

Bodnár Gabriella – Simon Péter

***A viselkedés
pszichológiai alapjai***

EKTF LÍCEUM KIADÓ, EGER
1997

TARTALOM

1. BEVEZETÉS A PSZICHOLÓGIÁBA.....	65
1.1. A pszichológia célja, tárgya, tevékenységi területei, módszerei.....	65
1.2. A pszichológia rövid történeti áttekintése, pszichológiai iskolák.....	109
1.3. A viselkedés biológiai alapjai.....	1847
1.4. Az emberi megismerés alapjelenségei.....	2324
Ellenőrző kérdések.....	2826
2. AZ EGYÉN.....	2927
2.2. A SZEMÉLYISÉG FOGALMA, STRUKTURÁLIS MEGKÖZELÍTÉSE....	3230
2.1. A személyiségfejlődés alapjai.....	2927
2.3. Személyiségvonások és dimenziók.....	3634
2.4. A személyiség dinamikája és egyensúlyának biztosítása.....	3937
2.5. Motiváció, teljesítmény, siker-kudarcs irányultság.....	4543
2.6. Ellenző kérdések.....	5048
3. AZ EGYÉN ÉS A KÖZÖSSÉG.....	5249
3.1. Szocializáció és személyiség-jellemzők.....	5249
3.2. Önismeret, társismeret, empátia.....	5652
3.3. Emberi kapcsolatrendszerek.....	6056
3.4. A személyiségről alkotott összkép alakulásának folyamata.....	6966
3.5. Csoport, csoport működések.....	7773
Ellenőrző kérdések.....	8783
4. EGYÉN ÉS MUNKA.....	8884
4.1. Az ember és pálya megfelelés feltételei, általános jellemzői.....	8884
4.2. Alkalmasság, kiválasztás, beválás.....	9086
4.2.1. Az alkalmasság-vizsgálatok menete.....	9288
4.3. Munkahelyi szocializáció.....	9692
Ellenőrző kérdések.....	10197
IRODALOMJEGYZÉK.....	10298

Az emberek szívesen foglalkoznak olyan kérdésekkel, amelyek róluk, másokkal kapcsolatos viselkedésről szólnak. Fontossá válik az, ahogyan észleljük és értelmezzük a magunk és mások viselkedését, hogy kommunikációnk hatékony vagy sem, vagy hogyan reagálunk a különböző helyzetekben. A pszichológusok több megfigyelést és vizsgálatot végeztek annak tisztázására, mi befolyásolja az emberi viselkedést, mennyire függ ez a személyiségtől, a helyzettől, a másiktól, a körülményektől. Az már bizonyos, hogy minden helyzet más, illetve az egyének különbözősége változtatja a reaklási módokat, a viselkedést.

1. Bevezetés a pszichológiába

1.1. A pszichológia célja, tárgya, tevékenységi területei, módszerei

Az emberekkel foglalkozó hivatások elképzelhetetlenek pszichológiai alapismeretek nélkül. Fontos számunkra, hogy megértsük mit érzünk és miért úgy cselekszünk, viselkedünk egy adott helyzetben. A **pszichológia** a lelki élettel, lelki jelenségekkel foglalkozó tudomány. A pszichológia görög eredetű szó a (psziché), a lélek és a (logosz) tan, szavakból tevődik össze. Köznapi értelemben is gyakran használjuk a pszichés jelzöt, amelynek jelentése: lelki jelenségekkel kapcsolatos.

A pszichológia tudománya a viselkedéssel is foglalkozik, annak leírásával, megértésével. A hétköznapi életben néha naiv pszichológusként viselkedünk, mert magyarázatokat próbálunk keresni arra, miért viselkednek így vagy úgy az emberek. Azokat az eseményeket, amelyek velünk vagy másokkal megtörténnek, összekapcsoljuk a már tapasztalt és látott ismereteinkkel, eseményekkel, és megpróbáljuk megmagyarázni azokat.

A pszichológia vizsgálja az egyén lelki megnyilvánulásainak sajátosságait, fejlődését, és azokat a hatásokat, amelyek a társas helyzetben, csoportban a lelki történéseket kísérik. Foglalkozik a személyiség fejlődésével, szerveződésével és a viselkedés általános és egyéni jellemzőivel, indítékaival.

A pszichológia mint tudomány a **XIX. század végén** jelent meg, amikor **WUNDT** német pszichológus **1879**-ben Lipcsében *létrehozta az első kísérleti pszichológiai laboratóriumot*. WUNDT célja az volt, hogy feltárja a lelki jelenségeket kiváltó okokat, lefolyásuk törvényszerűségeit és hatásukat az emberi cselekvésre.

A pszichológia az élet különböző területein alkalmazható. A tevékenység jellege szerint a főbb területei a következők.

A pszichológia főbb területei

A **biológiai pszichológia** az emberek cselekedeteinek és viselkedésének *biológiai folyamataival foglalkozik*, fizikai állapotunk ránk gyakorolt hatását vizsgálja, pl. *tetteinket, gondolkodásunkat mennyire befolyásolja fizikai erőnlétünk*. Kutatja még a drogok hatásmechanizmusait, a stressz fiziológiai hatását stb.

A **kísérleti pszichológia** kísérleti módszereket használ olyan kérdések vizsgálatára, mint pl. hogyan reagálnak az emberek az ingerekre, hogyan érzélik a világot, vagy a környezeti változások hogyan befolyásolják a viselkedés folyamatát.

A **fejlődéspszichológia** feltárja, *hogyan fejlődik az ember az élete során*, a gyermekkori, serdülőkori, felnőttkori és időskori változásokat, azok jellegzetességeit és a környezetre gyakorolt hatásokat tanulmányozza. Minden év elteltével gyarapítjuk tudásunkat, változik viselkedésünk, alakul személyiségünk, ennek tanulmányozása segítséget nyújthat bizonyos jelenségek értelmezésénél.

A **személyiségpszichológia** az emberek jellemzőivel és az emberek közötti különbségekkel foglalkozik. Hogyan lehet az embereket típusokba sorolni és milyen egyedi tulajdonságaik vannak. Minden embernek vannak sajátos jellemvonásai, vannak kiemelkedően kreatív tulajdonságú, vannak magas intelligenciával rendelkező egyének. Motivációinkban is eltérőek vagyunk, vannak akik a karriert, vannak akik a családi életet tartják fontosnak életükben.

A **szociálpszichológia** vizsgálja az emberek társas viselkedését. Tárnya az, hogy a személyközi kapcsolatokban hogyan alakulnak az attitűdök, a beállítódás, a viselkedést, és a csoport milyen hatást gyakorol a tagjaira.

A **klinikai pszichológia** a pszichés zavarok ill. a szomatikus zavarok kezeléseit, azok diagnosztizálását és terápiáját tárja fel. Feladata a megelőzés, kezelés (tanácsadás, pszichoterápia), és a rehabilitáció.

A **Reklámpszichológia** vizsgálja a reklámtevékenységek hatékonyságát, a termékek eredményes eladási technikája mellett, azok kiállításával is foglalkozik.

A **iskola- és neveléspszichológia** foglalkozik a gyermekek tanulási és érzelmi problémáinak feltárásával, és az *oktatási folyamat pszichológiai elemzésével*.

A **munka- és szervezetpszichológia** a munka pszichológiai jellemzőivel foglalkozik, a kiválasztással, a bevállással egy munkakörben, a munkavégző ember jellemzői is a témái közé tartoznak. A *munkahelyek szervezeti sajátosságait és fejlesztésének* lehetőségeit a szervezetpszichológia vizsgálja.

A pszichológia módszerei

A pszichológia lelki jelenségeket vizsgál, tapasztalatokra épülő, empirikus tudomány, módszereinek jellegét is ez határozza meg.

A *pszichológia módszereit* két nagy csoportra oszthatjuk:

- *kutatási módszerek*, amelyek új tudományos eredmények feltárására szolgálnak,

- *vizsgálati módszerek*, amelyek a már rendszerezett kutatási eredmények alkalmazását jelentik.

Kutatási módszerek

1. *Megfigyelés:* (a) tudományos
(b) önmegfigyelés
2. *Kísérlet:* (a) laboratóriumi
(b) természetes

1. Megfigyelés

(A) A *tudományos megfigyelés* céltudatos, tervszerű és rendszeres lehet.

(a) Az *önmegfigyelés (introspekció)* közvetlen tapasztalás, amelynek tárgya a megfigyelő valamely saját élménye. Amikor saját élményeinket utólag, visszatekintve elemezzük, *retrospekcióról* beszélünk.

(b) *Mások megfigyelése (extrospekció)* objektívebb, kontrollálhatóbb, mint az önmegfigyelés. Megfigyelhető a másik személy cselekvése, viselkedése, beszéde, mimikája, gesztusai, tevékenysége, teljesítménye. A megfigyelés pontosabb, ha különböző műszerek és eszközök segítségével történik. A kikérdezés kapcsolódik a megfigyeléshez, ez gazdagíthatja a tapasztalatokat.

A *kikérdezés (exploráció) beszélgetés* keretében történik.

A beszélgetés lehet:

- *irányított* (előre megtervezett kérdések alapján): irányulhat az élettörténetre, a pszichikus fejlődés feltárására – ez az *anamnézis*, vagy aktuális pszichés állapotra.
- *szabadasszociációs módszer*: ez nem irányított, hanem asszociációk áramlásaként jön létre.
- *klinikai beszélgetés*: lényege, hogy az első kérdés megtervezett, a továbbiak mindig a válaszhoz igazodnak; PIAGET svájci pszichológus, módszerét elsőként dolgozta ki.

A beszélgetés történhet írásos formában, kikérdezéses alapon, pl. kérdőív, skálák, szociometria segítségével.

2. Kísérlet

A kísérlet a helyszínétől függően lehet

- (a) laboratóriumi,
- (b) természetes.

A kísérlet lényege, hogy a megfigyelni kívánt jelenség létrejöttének feltételeit a kísérletező teremti meg.

A feltételeket variálják, (amit változtat a kísérletező, az a *független változó*), és vizsgálják annak hatását a megfigyelt jelenségre; pl. a Pavlovi kísérletben azt, hogy a fény- vagy hangingerek társítása milyen reakciókat vált ki az állatból.

A kísérletben, ami változik, az a *függő változó*; pl. a Pavlovi kísérletben a kutya nyáladása (tehát amit mérnek, az a függő változó).

(a) *A laboratóriumi kísérlet* lényege, hogy mesterségesen teremtjük meg a feltételeket, hozzuk létre azokat a körülményeket, melyek a kísérletben résztvevő személyek viselkedését befolyásolják.

(b) *A természetes kísérletben* a kísérleti személyek természetes környezetben vannak, és a kísérletnek nincs feszültségkeltő hatása a résztvevőkre nézve.

Vizsgálati módszerek

A **pszichológiai tesztek** alkotják a vizsgálati módszerek egyik nagy körét. A *teszt* angol eredetű szó, jelentése *próba*. Az első tesztet **BINET** és **SIMON** dolgozta ki a század elején, ez gyermekek számára készült intelligenciateszt volt.

A *teszt módszer*, szabványosított feladatsort tartalmaz. Lényege egy olyan feladathelyzet, amelyben a személynek tudása, képessége vagy aktuális érzelmi állapota szerint teljesítenie kell, és a feladatsort szóban vagy cselekvésben kell megoldania. A megoldásokat értékelik, amely értékelés standardjai nagyszámú vizsgálati személy megoldásainak átlagából születnek. Így állapítják meg, hogy az adott személy az átlagnak megfelelően, jobban vagy rosszabbul teljesített.

Aszerint, hogy mit vizsgálnak, a pszichológiai teszteknek különböző típusai vannak:

- (a) *intelligenciatesztek*,

- (b) *speciális képességtesztek* (alkalmassági tesztek,
- (c) *projekciós (személyiség) tesztek*.

(a) Az **intelligenciatesztek** rendszerint *részpróbákból* állnak, amelyeket szóban vagy írásban kell megoldani. A részpróbák egyre nehezedő feladatsorokat jelentenek, amit meghatározott időtartam alatt kell megoldani. Különböző intelligenciatesztek léteznek, az előzőekben már említett **BINET– SIMON**, továbbá **HAWIK, MAWI, WECHSLER, RAVEN, BENDER** stb.

(b) A **speciális képességvizsgáló tesztek** egy-egy meghatározott képességet mérnek általában, valamilyen feladatra vagy munkára való alkalmasságot.

(c) A **projekciós (személyiség) tesztek** az egyén jellemét, érzelmét, indulatát, a külvilághoz és a többi emberhez való viszonyát mérik. A projekciós tesztek olyan speciális pszichológiai módszerek, amelyek az egyén beállítódásait, viszonyulásait, személyiségvonásai alapján meghatározott ingerekre vagy szituációkra adott, reakcióit értelmezik.

A tesztek **alkalmazhatóságát** három szempontból vizsgálják:

- **érvényesség:** valóban azt méri-e, amit mérni akar,
- **megbízhatóság:** megismételt mérésnél, ugyanazt az eredmény adja-e,
- **használatosság:** a befektetett energiát a felhasználásnak megfelelően tükrözi-e.

A pszichológiai tesztek védett eljárások, ezért csak speciálisan képzett pszichológus dolgozhat vele.

1.2. A pszichológia rövid történeti áttekintése, pszichológiai iskolák

A pszichológia önálló tudományként alig több mint száz éves múltra tekint vissza, de tudományos gyökerei az ókori filozófiában is megtalálhatók.

Az **ókorban** **PLATÓN** (i. e. 427—347) az emberről azt tartotta, hogy az értelmével és gondolkodásával feltárja az igazságot magáról és a világról is egyaránt. Véleménye szerint az ember már születésétől képes tanulni, tudása már adott.

ARISZTOTALÉSZ, abból indul ki, hogy az ember biológiai lény, és a testi folyamatoknak fontos szerepe van a lélek és a test kölcsönhatásában. Szerinte a lélek a legmagasabb képesség, amivel sem az állatok, sem a növények nem rendelkeznek, csak az emberek.

A **középkorban** **DESCARTES** megfogalmazása szerint az ember tudatból és testből áll, amelyek kölcsönhatásban vannak egymással. A tér, az idő a matematika velünk született és a tapasztalat segít fejleszteni azt. **DESCARTES** a töprengést, az elvont gondolkodást, a spekulációt helyezte előtérbe. „Cogito ergo sum” — „Gondolkodom, tehát vagyok”. E mondás értelmezése, hogy a létezés a bizonyítéka annak, hogy vagyok. Az állatok nem rendelkeznek tudattal, tehát lélekkel sem. **J. LOCKE**, majd **T. HOBBS** egyetért abban, hogy minden tudás a tapasztalatból származik, vagyis születéskor az emberi értelem fehér laphoz hasonlít „tabula rasa”, és csak a tanulás fejleszti a személyiséget.

Az **újkorban** megindultak azok a kutatások, amelyek az emberek és az állatok viselkedésének összehasonlításával foglalkoztak. Bár sokan tagadták összehasonlításának lehetőségét, mégis **DARWIN** és **MORGAN** tették lehetővé az összehasonlító viselkedéskutatás kialakulását. **GALTON**, aki Darwin unokatestvére volt, zseniális adottságok öröklődésének kutatásával foglalkozott. **GALTON** és munkatársai vezették be a statisztikai korrelációs eljárások alkalmazását a pszichológiában.

A **századforduló és a 20. század elejének** nagy pszichológiai eredményei közé tartozik, hogy Oroszországban megindulnak azok az állatkísérletek, amelyek eredményei igen fontosak lesznek az emberre nézve is.

PAVLOV, Oroszországban, **WATSON** Amerikában kísérleteik eredményeképpen leírták az emberi tanulás különböző módjait. *Pavlovnak* köszönhető a központi idegrendszer folyamatainak feltárása, a második jelzőrendszer által meghatározott tanulási és alkalmazkodási képesség jelentőségének kiemelése.

PAVLOV kutyakísérletében az állat megtanult nyáladzni az élelem adását megelőző jelzésekre. Ezt az alkalmazkodó, összetett modellt reflexológiának nevezik. *Watson* nevéhez fűződik a *viselkedépszichológia* létrehozása, amit *behaviorizmusnak* nevezünk.

Az **1910-es években** Németországban kezdődtek el olyan pszichológiai kísérletek, amelyek egy új pszichológiai irányzat létrejöttét jelentették, az alakléktanét, amely **WERTHEIMER**, **KÖHLER**, **KOFFKA**, **LEWIN** nevéhez kötődik.

Ettől az időszaktól kezdve *a pszichológiában* olyan eredmények születtek, amelyet már *egy-egy jelentős személyiség, gondolkodó köré szerveződött iskolák* határoztak meg. Ezek az *iskolák irányzatokként jelentek meg* a pszichológia fejlődésének történetében.

PSZICHOLÓGIAI ISKOLÁK

Kísérleti lélektan

A kísérleti pszichológia célja, hogy vizsgálja az ingerek és az érzetek összefüggéseit. A korai kísérletekben a tudósok spekulatív alapon kutatták a lélek és a képzetek működési törvényeit. Később a kísérletezés módszertana segítette a kutatókat, hogy hipotéziseiket objektív adatokkal és magyarázatokkal támasszák alá, valamint a viselkedésre a környezeti tényezők változtatásával hatást gyakoroljanak.

A tudományos pszichológia fontos dátuma **1879. W. WUNDT** ekkor alapította meg a **lipcsei pszichológiai laboratóriumot**, mellyel önálló tudománnyá emelte a pszichológiát. **WUNDT** a lelki történések közvetlen megfigyelését tűzte ki célul, szerinte a lelki jelenségek elemekre bonthatók, és ezek asszociációk révén alkotnak bonyolult egységeket. Ezt introspektív pszichológiának is nevezük. **WUNDT** a pszichológia helyét a biológia és a társadalomtudományok közé helyezte.

A kísérleti lélektan jelentős képviselői Würzburgban laboratóriumot alapítottak, ahol a gondolkodási folyamatok introspektív vizsgálatára helyezték a hangsúlyt.

Behaviorizmus (Viselkedéslélektan)

WATSON vizsgálatai 1900-ban hangsúlyozták, hogy a pszichológia legfontosabb vizsgálati tárgya a viselkedés. Szerinte az introspekció leszűkíti a kutatás tárgyát, mert arról a megfigyelésről, amellyel mint önmegfigyelők rendelkezünk, csak egy személy számolhat be, míg a természettudományos megfigyelést bárki szolgáltathatja. A behaviorizmus az ember viselkedésének tanulmányozása kapcsán abból indul ki, hogy léteznek ingerek, amelyek változást idéznek elő a szervezetben, léteznek válaszok, amelyekkel az élőlények reagálnak.

Az elhízás és az agresszió vizsgálatánál arra a következtetésre jutottak, hogy többen bizonyos környezeti ingerek következtében esznek túl sokat, illetve az agresszív viselkedésre adott közömbös, ráhagyó válaszok, megerősíthetik az adott viselkedést, vagyis ha az agresszivitásra nem reagálunk semmilyen módon, valójában helytállóan tartjuk, elfogadjuk és helyeseljük azt.

A behaviorizmusban a tanulás viselkedésváltozás, vagyis ha az élőlény először az ingerekre egy adott módon viselkedik, majd ugyanarra az ingerre, a környezeti hatások következtében legközelebb újfajta módon reagál, ekkor már a tanulás folyamatáról beszélhetünk.

A tanulás, mint kondicionálás arra törekszik, hogy bizonyos helyzetekben, azonos feltételek fennállása esetén (kondíciók esetén) bizonyos fajta válaszokat váltson ki.

Az emberi viselkedés esetén a válaszokat idegrendszerünk alacsonyabb szintjéről indítjuk a gerincvelő segítségével, ezek az ún. reflexek.

A behaviorizmus legjelentősebb eredménye a tanulás mechanizmusainak leírása volt.

Tanulás és kondicionálás

Egész életünkben tanulunk. Ez vonatkozik egy adott ismeretanyag elsajátítására, de arra is, hogy megtanuljuk mitől féljünk, mit szeressünk, vagy hogy kell viselkedni a különböző helyzetekben.

A tanulás gyakorlás eredményeképpen létrejövő viselkedésváltozás.

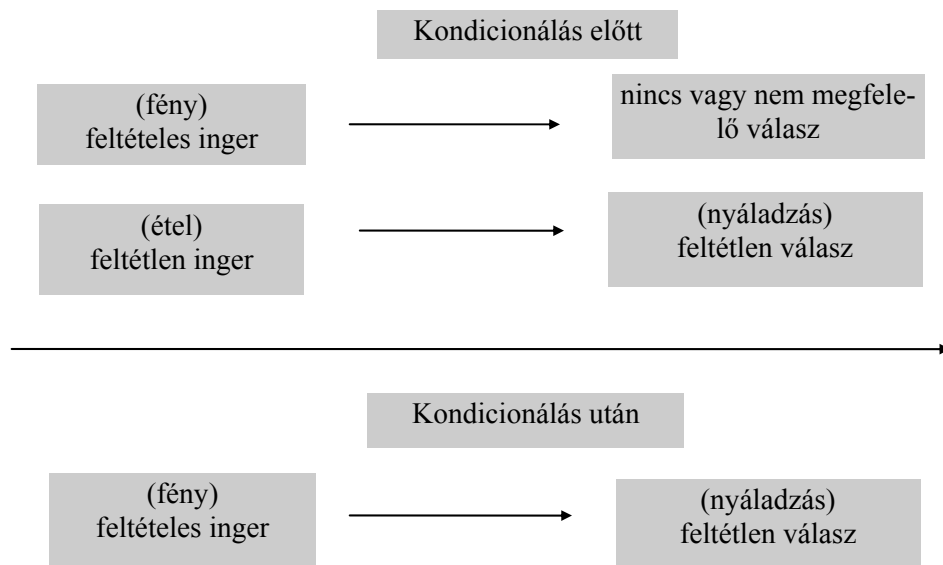
Négyféle tanulást különböztetünk meg:

- **Habituáció:** a legegyszerűbb tanulási forma, az élőlény megtanulja figyelmen kívül hagyni azokat az ingereket, amelyek ismerősek számára, illetve nincs rájuk nézve következményük. Pl. egy bizonyos idő elteltével nem halljuk az óra ketyegését.
- **Klasszikus kondicionálás:** amikor az élőlény azt tanulja meg, hogy bizonyos ingert, nagy valószínűséggel követ egy másik. Pl. a csecsemő számára a cumisüveg a teát vagy a tejet jelenti.
- **Operáns kondicionálás:** amelyben az élőlény megtanulja, hogy a válasz következményekkel járhat. Pl. ha a gyermek rossz jegyet kap az iskolában, szülei megbüntethetik.
- **Komplex tanulás:** asszociációk kialakítását, összefüggések megértését, vagy mentális térkép készítését jelenti.

