).

#### Szociális hatalom formái (French - Raven):

- kényszerítő,
- jutalmazó,
- szakértői,
- törvényes,

<sup>69</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>70</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>71</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

- vonatkoztatási hatalom.<sup>72</sup>

## Társas befolyásolás

A teljesítményt befolyásolja a társas kapcsolat:

- a könnyű feladatot könnyebbé,
- a nehezebb feladatot nehezebbé teszi.

A konformitás tendenciája igen erősen érvényesül, amikor személyes tapasztalati támpont nincs.

## A konformitás

Másokhoz hasonlóan cselekedni és gondolkodni alapvető emberi hajlandóság.<sup>73</sup>

A csoport értékeihez, normáihoz, szabályaihoz, a csoport által formált attitűdökhöz való igazodás.<sup>74</sup>

A konformitást úgy határozhatjuk meg, mint egy személy viselkedésének vagy véleményének olyan változását, amely egy egyéntől vagy egy csoporttól származó, valódi vagy vélt nyomás következtében alakul ki.<sup>75</sup>

### 3 formája:

- *behódolás* (hatalom hatása, jutalom elnyerése, büntetés elkerülése motivál),
- azonosulás, *identifikáció* (vonzalom hatása),
- *internalizáció* (kompetencia, hitelesség hatása, belső jutalom, saját értékrendszerébe építi be).<sup>76</sup>

*Leon Festinger*: az emberek sokkal inkább másokat követnek, nem azért, mert félnek a csoportot büntető szankcióktól, hanem azért, mert egyedül a csoport viselkedése tájékoztatja őket arról, hogy mit is kell tenniük. Amikor a körülmények nem egyértelműek, más emberek fontos információforrássá válhatnak.<sup>77</sup>

*Deutsch és Gerard* szerint a konformitás irányába ható nyomások két csoportba sorolhatók:

- információs befolyás,
- *normatív* befolyás.

<sup>72</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>73</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>74</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>75</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>76</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>77</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

## Kísérletek

1. *Sherif* kísérlete: sötét szobában álló fénypont „mozgásának” a megállapítása. Nem az elfogadás érdekében alkalmazkodnak, hanem a másoktól kapott információkra támaszkodnak. Asch-nél már a többségi elvárásnak hódolnak be. *Sherif*nél a személyes vélemény megváltozik, igazodik a többiekhez, az utóbbinál viszont nem.<sup>78</sup>
2. *Salamon Asch* kísérlete: nem volt nyílt kényszer, amely az individualitás megőrzése ellen hatott volna, mégis a többség az egyszerű feladat kapcsán (vonalak összehasonlítása) is feladta a saját meglátását.<sup>79</sup>

*Független és engedékeny, konform személyek típusai:*

- *független*:
    - magabiztos (szembeszáll a többséggel, küzd),
    - individualista (neki mindig igaza van),
    - lelkiismeretfurdalásos (megszenvedi döntését).
  - *konform, engedékeny*:
    - viaszember (elhiszi a többség igazát),
    - önmagában bizonytalan,
    - kisebbrendű érzésű (nem tudja elviselni, hogy más lehet a meglátása, mint a többségnek).<sup>80</sup>
3. *Stanley Milgram* kísérlete alapján az engedelmisséget befolyásolja a távolság és a státusz (minél közelebb van a felelősségvonalas lehetősége, minél nagyobb státuszú az, akinek engedelmeskedni kell, annál jobban engedelmeskedik). A tekintélynek engedelmeskedve az emberek megdöbbenően nagy többsége hajlandó fájdalmat okozni másoknak.
  4. *Philip Zimbardo*: „börtönutánc kísérlete”.<sup>81</sup>
  5. *Schachter*: „injekciós kísérlete”. Amikor a fizikai valóság megmagyarázható volt, akkor más emberek viselkedése nem volt befolyásoló, amikor viszont nem voltak tisztában a kísérleti tünetekkel, akkor úgy viselkedtek, mint a másik személy.<sup>82</sup>

<sup>78</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>79</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>80</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>81</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>82</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

## **Közömbösség látszata**

### **Járókelői közömbösség**

Az a tény, hogy sokan vannak jelen, nem növeli, hanem csökkenti annak valószínűségét, hogy egyáltalán bárki is közbelépjen. Úgy érzi, hogy nemcsak ő a felelős a dologért, hiszen mások éppúgy ott vannak.<sup>83</sup> A felelősség megoszlik több ember között.