A következőkben főleg az utóbbi három tanulással foglalkozunk.

Klasszikus kondicionálás

PAVLOV, orosz fiziológus tanulmányozta a klasszikus kondicionálást a század első éveiben. **PAVLOV** észrevette, hogy a kutyák már az etetőtányér látványára nyáladzani kezdenek. Ebből arra a következtetésre jutott, hogy a kutya megtanulja a tál látványát az étel ízével összekapcsolni, amikor az étel a szájába kerül. **PAVLOV** vizsgálataival arra kereste a választ, hogy megtaníthatók-e a kutyák arra is, hogy pl. a fény- vagy hangjelzéssel az élelmet asszociálják.



1. sz. ábra. Klasszikus kondicionálás

A kísérlet leírása: a kutya nyálmirigyeihez tartályt kapcsolnak, abban ellenőrizték a nyáladzás mértékét. Majd tányérra helyezték, amibe húspor adagoltak. Először bekapcsoltak egy fényjelzést, de húspor nem adagolták, a kutya nem nyáladzott. Később megkezdtek a húspor adagolni, kikapcsolták a fényjelzést. Miután a kutya éhes volt, beindult a nyáladzás. Az eljárást többször megismételték, utólag úgy is, hogy a fényjelzést bekapcsolták, étel nem adott, és figyelték, nyáladzik-e a kutya ennek ellenére. Amennyiben igen, úgy megtanulta a kapcsolatot.

Az állatok és az emberek veleszületett feltétlen reflexekkel rendelkeznek. A feltétlen reflexnek két összetevője van: a feltétlen inger (pl. a fájdalom) és a feltétlen válasz (pl. a nyáladzás).

Pavlov kísérleteiben a kutyát megtanították, más szóval kondicionálták arra, hogy a fényjelzést összekapcsolja az étellel, és nyáladzással válaszoljon rá.

A kondicionálás embernél is működik. Kísérletek igazolták a félelem kondicionálását, pl. a *fóbiák* (olyan szorongási állapotok, amelyek elkerülési reakciókat váltanak ki az emberből, pl. zárt tértől vagy nagy tértől való szorongás, lift) kialakulása szintén klasszikus kondicionálással történik..

A főbiákat igen könnyű felszínen tartani és megerősíteni, ha állandóan előidézzük a rettegett tárgyat vagy helyzetet. Tehát minden egyes alkalom erősíti a félelmet kiváltó tárgy és a félelem közötti kapcsolatot, vagyis klasszikus kondicionálás jön létre.

Operáns kondicionálás

Bizonyos helyzetekben azért tanulunk meg valamit, mert a cselekvést rövid idő elteltével kellemes élmény vagy jutalom kíséri. A következménynek két fajtája ismeretes: a *pozitív és a negatív megerősítés*. Szükség van a megerősítésre a tanult viselkedés után, mert különben nem jön létre tanulás. *A pozitív és a negatív megerősítés* arra törekszik, hogy *kiváltson bizonyos viselkedésfajtaikat, vagy megszüntessen*.

Megerősítésnek nevezünk minden olyan hatást, amely növeli az őket megelőző válaszok előfordulási valószínűségét. A *büntetés* más, mint a *negatív megerősítés*, mert a büntetés nem hagy lehetőséget a különböző alternatívák helytelen viselkedés esetén történő alkalmazására.

Az operáns kondicionálás első kísérletei **SKINNER, THORNDIKE** nevéhez fűződnek.

THORNDIKE macskakísérleteiben kimutatta, hogy az állat véletlenszerű próbálkozással — próba szerencse viselkedéssel — és jutalommal jut el a ketrecen kívüli táplálék megszerzéséhez. A sikeres viselkedés a tanulási folyamat része. A megerősítést követő viselkedés gyorsabban rögzül, és ezt nevezzük az *effektus törvényének*.

A próba -szerencse tanulásban fontos jelentőséggel bír a *másodlagos megerősítés, a részleges megerősítés*.

SKINNER 1972-ben foglalkozott a kondicionálás és a társadalom kérdésével. Elképzelése, mely nagy vihart kavart, arra vonatkozott, hogy a társadalom képes lehet egy kondicionáló rendszert kidolgozni a helyes viselkedés elsajátítására. Az ellenállást az okozta, hogy **SKINNER** felfogásában a személyiség a kondicionálás, vagyis a tanulás eredménye.

A tanulás előző formái a legalapvetőbbek, de más tanulási forma is ismeretes, mint pl. a *szociális tanulás*, amely a közösségben mutatott viselkedés kialakításáért felelős vagy a világ megértéséért.

Komplex tanulás

A komplex tanulás esetén az élőlény bonyolult műveleteket végez. Az emlékezeti és gondolkodási folyamatok segítségével problémát old meg, aminek sikerét és tapasztalatát rögzíti, és majd egy következő helyzetben alkalmazza.

Kognitív tanulás

E. C. TOLMAN az 1930-as években patkányokkal végzett kísérleteket, és azt bizonyította be, hogy az *állatok idegrendszerében kialakul egy kognitív térkép, amely a külvilág térbeli elrendezésének belső reprezentációja*, ami az állat számára *megmutatja a térbeli viszonyokat*. Ennek segítségével lehetővé válik, hogy a belső műveletek végbemenjenek. Pl. qz előzőeket bizonyítja, hogy **TOLMAN** patkányai szabadon futottak az útvesztőkben, önmagukban is eltaláltak a célhoz.

Az emberek is rendelkeznek kognitív térképpel, pl. ismeretlen helyen különböző útjelzők, épületek szolgálnak segítségképpen a tájékozódásban.

Belátásos tanulás

A kognitív tanuláshoz tartozik a *belátásos tanulás*, amely lényege, hogy egy adott helyzetben, tapasztalatszerzés alkalmával hirtelen jutunk el a megoldáshoz, rádöbbenünk a helyzet mögöttes szabályaira vagy a megoldás módjára. Ennek eredménye az „aha„ élmény.

A sémáknak fontos szerepük van a tanulási folyamatban. Minden új ismertet megpróbálunk beilleszteni a már eddig tanultakba, amelyek illeszkednek a meglévő sémáinkhoz. Amennyiben az új helyzetekben a régi sémák érvényesülnek, akkor *asszimilációról* beszélünk. Amikor az új tapasztalat nem illik bele a régi sémába, és azt módosítani kell akkor *akkomodációról* beszélünk.

A behaviorizmusból fejlődött ki egy gyógyító irányzat, a *viselkedésterápia*, amely a tanuláselméletekre támaszkodva az ember lelki panaszainak kezelésére vállalkozik.

Lappangó (latens) tanulás

Beszélhetünk tanulásról akkor is, amikor annak semmi jelét nem tapasztaljuk. Ez a *lappangó tanulás*. A lappangó tanulás *eredménye mögöttes változás*, ami megkülönböztethető a nyílt viselkedéstől.

A latens tanulásban jelentős szerepe van a másik embernek, mint modellnek, mert viselkedésének megfigyelése nem feltétlenül jelenik meg a másik viselkedéselemeiben, rejtve maradhat, amíg valami elő nem hívja. **BANDURA** sokat foglalkozott mások utánzásával, megfigyelésével.

Tapasztalata szerint *tanulás attól függetlenül is létrejön, hogy a viselkedésben nem következik be azonnal változás*, vagyis élményeinket, tapasztalatainkat képesek vagyunk később is felhasználni.

Perceptuális tanulás

A percepció észlelést jelent, valamely tárgy, személy, jelenség észrevételét, az adott tárgy, jelenség ingereinek felfogását érzékszerveink segítségével.

A perceptuális tanulás esetében a következő folyamat zajlik le: egy adott helyzetben ismételt észlelés történik, ez módosíthatja a viselkedést. Ennek következménye egy olyan tanulási folyamat, amely sokirányú viselkedésváltozást eredményezhet. Pl. egy országról kialakult kép, a hosszabb ideig tartó ott-tartózkodás következtében lényeges változáson mehet keresztül bennünk.

Alaklélektan

Az alaklélektan vagy *Gestalt-pszichológia* az egész fontosságát hangsúlyozza a részletekkel szemben. Az alaklélektan neves képviselői: **WERTHEIMER, KOFFKA, KÖHLER, LEWIN** stb.

Az alaklélektan szerint *az észlelés vagy élmény nem a részekből tevődik össze, hanem már a globális benyomásnál is jelen van*. Az alaklélektan behatóan foglalkozik az észleléssel, az emlékezettel, a problémamegoldással.

KÖHLER szerint a belátásos tanulás egyik pillanatról a másikra megy végbe, és a tanulás egészes és értelmes jellege már az állatvilágban is megtalálható. Foglalkozik még a *mező* fogalmával, elsősorban az agykéreg mint mező jelentőségét emelte ki.

A pszichológia a *mező* fogalmát a fizikából vette át, és itt *azon feltételek összességét jelenti, amelyek a térbeli észlelések, élmények következtében befolyásolnak, meghatároznak különböző lelki folyamatokat*.

Lewinnél a mező egymással kölcsönös függésben álló elemek rendszere. Pl. ha egy egyén randevúra siet, a partner hozzátartozik a mezőhöz, bár fizikailag még nincs is jelen. A viselkedések hajtóerői azok az igények, amelyek az a cselekvések dinamikájából származnak. Ezeket kvázi szükségleteknek nevezzük. A mező szükségletei más és más felszólító jelleggel bírnak.

A mezőelmélet szerint *a mezőben lévő tárgyaknak felszólító jellege van, és ezek adják meg azokat az impulzusokat, amelyek meghatározzák a viselkedést*. A társas viselkedést az határozza meg, hogy az adott pillanatban, hogyan észleljük szubjektíve és éljük meg környezetünket és viselkedési lehetőségeinket.

Pszichoanalízis

A pszichoanalízis kidolgozója **S. FREUD**, osztrák orvos, pszichiáter volt, aki klinikai tapasztalatokból indult ki, a lélek problémáinak új megközelítésével foglalkozott.

FREUD a lelki betegek tanulmányozása során kidolgozott egy módszert, a *pszichoanalízist*. E módszerrel a tudattalan lelki történései feltárhatók. Feltételezte, hogy bizonyos események, gondolatok nem véletlenül felejtődnek el, ez azért történik meg, mert fájdalmas emlékeket ébresztenek bennünk. **FREUD** szerint itt nem egyszerű felejtésről van szó, hanem lelki konfliktusok következtében jelentkező elfojtásról. A lelki jelenségek pszichikus erők játéka, és ezek az erők összeütközhetnek vagy gátolhatják egymást. A tudattalanba került eseményeket, élményeket *szabad asszociációk* és az *álomfejtés* segítségével hozta fel a tudatba. **FREUD** hangsúlyozta, hogy az ember ún. „racionális viselkedését” tudattalan benyomások és konfliktusok feldolgozása is befolyásolja. Az emberre ható kisgyermekkorú élmények jelentőségét is hangsúlyozta.

FREUD az *ösztönök, az élmények, és a viselkedés* között összefüggést tárt fel. A pszichoanalízis módszerét az orvostudomány, a pszichológia alkalmazza az élmények, a viselkedés feltárásában. A neofreudisták, **ADLER, JUNG** továbbfejlesztették a pszichoanalízist, illetve annak bizonyos értelemben a revízióját is adták. A pszichoanalízis személyiségfelfogásáról a 2. fejezetben még beszélünk.

Kognitív pszichológia

A kognitív pszichológia a 60-as években bontakozott ki, *célja a megismerés kutatása*. Az embert információfeldolgozó rendszernek tekinti. Képviselői a számítógép térhódításával olyan területeket kezdtek kutatni, mint a mesterséges intelligencia, a pszicholingvisztika.

A kísérletekben foglalkoztak a megismerési folyamatokra hatással lévő inger-válasz kapcsolatokkal.

A kognitív pszichológia szerint a másik észlelése nem más, mint *információk integrációja*.

1.3. A viselkedés biológiai alapjai

A viselkedést és a különböző mentális funkciók működését biológiai folyamatok szabályozzák.

Az érzékszervek, az idegrendszer lehetővé teszik a környezet észlelését és az ahhoz való alkalmazkodást. E fejezet első részében rövid áttekintést adunk az idegrendszerről és a viselkedés genetikai tényezőiről.

Az idegrendszer

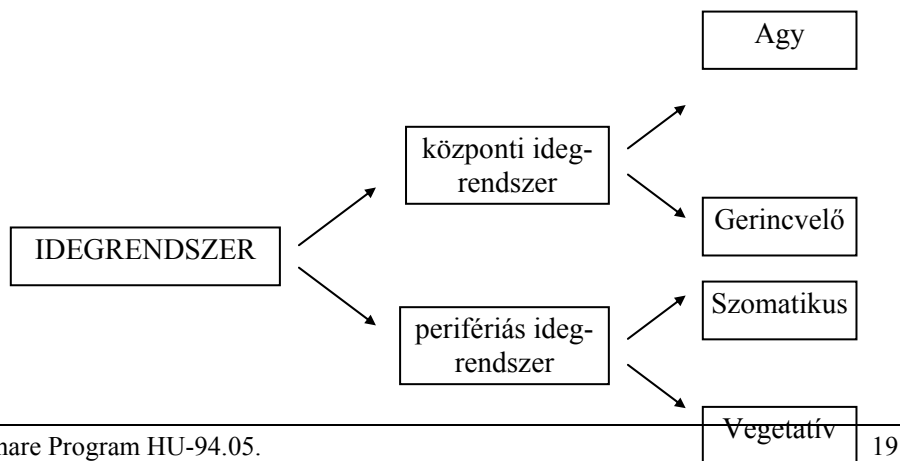
A lelki jelenségek alapvető funkciója a viselkedés irányítása és az alkalmazkodás biztosítása.

Az *idegrendszer* idegsejtek, idegvezetékek, szinapszisok, ganglionok és idegszövetből álló struktúrák összessége. Az idegrendszer alapegysége az *idegsejt* vagy *neuron*. Többféle neuronról beszélhetünk. A szenzoros neuron (érző idegsejt) információt szállít a gerincvelő és az agy felé, a motoros neuron (mozgató idegsejt) jeleket visz az izmokhoz, a mirigyekhez az agyból és a gerincvelőből. Az idegsejtben zajlanak le az ingerlés és ingervezetés folyamatai.

Az idegrendszer *központi idegrendszerre* (agy és gerincvelő) és *perifériális idegrendszerre* (az agyból és a gerincvelőből kiinduló, a testrészekhez vezető idegek) oszlik.

A *perifériális idegrendszer szomatikus* (receptorokból, izmokból, idegekből) és *vegetatív* részekből (belső szervek és mirigyek működésének szabályozása) állnak. A két rendszer autonóm módon szabályozza az anyagcsere-működést, a vérnyomást, a szívizom, a mirigyrendszerek és a sima izomzat működését. Fontos szerepük van az érzelmi reakciók kialakulásában is.

A *szomatikus rendszer* idegei szállítják a külső ingerekre vonatkozó információkat a bőrből és az ízületekből a központi idegrendszerbe, vagyis ezek az idegek tájékoztatnak pl. a *fájdalomról, a nyomás és a hőmérséklet változásairól*. A szomatikus rendszer motoros idegei szállítják az impulzusokat a központi idegrendszertől a test izmaihoz, és beindítják a mozgásválaszokat, és ezek felelősek a testtartásért, az egyensúlyozásért.



2. sz. ábra. Az idegrendszer felépítése

A vegetatív idegrendszer *szimpatikus és paraszimpatikus* részekből áll.

A *belső elválasztású mirigyek* hormonokat választanak ki, működésük a viselkedésben fontos szerepet játszanak. A hipotalamusz szorosan kötődik a vegetatív idegrendszerhez. A következő részben a viselkedés genetikai lapjait ismertetjük.

A központi idegrendszer az agy és a gerincvelő idegsejtjeit foglalja magába. Az *agy* a koponyában elhelyezkedő idegvezetékek és sejtegyüttesek összessége. Három fontos rétegből áll: a *központi magból*, a *limbikus rendszerből* és a *nagyagyból*. A központi mag részei: *nyúltagy* (a légzésért és a testtartásért felelős), *kisagy* (mozgáskoordináció), *talamusz* (az érzéketli információk átkapcsolása), a *hipotalamusz* (az érzelmek és a homeosztázis fenntartása). A retikuláris rendszer a személy ébrenléti állapotát szabályozza. A limbikus rendszer az ösztönös tevékenységet irányítja, fontos szerepet játszik az érzelmekben és az emlékezésben. A nagyagy két féltekére oszlik, az agykéregre és az asszociációs kéregre. Az *agykéreg* vezérli a mentális folyamatokat, a tanulást és a gondolkodást, és bizonyos speciális mozgásokat. A kéregestest elmetszésekor a két félteke különbözősége figyelhető meg. A bal félteke a nyelvi és a matematikai képességekért, a jobb félteke a térbeli és a mintaészlelésért felelős.

A test és az agy különböző részeit összekötő idegrostok a gerincvelőben gyűlnek össze. A gerincvelő kb. kisujjnyi átmérőjű szerkezet. Van néhány egyszerű inger-válasz reflex, ami a gerincvelő szintjén valósul meg. Ilyen például a térdreflex.

Az élőlények viselkedésének megértéséhez szükséges a szervezet felépítésének és működésének megértése. A viselkedés genetikai alapjainak ismerete alapján feltárhatjuk az olyan pszichológiai jellemzőket, mint pl. képesség, temperamentum, emocionális stabilitás, és hogy ez mennyire befolyásolják az örökletes tényezők.

A kromoszómák és a gének

GALTON vizsgálta az értelmi és egyéni különbségek alapját. Az öröklődésnek, a veleszületett képességeknek nagy jelentőséget tulajdonított, de nem számolt a környezet hatásaival.

A *viselkedés* mindig a *gén*ek és a *környezeti tényezők kölcsönhatásában* nyilvánul meg. Amikor a gének jelentőségét emeljük ki, gondolni kell azokra a jellemzőkre, amelyeket mint örökletes egységeket, mint kromoszómákat említhetünk és amelyeket a test minden egyes sejtjének magjában megtalálhatunk, ezeket szüleinktől kapjuk és utódainknak adjuk tovább. A legtöbb testi sejt 46 kromoszómát tartalmaz. Fogamzáskor az emberi lény 23 kromoszómát az apa spermájából, 23 kromoszómát az anya petesejtjéből kap. A gyermek szüleitől, azok génjeinek csak felét kapja, így a gének nagy száma miatt valószínűtlen, hogy két ember azonos örökletességgel rendelkezik, akár testvérek, akár nem. Kivételek az egypetéjű ikrek, akik ugyanabból a megtermékenyített petéből fejlődnek ki, tehát teljesen egyforma génekkel rendelkeznek.

Bármilyen génpár lehet *domináns* vagy *recesszív*. Amikor egy génpár mindkét tagja *domináns*, az egyén a domináns gén által meghatározott vonást örökli. Amennyiben az egyik gén *domináns*, a másik *recesszív*, a domináns gén határozza meg az eredményt. A recesszív forma csak akkor fejlődik ki, ha mindkét szülőtől származó gén recesszív. Pl. a szem színének meghatározásánál a kék szín recesszív, a barna domináns, vagyis egy kék szemű gyermeknek, két kék színű, recesszív gént hordozó szülője van. A recesszív gént hordozó jellemzők pl., a kopaszság, vagy az, hogy valaki albinó lesz-e vagy sem.

A kromoszómák öröklődési egységekből, génekből áll. A gének, az enzimek és más kémiai anyagok (hormonok) kölcsönhatásából alakulnak ki a szervezet anatómiai, viselkedésbeli jellemzői. Előfordul az, hogy az emberi jellegzetességet egyetlen génpár határozza meg, pl. pszichológiai szempontból érdekes a *fenolketonuria (PKU)* és a *Huntington kór*. Mindkettő idegrendszeri, viselkedésbeli, kognitív rendellenességet jelent. A PKU-ban szenvedő gyermekek súlyosan visszamaradtak, és általában nem érik meg a 30 éves kort. A Huntington kórban szenvedők jellemzői, hogy bizonyos agydegenerációra kerül sor, fokozatosan elvesztik beszédképességüket, mozgásuk feletti uralmukat, emlékezeti és mentális képességbeli zavarokat mutatnak. A kór általában 30–40 éves kor körül jelentkezik, korábban nem azonosítható.

Fontos tudni, hogy *a nemek közötti különbségeket is gének határozzák meg*. A 23-as számú kromoszómapár határozza meg az egyed nemét, és közvetít bizonyos jellemzőket, amelyek a nemi jellegben jelentkeznek. A normális női kromoszómapárt *xx*, a normális férfi kromoszómapárt *xy* szimbólummal jelöljük. Minden egyes petesejt tartalmaz egy *x* kromoszómát és minden egyes spermium tartalmaz vagy egy *x*, vagy egy *y* kromoszómát. Ha egy *x* kromoszómát tartalmazó hatol be először a petesejtbe, a megtermékenyített petesejt *xx* kromoszómával fog rendelkezni, ezért lány lesz. Amennyiben *y* kromoszómát tartalmazó spermium termékenyíti meg a petesejtet, akkor a 23. kromoszóma *xy* lesz, tehát a gyermek fiú lesz. Néhány genetikailag meghatározott rendel-

lenesség a 23. kromoszómapárhoz kapcsolódik, ezért ezt nemhez kötött rendellenességnek nevezzük.

A vizsgálatok azt bizonyították, hogy az ember jellemzőit a gének együttesen határozzák meg. Pl. genetikai rendellenesség eredménye lehet, az értelmi fogyatékoság. A problémák úgy jelentkeznek, hogy a sejtosztódáskor a megtermékenyített petesejt rendellenességében pl. a kromoszómák megduplázódnak, ez kromoszóma-aberrációt eredményez, ami a kognitív (megismerési) képességek hibáit eredményezi. Igen jellemző rendellenesség pl. a *Down-kór*, amikor 46 kromoszóma helyett 47 van. Jellemzői: jellegzetes, mongoloid arc, törpe növény, rossz hallás, hajlam a szívbetegségekre, fogékonyság a fertőző megbetegedésekre. A *Turner-szindróma* az egyik x kromoszóma hiányakor lép fel ($x0$). Az ilyen rendellenességgel bíró lányoknak nincsenek menstruációik, gyakorlatilag meddőek. Verbális teljesítményeik viszont igen jók. Problémát okozhat az x , illetve y kromoszómatöbblet vagy -hiány. Férfi esetében az x többlet ($xxxy$, $xxxxy$) a női karakter megerősítését vagy a kisebb agresszivitást jelenti. Az y többlet pedig az erőszakos karakter kialakulásához vezethet.

A *humán genetika* több módszerrel dolgozik: *családi hasonlóság vizsgálatával*, amikor genetikailag rokon családtagok személyiségjegyeit, mentális képességeit hasonlítja össze, az *iker kutatással* vagy az *örökbefogadás* módszerével. A humán genetika egyik igen régi vizsgálati területe az *intelligencia* kérdésköre is. Azt próbálja megvizsgálni, hogy az öröklött és a környezeti tényezők milyen szerepet játszanak az intelligenciaszintben. Igen sok családfakutatás esetén találtak jelentős egybeeséseket a szülők és a közvetlen rokonok intelligenciaszintje között.

Az intelligencia (ATKINSON nyomán) nem más, mint olyan képességek és környezeti tényezők együttese, amelyek meghatározzák az egyén környezethez való viszonyát. Az intelligencia elemei e szerint a következők:

- a tapasztalatokból való tanulás és ennek alkalmazási képessége,
- az absztrakt gondolkodás és következtetés képessége,
- a változó és bizonytalan világhoz való alkalmazkodás képessége,

vagyis az a képesség, hogy az ember képes önmagát úgy motiválni, hogy eredményesen tudja végrehajtani a feladatait.

Az eddigiek alapján tehát elmondhatjuk, hogy a viselkedés, az öröklődés, a tanulás és a környezet kölcsönhatásától függ.

1.4. Az emberi megismerés alapjelenségei

Az emberi megismerés kutatásával, alapjelenségeivel az általános lélektan foglalkozik.

A megismerő funkciók az ember alkalmazkodását szolgálják. A lelki jelenségek életjelenségek, ezek irányítják a cselekvést és a valóság megismerését. Az ember tevékenységére ható környezet, és a köztük lévő viszony meghatározói a következő folyamatok: érzékelés, észlelés, figyelem, emlékezet, képzelet, gondolkodás.

Érzékelés, észlelés. Olyan megismerő folyamatok, amelyek lényege az, hogy külső ingereket, információkat szerzünk a világról, valamint az ingerek összességét felfogjuk. A két folyamat szorosan összetartozik. Az észlelésben számos jelenség kódolt, amiben még fontos a veleszületett képességek, az egyéni tapasztalatok jelentősége. A tárgyak, személyek azonosításában a korábbi tapasztalatok, beállítódások, elvárások játszanak szerepet. Itt a környezet fontosságát ki kell emelni.

Az *észlelés* folyamatában beszélünk *fizikai* és *szociális* észlelésről. A folyamaton belül fontos a lokalizáció és a felismerés, amelyek a perceptuális rendszerhez kapcsoltnak igen fontos fogalmak.

A tárgy, ill. a személy lokalizációjánál a távolság, a mozgás észlelése, a reá irányuló figyelem, az értelmezés szempontjából is fontos fogalmak. A szociális tanulás folyamata lehetővé teszi a minél tökéletesebb észlelési folyamatot. Az előzetes minták pedig azt, hogy ezek értelmezése valóságghűen tükrözi-e az emberi viselkedést általános és egyéni sajátosságaiban leképezik-e vagy sem. Különböző perceptuális, vagyis észlelési rendszerek a környezet energiáinak egy-egy fajtáját képesek regisztrálni. E szerint beszélhetünk tapintási, ízlelő, szagló halló és látó rendszerekről.

A látás. A tárgyakról visszaverődő fény átjut a retinán és így alkot kétdimenziós képet. A szem a környezetből tehát fényingereket vesz fel, így kapunk információkat a tárgyak világosságáról, színéről, alakjáról, térbeli elhelyezkedéséről.

A hallás. A hallás ingere a levegő rezgése, amelyet a hallószerv, a fül hangként érzékel. A hanghullámok rezgéseit a hallócsontok közvetítik a dobhártyán keresztül, amelyek a belső fülbe jutnak.

A szaglás a legegyszerűbb folyamat, valamilyen kémiai anyag a levegőben oldva terjedni kezd, és eljut az érzékszerveken keresztül az agyhoz.

Az ízlelés a nyelv ízlelőbimbói által és a limbikus rendszer működése következtében jön létre. A négy alapíz, az *édes*, a *savanyú*, a *keserű* és a *sós*. Az ízek

és az illatok együttesen az aromát, a zamatot adják. A nyelv nemcsak az ízekről, hanem a hőmérsékletről is visszajelzést ad.

A bőrérzékelés lényege, hogy a bőr mint érzékszerv különböző ingerek felvételére alkalmas. Információt nyújt a hőről, a fájdalomról, az ujjak bőrfelülete a tárgyak alakjáról, nagyságáról.

Az emlékezés olyan pszichológiai folyamat, amely során információk tárolására és ezek bevésésére kerül sor.

Az emlékezés szakaszai: *kódolás, tárolás, előhívás*. Fontos, hogy az anyag tárolása a rövid vagy a hosszú távú memóriában kódolható. Mindegyik esetben fontos tudni, hogy a *bevésés, megőrzés, felidézés, felismerés* minősége, számos tényezőtől függ. Az emlékezés lehetőség tapasztalatok, a múlt élményeinek feldolgozására, ami az újabb benyomások színesítését, gazdagítását eredményezi. Ez teszi lehetővé az alkalmazkodás megfelelő szintjét is. Minden emlékezés bonyolult, konstruktív folyamat, amiben az egyszerű következtetések mellett sztereotípiák és sémák is előfordulnak. Az emlékezet segít abban, hogy ismereteinket és az új tapasztalatokat időben összegezve hasznosítani tudjuk.

A képzelet lényege: emberi sajátosság, régi emlékképek nyomán új képek létrehozása vagy emlékek átalakítására kerül sor. A valósághoz kapcsolódik, bizonyos időleges idegkapcsolatok segítségével a képzetek kapcsolatba lépnek egymással. A képzelet fontos alkotói, az érzelmek és a vágyak. *A produktív és a reprodukív* képzelet kapcsolódik a meglévő emlékhanyaghoz és természetesen az új ötletek megteremtésének lehetőségéhez. A munka, a tanulás szempontjából fontos az, hogy az egyén a képzelet mely fajtájával rendelkezik, ettől függően lehet alkotó vagy tevékenység végrehajtó. Igen fontos tény, hogy minden kreatív, tervező munka lényege a produktív képzelet.

A figyelem, olyan pszichikus folyamat, amely során *információfelvételre* és -feldolgozásra kerül sor, és külső, valamint belső környezeti ingerhatások szelektálása megy végbe. A figyelem a megismerő folyamatok kísérőjelensége, lényege az összpontosítás, koncentráció. Fajtái a *spontán és a szándékos, a koncentrált, a megosztott figyelem*, amelyek a valóságban szorosan kapcsolódnak egymáshoz.

A gondolkodás a legmagasabb szintű megismerési folyamat, amely során a valóság visszatükrözése megy végbe. A gondolkodás feltárja a valóság összefüggéseit, a lényeges, szükségszerű kapcsolatokat. A gondolkodásnak különböző típusai vannak, a *propozicionális, a képzeleti és a motoros gondolkodás*. A beszéd és a fogalomalkotás szerves egységet alkot a gondolkodási folyamatban. A gondolkodás új eredmények létrehozásához vezet, amely az általánosítás, a következtetés, az analízis és a szintézis műveleteik alkalmazásával történik. Ezek a műveletek a problémamegoldásban együtt vannak jelen. Minden prob-

léma egy kérdésfeltevés is egyben, melyben egy célt akarunk elérni, és az ehhez vezető utat meg kell találni. Ahhoz, hogy a probléma megoldódjon, rendelkezni kell az egyénnek elvonatkoztató képességgel, rugalmassággal, következtetési képességgel, megfelelő motivációval, érzelmi stabilitással, fegyelmezettséggel, kitartással, állhatatossággal.

A feladatmegoldás szempontjából beszélünk *konvergens és divergens* gondolkodásról. Minden tevékenység fejleszti a gondolkodást, nem mindegy, hogy konvergens vagy divergens úton igyekszik megoldani a feladatot az egyén.

A divergens gondolkodás előnyben részesíti az ötleteket, a különböző irányváltoztatásokat, a konvergens pedig a már begyakorolt konvencionális úton igyekszik a feladatot, a problémát megoldani.

A személyiség ösztönző rendszere

A személyiség ösztönző rendszere az ember tevékenységének forrásait, mozgatóerőit jelenti. Az ember aktív viszonyban van környezetével, ez a kölcsönhatás a tevékenységben valósul meg. Fontos, hogy az egyén ebben a viszonyban alakuljon, változzon, fejlődjön. A környezet, a természeti és társadalmi hatások az ember tevékenységhez és társaihoz való viszonyát alakítják. Az ember aktivitását a cselekvésre készítő tényezők, a motívumok váltják ki.

A **szükségletek** a személyiség olyan *hiányállapotai*, amelyek kielégítésre szorulnak, ezért a tevékenység ösztönzői. Az ember szükségleteinek sajátossága: ereje, tartóssága, dinamikája, feszültsége. A szükségletek kielégítése új szükségletek kialakulásához vezet. A szükségletek fajtáit többféleképpen lehet csoportosítani, de *biológiai és kulturális* szükségletek bonyolult hierarchiájáról beszélhetünk. A szükségleteknek és a hiányérzetnek jelentős szerepe van a magatartás motiválásában. A szükségletek kielégítése időben eltolódhat. A szocializáció során a tevékenység szükséglete már igen korán jelentkezhet. A személyiség tevékenységsszükséglete a játéktól a munkáig és különböző társadalmi tevékenységig juthat kifejezésre.

Az **érdeklődés** a szükségletekhez kapcsolódik, amely a személyiség általános irányulását fejezi ki, és az ember viselkedésének egyik leghatékonyabb alakítója. Aki a tanulásban, a munkában érdeklődéssel vesz részt, dolgozik, könnyebben ér el eredményt. A személyiség fejlődési folyamatában az érdeklődés talán a legfontosabb szerepet tölti be, főleg a tanuláshoz, és a munkához kapcsolatosan. Minden tevékenységterületen nagy jelentőséggel bír az érdeklődés felkeltése, ami lehet aktív vagy passzív attól függően, hogy kötődik-e konkrét cselekvéshez. Az érdeklődésnek tartalma, irányultsága van, fejlesztése kiemelt jelentőségű.

A **beállítódás** (attitűd) a környezet, az emberi szükségletek által befolyásolt irányulás. Ebben benne van mindaz a szükséglet, motiváció, érdeklődés, vágy, akarat, amely egy adott helyzetben meghatározza a személyiség részvételét a tevékenységi folyamatban. A beállítódásnak számtalan előfordulási formája van, pl. emberekhez, munkához, tanuláshoz, kultúrához, politikához való viszonyulás.

Az **akarat** döntés, elhatározás, amely a cselekvést beindítja, és mozgósítja. A mérlegelés egy döntési helyzetben a motívumok harca, melyet az akaratunk révén zárunk le. Az akarat képessé tesz bennünket viselkedések, meggyőződések szabályozására. A törekvés egy meghatározott cselekvés megvalósítására ható szándék, amely akarat nélkül nem indulhat be. Az akarathoz tartozik az ösztönzés, az alapvető célkitűzések. Bonyolult folyamat.

A **vágy** az, amiben a szükségletek realizálódnak. Kapcsolatban van a képzetel, megvalósulásában a kellő motiváció, szükségletiány határozza meg. Fejlesztő vagy visszahúzó erőként befolyásolhatja a személyiség alakulását. A pályorientáció szempontjából, mint elsődleges motiváció lehet jelen.

Az érzelmek minden megismerő folyamat kísérőjelenségei. Az emberi tevékenységben jelentős motiváló erő, az *emóció*, az érzelem. Mind pozitív, mind negatív érzelmi viszonyulásunk alakítja önmagunkkal, másokkal, a tevékenységgel való kapcsolatunkat. Az érzelmek alapvetően összefüggésben vannak idegrendszerünk állapotával. Az érzelmek megnyilvánulása egyéni, ezek adnak cselekedeteinknek energiát, motiváltságot, akaratot, a vágyak és törekvések velejárója. A tevékenység eredménye kudarc vagy siker, amely csak egy meghatározott érzelmi állapotban aktualizálódik. Az intellektuális érzelmek a megismerést, a gondolkodást alakítják, az erkölcsi, morális, esztétikai érzelmek segítik a külvilággal való kapcsolatot. Az érzelmi állapotok, hangulatok, indulatok és szenvedélyek pozitív és negatív irányban egyaránt cselekvésre készítő, a siker és sikertelenség kísérői, előidézői.

Ellenőrző kérdések

1. Mi a pszichológia tárgya, feladata, módszerei?
2. Sorolja fel a jelentős pszichológiai területeket, és jellemezze azokat!
3. Beszéljen a pszichológia történetéről és más tudományokkal való kapcsolatáról!
4. Milyen pszichológiai iskolákat ismer, ismertesse azok jellemzőit!
5. Milyen tanuláselméleteket ismer, jellemezze azokat!
6. Sorolja fel az emberi megismerés alapjelenségeit, és jellemezze azokat röviden!
7. Melyek a személyiség ösztönző rendszerei, beszéljen róluk röviden!
8. Jellemezze az idegrendszert (feladata, felosztása)!
9. Milyen szerepe van a genetikának a viselkedést befolyásoló tényezők között? Beszéljen róla részletesen!
10. Milyen szerepük van az érzelmeknek viselkedésünk és cselekedeteink alakulásában?

2. AZ EGYÉN

2.1. A személyiségfejlődés alapjai

Vitatott kérdés napjainkban is, hogy az öröklés vagy a környezet (a nevelés) az egyén fejlődésének legfontosabb tényezője. A XVII. századi filozófusok, pl. **J. LOCKE** szerint minden tudáshoz ismereteinken, érzékszerveinken keresztül jutunk hozzá. **C. DARWIN** az öröklődés gondolatát hangsúlyozza, amelyben kiemeli a fejlődés alapjait. A XX. századi behavioristák a környezeti tényezőkre hívják fel a figyelmet.

SKINNER és **WATSON** szerint a gyermek megfelelő környezet hatására és neveléssel bármilyen felnőtté válhat. Több vizsgálati eredmény azt bizonyítja, hogy a fejlődésben az öröklődésnek és a környezetnek együttesen van jelentősége. A fogamzás pillanatában a személyes jellemzőket a megtermékenyített petesejt genetikai szerkezete határozza meg, pl. a bőr- és a hajsziint, testünk méreteit, nemünket, értelmi képességeinket, érzelmi reakcióinkat és temperamentumunkat is. Ezek a genetikai meghatározottságok az érés folyamatában fejeződnek ki. Az érés viszonylag független a környezeti hatásoktól. Az emberi mag az anya testében szigorúan meghatározott rendben fejlődik, ha bármilyen károsodás lép fel a méhen belül, akkor az érési folyamatban zavar áll be.

A *fejlődés* filozófiai fogalom, a változások olyan sorozatát jelenti, amikor a jelenség minőségileg más fokozatot ér el, magasabbat vagy alacsonyabbat. A fejlődés pszichológiai értelemben olyan rendezett, időben iránnyal rendelkező változási folyamat, amely a testi változások mellett magában foglalja azokat a feltételeket és belső folyamatokat, melyek befolyásolják a megismerést és a viselkedést. A változások szakaszai törvényszerűen következnek egymásból, meghatározott viszonyban vannak egymással, egész fejlődési szakaszt kihagyni, átugrani nem lehet. A pszichikus fejlődés hajtóereje az egyén belső ellentmondásai. Az egyén mint önszabályozó rendszer, igyekszik megőrizni belső egyensúlyát. Az egyensúly felbomlása ellentmondásokat, feszültségeket eredményez.

A fejlődést *külső és belső feltételek* határozzák meg. A *belső feltételek* az öröklés és az érés, a *külső* a természeti és társadalmi környezet. A személyiség életében jól elkülöníthetők az egyes életkorok, a tipikus és kevésbé törvényszerű jellegzetességeket mutató szakaszok (pl. kisgyermekkor 1–3 évig, óvodáskor 3–6 évig, serdülőkor stb.) Ezek jellegzetességeivel a fejlődéslélektan foglalkozik. A szakasz fogalma tehát arra utal, hogy a viselkedés egy adott időszakon belül valamilyen uralkodó jellemző körül szerveződik, és az adott szakaszra jel-

lemző viselkedés minőségileg tér el a korábbi vagy a későbbi szakaszokra jellemző viselkedéstől. **FREUD, ERIKSON, PIAGET** hangsúlyozzák, hogy a fejlődésnek elkülönülő és minőségileg különböző szakaszai vannak. A környezeti tényezők gyorsíthatják és lassíthatják a fejlődést, de a szakaszok sorrendje nem változhat. Vannak a szakaszolásnak kritikus periódusai, amelyek az ember életében sajátos történéseket hordozó időszakok.

A fejlődés folyamatában a viselkedés és a tulajdonságok differenciálódnak és integrálódnak, fokozatosan elkülönülnek egymástól, egyre magasabb egységekbe szerveződnek.

Az érés és a tanulás

Az öröklés szerepe fontos az érés folyamatában, mert biztosítja azokat az alkati sajátosságokat, adottságokat, amelyek a pszichikus fejlődéshez szükségesek. Az *érés* biológiai program alapján történik, lehet *szomatikus* (testi növekedés, a serdülőkori nemi érés), *pszichikus* (az egyes lelki funkciók kibontakozása, pl. az emlékezés, a gondolkodás magasabb szintre emelése).

A *fejlődés* legfontosabb tényezője a tapasztalatszerzés, a külső hatásokra létrejövő *tanulás*. Az érés dominanciája az egyén fejlődésében másfél-két évig áll fenn. Ezt követően a tanulás hatása jelentősebb. Az érés és a tanulás kölcsönhatásban van egymással, az érés alapja a tanulás, a tanulás visszahat az érésre.

Az *érés feladata*, hogy megteremtse a tanulás feltételeit. Pl. minden emberi csecsemő a beszédtanulás képességével születik, míg más fajok nem. Az ember beszédre csak akkor képes, ha neurológiailag bizonyos fokot elért, vagyis egy-éves kor előtt még nem jellemző, hogy mondatokat alkotnak. Aki olyan környezetben nevelkedik, ahol a felnőttek gyakran beszélnek hozzá, nyilván korábban kezd el beszélni. Ez alapján elmondhatjuk, hogy a beszédfejlődés a veleszületett jellemzők és a környezeti tényezők kölcsönhatásának következménye.

Az öröklés és a környezeti hatások kapcsolata

Több elmélet foglalkozott azzal, hogy a személyiségre az öröklött vagy a szerzett vonások jellemzők-e inkább. Az első elmélet azt hangsúlyozza, hogy az ember minden vonása öröklődik, tehát a személyiség biológiailag meghatározott, a gének hordozzák jellemző vonásainkat. Ez a *biogenetikus* vagy *preformizmus* elmélet.

A *szociáldeterminizmus elmélete* szerint a környezet alakítja ki a személyiség jellemző vonásait, minden ember olyanná lesz, amilyenné a környezete teszi.

A két szélsőséges nézet egyeztetésére vállalkozott **W. STERN**, a *kéttényezős konvergenciaelméletével*, amely felfogás szerint az egyénben az öröklés és a környezet hatása egymással konvergál, 60–40%-ban az öröklés javára.

Mint azt az előző fejezetben is tárgyaltuk, a génkutatók is foglalkoztak a fenti kérdésekkel. Arra az eredményre jutottak, hogy a gének és a személyiségvonások között nincs egyértelmű összefüggés. Ezt bizonyították az ikerkutatások is. **ZAZZÓ** kutatásai hangsúlyozzák, hogy a két tényező kölcsönhatásában az öröklésnek akkor van meghatározó szerepe, ha az patológikus (kóros, normálistól eltérő), és lehetetlenné teszi a nevelés hatékonyságát (pl. veleszületett súlyos értelmi fogyatékoság esetén).

A *társadalmi környezet* nagy hatással van a gyermek fejlődésére, amely függ attól is, hogy hová születik a gyermek. Befolyásolja a közvetlen környezet, a személyek közötti viszonyok, amelyek az egyént körülveszik. Így pl. az óvoda, iskola, munkahely, baráti kapcsolatok.

A fejlődés üteme és iránya eltérő. A külső hatások, a tanulás és az érés befolyásolja a fejlődési folyamat ütemét.

A fejlődés felgyorsulását *akcelerációnak*, a fejlődés lelassulását *retardációnak*, a visszaesést *regressziónak* nevezzük.