### **Társas lazulás**

Latane (1979) szerint az egyének kisebb erőfeszítést fejtenek ki munkájukban, ha tudják, hogy egyéni hozzájárulásukat egy csoportfeladathoz nem lehet megbízhatóan megállapítani. A kollektív teljesítményért való felelősség a sok egyén között megoszlik.<sup>84</sup>

### **Utánzás formái:**

- ragályszerű utánzás,
- dilemmamegoldó,
- *modellkövető* utánzás (a modell felszólító jellege befolyásolja az utánzást, ill. az is, hogy a modellkövető személy mennyire tartja magához hasonlóknak az utánzott személyt.<sup>85</sup>

### **Az én**

Énünk megismeréséhez mások véleményeinek megismerésén keresztül vezet az út.

Az önigazolás, a saját viselkedés magyarázata szükségletként él bennünk, ezekhez mások viselkedésének értelmezésével jutunk el, tehát az énünkre vonatkozó információkat másoktól kapjuk, másoktól függenek.

Önértékelésünk akkor marad pozitív, ha teljesítményeink igény szintünknek megfelelően alakulnak. Ha ellentmondás mutatkozik, akkor vagy növeljük a teljesítményünket, vagy leszállítjuk az igény szintünket.

A *negatív önértékelés* következménye az általános embergyűlölet, mások elfogadásának képtelensége, mely paradox módon kiszolgáltatottságban, az elfogadás utáni sóvárgásban fejeződik ki.

Az én-elfogadtatás lényegi sajátossága az *eszményiesítés*. Az eszményiesítés fontos eszköze a távolságtartás: a háttérbe ne pillanthasson be a másik, s ekképpen nem dőlhet össze a benne rólunk kialakult eszményiesült kép.

<sup>83</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>84</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>85</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

G.H. Mead „én”-konceptiója:

- az akaró én,
- a vállalkozó én,
- a kockázató én és az erre reagáló személyek visszatükrözéseként kialakított „felépített én”.<sup>86</sup>

### **A benyomáskeltés**

A benyomáskeltés kifejezéssel azoknak a terveknek, gondolatoknak, motivációknak és jártasságoknak az összességét írjuk le, amelyek mind befolyásolják másoknak szánt közléseinket. Ha stratégiánk sikeres, és a társak pozitívan kezdenek gondolkodni rólunk, ez visszahat énképünkre, kedvezőbbé teszi azt, és javítja önértékelésünket. *Goffman „homlokzatnak”* nevezte azokat a pozitív társadalmi értékeket, amelyekről egy személy sikerrel hirdetheti, hogy képviseli őket. Akiknek nagy a *helyeslés iránti szükségletük*, feltehetően szélesebb körben fognak benyomáskeltési stratégiákkal élni.<sup>87</sup>

### **A frankfurti iskola**

Vizsgálatuk alapja az volt, hogy a kutatásban vizsgált személyeknek milyen a tekintélyhez való viszonyulásuk. Két különböző személyiségtípust különítettek el:

- tekintélyelvű (autoriter),
- *demokratikus* (tekintélyellenes).

### **Autoriter személyiség:**

- önmaga megértő elfogadására képtelen,
- másokhoz sem a megértés eszközével közelít,
- reakciói: felháborodás, tiltás, szabályozás,
- elfojtott vagy nyílt agresszivitás,
- értelmi-gondolati világát merevség jellemzi,
- előítéletek rabja,
- tudományellenes beállítottság (babona, áltudomány iránti érdeklődés).