Amennyiben a fejlődés iránya megváltozik, akkor az egyén viselkedése eltérhet a társadalom által elvártaktól, vagyis deviálhat, elsősorban érzelmi és akaratit életét illetően állhat be változás. Az egyén viselkedése ekkor deviánssá válik, jellemezheti az alkoholizmus, a bűnözés stb.

A személyiség fejlődésének folyamatát a tanulási tevékenység befolyásolja. A tevékenység változásai az egyén helyzetétől és az életkörülményektől függenek. Az elsajátítás folyamatában beszélhetünk *életkori és egyéni sajátosságról*.

Az *életkori sajátosság* lényege, hogy az azonos korcsoportéhoz tartozó egyének viselkedésmódja és teljesítőképessége közös vonásokkal rendelkezik.

Az **egyéni sajátosságok**, amelyek csakis az egyes egyénekre jellemzőek, és aszerint értékeljük, hogy mennyire térnek el vagy egyeznek meg az életkori jellemzőkkel.

Az emberi tanulás eltérő volta miatt beszélni kell azokról a tanulási formákról, amelyek az egyén ismeretsajátítására, tapasztalatszerzésére jellemzők. Tanulási kapacitásunk felülmúlja más élőlények tapasztalatszerzését. Már a csecsemő is próbálkozik tanulással, ilyen számára a testmozgása, annak kontrollja. Az **adaptáció**, vagyis alkalmazkodás segítségével adja reakcióit, és fogadja el a környezet elvárásait. Az adaptációnak komoly feltétele, hogy környezetükben lévő személyekkel kapcsolatfelvételük kölcsönös legyen, vagyis tranzakcióba kerüljenek. A csecsemő tanulásakor bizonyos tényezők, események, tevékenységek együtt következnek be, vagyis együtt járnak, amelyek ügyességüket fejlesztik, jártasságuk alapja lehet. Amikor a gyermek tanul, az elvárások és a valószínű események között felléphet némi eltérés, **diszkrépancia**. A kismértékű elvárások serkentően hatnak, de a nagy eltérések felboríthatják az addig jól és gondosan felépített rendszert.

Az olyan gyermekek, akiket sikeres tranzakciókkal, együttjárásokkal, és érdeklődést serkentő diszkrépanciával nevelnek jobban be tudnak illeszkedni a környezetbe, viselkedésük sikeresebb lesz mint más társaiknak, és könnyebben fogadják a nehézségek és a csalódásokat is.

2.2. A személyiség fogalma, strukturális megközelítése

A személyiség fogalmát a mai napig nem sikerült pontosan, egységesen meghatározni.

Több elmélet foglalkozott a személyiség definiálásával. A **személyiség** a gondolkodás, az érzelmek, a viselkedés különböző jellemzőit jelenti, amelyek meghatározzák az egyén személyes stílusát és befolyásolják a környezettel való kapcsolatát.

A személyiségpszichológia foglalkozik az egyéni különbségek leírásával, az egyén és környezete kölcsönhatásával, és törekszik a teljes személyiség értelmezésére. Amikor a személyiség fogalmát próbáljuk értelmezni, akkor abból indulunk ki, hogy hétköznapi értelemben véve gyakran használjuk szinonimaként a következő fogalmakat: *egyén*, *egyéniség*, *jellem*, vagyis karakter. A személyiség megértéséhez szükség van az előbbieket tisztázására.

- Az *egyén*, az emberi nem egy tagját, egyedi képviselőjét jelöli, vagyis rendelkezik azokkal az általános jellemzőkkel, amelyek minden emberre jellemzőek.
- Az *egyéniség* (individuum) azokat az egyéni vonásokat tartalmazza, amelyek az egyik embert a másiktól megkülönbözteti. Minden embernek van egyénisége, és vannak olyanok, akiknél ez jobban kiütözik.
- A *jellem* (karakter) olyan személyiségvonások együttese, amelyek viszonylag tartósak, állandóak, és amelyek az emberek cselekedeteiben, tetteiben életstílusában is megmutatkoznak. A jellemes viselkedést mint erkölcsi minősítést értelmezzük.

A *személyiség a társadalmi hatások következtében alakul ki*. A társadalmi hatások (makrostrukturális) a közvetlen környezetben (mikrostrukturán) keresztül hatnak. Ez azt is jelenti, hogy a külső hatások a belső feltételek egységében érik el hatásukat, vagyis három aspektust kell figyelembe venni, az ún. *filogenetikait*, az *ontogenetikait*, és az *aktuálgenetikait*.

A *filogenetikai aspektus* azt jelenti, hogy a filogenezis (fajfejlődés) folyamán külső hatásokra faji sajátosságok alakulnak ki és ezek adottság formájában tovább öröklődnek így pl. a gondolkodás, a beszéd képessége. Ha az átörökítendő adottságok pl. a szülőt ért fertőzés, betegség következtében sérülnek a genetikusan károsodott gyermeknél a megfelelő hatások ellenére sem alakulnak ki az általános emberi képességek. A súlyosan fogyatékos gyermek nem lesz képes elvont gondolkodásra. Az *ontogenetikai aspektus* az ontogenezis (az egyéni fejlődés, egyéni életút) külső hatásokra létrejött belső feltételek rendszerét jelenti. A gyermeket körülvevő pozitív, negatív környezet különböző hatással van a fejlődőképes gyermekekre. A külső hatások eltérő volta azonos adottságok esetén is különböző szintű képességek kialakulásához vezet. Vagyis ugyanaz a külső hatás (pl. iskola) eltérő személyiségfejlődést produkál, a különböző belső feltételek miatt.

Az *aktuálgenetikai aspektus*, vagyis aktuálgenezis, a jelenlegi, pillanatnyi személyiségállapotot jelenti. Minden hatás eredményessége attól függ, milyen adott esetben az egyén motiváltsága. Ezek alapján tehát a *személyiségről* azt is elmondhatjuk, hogy az *öröklött és szerzett az egyéni élet során kialakult tulajdonságok, vonások sajátos szerveződése, egysége*. **Allport** szerint, miután a személyiség sokoldalú, megközelítése is többirányú, ezért szükség van a különböző iskolák, irányzatok megközelítésének megismerésére.

A személyiség strukturális megközelítése

A személyiség külvilághoz való viszonyát több elmélet próbálta leírni. Ezek közül, a már korábban említett pszichoanalitikus személyiségmodell igen fontos. A pszichoanalízis pszichológiai irányzat „lélekelemzést” jelent (pszicho = lelki, analízis = elemzés), mint azt korábban is említettük FREUD nevéhez fűződik. Az általa kidolgozott lelki gyógyítás, mint módszer, a mai napig is több területen alkalmazott eljárás.

A freudi személyiségmodell három részből áll. Ezek:

- ösztön én (id.),
- én (ego),
- felettes én (szuperego).

— **ID (ösztön én)** Az ösztön ént öröklött vágyak vezérlik, nincs kapcsolata a realitással, a külvilággal. *Feladata a vágy kielégítése*, működése az *örömelev alapján történik*, amellyel közvetlen kielégülésre törekszik. Az ösztön én *hajtó ereje a „libidó”*, amely *szexuális természetű energiaforrás*, a pszichikus energiát hordozza magában. A libidó mint *életösztön, önfenntartó és fajfenntartó ösztön szerepel*, Freud tanában. Ennek ellenpólus a halálösztön, ami az agresszív magatartást alakítja.

— **EGO (én)** Az ego, az id-ből származik, *ellenőrző szerepet tölt be* a az ösztön én felett, külső és belső késztetésekből áll, működése a realitás elv által szabályozott. *Feladata: a korlátok a kompromisszum keresése a belső hajtóerők és a külvilág által felállított között.* Pl. az agresszív indulatok megfékezése.

Ha az én nem képes megfékezni az ösztönöket, feszültség, belső szorongás lép fel, a feszültség szintjének növekedésével az én, *elhárító mechanizmusokat, énvédő mechanizmusokat indít el.* Ezek az elhárító mechanizmusok, az elfojtás, tagadás, reakcióképzés, regresszió, projekció, izolációs elhárítás, meg nem történtté tevés.

— **SZUPEREGO (Felettes Én)** A harmadik személyiség elem a felettes én vagyis a szuperego *normákat, szabályokat, erkölcsi értékeket foglal magában*, ennek segítségével *sajátítja el az egyén a társadalom szabályait és teszi magáévá.* A felettes én követelményeket támaszt az énnel szemben, a lelkiismereti funkciót testesíti meg, az én pedig megpróbál ezeknek megfelelni. Az énnel tehát *kettős feladata van, kompromisszumokat keres az ösztön-énnel és a szuperegoval és így próbálja a lelki egyensúlyt fenntartani.* Itt a *normák szerepe fontos.*

Az elfojtott vágyak, fantáziák, indulatok kitörni igyekeznek és amennyiben elérik a tudatosság szintjét tetten érhetők nyelvbötlések, elírások, elszólások,

vagy álomképek formájában. A túlzott elfojtások, feldolgozatlan feszültségek lelki vagy ideges eredetű szívpanaszokat okozhatnak.

Freudi értelmezés szerint a születéstől kezdődően a felnőtté válásig *öt fejlődési szakaszt találhatunk*, ezek az *orális* (a születést követő, a szájhoz kapcsolódó életkori szakasz) az *anális* (a végbélnyíláshoz kapcsolódó) a *fallikus* (a nemi szervek jelentősége) a *latencia* (a kisiskoláskor), és a *serdülőkor* (*genitális szakasz*).

Humanisztikus pszichológia

A humanisztikus pszichológia az emberi kommunikációval, az emberi kölcsönhatások rendszerével foglalkozik. Az embert fejlődő lénynek tartja, amely az egyén önmegvalósítását jelentheti. A fejlődéshez a kreativitást, a humán potenciál megmozgatását hangsúlyozza. A humanisztikus pszichológia a II. világháború idején alakult ki, jelentős képviselői MASLOW, ROGERS, ALLPORT voltak. A humanisztikusok fő fogalmai, az önmegvalósítás, individualitás, természetes látásmód, és az élet értelmének keresése.

MASLOW elméletében központi helyet foglal el a *motiváció*. Véleménye szerint az ember jelentős *veleszületett szükségletekkel rendelkezik*, ami csak az emberi fajra jellemző, amelyek ösztönösek és specifikusak. Pl. szeretet, tisztelet, szimpátia stb. FREUDDAL ellentétben az agresszivitást, kegyetlenséget az egyén neveltetésével, életutjával a társadalmi viszonyokkal magyarázza. Azt feltételezte, hogy az agresszió, a destruktivitás főleg társadalmi feltételektől függ. *Fő fogalma: az önaktualizáló személyiség, aki a társadalmi célokkal foglalkozik, pontos, tiszta a valóságérzékelése, helyes az ítéletalkotása, a művészetekben, a politikában gyorsan tájékozódik, felismeri a rejtett lehetőségeket.* Az ilyen egyének demokratikusak, tetteikben következetesek, törekszenek a másik személy boldoggá tételéért, emocionális életük gazdag. MASLOW szerint minden ember képes csúcstéményre, transzcendenciára jutni.

ROGERS három elemet talál fontosnak a személyiség rendezettsége, rendezetlensége szempontjából.

Ez az *énkép* (SELF), *énideál*, és az *organizmus*. Az *énkép*, ahogyan az egyén önmagáról alkotott képe kialakul, az *énideál* amilyen szeretne lenni, az *organizmus* a teljes személyiség. ROGERS szerint, ha ezek az elemek összhangban vannak egymással a személyiség kongruens, hiteles, ellenkező esetben inkongruens. Az *énkép* pozitív vagy negatív volta mindig az aktuális énképünk és énídeálunk viszonyától függ. Amennyiben az énkép és az énídeál túl közel lesz egymáshoz önelégültség léphet fel, énképünk túlságosan pozitív lesz. Ellenkező esetben a nagy távolság következménye a negatív önértékelés, a céltalanság. Reális az önértékelésünk, ha az énkép és az énídeál között a távolság közepes.

Rogers kulcsszavai: nondirektivitás, empátia, bizalom, pedagógiai orientáció.

- A *nondirektivitás* lényege, hogy a pszichológus segítőtje az egyénnek, bátorítja a másikat elképzeléseiben, kezdeményezésében, és nem irányítója.
- Az *empátia*, beleélést jelent, a segítőt a másik helyébe, helyzetébe tudja magát, szinte átlép a másikba.
- A *bizalom* fontos a pszichológus, a segítőt részéről, vagyis a másik érezze, hogy elfogadják őt, tiszteletben tartva negatív érzéseit, elképzeléseit.
- *Pedagógiai orientáció* lényege, **ROGERS** szerint az ember változása, fejlődése, fejlesztése, neveléssel tanítással érhető el. Az ember egész élete során érik olyan hatások, amelyek viselkedésének változásához vezethetnek.

ALLPORT, személyiséggel kapcsolatos vizsgálatai azt bizonyították, hogy *a személyiség érettsége kritériumokhoz kötött. Az érett személyiség jellemzői: munkatevékenysége hatékony, célirányos, a valóságot pontosan észleli, jó az önértékelése, megbízható, komoly, felelősségteljes, toleráns. A személyek közötti kapcsolatában az alkalmazkodás, bizalom, interaktív jártasság jellemzi. A feladatok megoldásában a kognitív műveleteket alkalmazza, az elmélyülés, a társadalmi- gazdasági folyamatok megértése vonatkozik rá. Pályaválasztásában az elhivatottság, értékorientáció a meghatározó.*

2. 3. SZEMÉLYISÉGVONÁSOK ÉS DIMENZIÓK

A személyiségvonások és az egység integrációja fontos a személyiség meghatározásakor. A személyiséget állandó és változó vonások jellemzik. Az *állandó vonások* pl. a karakter, az amely az egyén jellegzetes viselkedését adja. A *változó vonások* a fejlődés, a tanulási folyamat eredményeképpen alakulnak ki, és segítenek a különböző helyzetekhez való alkalmazkodásban. Mint az előbbieken is tapasztalhattuk, minden személyiségelmélet a személyiséget különböző szempont szerint közelíti meg. A meghatározásokban az öröklött és a szerzett diszpozíciók, az állandó és változó vonások együttese játszik szerepet. A pszichológia története sokféle tulajdonság-együttes alapján többféle típust dolgozott ki. Pl. **KRETSCHMER** tipológiája a testalkat és a személyiségjellemzők között feltételezett összefüggést.

C. G. JUNG svájci pszichológus (**FREUD** tanítványa) személyiségdimenziójában, az *extravertált* és az *introvertált* ember értelmezését adta. Az extravertió, introvertió az embernek a külvilággal való kapcsolatát jelenti.

JUNG szerint az *extravertált* ember s külső és szociális valóság által meghatározott, az *introvertált* szubjektíven közelíti meg a valóságot, a világot.

Az *extravertált* típusú személyiség, tehát az objektív világ felé fordul, a gyakorlatiasság és szükségyszerűség irányítja, az új helyzetekhez könnyen alkalmazkodik. Érzelmi élete nem eléggé árnyalt, általában gyenge önkritika jellemzi, *közvetlen tevékenység, hasonló kompenzáció jellemzi.*

Az *introvertált* típusú személyiséget a szubjektív világa, abszolút elvek irányítják. Viselkedése viszonylag merev, rugalmatlan, az érzelmek, érzések általános kifinomultsága jellemzi, hajlik az önelemzésre, önkritikára. *Kompenzációja menekülés, fantáziája, hajlamosság szorongásos vagy kényszeres.*

Sok kutató foglalkozott azzal a kérdéssel, melyek azok a legfőbb vonások, amelyek a személyiséget alkotják. Így került kidolgozásra a *faktoranalitikus módszer*, vagy irányzat, amely sajátos módon közelítette és magyarázta a személyiséget. Megállapították pl. hogy az angolban 20 000 tulajdonságjelzőt találtak a személyiségre vonatkozóan, pl. okos, buta, csúnya, boldog, kedves stb. Vannak kifejezések, illetve jellemzők, amelyek egyszerre nem lehetnek jelen egy emberre vonatkozóan pl. ilyen a buta és az okos. A *faktoranalitikus vizsgálat* segítségével az emberekről kapott vizsgálati adatokat matematikai úton összevetették, és ennek alapján kapott korrelációs adatokat további matematikai eljárással kisebb számú csoportba vonták össze. Ezek lettek a faktorok, a személyiséget alkotó fő vonások. Először **EYSENCK** használta ezt az eljárást, majd **CATTEL** is alkalmazta.

EYSENCK, JUNG tipológiájára támaszkodva építette fel elképzeléseit, amely szerint kevés emberre vonatkoznak a szélső meghatározások. A legtöbb ember érthető módon a kettő közé esik, vagyis nem nagyon extrovertált és nem nagyon introvertált, leggyakrabban az un. *ambivertált* típusba sorolhatók.

Eszerint vannak *tipikusan extrovertáltak* és *tipikusan introvertált* személyiségek.

A *tipikusan extravertáltak* jellemzői: szociális, szereti a társaságot, igényli, hogy mindig legyen vele valaki. Nem szeret magányosan még olvasni, sem tanulni. Kedveli a kockázatot, az izgalmakat, keresi a veszélyt. Főleg az impulzivitás jellemzi, egy pillanat hatására cselekszik. Kedveli a humort a tréfákat, mindenre van kész válasza, a változásoknak örül. Gondtalan, optimista, szeret nevetni és vidám lenni. A tevékenység fontos számára, hajlamos agresszivitásra, önuralmát hamar elveszíti, érzéseit nem korlátozza, vannak helyzetek, amikor nem megbízható.

A *tipikusan introvertált* jellemzői: visszahúzódó, halk ember, a könyveket fontosabbnak tartja az embereknél legközelebbi barátait fogadja csak el. Előre tervez, gondolkodik mielőtt cselekszik, pillanatnyi ötleteit elveti. Minden dolognak megvan a komolysága nála, távol tartja magát az izgalmaktól, fontos számára a jól szervezett életmód. Nem veszíti el az önuralmát, megbízható, kisé pesszimista, az etikai normák abszolút értéket képviselnek nála.

EYSENCK a tipizálással kapcsolatban kérdésként kezeli a következőket, vajon ezek a viselkedési normák mennyire függenek az örökléstől vagy a környezeti hatásoktól. **EYSENCK** szerint a személyiségfaktorok nem közvetlenül öröklődnek, csak bizonyos idegrendszer, ami egy bizonyos irányba történő eltolódást eredményez a személyiségben.

CATTEL szintén személyiségfaktorokkal dolgozott és vizsgálatai szerint az elsődleges faktorok befolyásolják a viselkedést, amelyek az emberi viselkedésben megnyilvánuló tartós szabályszerűségek alapja és meghatározzák a felszíni vonásokat. Az elsődleges faktorok Cattelnél számszerint 16, amelyek az emberi viselkedés tartósságát mutatják és ehhez tartoznak úgynevezett felszíni vonások. A felszíni vonásokat a mindennapi megfigyeléseink alapján vehetjük észre.

A Cattel által leírt 16 személyiségfaktor pólusai a következők:

1. tartózkodó, elkülönülő, kritikus	kifelé nyitott, melegszívű
2. kevésbé intelligens, konkrét gondolkodású	intelligensebb, elvont gondolkodású
3. érzelmileg labilis	érzelmileg stabil
4. alkalmazkodó, szelíd, alárendelődő	magabiztos, agresszív, akaratos
5. józan, komoly, körültekintő	nemtörődöm, impulzív, élénk
6. célratörő, szabályokat áthágó	lelkiismeretes, szabálytisztelő
7. félénk, visszafogott, gátolt	vállalkozó szellemű, kockázatvállaló
8. kemény, magabiztos, önálló	lágú, függőséget igénylő
9. bizakodó, konvencionális, alkalmazkodó	gyanakvó, önálló ítéletalkotó, saját utját járó
10. gyakorlatias, alapos	ötletes, élénk fantáziájú
11. nyílt, természetes	agyafűrt, számító
12. magabiztos, határozott	aggódó, önmarcangoló
13. konzervatív	kísérletező
14. csoporthelyzettől függő	önálló
15. fegyelmezetlen	szabálytisztelő, fegyelmezett
16. laza, nyugodt	feszült, gátolt

A viselkedés és a személyiség értelmezésekor a pszichológusok a környezet szerepét hangsúlyozzák. **ROTTER** szerint a viselkedés alakulásában a környezetnek meghatározó szerepe van. Az emberek viselkedését az is alakítja, ha a velük történeteket úgy értelmezik, mint amit maguk irányítanak vagy külső, környezeti hatás alapján cselekednek, sorsszerűen.

ROTTER e szerint beszél *belső és külső kontrolllos beállítódásról*, attitűdről.

A *belső kontrolllos* egyén biztosan tudja, hogy hatással van önmagára és környezetére, független, domináns, hatékony személyiség.

A *külső kontrolllos*, hajlamos önmagát háttérben érezni, kevésbé hisz abban, hogy hatással tud lenni környezetére, esetleg változtatni is tudja azt, inkább szorongó, lehet neurotikus is, igényli a külső megerősítéseket.

ROTTER felhívja a figyelmet arra, hogy *a két attitűd, nevelés eredményeképpen alakul ki, tehát tanult, a szocializáció folyamatában formálódik*. A jellemzés is mutatja, hogy a környezettől való függőség erősen meghatározza a viselkedés alakulását.

2.4. A személyiség dinamikája és egyensúlyának biztosítása

A személyiség dinamikáját meghatározó tényezők közül bővebben a szükségletekkel foglalkozunk. Az élő szervezetek állandóan bizonyos egyensúlyra, homeosztázisra törekszenek.

Az un. *drive-elmélet* szerint a motivációk, a cselekvésre késztetések az egyensúlyok felborulásának a következményei. Ha felborul az egyensúly, akkor létrejön a drive, a belső hajtóerő, késztetés, egy olyan pszichológiai aktivációs állapot, amely megkísérli a szervezetet olyan cselekvésekre készíteni, amelyekkel az egyensúlyi állapot helyreállítható. Ennek a folyamatnak a során magának a drive-nak a csökkenése is bekövetkezik. Ha éhesek vagyunk, akkor minden figyelmünket és energiánkat az élelem megszerzésére irányítjuk. Mindaddig, amíg ételhez nem jutunk törekvők és elégedetlenek vagyunk. Minden erőforrásunkat (intelligenciánkat, képességeinket, eddigi tapasztalatainkat) a cél elérése érdekében mozgósítjuk. Ezek a törekvések tartósak és rugalmasak.