### **Demokratikus személyiség:**

- agresszivitás hiánya,
- szeretet-orientáció,
- az „én” elfogadása,
- tolerancia másokkal szemben,
- tárgyilagosság,
- érzelmi-gondolati világa flexibilis,
- beállítottsága a tudományos gondolkodási mintákat követi,

<sup>86</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>87</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

- az új iránt érdeklődést, kíváncsiságot mutat.<sup>88</sup>

### Kognitív megközelítés:

- az egyik típus gondolkodása egyszerű, kevésbé képes differenciálásra, míg a másik típus gondolkodása komplex, árnyalt megközelítést tesz lehetővé.<sup>89</sup>

### Szocializáció

A gyermek társadalomba való belépésének folyamata már a megszületést megelőzően, a méhen belül elkezdődik. Az anya hiánya a gyermek fejlődésének súlyos kerékkötője. Az első évben jelentkező hiányokat nem lehet egyszerűen pótolni. A gyermekkor történései egymásra rétegződnek, s bizonyos szempontból tekintve visszafordíthatatlanok.

A gyermeki „én” fejlődése lényegében a külsőleg adott interperszonális viszonyrendszer belsővé tétele, *interorizációja*.

Az „én” kialakulásához vezető szocializációs szakasz alapvető feltétele a társas környezet állandósága, a „*jelentős másik*” léte.

Az élet első nagy frusztráció-élménye, egyben fontos (érzelmi szempontból is) szocializációs folyamata, a szobatisztaság megtanulása.

Óvodáskor szocializációjában fontos lépés az „én”-központúság fokozatos leépülése. *Piaget*: decentráció, azaz az „én” egyre bonyolultabbá, differenciáltabbá válik.<sup>90</sup>

### Nevelési stílusok

*Lewin* által kialakított vezetési stílusok alapján:

- tekintélyelvű nevelési stílus
  - jellemzője: agresszivitás,
  - eszköze: büntetés (verés, megszégyenítés, stb.),
  - hatása: az interorizáció csak látszólagosan megy végbe, valójában a kényszeres reakciók együtteseként a személyiséget csak megnyomorítja. Túl erős felettes ént eredményez.
- anarchikus nevelési stílus:
  - jellemzője: szélsőségesen engedékeny,
  - hatása: gátlástalanság, elemi szabályok, viselkedési normák felrúgása, gyenge

felettes én alakul ki, lelkiismeretlenség és kíméletlenség jellemezheti.

- demokratikus nevelési stílus:
  - eszköze: szeretet,
  - jellemzője: teret enged a gyermeki
  - kezdeményezésnek,
  - hatása: interorizáció, elkötelezettség értékek és normák iránt, morális fogékonyság.<sup>91</sup>

### Kortárcsoportok

A kölcsönösségi elv begyakorlására itt kínálkozik alkalom (a család és az iskola ennek nem teremti meg a lehetőségét). Itt egyenlőségen alapuló viszonyokra számíthat, ill. a választás fontosságát is itt tanulja meg, nemcsak azt, hogy mit jelent választónak, hanem azt is, mit jelent választottnak lenni.

Tartalmi oldalról sok esetben deviánsnak tűnnek, de a lényeg maga a folyamat:

- önkéntes alapon, közösségileg meghatározottan kell cselekedni, viselkedni, vagyis olyan célokat kell szolgálni, melyek nem az egyéni érdekek szűk körén belül helyezkednek el.<sup>92</sup>

### Empátia

Az empátia azt jelenti, hogy egy másik személy fájdalmának láttán kellemetlen fiziológiai reakciót élünk át. Minél nagyobb fájdalmat él át a szenvedő, annál kellemetlenebbül érezzük magunkat. Saját kellemetlen érzésünket akkor tudjuk csökkenteni, ha segítünk neki vagy kilépünk a szituációból. Ha tényleg tudunk valamit tenni, gyorsan cselekszünk, ha azonban úgy látjuk, hogy semmit sem tudunk tenni, annál gyorsabban igyekszünk eltávolodni az eseménytől, helyszíntől.<sup>93</sup>

### Meggyőzés

Minél intelligensebbek a hallgatóink, annál kevésbé meggyőző az egyoldalú érvelés és annál hatékonyabb az, amely kifejti a fontosabb ellenérveket is, majd fokozatosan megcáfolja őket. Ha már valaki eleve hajlik arra, hogy higgyen a közlőnek, annak az egyetlen álláspontra összpontosító kifejtés hatásosabb, mint a másik nézetet is bemutató. Ha viszont kezdetben inkább az ellenfél véleményével szimpatizál, akkor jobban hat rá az olyan érvelés, amely a másik fél nézetét is annak cáfolatát is tartalmazza.<sup>94</sup>

<sup>88</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>89</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>90</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>91</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>92</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlata (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>93</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>94</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

### **Első tényező hatása (primacy effect) és friss tényező hatása (recency effect)**

A gátlás (interferencia) akkor a legnagyobb, ha a két közlést csak nagyon csekély időköz választja el, ekkor az első megszólalás hatása a nagyobb, mert akadályozza a második elsajátítását. Az emlékezetben tartás akkor a legnagyobb, ha azonnal állást kell foglalnunk, ilyenkor az utolsó vélemény hatása a nagyobb.<sup>95</sup>

### **Befolyásolhatóság**

A befolyásolhatóság legegységesebb személyiségváltozója az *önértékelés*. A meggyőzés célját szolgáló közlés jobban hat arra, akit az az érzés hat át, hogy nem felel meg, mint arra, aki elégedetten szemléli önmagát.<sup>96</sup>

### **Frusztráció és agresszió**

A frusztráció nem egyszerűen a megfosztottságnak, hanem a *viszonylagos* megfosztottságnak az eredménye.

Az agresszió kifejezése nem gátolja meg az agressziós tendenciákat, sőt, fokozza őket. Az esetek legnagyobb részében az erőszak nem csökkenti az erőszakot: az erőszak még nagyobb erőszakot szül. Amikor valakit valamilyen sérelem ér, akkor előfordul, hogy olyan bosszút áll, amely túl lö a célon. Az erőszakos jellegű műsorok nézése fokozza a nézők agresszivitását. A gyerekek a felnőtt agresszorok viselkedését mint modellt követik saját viselkedésük során. Azok a gyerekek, akik sok agresszív jellegű műsort néznek a tévében, sokkal inkább az agresszivitáshoz folyamodnak saját problémáik megoldásában is.<sup>97</sup>

### **Büntetés**

Azok a szülők, akik szigorú büntetést alkalmaznak, ezzel a magatartással rendszerint csak azt segítik elő, hogy gyermekeik szélsőséges módon agresszívek lesznek. A büntetés hatékony lehet, amennyiben meleg kapcsolat keretei között, megfontoltan alkalmazzák. A *szigorú* vagy *korlátozó* büntetés rendkívüli mértékben frusztráló hatású lehet. A frusztráció az agresszió legalapvetőbb oka, célszerű lenne a frusztráló módszerek használatát elkerülni. A szigorú büntetés gyakran eredményez behódolást, de internalizációt ritkán.

A frusztráció nem vezet szükségképpen agresszióhoz, - ellenkezőleg, konstruktív viselkedést is eredményezhet, ha előzetes gyakorlás

révén a békés megnyilvánulásokat vonzóvá és követésre érdemessé tették a gyerekek számára.

Minél nagyobb empátiás készséggel rendelkezik valaki, annál kevésbé fog agresszív cselekedetekhez folyamodni.<sup>98</sup>

### **Magányosság**

#### **A magányosság különböző típusai:**

- reménytelenség (az illető tehetetlen, félelemmel telített és reménytelen),
- türelmetlen unalom (valahol máshol akar lenni, unatkozik és kényelmetlenül érzi magát),
- depresszió (elszigeteltség érzése, melankólia, szomorúság),
- önbecsmérlés (csúnyának, butának, bizonytalanak érzi magát).

Azok a magányos emberek, akik magányosságukra belső-állandó magyarázatot adnak (pl. személyiségük, külső megjelenésük) a leginkább lemondóak és depressziósak. Azok, akik magányosságukat saját erőfeszítéseik hiányának tulajdonítják (belső-alkalmi) kevésbé idegesek, jobban bíznak a változásban. Az alkalmi külső okok (ismeretlenség egy új helyen) több reménnyel kecsegtetnek a változásra, míg az állandó külső okok (szándékosan kiközösítő emberek) gyakran vezetnek ellenségeséghez.