A *drive-ok* legfontosabb jellemzői:

- mindegyikhez meghatározott érzelmi tónus társul (a „megfosztottság”, vagy a „kielégültség” érzése)

- érzékenyvé tesznek olyan ingerek iránt, amelyeket egyébként nem veszünk tudomásul
- a tapasztalat során megszerzett, megtanult cselekvés-sorokat, viselkedéseket indít be
- speciális mechanizmusok indítják be és állítják le a cselekvést („étvágy” és „telítődés”)

Alapvető (fiziológiai) drive-ok: éhség, szomjúság, pihenés-alvás, tevékenység.

Fajfenntartó (biológiai) drive-ok: szexuális késztetés (érzéki vágy), anyai ösztön, szülői szeretet (biológiailag – hormonálisan – meghatározott és tanult elemek együttese)

Pszichológiai drive-ok: szintén fiziológiai és biológiai alapjuk van, de alapvető jellemzőjük, hogy bizonyos élmények, tapasztalatok megszerzésére irányulnak:

- **A biztonság és a szeretet igénye:** az újszülöttek és a kisgyerekek teljesen a környezetük (a szülők) gondoskodására vannak utalva az életben maradáshoz.
- **Kíváncsiság és a felfedezés belső késztetése:** nincs nyilvánvaló fiziológiai vagy biológiai alapjuk, céljuk a környezet megismerése, megértése és irányítása s ezen keresztül az egyén (a faj) fenntartása. Az újnak, a különösnek önmagában felszólító jellege van. Az ember információ „éhsége” az alapja a nyomtatott és elektronikus sajtó robbanás-szerű fejlődésének és globalizálódásának. (Lásd: Internet.)
- **Esztétikai és szenzoros késztetések:** a drive-ok általában olyan cselekvésre késztetnek, amelyek révén kellemes élményt, kielégülést érhetünk el. Bizonyos esetekben azonban az örömszerzés viszonylag passzív is lehet. Ilyen pl. a egy szép táj vagy egy érdekes műalkotás szemlélése. Minden érzékelésünkhöz valamilyen érzelem is társul, ezért a hangok, a színek, a szagok, az anyagok tapintása is lehetnek élvezetesebbek vagy kellemetlenebbek. Az esztétikai élmény több ezeknél a szenzoros élményeknél, de annak részét képezik.
- **Vész helyzetben fellépő késztetések:** a különböző aktivációs szinteket képviselő izgalmi, érzelmi állapotok, amelyek vész helyzetekben mozgósítják a helyzet kezeléséhez szükséges energiákat. Ezek közül a legjelentősebbek a félelem és a düh.

Veszély esetén tipikus félelmi reakciók figyelhetők meg: végtag-remegés, libabőrözés, elsápadás, pupilla-tágulás, pulzusszám-növekedés, mélyebb lélegezések, szájkiszáradás, szorító érzés a gyomorban stb. A félelemnek azonban nemcsak fiziológiai kísérőjelenségei vannak, hanem nehezen leírható, de mindenki által átélt pszichológiai élményekkel is jár. Gyakran okoz tehetetlenség érzést, „lebénulást”, a helyzetből való menekülni akarást, „pánik” érzést. Ezek a tünetek nemcsak a veszély tényleges fennállásakor, hanem annak képzeletbeli előrevetítésekor is megjelennek. Ezeket a reakciókat tudatosan alig tudjuk befolyásolni, csupán a félelmet semlegesítő egyéb késztetéseket tudjuk előhívni.

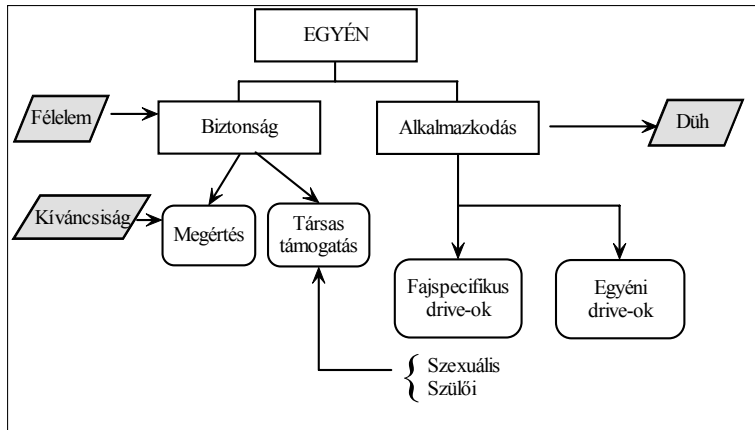
A *düh* érzését rendszerint valamilyen akadályoztatás (frusztráció) váltja ki. Fiziológiai kísérőjelenségei sok tekintetben ellenkezői a félelem során tapasztaltaknak. Szájkiszáradás helyett erőteljes nyálkiválasztás indul meg, elsápadás helyett kipirosodik az arc, a pupilla beszűkül, a remegést izomfeszültség váltja fel, a lebénulás helyett úgy érezzük, hogy majd szétrobbanunk a feszültségtől. A pulzusszám felgyorsulás és a mélyebb légzés ilyenkor is megjelenik, de még kifejezettebb formában. A tünetek kialakulásáért mindkét esetben az ún. autonóm idegrendszer a felelős. Érdekeink védelmében készek vagyunk a küzdelemre és ehhez a düh, sőt a félelem is mozgósítani tuja az erőforrásainkat. Ilyenkor olyan erőfeszítésekre is képesek vagyunk, amilyenre nyugodt, „normál” állapotunkban nem. Ugyanakkor az is megfigyelhető, hogy – főleg, ha nagyon dühösek vagyunk –, az ésszerű gondolkodásunk erősen beszűkül.

Az *izgalom* sok tünetében hasonlít az előző két érzelmi állapotra, azzal a jellemző különbséggel, hogy kellemesnek, aktivizálónak éljük meg. A düh és a félelem sok szempontból egymás ellentétének tekinthető.

Az izgalmi állapotok a szervezet aktivitási szintjének különböző fokozatai is jelzik. Irányítását ugyanaz a hipotalamus végzi, amelyik a fontosságot jelző érzelmi színezettel látja el a bejövő külvilági ingereket. Ennek hatására jobban odafigyelünk arra, ami fontos a számunkra, élénkebbé válunk, az izmok feszültsége nő, a vércukor szint nagyobb lesz. A külvilág ingereire adott érzelmi reakciókban nagy egyéni különbségek figyelhetők meg: van, aki szélsőséges reakciókat mutat, van olyan ember is, akinél a reakciók igen közel esnek egymáshoz.

A kezelhető izgalom, feszültség kellemes élményt nyújtó jellege miatt az emberek szívesen keresik azokat a helyzeteket, amelyekben ezek az állapotok létrejöhetnek. Azok a félelem-keltő, „borzongató” helyzetek, amelyekben a veszély viszonylag könnyen elhárítható vagy csak látszólagos (virtuális) kellemesen „felpörget” bennünket. (Gondoljunk csak a krimik, az óriáskerekek vagy a hullámvasutak népszerűségére.) Az adrenalin, amelyik nagy mennyiségben gátló hatású, kis adagban stimuláló szerként hat.

A **drive-ok közötti kapcsolatok** egységes viselkedés-alakító rendszert képeznek. (L. 3. sz. ábra) Leegyszerűsítve, az embernek két alapvető szüksége van: a biztonság megfelelő szintjének a biztosítása és a fajspecifikus és egyéni drive-ok kielégítése.



3. sz. ábra. A drive-ok közötti kapcsolat

Amint a biztonságunkat valami veszély fenyegeti, úgy lép fel a félelem érte és beindulnak a vészreakciók. A biztonságérzetnek általában kettős alapja van: a környezet folyamatainak megértése és így a megfelelő válaszok felismerése, valamint az a társas támogatás, amelyet kezdetben a család biztosít. A felnőtté válás során az egyén megismerési szükségei erősebbekké válnak és így a kíváncsiság lesz az, ami a környezet megismerésére és megértésére készíti. Tevékenysége nagy részt abból áll, hogy felfedezze környezetét és kifejlessze és elsajátítsa az alkalmazkodáshoz szükséges „kognitív” viszonyítási kereteket, képességeket és ismereteket.

Ha valami akadályozza a szükségletek kielégítését, vagy bármilyen motivált viselkedést, kiváltódik a düh, a megfelelő erőforrás-mozgósító fiziológiai kísérőjelenségekkel együtt. Jóllehet az 1. sz. ábrán nem szerepel, de a folyamat fontos része, hogy amikor egy külső inger megjelenik, az agyi retikulációs rendszeren keresztül bizonyos szintű aktivációt (éberséget) és érzelmi állapotot vált ki. Ez utóbbi jelzi az inger fontosságát az egyén készítés rendszere egészének szempontjából.

Az „évédelmi” mechanizmusok

Az ember egész élete során folyamatosan alkalmazkodik a környezetéhez, de ezzel egy időben önmaga, saját személyisége integritását, egyensúlyát, egészségét is meg kell óvnia. Ahogy kialakul a saját viszonyítási rendszerünk, állandóan szembe kerülünk azzal a problémával, hogy összevessük az aktuális énünket az ideálisnak képzelttel vagy az igényszintünknek megfelelővel. Amennyiben negatív eltérést tapasztalunk, az elégedetlenség érzése tölt el bennünket és a legkülönbözőbb módokon, megkíséreljük a legkisebb veszteséggel egyensúlyba hozni az ön-becsülésünket és az igényszintünket, vagy ha ez nem sikerül, akkor pótlólagos kielégülési lehetőségeket igyekszünk találni. A leggyakoribb évédelmi mechanizmusaink a következők.

A „savanyú- szőlő” mechanizmus, amelyet a mesebeli róka története illusztrál a legjobban: a róka azokra a szőlőfürtökre, amelyeket képtelen volt elérni, ráfogta, hogy savanyúak, tehát nem is érdemes megszerezni azokat. Ezáltal oldotta azt a frusztrációs érzését, ami a sikertelen próbálkozásait kísérte. Ez igen általános megoldás, arra, *hogy hogyan lehet hatékonyan leszállítani az igényszintünket, anélkül, hogy csökkenne az önbecsülésünk.* Az a tény, hogy le kell mondjunk egy olyan célról, amely elérése fontos volt a számunkra, nagyon kellemetlenül érinthet bennünket. Viszont, ha meg tudjuk magunkat győzni arról, hogy az adott cél iránti eredeti elköteleződésünk, annak félreismeréséből, téves megítéléséből származott, ez a kellemetlen érzésünk jelentősen csökkenthető.

A „savanyú szőlő” megoldás kiegészítő mechanizmusa az **„édes citrom” megközelítés,** amelynek során arra törekszünk, *hogy felfedezzük a számunkra kellemetlen dolgok kedvező oldalait is.* Ez az attitűd azzal a veszéllyel járhat, hogy túlságosan is alacsony szintre szállítjuk le az igényszintünket és így a mindennapi versenyhelyzetekben, a megfelelő erőfeszítések hiánya miatt hátrányba kerülünk. Nagyon fontos, hogy helyesen mérjük fel a képességeinket és a lehetőségeinket, és nem a vágyaink, hanem a realitás alapján tűzünk ki magunk elé megvalósítható célokat.

Racionalizáció. Gyakran előfordul, hogy becsapjuk magunkat a cselekvéseink valódi indokait illetően. Például, ha egy héten harmadszor is el akarunk menni a moziba, hogy megnézzünk egy kedvenc filmünket, akkor azt mondjuk magunknak, hogy mindenkinek szüksége van kikapcsolódásra. Ezeknek a *magyarázatoknak* rendszerint valóságos alapjuk van, de elsősorban arra szolgálnak, hogy ésszerűnek látszó okát adjuk annak, amit meg szeretnénk tenni. *A cselekvéseink hátterében mindig érzelmi mozgatórugók állnak,* és mi a logikus magyarázatokat arra használjuk, hogy szentesítsük ezeknek az érzelmi motívumoknak a kielégülését. *Ilyen magyarázatokra akkor van szükségünk, ha az adott cselekvésnek belső gátjai is vannak, mert összeütközésbe került valamilyen*

meggyőződésünkkel vagy erkölcsi normánkkal és ezért elfogadhatatlan a számunkra, ha csak nem találunk rá mégis valamilyen, logikusnak tűnő indokot.

Kompenzáció. Az előzőekben olyan mechanizmusokról szóltunk, amelyek módosíthatják egy cél elérését vagy egy cselekvés végrehajtását, annak érdekében, hogy elfogadhatóbb legyen az „énünk” számára. A kompenzáció egy másik oldalról kísérli meg a belső egyensúly helyreállítását. Ilyenkor feláldozzuk az elérhetetlen vagy elfogadhatatlan célt, vagy cselekvést, de megvizsgáljuk magunkat egy másik, lehetőleg az eredetivel rokon területen megvalósítható kielégülési lehetőséggel. Ennek egyik szélsőséges esete a „túl-kompenzálás”: számos nagy államférfi a hatalom megszerzésével kompenzálta kis termetét (ilyen volt pl. Napóleon), Demosztenezs leküzdötte beszédhibáját és korának egyik leghíresebb szónoka lett, sok zenész híres művésszé vált, annak ellenére, hogy pl. vak volt. A kompenzatorikus viselkedés kialakulásához nem kell feltétlenül negatív, hátrányos helyzetben lenni, de hatásos eszköz a kisebbrendűségi érzés leküzdésére. A kompenzálás nem mindig pozitív irányú, elsősorban akkor nem az, amikor valaki a szükségletei kielégítését a képzetet világában kísérli meg elérni. Ez az eset fordul elő akkor is, amikor valamelyik híres emberrel azonosulunk. Az ilyen ábrándozás, menekülés a valóságból azokban az esetekben jelent elfogadható megoldást, amikor ebből erőt merítve hozzásegít a problémákkal való megbirkózáshoz. Arra kell ügyelni, hogy ez a megoldás ne lépjen a valóságos tettek, cselekvések helyébe.

Az *azonosulás* nemcsak képzeletbeli kompenzáció lehet, hanem valóságos csoportokkal való azonosulás is. Ilyenkor, pl. büszkeséget érzünk az iskola- vagy a nemzeti válogatott sikerei láttán, jóllehet magunk semmivel nem járultunk hozzá a sikerhez. A „mi-tudat” kialakulása hozzásegíthet bennünket az egészséges lelki egyensúly biztosításához.

Elfojtás. Egy elfogadhatatlan vagy elérhetetlen cél okozta konfliktus feloldására lehetőséget nyújt az is, ha a *konfliktust okozó érzéseket nem létezőnek tekintjük*. Ez rendszerint nem tudatos folyamat révén jön létre és az elfojtás nem tökéletes, mert továbbra is befolyásolja döntéseinket, viselkedésünket. Az *elfojtást* meg kell különböztetni az *elhárítástól*, amelyek hatására valaki tudatosan tartja vissza magát olyasmitől, ami saját vagy mások erkölcsi normáiba ütközik.

Áthelyezés. Egy frusztrált *belső készletést* elfojtás vagy elhárítás helyett át is helyezhetjük egy olyan semleges, megengedett területre, amelyek már nem elmentések belső értékekkel vagy érdekekkel. Ha valaki dühös a főnökére, de a várható negatív következmények miatt fél összeütközésbe kerülni vele, akkor a frusztráció miatt keletkező agresszióját a bolti eladó, vagy valamelyik családtagja felé fordíthatja. Ilyenkor a támadást olyan lényegtelen dolog is kiválthatja, amire máskor fel sem figyel az illető. Az áthelyezés mechanizmusa mögött rendszerint az érzelmek ambivalenciája (kétirányúsága) húzódik meg. Ez az

a jelenség, amikor, pl. valakit egyszerre szeretünk és gyűlölünk, és a helyzettől függően megfordulhat a kapcsolatunk jellege. (A nagy szerelmet általában a nagy gyűlölet szokta követni!)

Kivetítés. Az áthelyezéshez közeli megoldás a kivetítés vagy projekció. Valaki rendelkezhet egy olyan nem kívánt tulajdonsággal, mint például a kicsinyesség, amelynek létezését nem szívesen ismeri el maga előtt sem, mert szégyenkezne vagy büntudatot érezne miatta. Az önkritika nem kellemes dolog, de másokat kritizálni vagy hibáztatni általában örömet okoz. Ezért ilyen esetekben a személy feltűnően érzékeny mások hasonló megnyilvánulásai iránt, amelyeket jogosulatlan kielégüléssel kritizálhat, mivel valójában önmagát bünteti, anélkül, hogy annak kellemetlen szubjektív következményeit el kellene viselnie. *Saját hibáinknak másokban történő megtalálását és ostromozását nevezzük tehát kivetítésnek.* Ez a mechanizmus elég gyakori, és azt tartják, hogy ha valaki sűrűn vádol másokat valamilyen „bűnnel”, akkor feltehetően ezt a bűnt ő is gyakran elköveti. Ha valaki sohasem bíz meg másokban, akkor valószínű, hogy az illető sem megbízható, vagy aki mindig másokat lopással vádol, az bizonyára erős késztetést érez ugyanerre. (Az u. projektív személyiség tesztek, mint pl. a Rorschach vagy a Szondi teszt bizonyos mértékig ezen a mechanizmuson alapulnak. (Lásd a 4.2-es fejezetet.)

Ha valakinek nem sikerül elérni egy hön óhajtott célt, akkor nagy a kísértés arra, hogy a kudarcot mások ellenséges mesterkedésének tulajdonítsa. Ennek szélsőséges eseteit skizofrén („tudathasadásos”) betegeknél figyelhetjük meg, akik közül sok meg van győződve arról, hogy titokzatos idegenek, vagy hatalmak folyamatosan a vesztére törnek, rádióadás révén befolyásolják gondolataikat stb.

Regresszió. Törekvéseink kudarca néha azt eredményezi, hogy *védekezés-ként visszatérünk a személyiségfejlődésünk egy korábbi szakaszába.* Például, ha egy kisgyerek úgy érzi, hogy újszülött testvére többfigyelmet, szeretetet vagy gondoskodást kap, mint ő, akkor elkezd ő is a kisebb testvéréhez hasonlóan viselkedni. Ez a fajta viselkedés a felnőtteknél is megfigyelhető: nagy terhelés vagy éles konfliktusok esetén sírva fakadhatnak, kiborulhatnak, dührohamot kaphatnak stb. Az ujjszopás és a körömrágás is hasonló jelenség.

2.5. Motiváció, teljesítmény, siker-kudarc irányultság

A motiváció

A motiváció az a folyamat, amely felelős a viselkedések beindításáért, irányáért, erősségéért, és fenntartásáért. A motivációs elméletek megkísérlik magyarázatát adni a viselkedések mögött húzódó indítékokat és a viselkedés időbeli változásait. A motiváció hatásmechanizmusában gyakran együtt jelennek meg a viselkedés fiziológiai, biológiai, megismerése, érzelmi és társas meghatározói. A pszichológusok számos motivációs elméletet dolgoztak ki. Ezek közül egyesek a motivált (szándékos) viselkedések ösztönös vagy fiziológiai alapjait emelik ki, amelyek biztosítják a szervezet un. homeostatikus egyensúlyát. Mások a szervezet aktivációs vagy éberségi (arousal) szintjét tekintik a viselkedés szervezőjének: szerintük az emberek arra törekszenek, hogy optimális aktivációs szintet biztosítsanak a maguk számára. Az ösztönzést hangsúlyozó elméletek a környezeti ösztönzők szerepét emelik ki a viselkedések alakításában.

A **MASLOW**-féle megközelítés az emberi szükségleteket egymásra épülő piramis hierarchiába rendezi, amelynek az egyes szintjeit az alapvető fiziológiai szükségletek, majd a biztonsági szükséglet, a szeretet és a valahová tartozás szükséglete, az elismerés iránti igény és végül az önmegvalósítás szükséglete következik. Ezen kívül még alapvető szükségletként megemlíti az ember folytonos, állandó információ-igényét is.

Teljesítmény motiváció: szükséglet a megbecsülés, az elismerés iránt.

Gyakran megfigyelhető, hogy az emberek rengeteg energiát és időt áldoznak olyan tevékenységekre, amelyek anyagilag látszólag nem kifizetődőek, csupán mások vagy önmaguk elismerését, megbecsülését növelik. A teljesítmény motívum egyaránt visszatükröződik abban, hogy hogyan tűzzük ki a célokat, hogyan kíséreljük meg azokat elérni, és a siker vagy kudarc esetén mit érzünk. A teljesítmény iránti szükségletet **H. MURRAY** amerikai pszichológus írta le először még 1938-ban. Vizsgálatára kifejlesztette a Thematic Apperception Test-et (magyarul kb. Történet Felfogó Teszt), amelynél a képeken ábrázolt jelenetek alapján kell kitalálni, hogy mi történik a képen, mi volt az előzménye és mi várható a jövőben.

A felmérések és a kísérletek azt jelezték, hogy a *magas teljesítmény motivációval rendelkező személyek* hajlamosak nehéz és kihívást jelentő, de reális célokat kitűzni maguk elé. Következésképpen törekszenek a célok felé, és elérésük érdekében kockázatot is hajlandók vállalni. *A sikert tudják értékelni és büszkék is rá. A kudarc, ha úgy érzik, hogy minden tőlük telhetőt megtettek a siker érdekében, nem különösebben töri le őket.*

Az alacsony teljesítmény motivációval rendelkezők szintén törekszenek a sikerre, de ha elérik a céljukat, akkor inkább annak örülnek, hogy nem vallottak kudarcot.