A magányos emberek kevésbé vállalják az alkalmi érintkezések kockázatát, mivel ezek a tartós magányt nem enyhítik, hanem még fájdalmasabbá teszik.<sup>99</sup>

### **A társas interakciók környezettana**

Minden emberi interakció helyzethez kötött abban az értelemben, hogy meghatározott fizikai helyen zajlik le. Bizonyos terek segítik a társas interakciót, míg másoknak pontosan ellenkező hatásuk van.

*Szociopetális* tér: vonzza az embereket.

*Szociofugális* tér: taszítóan hat.

A környezettel való elégedettségünk a társas összehasonlítás finom folyamataitól függ, melyek fényében kiderül, hogy miként viszonyul saját környezetünk a velünk összehasonlítható társak környezetéhez. Annak fényében vagyunk elégedettek vagy elégedetlenek a rendelkezésünkre álló tárgyi környezetünkkel, amivel rendelkezünk korábban, és ami fölött ma rendelkeznek a hozzánk

<sup>95</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>96</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>97</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>98</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>99</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

hasonló körülmények között élő emberek  
(*Vonatkoztatási csoportunk*).<sup>100</sup>

---

### Tartalom:

1. Szociális interakció, szociális észlelés (személypercepció)
  2. Attribúció (okság) elmélet. Differencia-pontosság (1.old.)
  3. Sztereotípa (általánosítás)
  4. Attitűdök
  5. Előítélet (2.old.)
  6. Burkolt személyiség elmélet (3.old.)
  7. Kommunikáció
  8. Verbális kommunikáció (6.old.)
  9. Nonverbális kommunikáció
  10. Nonverbális eszközök (7.old.)
  11. Vonzalmak (8.old.)
  12. A szerep
  13. Kapcsolatok, intim kapcsolatok (9.old.)
  14. Csoportok (10.old.)
  15. Szociometria és csoportdinamika
  16. Vezetés, vezetési stílusok (11.old.)
  17. Társas befolyásolás. Konformitás
  18. Kísérletek (12.old.)
  19. Közömbösség látszata
  20. Az utánpótlás formái
  21. Az én
  22. A frankfurti iskola: autoriter és demokratikus személyiségtípusok (13.old.)
  23. Szocializáció
  24. Nevelési stílusok
  25. Kortárcsoportok
  26. Empátia
  27. Meggyőzés és befolyásolhatóság (14.old.)
  28. Frustráció, agresszió és büntetés
  29. Magányosság
  30. A társas interakciók környezettana (15.old.)
- 

### Irodalomjegyzék

- Aronson, Elliot:** *A társas lény* (KJK, Bp. 1980.)
- Buda Béla:** *Az empátia - a beleélés lélektana* (Ego-School, Bp. 1992.)
- Csepeli György:** *Szociálpszichológia* (Osiris, Bp. 1997.)
- Csepeli György:** *A szociálpszichológia vázlatja* (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)
- Csoportdinamika** Szerk.: Mérei F., Szakács F. (KJK. Bp. 1975.)

**Csoportlélektan** Szerk.: Pataki F. (Gondolat, Bp. 1980.)

**Forgas, Joseph P.:** *A társas érintkezés pszichológiája* (Gondolat, Bp. 1989.)

**Goffman, Erving:** *A hétköznapi élet szociálpszichológiája* (Gondolat, Bp. 1981.)

**Hankiss Elemér:** *Társadalmi csapdák -diagnózisok* (Magvető, Bp. 1983.)

**Mead, George Herbert:** *A pszichikum, az én és a társadalom* (Gondolat, Bp. 1973.)

**Mérei Ferenc:** *Társ és csoport* (Akadémiai Kiadó, Bp. 1989.)

**Szabó István dr.:** *Bevezetés a szociálpszichológiába* (Nemzeti Tankönyvkiadó, Bp. 1997.)

---

<sup>100</sup> Forgas, Joseph P.: *A társas érintkezés pszichológiája* (Gondolat, Bp. 1989.)