Általában azok, akik erősen motiváltak a teljesítményre, odafigyelnek a munkájukra, és tudatában vannak a képességeikkel. A jól körülhatárolt felada-

tokat kedvelik, azokat, amelyeknél jól le lehet mérni a sikert vagy a kudarcot. A kevésbé teljesítmény motiváltakkal ellentétben, nem egykönnyen adják fel azt, amibe belekezdtek, még többszöri kudarc ellenére sem. Másoktól segítséget csak végszükség esetén kérnek, és szeretik, ha visszajelzik számukra, hogy hol tartanak, mit csináltak jól és mit rosszul.

A teljesítmény motiváció kialakulásában az egyéni adottságokon túl egyaránt közrejátszanak nevelési és kulturális hatások is. (Például összefüggést találtak a gyerek olvasmányok teljesítmény motivációs tartalma és az adott ország ipari teljesítménye, vagy a bejegyzett találmányok száma között.)

Megbirkózás a stresszel

A stressz kifejezés egyrészt azokra az eseményekre vagy helyzetekre utal, amelyek fizikai és szellemi-pszichés követelményeket támasztanak az emberekkel szemben, másrészt használjuk a terhelésekre adott válaszok megjelölésére is. Általánosabban szólva a *stresszt* úgy tekinthetjük, mint egy folyamatos, interaktív folyamatot, *amely az embereknek a környezetükhöz való fizikai vagy pszichológiai alkalmazkodásuk során jön létre.*

A terhelések lehetnek *fizikaiak* vagy *pszichológiaiak*. A legfontosabb pszichológiai terhelések közé tartoznak a *frusztráció* (akadályoztatás), az *időnyomás*, az *unalom*, a *traumák*, a *konfliktusok* és a *változások*. A terhelésekre egyaránt adhatunk fizikai, pszichológiai vagy viselkedéses válaszokat. Ezek a stressz válaszok egyedül és együttesen is előfordulhatnak és az egyik megjelenése kiválthatja a többiekét.

A fizikai stressz válaszok közé tartoznak a szívverés, a légzés, az izomfeszültség rövid távú változásai. Ezek a válaszok eltűnnek, ha a terhelés megszűnik. A hosszan ható terhelések hatására az ún. általános adaptációs szindrómának nevezett válaszminta lép fel. Amely egyrészt segít a terhelések elviselésében, másrészt viszont, ha a terhelés nagyon sokáig tart fizikai megbetegedésekhez vezethet, amelyek legjellegzetesebb képviselője az immunrendszer meghibásodása.

A terhelésre adott leggyakoribb *érzelmi reakciók*: szorongás, düh, depresszió. Az *értelmi funkciók* közül a stressz leginkább a gondolkodásra, az emlékezésre és a problémamegoldásra van káros hatással. A *viselkedésben megnyilvánuló stressz válaszok* közé az ingerlékenység, az öngyilkossági kísérletek, és az alkohol- és drogfogyasztás tartozik. A hosszan tartó terhelések hatására a *kiégés* (burn-out) és a *trauma utáni stressz-zavarok* (posttraumatic stress disorders) alakulhat ki.

Az emberek azokat a terheléseket viselik el nehezebben, amelyek váratlanok, irányíthatatlanok és a mindennapi eseményekben folyamatosan előfordulnak.

Azok vannak a legjobban kitéve a stressz hatásoknak, akik a terheléseket ijesztő, irányíthatatlan fenyegetésként érzélik, és akik nem kapnak megfelelő támogatást a társaiktól vagy nem rendelkeznek olyan képességekkel, amelyek segítik őket a stresszel való megbirkózásban.

A pszichés stressz megbetegedést is okozhat, ez főleg azoknál fordul elő, akik állandó hajszában, örökös versenyhelyzetben élnek. Az ilyen embereknek un. „A” típusú életstílusuk van, akikre az jellemző, hogy folyton dolgoznak, törekvők, agresszívek és türelmetlenek. Arra törekszenek, hogy egyre többet és többet teljesítsenek, egyre rövidebb idő alatt. Erős a késztetés bennük, hogy irányításuk alá vonják a környezetüket, és nagyon elkedvetleníti őket, ha ez nem sikerül nekik. A felmérések kimutatták, hogy az ilyen emberek között több mint kétszer annyianak vannak szívpanaszai, mint a „B” típusúnak nevezett társaiknak, akik sokkal oldottabbak és könnyedebbek.

Ahhoz, hogy valaki képes legyen az őt érő stresszekkel megbirkózni először is *fel kell ismernie a valódi terheléseket*, majd *tervet kell kidolgoznia* a kognitív, a viselkedéses és a fiziológiás megoldási módokra, pl.: *meg kell ismerkednie a stresszek természetével, csökkenteni kell tudnia a terhelések számát* vagy intenzitását és alkalmaznia kell a különböző relaxációs eljárásokat a stressz reakciók erősségének csökkentésére. Ennek elősegítésére számos tréning programot dolgoztak ki.

Munka és motiváció

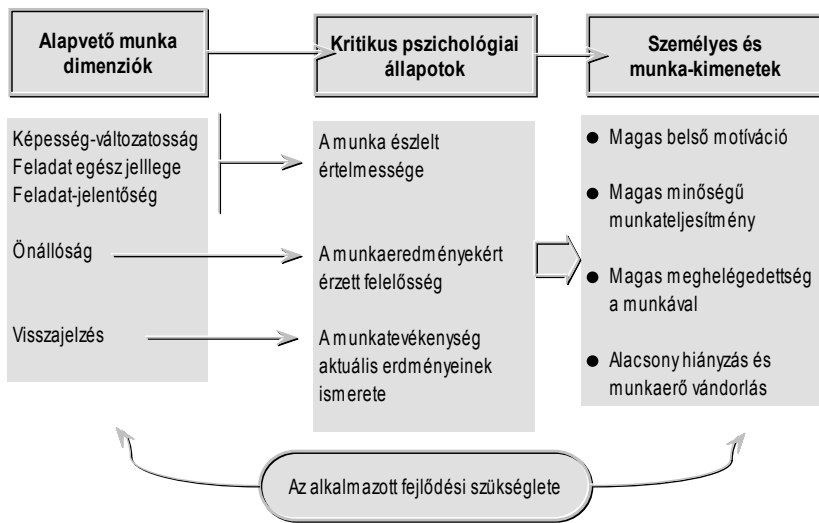
Megelégedettség és elégedetlenség. A munkahelyi motivációra vonatkozó legismertebb elméletet **F. HERZBERG** dolgozta ki 1966-ban. HERZBERG szerint a munka-megelégedettséggel kapcsolatos tényezők nem ugyanazok, mint az elégedetlenséget kiváltók. Ez utóbbiak közé az un. *külső munkajellemzők* tartoznak, mint pl. nem megfelelő munkahely biztonság, a fizetés, a különböző juttatások, a munkafeltételek, a beosztás, a vezetés minősége, és a beosztottak és a vezetők közötti viszony. Ezek kielégítő megléte nem vonja maga után az elégedettséget, viszont hiányuk elégedetlenséget okoz.

Az elégedettség inkább az un. *belső munkajellemzőkhöz* társul, elsősorban azokhoz, amelyek elősegítik a megbecsültség, elismerés és az önmegvalósítás szükségleteit. Ezek közé tartoznak a felelősség vállalás, az előrejutás, a kihívást jelentő munkafeladat és az egyéni fejlődés és előrejutás lehetősége. Azonban, ha ezek a faktorok nincsenek jelen, az még nem jelenti azt, hogy a dolgozók elégedetlenek. **MASLOW** e felfogását ezért „két tényezős” elméletnek is nevezik.

Motiváló munkák tervezése. A munkahelyi vezetők, talán nem is szándékosan, úgy szervezik meg és alakítják ki a munkákat, hogy az visszatükrözi a dolgozókról alkotott felfogásukat. Azok a munkaadók, akik úgy vélekednek a dolgozókról, hogy azok alapvetően lusták, megbízhatatlanok, és nem törekvők,

akik nem kreatívak és nem szívesen vállalják a felelősséget, rendszerint olyan munkákat terveznek, amelyek erősen strukturáltak, szoros felügyelet jellemzi őket, és nem biztosítanak lehetőséget a döntésekbe való beleszólásra. Általában az ilyen munkahelyeken dolgozók nem elégedettek és nem motiváltak a magas teljesítményre. A legnagyobb hiányosságot az jelenti, hogy a dolgozók úgy érzik, nincs lehetőségük a munkakörnyezet irányítására.

Az olyan munkaadók viszont, akik azt gondolják a beosztottaikról, hogy kreatívak, vállalják a felelősséget, élvezik a kihívásokat, kezdeményezők, és képesek a saját munkájuk irányítására, inkább olyan munkákat alakítanak ki, amelyeknél bátorítják a dolgozókat a munkára vonatkozó döntésekben való részvételre, ahol a dolgozók képesek a problémák önálló megoldására, egynél több munkafázist ismernek és megosztják a felelősséget. Az ilyen szervezetekben gyakran alkalmazzák az ún. **munkabővítéses** és **munkagazdagításos** módszereket (pl. a munkarotációt, a félig vagy egészen autonóm munkacsoportokat, az értelmes, teljes munkafázisokat) a dolgozók megelégedettségének és teljesítményének növelése érdekében. A munkagazdagítás egyik modelljét (**HACKMAN és OLDHAM**) lásd az 4. sz. ábrán.



4. sz. ábra. Hackman és Oldham munkamotivációs modellje

2.6. Ellenző kérdések

1. Milyen tényezők befolyásolják a személyiség fejlődését? Jellemezze azokat!
2. Jellemezze az öröklés és a környezeti hatások kapcsolatát!
3. Mi a személyiség, az egyén, a jellem, az egyéniség fogalma?
4. Milyen személyiségelméleteket ismer?
5. Mi a pszichoanalízis lényege, jellemezze azt!
6. Milyen elhárító mechanizmusokat ismer és hogyan történik feloldásuk?
7. Mi jellemzi a humanisztikus pszichológiát, kik a fő képviselői?
8. Kiket nevezünk extravertált és introvertált személyiségnek?

9. Beszéljen MASLOW szükséglet elméletéről!
10. Mi a siker és kudarc orientáció lényege?

3. AZ EGYÉN ÉS A KÖZÖSSÉG

3.1. SZOCIALIZÁCIÓ ÉS SZEMÉLYISÉG- JELLEMZŐK

Szocializáció és személyiségjellemzők

Az ember társadalmi lény, beleszületik a szociális környezetébe, ennek segítségével megvalósítja önmagát.

A genetikai és környezeti tényezők nem egymástól függetlenül hatnak az egyénre, hanem a megszületéstől kezdve összekapcsolódnak. A gyermek genotípusát és a környezete közötti kölcsönhatást a szülők génjei és környezete biztosítja. A személyiségbeli jellemzőknél, különbségeknél a temperamentum jellemzői játszanak szerepet. Vannak biológiai jellemzők, amelyek abban játszanak fontos szerepet, hogy egyedivé, másoktól különbözővé tesznek bennünket. Ezek közül legfontosabb a genotípus, melyet szüleinktől génjeitől örököltünk és jellemzők ránk nézve. Pl. az újszülött gyermek rendelkezik olyan jellegzetességekkel, mint temperamentum, vagy hangulattal kapcsolatos személyiség jellemzők, amelyeket részben a genetikai tényezők határoznak meg, részben a környezet.

Genetikai örökség eredménye az egyén emocionalitása, szociabilitása, aktivitása is. A korábban már jelzett ikerkutatások bizonyítják, hogy a külön nevelt egypetéjű ikrek személyiségjellemzői jobban hasonlítanak, mint a kétpetejűek, mert genetikailag hasonlóbbak egymáshoz. Legnagyobb az örökletesség a képességek és az intelligencia esetében tapasztalható. A temperamentum alakulása az egyén genotípusa és a környezet kölcsönhatásának következményeként jelentkezik, vagyis, ha a gyermek temperamentuma és az otthoni környezet egymásnak megfelel, lehetővé válik az egészséges fejlődés. A csecsemők már korán rendelkeznek azzal a képességgel, hogy kimutassák, keresik vagy elkerülik az emberek közelségét. *Akinek a közelségét keresik és nagy biztonságban érzik magukat, kötődésnek nevezzük.* Biztosan kötődő gyermekek gondozói rendszerint érzékenyen reagálnak gyermekeik szükségleteire.

A viselkedés értelmezésénél ismerni kell a szocializációra jellemző sajátosságokat. Az első és legfontosabb a *szocializáció fogalmának értelmezése*.

A *szocializáció tanulási folyamat, a megszületéstől a halálig tart, készség, olyan folyamat, amely során az egyén elsajátítja a társadalom normáit, szokásait, a társadalmi együttélés szabályait*. Az egyén ebben a folyamatban fejlődik, változik, formálódik. A tanulási folyamatban a legfontosabb közvetítő a család, aztán következik az iskola, a munkahely baráti közösségek. A tanulás mindig felgyorsul, ha az egyén új környezetbe kerül, mert újabb és újabb elvárásoknak kell megfelelnie. *A szociális tanulásnak különböző formái vannak*.

Az utánzás, azonosulás, internalizálás

Az *utánzás* (imitáció) a tanulás egyik fajtája. Lényege az észlelt viselkedésmódok, cselekvések lemásolásra kerülnek, a tanulás többszöri ismétlés alapján megy végbe. Az utánzás *célja* nem az ismeretszerzés, hanem a *modell követése*. A modell választásának különböző szempontjai vannak pl. a vonzódás, áttételes megerősítés, büntetés elkerülése, szeretet megvonás, státus irigység, szociális hatalom stb. Az utánzás spontán megy végbe, és az egyénhez legközelebb álló személy választása alapján történhet.

Az *azonosulás* (identifikáció), amely alapja az utánzás, a modellkövetés és a modellhez fűződő érzelmi kötődés. Azonosuláskor az egyén kiválaszt egy neki megfelelő modellt, és megpróbál olyan lenni, mint a választott személy. A cél a modellül választott személyhez fűződő viszony fenntartása. Az azonosulás részben tudatosult megnyilvánulás.

Az *internalizálás* a modellkövetés legmagasabb rendű formája, az egyén azért fogadja el a másik személy befolyását, mert az megegyezik saját belső értékrendjével. Lényege, hogy az egyén belsőleg is azokat az értékeket tartja elfogadhatónak, amelyet valaki számára (fontos személy) közvetített. Ez határozza meg viselkedését, normáit, értékeit, e szerint él és cselekszik.

A *szocializáció* alapfogalma a *státus* és a *szerep*. Az egyénnek a társadalomban meghatározott helye, pozíciója van, ez adja meg számára a rangot, amit *státusnak* nevezünk. Ilyen státussal rendelkezik az egyén, azáltal hogy férfi vagy nő, öreg vagy fiatal, vezető vagy beosztott stb. Az egyénnek sokféle státusa van a társadalomban és ezáltal többféle szerepe is.

A státushoz kapcsolódó társadalmi elvárásokat, normákat és ennek megfelelő tipikus magatartásformát *szerepnek* nevezünk. Minden státushoz tartozik a viselkedésnek egy meghatározott általános formája, amelyet a környezet elvár az egyéntől. Ez külső követelményként jelenik meg, kötelezi az egyént és sokszor független a személy tulajdonságától. Az egyén szerepein és státusán keresztül mutatkozik be a társadalomnak.

A szerepek között vannak alapvetőek, amelyek a következők: *adott szerepek* pl. a nemi szerepek, valaki férfi, illetve nő, ezeken csak nehezen tudunk változtatni. Vannak *kivívott szerepek*, általában ezért tennünk kell valamit, pl. szakemberré válás, vagy vezetőszeret vállalása. A *spontán szerepek* alkalmakhoz kötődnek, és egy-egy helyzetből adódnak. Az egyén többféle társadalmi státust foglal el egyszerre a társadalomban, így többféle szerepelvárásnak kell megfelelnie pl. egy nő egyszerre lehet anya, feleség, de munkahelyén esetleg vezető is.

A szerepek vállalása magával hozhatja az ellentmondásokat is, amelyek mint *szerepkonfliktusok* jelentkeznek, és a szerepkonfliktusokat fel kell oldani. A szerepek közötti ellentmondást pl. valamelyik szerep leértékelésével tudjuk feloldani, vagy az elvárásokban megmutatózó türelem segít a partner részéről. A szerepen belüli konfliktus (belső ellentmondás) csökkenthető, ha a személy a teljesíthetetlen elvárásokat leértékeli, nem próbál azoknak megfelelni, vagy kompromisszumokat köt, vagyis az elvárásokból lefarag és valamilyen köztes viselkedést alakít ki.

A *társadalmi szerep* olyan elvárás, amelyet az adott státust betöltő személy iránt támasztanak, amelynek meg kell felelni. A szereppel kapcsolatos elvárások nem függenek az egyéni tulajdonságoktól, ez egyéni abból a szempontból, hogy az egyén milyen helyet szán egy-egy szerepnek, hogyan tudja összehangolni más szerepeivel.

A *szereptanulás* tehát az a folyamat, amely során megtanuljuk, hogy velünk hasonló helyzetben lévő személyekhez hasonlóan viselkedjünk. Pl. a nemi szerepek tanulása (női, férfi) az azonos nemű szülőktől történik, a lány az anyjától, a fiú az apjától tanulja. A szerepek tanulásánál a tanulók aktív részesei, közreműködői a folyamatnak. Valamilyen szerep eljátszásánál az egyén bizonyos módokat választ ki a viselkedéstartományból, átveszi, át is alakítja azt.

A szerepek tanulását bizonyos tényezők gátolják, illetve segítik:

szerep tisztázottsága, amely szerint értelmezhető és egyértelműek az elvárások a szereppartnernek felől. Pl. a női szerep megtanulása nehezebb mint a férfié, mert más vidéki környezetben más városban, közrejátszhat a család munkamegosztása is. A serdülővel kapcsolatos elvárások gyakran ellentétesek lehetnek, mert egyszer felnőttként, máskor gyerekként van kezelve.

elvárások összeegyeztethetősége befolyásolja a szereptanulást vagyis az egyidőben vállalt szerepek, illetve egymást követő szerepek egyeztetése probléma lehet. Ha a gyermek az egyik életkori szakaszból a másikba kerül, általában az elvárások között nincs összhang. Minél nagyobb az eltérés egy ember saját szerep elképzelése és a tényleges elvárások között, annál nehezebben illeszkedik be a környezetbe.

a szerep átható jellege. Az egyén mielőtt elfoglalja státusát, számtalan szerepelemet tanul meg. Így *a szerep átvétele előtti tanulás* segíti a státus betöltését. Amikor szerepünk viselkedésünk teljes egészére kiterjed, ezeket **mindent átható szerepeknek** nevezzük, amelyekre legjobb példa a *foglalkozási szerep*.

A *szerepek* betöltése konfliktust jelenthet az egyénnek, amelyet fel kell oldania. A *konfliktus feloldásának módjai a következők lehetnek:*

- *kompromisszum* készítés, amikor az egyén igyekszik igazodni az elvárásokhoz, elutasítja a számára nem megfelelő elvárásokat
- *kibúvókeresés*, az egyén igyekszik kikerülni a súlyosabb büntetéseket, és minimálisra csökkenteni azokat
- *morális kibúvó*, az egyén igyekszik figyelembe venni a büntetéseket és a legitimitást és e szerint cselekedni
- *figyelem-megosztás*, amikor az egyén próbálja kiiktatni az ellentmondásokat, ezért energiáját, figyelmét megkísérli egyenlő arányban szétosztani a szerepek között
- *kábítás*, amikor az egyén gyógyszert, alkoholt, kábítószert használ konfliktusának feloldásában
- *menekülés*, ami a legdrasztikusabb formáját jelentheti a konfliktusnak, ki lépés a szerepből, pl. munkahelyváltogatás, öngyilkosság.

3.2. ÖNISMERET, TÁRSISMERET, EMPÁTIA

Már az ókori filozófusok is foglalkoztak azzal a kérdéssel, hogyan ismerheti meg az ember önmagát. A delphoi jósdán olvasható a híres mondás,

„Ismerd meg önmagad!”

Az *önismeret* vezet el a személyiség változtatásához, fejlesztéséhez, mert általa tud az egyén arra a kérdésre válaszolni, hogy *ki ő valójában, milyen képességekkel és adottságokkal rendelkezik, hogy képessé válík-e az önkitaljesítésre, valamint milyen akaratereővel rendelkezik céljai eléréséhez.*

Az önismeret az embernek az a képessége, amely tartalmazza azokat az ismereteket, melyekkel önmagáról rendelkezik.

Az *önismeret* feltárásában fontos szerepe van az *önészlelésnek*, mert mások megismerése, viselkedésének észlelése, *önismeret és magunkra figyelés nélkül nehezen valósítható meg.*

Minden egyén törekszik az önmegvalósításra, önkibontakozásra. Az önkibontakozás feladata az, hogy képességeink birtokában környezetünket alakítani tudjuk. Az önkibontakozás eszköze és megvalósításának útja az önkifejezés, amely a személyiség szükségleteiben és kommunikációs igényeiben fogalmazódik meg. Minden embernek van valamilyen információja önmagáról, vagyis *énképe*. Az énkép alakulásában a viselkedésre vonatkozó környezeti visszajelzések, a verbális és nonverbális jelzések fontossága jelentős. Az énkép viszonylagos állandósággal, konzisztenciával rendelkezik.

MEAD szociálpszichológus szerint mindenki úgy reagál magára, ahogyan környezete viselkedik vele szemben, és olyan képet alakít ki magáról, ahogyan őt környezete minősíti, ez a *szociális feedback* vagy visszacsatolás szociális normákat közvetít. A pozitív és negatív minősítés azt az igényt fejezi ki, amelyet a társadalom fogalmaz meg az egyénnel szemben. Az ideális személyiség képe, amelyet az egyén normaként elfogad „én-ideállá” válik, ez optimális esetben motiváló hatású a személyiségre. Az én-ideál kialakulásával jelenik meg **az önértékelés**, amely megmutatja, mennyire tartjuk magunkat hatékonynak vagy tehetségesnek egy-egy dolog elvégzésében.

BANDURA (1989) kimutatta, hogy a *magas önértékelés mindenképpen pozitív hatású, mert növeli önbizalmunkat és sikerorientációnkat*. A pozitív önértékelés jó hatással van az egyénre, ha önértékelésünk magasabb mint amennyit teljesíteni tudunk, nagyobb a vállalásunk. **BANDURA** kutatásai foglalkoztak a magas önértékelésű gyermekek iskolai munkájával. Megállapította, hogy a ma-

gas önértékelésű gyermekek teljesítménye képességeiktől függetlenül jobb, mint az alacsony önértékelésű gyermekeké. A pozitív önértékelésű gyermekek a megadott időn belül több példát oldottak meg, hamarabb jöttek rá a hibáikra, szívesebben nézték át feladataikat, mint az alacsony önértékelésű társaik. Tehát a magas önértékelés a siker egyik feltétele lehet. Ebben nagy a szülők felelőssége, mert a nevelésük hatására alakul ki az egyén pozitív, illetve negatív önértékelése.

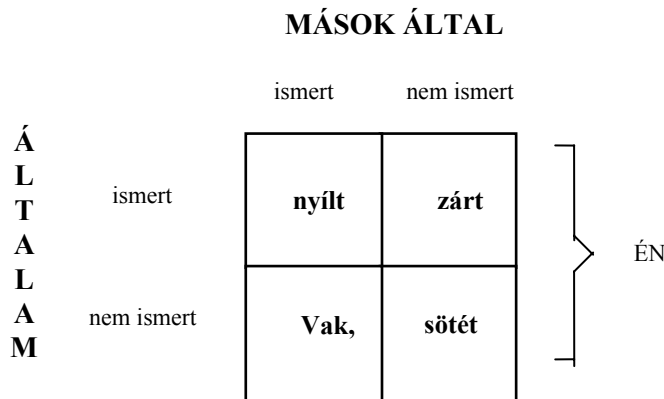
A segítő, szeretetteljes légkör pozitív hatással van az önértékelésre, a feszült, türelmetlen, túlkövetelő családi légkör negatív önértékelést alakít ki. Negatív önértékelés esetén az egyén hajlamosabb a negatív tulajdonságok felnagyítására, ingerlékenységre, alkalmazkodása nehezkesebbé válik. *Az önértékelés és az önkontroll a magatartásszabályozás egyik alapja.* A pszichológiai felfogások fontosnak tartják, hogy arra kell nevelni a gyermekeket és felnőtteket is, hogy ismerjék fel képességeiket és higgyenek is bennük.

Azt, hogy milyen eredményhez vezet a pozitív légkör és magas önértékelés már tudjuk, de röviden jellemezni kell a negatív önértékelés hatását is. Amennyiben valaki sorozatosan kínos és megalázó helyzetekbe kerül, hamarosan felhagy a próbálkozásaival. Később már akkor is visszavonul, amikor esélye lehetne a sikeres feladatmegoldáshoz. Ebben az esetben a *tanult tehetetlenség* jelenségével találkozunk, ekkor az emberek meg sem próbálják irányítani sorsukat, passzívakká, tehetetlenekké válnak. Sikertelen társas viszonyulásaikra igazolásokat keresnek, és a világot úgy képzelik el, mint amelyet ember feletti erők kormányoznak. Az egyéneknél jelen lehet az *elhárítás*, amely **ERIKSON** szerint akkor jelenik meg, ha magas önértékelésről van szó és a pozitív énképet védeni kell. A merev énképpel rendelkező személy igyekszik kizárni az énképének ellentmondó, disszonáns információkat. Az elhárító mechanizmusokat a korábbi fejezetekben már bemutattuk.

Motivációink jelentős mértékben társas eredetűek, és a társas elismerés mint szociális szükséglet jelentkezik az egyén életében. A gyermek, és a felnőtt is fontosnak tartja azt, ha munkáját elismerik és nem „néznek át” rajta. Nem könnyű eleget tenni a szociális elismerés iránti igényünknek. Fontos, hogy viselkedésünk hatásával számoljunk, de mi magunk is el tudjuk azt fogadni. Az önismeret mellett foglalkoztat bennünket az a kérdés, és hogy *vajon megismerhető-e az ember.* *Másokkal való jó kapcsolatunk, szociális készségünk feltétele a jó önismeret.* Minden csoport lehetőséget ad az egyén számára önismeretének megszerzéséhez.

LUFT és INGHAM (1973) modellje arra ad magyarázatot, hogy énünknek, viselkedésünknek két dimenziója van, amit önmagunkról ismerünk és amit mások ismernek rólunk. Ennek alapján rajzolhatjuk meg a **JOHARI ablakot**, ami a személyiség viselkedésének négy területét adja.

Josepf Luft és Harrington Ingham pszichológusok, akik keresztnéveik elejének fonetikai ejtésű összevonásából nevezték el a „JOHARI ablakot”.



5. sz. ábra: JOHARI ablak

A **nyílt terület**, a személy azon viselkedéseit tartalmazza, amelyeket ő maga ismer, a vele kapcsolatban lévő személyek szintén. Ilyen pl. név, családi szerepek, munkahelyi pozíciók stb.

A **„vak” terület** mások által ismert, de az egyén által ismeretlen viselkedésmódokat, cselekvéseket tartalmaz, pl. a viselkedés furcsaságai

A **„zárt” (rejtett) terület** az egyén előtt ismert, de mások elől elrejtett érzések, gondolatok, viselkedések.

A **„sötét” terület** olyan tulajdonságot jelent, ami az egyén és mások előtt ismeretlen, ami a tudattalannal azonosítható.

Ez azt jelenti, hogy minden személyiségben van olyan terület, amelyet senki nem ismer, vagy kevéssé megismerhető terület, és olyan is, amit elrejt mások elől. A folyamatos kapcsolattartás ad lehetőséget arra, hogy megismerjük a másikat, viselkedésének okait. Ennek segítését szolgálja az empátia.

Az **empátiával** foglalkozó pszichológusok szerint az **empátia olyan képesség, amely segítségével a közvetlen kommunikáció során, képesek vagyunk beleélni magunkat a másik ember helyzetébe.** Ennek eredményeként megértjük, és megérezzük a másik ember emócióit, indítékait, törekvéseit, felidéződnek bennünk a másik érzelmei, feszültségei, majd tudatosan feldolgozzuk és értelmezzük azo-

kat. *Az empátia mélysége függ az emberek egymás közötti kapcsolatának szorosságától.*

A beleéléshez közvetlen kommunikációs kapcsolatra van szükség. Elengedhetetlen a személyek egymás felé irányuló figyelme, odafordulása. A lelki tartalmak nem mindig racionálisak, nem azonnal érthetők, és nem fejezhető ki feltétlenül szavakban. A racionalitás hiányát itt úgy kell értelmezni, hogy nem mindig szükséges az empátiához. Racionálisan sok mindent feltételezhetünk a másikról, feltevéseket fogalmazhatunk meg viselkedésének okairól, amiről még ő maga sem tud. Ez már nem empátia, hanem belemagyarázás és feltételezés. Az értelem sok esetben akadályozza az empátia kialakulását, mert ekkor a szabályok és a tanult ismeretek lépnek be az empátia helyére.

Az empátia lényege tehát a kommunikáció, a metakommunikáció és a közvetlenség, amelyben a látásnak és a hallásnak jelentős szerepe van abban, hogy segítségével, mások érzelmi, hangulati állapotának megragadására van lehetőség.

BUDA BÉLA szerint az empátia minden ember képessége, de különbözőképpen nyilvánulhat meg. Mélysége, jelenléte függ a gyakorlattól, a tapasztalattól, és fejleszhető. A vizsgálatok szerint különböző kultúrákban és életkorokban más és más a megjelenési módja, szintje. A nyugati kultúrákban kötöttebb, és nehezebben jelenik meg, mint más kultúrákban, ahol ez szabadabb teret kap. Az empátia jelenléte összefüggésbe hozható az életkorral, pl. a gyermekkorban nagyobb az empátiás készség, mint felnőtt korban. Mások elfogadásában hatékony kapcsolattartásunk érdekében szükségünk van empátiára.

3.3. EMBERI KAPCSOLATRENDSZEREK

(interakció, kommunikáció, vonzalom, hasonlóság, függőség)

A szociálpszichológia a *társas interakciókkal* és az emberek közötti *kapcsolatrendszer kialakulásával*, jelentőségével foglalkozik. Az ember társas lény, ezért igénye van társas kapcsolatok kialakítására és fenntartására. Sokféle társas készséggel kell rendelkezünk ahhoz, hogy kapcsolattartásunk hatékony legyen. Szükségünk van olyan ismeretekre, amelyek segítséget nyújtanak kapcsolataink kialakításához.

A *kapcsolat* nem más, mint két vagy több személy között létrejövő viszony, ismeretség, vagy összeköttetés. *A kapcsolatok általában nem véletlenszerűek, hanem valamilyen céllal kötődnek*, és legtöbbször általunk irányítottak, de előfordul közöttük olyan is, amely véletlenszerűen alakulnak ki. Sok ember küzd problémákkal a társas érintkezés során, mert nem tudják helyesen teszik-e, ha kapcsolatba lépnek a másikkal. Az egyének között nagy különbségek, eltérések vannak arra vonatkozóan, hogy milyen szinten rendelkeznek társas jártassággal. A személyek egymástól való elszigetelődését gyakran a hiteles kommunikáció okozza, vagy a társas és *interaktív jártasság* hiánya, gyakorlatlanságát jelzi, vagyis az, hogy az egyén félénk az interakcióban.

A *félénkség* okát az interakcióban több pszichológus vizsgálta. **ZIMBARDO** szerint a félénkség kellemetlen érzéseket vált ki, és legtöbbször olyan helyzetekben jön elő, amikor idegennel vagy a másik nemmel, vagy magasabb státusú személlyel kerülünk kapcsolatba. Az is előfordulhat, hogy az idegen helyzet váltja ki az egyénekből a bizonytalanságot.

Az *interaktív jártasság* megszerzése a szociális tanulás folyamatában történik. Ez azt is jelenti, hogy a szociális ügyesség, jártasság megszerzésének szenzitív időszaka a gyermekkor, ahol a család, illetve a szülők modell értékűek, és megerősítő, motiváló funkciót teljesítenek. Az egyének nem születnek félénkeknek, a *szociális ügyesség* a szocializációban alakul ki. Általános tapasztalat, hogy az egyének a saját státusszintjükhöz közeli helyzetűeket választanak a kapcsolatok kialakítására.

Az *interakció*, olyan társas kölcsönhatás, amely létrejöttében befolyásoló szerepe van az *ÉN-nek*, a *MÁSÍK-nak*, és a *HELYZET-nek*. Pl. az olyan tényezők, mint a jövedelem, a társadalmi osztály nagymértékben meghatározza az in-

terakció létrejöttét és a társas kölcsönhatás stílusát. Másképpen köt kapcsolatot egy serdülő, mint egy középkorú egyén vagy egy fiú, illetve egy lány, másképpen kommunikál és másképpen közvetíti az igényeit. A folyamat értelmezésében olyan pszichológiai jellemzők feltárására is szükség van, mint pl. a külső megjelenés jelentősége, egyéni attitűdök, kommunikációs jártasságok, neveletés, intelligencia, stb. A megjelenéssel kapcsolatban szociálpszichológiai tény, hogy másképpen reagálunk egy jól öltözött egyénre, mint egy „szakadtra”, és hajlamosak vagyunk az egyiket hamarabb elfogadni, és a másikat kizárólag külső jellemzők alapján elutasítani.

A kapcsolat akkor kezd megszilárdulni, ha a személyek több alkalommal találkoznak, amelyben a felek kölcsönös érdeklődése, hasonló nézeteinek megléte van jelen. Interakció jön létre a társas kölcsönhatásban, *a személyek hasonlósága és a kölcsönösen előnyös kiegészítés elvének alapján.*

Az emberi viselkedéssel foglalkozó pszichológiai elméletek különböző magyarázó elveket keresnek arra, hogy az emberek miért keresik az örömet, miért kerülnek a fájdalmat. Erre a *hedonizmussal, az örömelvvel*, próbáltak magyarázatot adni. Az emberek gyakran addig igyekeznek fenntartani a kapcsolataikat, amíg az előnyt jelent számukra és főleg, ha *jutalmat és megerősítést* nyernek általa. Az emberek együttműködési igénye sokkal erőteljesebb, mint az ellentmondás. Gyakran azért nem mondunk ellent a másiknak, mert félünk, hogy ellenkezésünk kellemetlen következményekkel járna. Az interakció tehát nyereséges folyamat is lehet, amit a megfelelő partner kiválasztásával érhetünk el.

Az interakció tehát nyereséges folyamat is lehet, amit a megfelelő partner kiválasztásával érhetünk el.

Az interakció igen szelektív folyamat, ezért különbözőképpen a vállalt befektetés arányában idézheti elő, a nyereséget a vállalt befektetés arányában.

Az interakcióban az egyének hatást gyakorolnak egymásra és függőségi viszony alakul ki közöttük. **E. JONES** szerint négyféle függési viszonyt különböztetünk meg:

- *álfüggőség* – amikor a kapcsolatban lévő személyek viselkedését konkrét előírások szabályozzák, nincs lehetőség személyes kapcsolat kialakítására,
- *asszimétrikus függőség* – amikor az interakcióban lévő felek közül az egyik kiszolgáltatott helyzetben van, csak reagálási lehetőség adott számára pl. főnök, beosztott viszony,
- *reaktív függőség* – amikor partneri kapcsolat alakul ki a résztvevők között, vagyis csak egymás érdekeinek figyelembevételével történhetnek, pl. tőzsde helyzetek,

- *kölcsönös függőségi helyzetek* – a cél közös, így a felek cselekedeteit az összehangolás, az egyeztetés jellemzi.

A társas viselkedés létrejöttében szerepe van a kíváncsiságnak, az önérvényesítésnek, a jutalmazásnak, a megerősítésnek, stb.

A társas viselkedés megértéséhez és kezeléséhez rendelkezni kell önismerettel, mások viselkedésének értelmezésével, hatékony észlelésével (melyre a következő fejezetben térek ki), mert az interakció első síkja, a másik ember észlelése, percepciója.

Hogyan is történik egy *kapcsolat alakulása*:

- személyészlelés (percepció) – interakció – benyomás – vonzalom – választás
- kommunikáció – attitűd.

A fenti felsorolás általában a sorrendiséget jelenti.

Az **interakciót**, amely két személy közötti társas kölcsönhatás egy vagy két alkalommal létrejövő találkozás eredményeként jön létre.

Az **interperszonális vagy személyközi kapcsolat lényege**, hogy a személyek ismételten érintkeznek egymással. A kapcsolatok lehetnek formálisak vagy informálisak. A formális kapcsolat lényege, hogy társadalmi szabályokhoz kötöten, kényszerhelyzet hozhatja létre. Az informális kapcsolatban a partnerek kölcsönös, szabad választása és érzelmi indíttatása a fontos. A formális kapcsolatra példa a szervezeti, munkahelyi, hivatalos kapcsolatok. Az informális kapcsolatok, a baráti társaságok vagy a család által irányítva alakulnak ki.

Az **interperszonális kapcsolatok** tartósságát és mélységét **DAVIS** szerint a partnerek közötti összeillés, a *szenzitizáció (érzékenység)* befolyásolja. Az összeillés akkor jön létre, ha a partnerek egymás irányába rendelkeznek szenzitív tényezőkkel, érzékenységgel, fogékonysággal. Ilyen szenzitizátorok lehetnek pl. a test, a pszichológiai jegyek, társadalmi hovatartozás, attitűdök, nézetek. Az *interperszonális kapcsolat alakulásában például a következő tényezők hatnak*:

- a **fizikai távolság**, mert könnyebb észrevenni azokat, akik a közvetlen környezetünkben vannak,
- a **gyakori találkozások**,
- a **térbeli faktorok**.

A pszichológiai kutatások azt mutatják, hogy az emberek általában eléggé bizonytalanok véleményeiket, nézeteiket, beállítódásaikat tekintve, s ezért szívesen veszik, ha azokban mástól, a másiktól is megerősítést kapnak. A kapcsolat korai alakulásában fontos szerepe van a *vonzalomnak* és az attitűdhasonlóságnak.

Miért vonzódunk bizonyos emberekhez, vagy kihez vagy kikhez vonzódunk? ARONSON szerint *azokhoz vonzódunk, akik hasonló érdeklődésűek és nézetűek, akiknek szakértelmük, bizonyos képességeik vannak, és fontos számunkra, hogy csodálatra méltó tulajdonságokkal rendelkezzenek, hűségesek, becsületesek, őszinték legyenek.*

Az amerikai szociálpszichológia kiemeli, hogy a **vonzalom alapja a jutalomelmélet.** A jutalomelmélet szerint, *azokat az embereket kedveljük, és azokhoz vonzódunk, akik a legkisebb költség mellett a legnagyobb nyereséget adják számunkra* azzal, hogy vélekedéseinket és nézeteinket igazolják, valamint megerősítenek abban, hogy higgyünk azok helyességében. Ha valaki kételkedik önmagában, bizonytalan, annál jobban vonzódik ahhoz, aki megerősíti, elfogadja őt.

J. THIBAUT és H. KELLEY csereelmélete szerint az emberi kapcsolatok befektetési-nyereség haszna sok interperszonális kapcsolat alapja. Az elmélet túlságosan leegyszerűsíti a kapcsolatok lényegét, mert sok esetben figyelmen kívül hagyja az értékeket, az érzelmeket, vagy azt a tényt, hogy egy megromlott kapcsolat (pl. házasság) fenntartása jobban elfogadhatóbb, mint egy új, ismeretlen és anyagilag is bizonytalan kapcsolat megkezdése vagy kialakítása. Ilyen esetben már nem vonzalomról van szó, hanem az újtól való félelemről.

A vonzalommal kapcsolatos kutatások azt is bizonyították, hogy az embereknek fontos a dicséret, de nem szeretik a manipulálást.

ARONSON a Társas lény című könyvében több megfigyelés és vizsgálat bizonyítja.

Az interakció tehát nyereséges folyamat is lehet, amit a megfelelő partner kiválasztásával érhetünk el.

Az interakció tehát nyereséges folyamat is lehet, amit a megfelelő partner kiválasztásával érhetünk el.

a vonzalom jelentőségét az interperszonális kapcsolat kialakulásában és megszilárdulásában. A *kompetencia* (hozzaértés, szakértelem) is érdekes kérdése Az interakció tehát nyereséges folyamat is lehet, amit a megfelelő partner kiválasztásával érhetünk el.

a vonzalomnak, *pl.* szeretjük a kompetens embereket, vonzódunk hozzájuk, de nem szeretjük azokat, akiknek magasak a képességei, zavarnak bennünket. Az egyént érő megerősítések akkor hatásosak, ha nem mindig attól kapjuk, akitől általában, hanem aki ezt ritkán teszi. A kapcsolatteremtésben fontosak tehát az *első benyomások*, de még fontosabbak azok az állandó találkozások is, amelyek a partnerek bensőséges, elfogadó, hiteles együttműködését teszik lehetővé. Az interakció és az interperszonális viszony nem jöhetne létre *kommunikáció*

nélkül, amely az észlelő és cselekvő viselkedés mellett az egyének kölcsönhatását biztosítja.

A kommunikáció lényege a *közlés*, az *információcsere*, amely a kommunikációs felek között különböző formában mehet végbe. *Szociális jelenség*, hogy a közvetítésében jelek szerepelnek, az adó és a vevő között.

Minden kommunikációnak négy fontos eleme van: **az adó**, aki *kódolja az üzenetet*, ami meghatározott *csatornán* jut a **vevőhöz**, aki *dekódolja* ezt. **FESTINGER szerint** a kommunikációnak három típusa van: a járulékos, a kifejező és az **eszközjellegű**.

A járulékos kommunikáció lényege, hogy az adó anélkül küld üzenetet, hogy azt tudná.

A kifejező kommunikáció az egyén motivációs és érzelmi emocionális állapotát fejezi ki.

Az eszközjellegű lényege, hogy mindig valamilyen konkrét céllal történik.

A kommunikációnak két alapvető formája van, a közvetlen és a közvetett.

Közvetlenről akkor beszélünk, ha a kommunikáló felek között lehetőség van a visszacsatolásra, közvetett esetében valamilyen kommunikációs eszköz játszik szerepet az információcsereben, pl. levél, telefon. A kommunikációban az üzenet küldése történhet *verbálisan*, szavakkal, illetve *non-verbálisan*, vagyis szavak nélkül. (Nemcsak azzal váltunk ki hatást az emberekből, amit mondunk, hanem azzal is, ahogyan és amilyen körülmények között továbbítjuk mondani-valónkat.)

A verbális kommunikációban a beszéd, és a nyelv tölti be az információ közvetítő szerepet.

A kommunikációban résztvevő felek közötti hierarchikus különbségek a kommunikáció minőségére utalnak. A társadalmi osztályok nyelvhasználatával kapcsolatos vizsgálatok (**BERNSTEIN, 1970**) bizonyították, hogy vannak kidolgozott és korlátozott kóddal rendelkező egyének.

A kidolgozott kóddal rendelkező egyénekre a kifejezőkészség gazdagsága, sokszínűsége, a **korlátozott kóddal** rendelkező egyénekre, a kifejezés szegénysége, kevés szókincs jellemző.

A kutatást a középosztálybeliek, illetve a munkásosztályhoz tartozó gyermekek vizsgálatával igazolta **BERNSTEIN**, és hangsúlyozta, hogy a meghatározó kód segíti vagy nehezíti az egyének kommunikációját. *A beszéd információt szolgáltat az egyénről. Tartalma, tempója, kifejező ereje, utalhat az egyén iskolázottságára, intelligenciájára, személyiségére, attitűdjére, érdeklődésére, élményeire, érzelmi állapotára.* A társas interakcióban az emberek megszólítása, a különböző nyelvi készletől és a kapcsolat jellegétől függ, utal az egyén státusá-

ra, a formális vagy informális kapcsolatra, és arra, hogy mennyire intim a kapcsolat a felek között. A különböző társadalmi csoportok kommunikációs rendszerét a környező kultúra alakítja, illetve befolyásolja. Egy csoport közös társas környezete kialakítja a „*csoportszlenget*”, a szubkulturális szótárt. Pl. a diákok vagy különböző szakmák zsargonjáról beszélhetünk. A zsargon használata mindig arra utal, mennyire tartozik az egyén az adott csoportba.

A verbális kommunikáció jelentős kísérője a non-verbális kommunikáció, amely egyes pszichológiai vizsgálat szerint az össz-kommunikáció 93%-t jelenti. A szavakat, mondatokat nagy mennyiségű nem verbális jelzés kíséri, pl. hangsúly, hanglejtés, mimika, testbeszéd, ami kiegészíti a szóbeli közlést. *A nonverbális kommunikáció lehet direkt és indirekt.*

A direkt kommunikáció szándékos, egy-egy kultúrán belül azonos a jelentése, pl. egyezményes jelek, a győzelem jele, az egyenruhák, amelyek szintén jelzésértékűek.

Az **indirekt kommunikáció** az, amelyeket önként és spontán módon használunk, a mimika, a hangsúly. A nonverbális jelzéseket gyorsabban küldjük, mint a verbálisakat. *A metakommunikáció azon jelzések együttese, amelyek megerősítik, vagy gyengítik a közlést.* Ez olyan közlésen túli információ, amely a kommunikáló felek belső állapotára, a kapcsolat jellegére utalhat.

A szociális környezet, a tanulás lehetővé teszi, hogy az egyén elsajátítsa a kultúra viselkedési szabályait, és használja a metakommunikáció jelzéseit.

A különböző kultúrájú csoportok eltérően használják a metakommunikációt, és ez függ a hagyományoktól, a kultúrától, a társadalmi berendezkedéstől. **A metakommunikáció közvetítői:**

- a mimika, (az arc mozgása, tekintet, stb.),
- a pantomimika, gesztusnyelv (végtagok, test mozgása),
- a vokális jelzések (a hangsúly, hangerő, hanglejtés),
- a proxemika (távolságszabályozás). A kommunikációs felek közötti távolság kultúrafüggő.

E. HALL négyféle távolságot figyelt meg a kommunikációs felek között:

- az intim,
- a személyes,
- társasági és
- nyilvános zónákat,

A fentiek figyelmen kívül hagyása egy meghatározott kultúrával bíró közegben kellemetlen következménnyel járhat. *Az egyének közötti különböző viselkedésmódok, másképpen társas készségek, a kapcsolataink szabályozására szolgálnak.* A társas készségek segítségével megpróbáljuk befolyásolni partnerünk viselkedését, szabályozni érintkezésünket. A különböző verbális és nonverbális jelzések hatására hatékonyra válhat kommunikációnk.

A tanulásméletek szerint mások irántunk való viselkedését az határozza meg, hogy hogyan reagálunk rájuk. Azok a viselkedések, amelyeket büntetünk, általában ritkábban fordulnak elő, kivéve, ha az egyén fel akarja hívni magára a figyelmet. A negatív visszacsatolások ritkán eredményesek, mert az egyént rászoktatja az óvatosságra, gátlásosságra, és gyakran kudarcorientációt alakít ki.

A tapasztalt kommunikátor jó emberismerő, a találkozás első pillanatában fel tudja mérni, mely viselkedésmódot válassza ki repertoárjából ahhoz, hogy sikeres legyen. Amennyiben a helyzet újabb találkozást igényel, akkor szükség van a kölcsönös és összehangolt kommunikációra, amiben a konkrét szituáció, a felek motivációja, célja, kulturáltsága lesz a döntő.

A társas készség tanulható, és tanítható, különböző tréningek által alakítható, és finomítható.

A hatékony kommunikációban szükség van az egymásra figyelésre, és az összehangoltságra. Érdekes megfigyelés, hogy a kommunikációban előfordul, hogy a nem beszédes is beszédessé válhat, vagy a túl beszédesek kevesebbet beszélnek, ha hasonlóakkal találkoznak.

A kommunikációval történő befolyásolás esetében a befolyásolónak irányítani kell a kommunikációt akkor is, ha az nem találkozik a másik tetszésével. *Az együttműködésre törekvő felek elsősorban a következő szempontokat tartják fontosnak: a bizalmat, az összehangoltságot és az alkudozást.*

A bizalom, a kapcsolat együttműködésének alapja:

- az összehangoltság lényege, a különbségek átértelmezése,
- az alku, a célhoz vezető út érdekében, az elvárások egyeztetésével történik.

Amikor kialakul a társas kapcsolat, létrejön a kommunikáció, a sikeres, hatékony együttműködés, akkor figyelembe kell venni a befolyásolhatóság és meggyőzőhetőség kérdését.

A meggyőzés, a közlés elfogadtatására irányuló törekvés. A meggyőzhetőség nem azonos a konformitással, amely az egyén alkalmazkodását jelenti a csoportnormákhoz, hanem a közlés elfogadását jelenti. Felmerül az a kérdés, hogy kik azok, akik könnyen meggyőzhetők, mitől függ mindez.

Megfigyelések szerint ez függ

- a helyzettől,
- a meggyőző hitelességétől, és
- személyiségétől.

A befolyásolás meggyőzés által érhető el. A befolyásolás három tényező függvénye,

- a kommunikátoré,
- a kommunikációé, és
- a befogadóé.

A kommunikátor minden energiáját igyekszik meggyőzésre fordítani, igyekszik hatással lenni az egyénre vagy a csoportra. Pl. a reklámok hasonló elvek szerint dolgoznak. Több megfigyelés utal arra, hogy a befolyásolásnál figyelembe vehető, a nem (férfi v. nő), életkor, a tapasztalat, az ismeret, és személyiség stb.

A befolyásolás folyamatát **Kelman** három kulcsfogalommal definiálja:

- a behódolás (engedelmesség),
- az azonosulás (identifikáció) és
- a belsővé tétel (interiorizáció) által.

Az **engedelmességre** magyarázat, hogy azért vetjük alá magunkat mások befolyásának, mert így szeretnénk kedvező reakciót kiváltani a másiktól. A hozánk képes hatalmi helyzetben lévő embereknek akkor is engedelmessékedünk, ha személy szerint nem értünk velük egyet. Azok az emberek engedelmessékednek, akik úgy gondolják kevés az ismeretük, tapasztalatuk egy témában, alacsony az önértékelésük.

MILGRAM kísérleteinek lényege az volt, hogy a kísérletben a helytelen választás adását áramütéssel büntette, s igazolta, hogy emberek hajlandóak másoknak engedelmessékedni, akkor is, ha nem ésszerű a végrehajtás, és fájdalmat okozhatnak. Ilyen helyzetben, illetve a hasonló helyzetekben az egyének feladják cselekvési szabadságukat, viselkedésük ellenőrzését másokra bízják.

Az engedelmességet több tényező befolyásolja:

- az egyén nem érez felelősséget cselekedeteiért,
- alulértékeli cselekvési szabadságát,

- kevés ismeret birtokában van,
- igen erőteljesen tekintélytisztelő.

MILGRAM amerikai szociálpszichológus (1963) vizsgálata, meglepő eredménnyel zárult, miszerint a kísérleti személyeknek növekvő elektrosokkot kellett adni a szomszéd szobában ülő elektródákkal felszerelt „résztevőknek”. A beavatott résztvevők, szópárok tanulása közben hibát vétettek, erre kellett a kísérleti személyeknek növekvő elektrosokkal figyelmeztetni. A kísérleti személyek tisztában voltak az áramütés fájdalmával mégis igen magas áramütésig elmentek. **MILGRAM** ezt azzal magyarázta, hogy a kísérleti személyek nem érezték felelősséget személyes cselekedeteikért, másrészt nem szembesültek közvetlenül a résztvevők szenvedéseivel, ez megkönnyítette a feladat végrehajtását. Könnyebb szenvedést okozni annak, aki távol van tőlünk, nem tudunk szembesülni fájdalmával. Ilyen pl. a levélben vállalt döntéshozatal, ahol nincs szükség további azonnali magyarázkodásra, indoklásra. Az engedelmisségben fontos az elvárások megfogalmazása, amikor az egyén saját véleményét háttérbe szorítva igyekszik eleget tenni a mások elvárásainak, mert reméli, hogy jutalmat nyerhet.

Vannak olyan események, amelyekben nem hajtjuk végre a cselekedeteinket, nem törekszünk megfelelni az elvárásoknak, hanem fellázadunk.

Neveltetésünk szerepet játszik abban, hogy olykor engedelmeskedünk, és olykor vesszük a bátorságot, és önállóan cselekszünk. Felmerülhet az a kérdés, mikor és miért állunk ki igazunk mellett. Ezt a szociálpszichológusok a *szociális expektancia* jelenségével magyarázzák, vagyis az *elvárásoknak* igen nagy hatalmuk van az események felett és valaminek az elképzelése önbeteljesítő jóslattá válhat attól, hogy az egyén elképzei viselkedését és annak megfelelően cselekszik és a bejósolt következmény, viselkedés megtörténik.

Hozzászoktunk ahhoz, hogy engedelmeskednünk kell vezetőinknek, meg tesszük, amit kívánnak tőlünk, és nehezen viseljük el, ha esetleg ellent kell mondanunk, ez pedig nem más, mint *szociális kondicionálás*. Az emberek kommunikációs stílusa is felerősítheti az engedelmisségre törekvésünket. A MILGRAM féle kísérletben a kísérletvezető ruházata is közvetítette a távolságtartást, a hatalmat, a hivatali stílust, mert sűrű köpenyt, munkaruhát hordott.

Az azonosulás esetében azért követi az egyén és teszi magáévá a másik viselkedését, mert akit utánoz az olyan jellemzőkkel és képességekkel rendelkezik, ami belőle hiányzik. Az egyén tudatos erőfeszítéseket tesz arra, hogy a kívánt és vállalt szerepet utánozza. A kölcsönös szerepviszonylat a klasszikus azonosulásnak egyik formája, nemcsak egyéni modell választást jelent, hanem azt is, hogy az egyénnek fontos lehet az adott személyhez vagy csoporthoz fűződő viszony fenntartása, ezért ki kell alakítania azokat a viselkedési elvárásokat,

kat, amelyek konkrét szerepekhez kapcsolódnak. Az identifikáció (azonosulás) az, amikor az egyén elfogadja a befolyásolást, mert a kívánt viselkedés lehetővé teszi, hogy a választott modell elvárásainak megfeleljen. Mint arra a korábbi fejezetben már utaltam, az azonosulásnak vannak különböző formái, először a gyermek akaratlanul spontán módon veszi át a kiválasztott személy viselkedésmódját, elvárásait, tulajdonságait, majd a későbbiekben már fontos lesz és megjelenik a tudatosság és a szándékosság. Minden, ami velünk történik, életünk legfőbb eseményei úgy működnek, mint egy szociális, társas forgatókönyv. A felnőtté válásunkban legfontosabb folyamat az, amikor elsajátítjuk a társadalom elvárásainak megfelelő viselkedést. Az említett forgatókönyv felelős pl. azért, hogy szokatlan módon viselkedünk bizonyos helyzetekben. **ORNE (1972)** vizsgálatai szerint, ha egy embert megkérnek arra, hogy adjon össze meghatározott oszlop számot, és utána a papírt összetépi, a kísérleti személy a következő kéreésre valószínű felázad. Ha azt mondják, ez egy pszichológiai kísérlet része, a feladatot akkor is elvégzi, ha az értelmetlennek tűnik. Tehát először felmérjük a helyzetet, amelybe kerültünk, megállapítjuk saját cselekvési lehetőségeinket, és szociális sémáink segítségével kiválasztjuk a megfelelő cselekvésmódot. Időközben értelmezzük a feladatot, a cselekvések sorozatát, ami visszahat viselkedésünkre, és a legközelebbi reakciónkra.

Az interiorizációról (külső, belsővé válásának folyamata) akkor beszélünk, ha az egyén a modellált és az elsajátított normákat és értékeket azért vállalja, és viselkedik ennek megfelelően, mert az már beépült személyiségébe, és ő maga is ezt vállalja. *Az értékek elsajátítása a szocializáció folyamatában történik* és tükrözi az egyén környezetének viszonyulásait pl. munkához való viszonyát vagy olyan emberi értékeket, mint a becsületesség fontosságát, a segítőkészséget stb.

Az előzőek azt bizonyítják, hogy társas viselkedésünk mennyire bonyolult, összetett. A korai kondicionálás, a verbális és non-verbális kommunikáció együttműködése a társas szerepekkel hozza létre az emberi interakciók bonyolultságát.

3.4. A személyiségről alkotott összkép alakulásának folyamata

A következő fejezetben olyan szociálpszichológiai fogalmak és jelenségek értelmezését ismertetjük, mint pl. szociális észlelés, beállítódás, előítélet, amelyeket meglévő információink alapján alkalmazunk, és amelyek az egyénről alkotott kép megformálásában segítenek.

A sikeres kapcsolatteremtés első lépése, hogy képesek legyünk mások helyes észlelésére. A hétköznapi életben majdnem minden kapcsolat a *másik észlelésével*, a **személypercepcióval** kezdődik. Már az ókori filozófusok is foglalkoztak azzal a kérdéssel, hogy mennyire vagyunk képesek a másikat, az embert megismerni, mire van szükség ahhoz, hogy embertársainkról benyomást gyűjtsünk, kialakuljon bennünk a rokonszenv, a vonzódás, és olyan előfeltevéseket fogalmazzunk meg, amelyek elősegítik, vagy gátolják kapcsolatainkat.

Fontos kérdés, hogy első benyomásaink vajon lehetőséget adnak-e arra, hogy olyannak lássuk a másikat, mint amilyen valójában, vagy előző tapasztalataink, illetve mások tapasztalatait figyelembe véve alkotjuk-e ítéleteinket.

Mások észlelésének célja, hogy a megismerés tárgyát egészében fogjuk fel. Észlelésünk lehet *fizikai* és *szociális*.

A *fizikai észlelés* lényege, amikor a tárgy, személy kizárólag külső tulajdonságait észleljük (szín, méret, súly, alkat, stb.), tehát a felszíni tulajdonságokra figyelünk.

Szociális észlelésről akkor beszélünk, amikor az emberek különböző jellemzőit figyelhetjük meg és tapasztalatot szerezhünk jellemükről, attitűdjeikről. Tehát lehetőségünk van arra, hogy benyomást szerezzünk a másikról, amit ki egészítünk addigi emberismeretünkkel, tapasztalatainkkal.

Több jelentős szociálpszichológus foglalkozott személyészlelési vizsgálatokkal, ezek közül legismertebb ASCH, aki arra hívta fel a figyelmet, hogy észlelőskor a *centrális*, központi *vonások* alapján vonjuk le következtetéseinket a másik személyre vonatkozóan (*pl.* a tartózkodó magatartásból a zárkózottságra, vagy a követelőzésekből az agresszivitásra következtetünk). Az emberek merev kategóriákat alkalmaznak, amikor másokról ítéletet mondanak.

A *burkolt személyiségelméletek* azzal a kérdéssel foglalkoznak, hogy némely tulajdonság mennyire hozható összefüggésbe más személyiség jellemzőkkel. *Pl.* ha valaki udvarias, az talán kedves, melegszívű is lehet, gondolhatjuk még akkor is ha nincs közvetlen ismeretünk, illetve tudásunk az egyénről.

Benyomásaink kialakulásában jelentős szerepe van a helyzetnek, az alkalomnak, a hangulatnak is. Kutatók megfigyelése szerint az első találkozás, az első információk megszabják ítéleteinket és befolyásolják a másik megismerését. Tehát az *első információk* gyakorolják a legnagyobb hatást összbenyomásainkra, amit *elsőbbségi hatásnak* is nevezhetünk. Ha első találkozásunk kellemes vagy kellemetlen élményt jelentett számunkra a másikról, akkor valószínűleg ennek hatására, már várni fogjuk, vagy kerüljük a következő találkozást. Az információk közül azok lesznek ránk nézve nagyobb hatással, amelyek élénksége miatt nagyobb befolyással bírnak. Az észlelés során működnek *sémák*, amelyek eredeti észleléseink leegyszerűsített képeinként élnek bennünk. Az emberekről

alkotott véleményeinket is hajlamosak vagyunk *sémákba* helyezni vagyis megalkotni a személyiségsémáinkat, vagyis sztereotípiánkat.

*A sztereotípiá, általános érvényűnek vélt, túlzásokon alapuló leegyszerűsített képet jelent. Pl. ha egy találkozás előtt azt közlik velünk, hogy egy introvertált emberrel fogunk megismerkedni, rögtön összeállítunk egy képet az introvertált-ról, aki nehezen barátkozó, gátlásos, csendes vonásokat visel. Önmagunkkal kapcsolatban is rendelkezünk *én-sémákkal*, mert egy álláshirdetés kapcsán ki tudjuk választani az én-sémánk és az adott állásra jellemző sémák közül azt, ami illeszkedik, vagy eltér egymástól. Észlelésünket többször irányítja a séma, mint az új adatok információ értéke.*

Az észleléseink tehát függenek az észlelő és észlelt személy interakciójától, intelligenciájától, tapasztalatától, érzékenységétől, társadalmi hovatartozásától, nemétől stb. Hajlamosak vagyunk arra, hogy bizonyos tulajdonságokat más tulajdonságok együttjárásával értelmezzünk, de az együttjárások felismerésében nem vagyunk elég pontosak.

A holdudvarhatás (halo-effektus) észleléseink speciális esete, az észlelőnek azt a szándékát fejezi ki, hogy feltételezi, ha valaki valamilyen jó vagy rossz tulajdonságokkal rendelkezik, akkor az egyén egyéb tulajdonságai is összhangban lesznek ezzel. DION, BERSCHIED és WALSTER (1972) a kísérleti személyeknek vonzó, csúnya és átlagos külsejű egyének fényképeit mutatták, akiket a fényképen lévő egyének tulajdonságaival kapcsolatos elképzeléseikről kérdeztek. A vizsgálatból kimutatták, hogy a megkérdezettek a jó külsejű emberekhez pozitív (pl. okos, intelligens), a rossz külsejűekhez inkább a negatív tulajdonságokat rendeltek.

Tehát valamilyen szembeűnő, egyéni tulajdonság „fényudvarként” elhomályosít egyéb tulajdonságokat, ami miatt a környezet egyoldalú, elhamarkodott ítéletet hozhat az egyénre vonatkozóan.

A pozitív viselkedések, illetve cselekedetek, jellemvonások összhangban vannak a társadalmi elvárásokkal, az egyén olyan, amilyennek környezete szerint lennie kell. Viszont a negatív cselekedetek, jellemvonások eltérnek az elfogadhatótól, és aránytalanul nagy jelentőséget tulajdonítunk neki, nagyobb információ érték mérőnek tartjuk.

*A tapasztalatok szerint társaink észlelésekor törekszünk arra, hogy keressük annak okát, amiért így vagy úgy viselkednek. Feltevéseket fogalmazzunk meg, és következtetni próbálunk viselkedéseik okaira, ez az **attribúció** folyamata.*

*Az **attribúció** elmélet foglalkozik ennek a jelenségnek a magyarázatával. HEIDER (1958) vizsgálataival bizonyítani törekedett az okkeresés és nyomozás jelentőségét a viselkedés jóslásakor. A viselkedések magyarázatakor először a*

külső, a környezeti majd a belső a személyben rejlő tényezőket, a képességet és az erőfeszítést keressük meg, és alkalmazzuk magyarázatként a cselekvések bekövetkezésében. Több kutatásban a szegénység–gazdagság, a siker–kudarccsökkentésére is alkalmazták az *attribúció*, vagyis az *okkeresés elvét*.

Megfigyelték, hogy a siker és kudarc bekövetkezésében nagy szerepe van a nemnek is. Nők szakmai sikerét kevésbé ismerik el, többször magyarázzák azt a szerencséjével vagy a feladat könnyűségével, mint a képességeivel. A nőket szakmai kudarc esetén gyakrabban hibáztatják, mint a férfiakat. Egy adott foglalkozáson belül a nők magas létszáma csökkentheti a foglalkozás presztízsét, ami a képesség attribúciójával is magyarázható.

FORGAS, MORRIS, FURHMAN (1982) a szegénységre és a gazdagságra vonatkozó kutatásai alapján a gazdagság okát négy tényezővel magyarázták:

külső-szociális, belső-individuális, családi háttér, szerencse-kockázatvállalás.

A teljesítménnyel kapcsolatos attribúciók erősen függnak a nemtől, a jövedelemtől, a megítélők politikai nézetétől, a személy etnikai és társadalmi hovatartozásától.

Az attribúciónak vagy oknyomozásnak célja a másik, mások viselkedésének értelmezése is. Ezt én-attribúciónak nevezük, vagyis saját cselekedeteink okait is igyekszünk feltárni, de ezt sohasem találjuk olyan problematikusnak, mint esetleg másokét. Az attribúció elmélet tehát arra a feltevésre épül, hogy az emberek viselkedését külső, illetve belső okok idézik elő.

SKINNER úgy véli, hogy a külső, megfigyelhető viselkedés mindig az elsődleges és a legfontosabb az adott pillanatban, a belső állapotok és a létrehozók csak másodlagosak.

A személyekkel kapcsolatos észleléseinkben **ALLPORT** szerint a következőknek van jelentősége:

- a *másik* személy nyitottsága,
- az első benyomások helyessége,
- a jó megítélő sajátosságai,
- nemi eltérések,
- az észlelés folyamata,
- kit ismerünk legjobban, és
- az észlelés hibaforrásai.

A másik személy nyitottsága jelentősen befolyásolja az észlelés pontosságát. Az emberek különböznek abban, hogy mit, és mennyit mutatnak meg magukból. Az önfeltárás függ a kulturális különbségektől, az igénytől, a másikkal való

rokonszenvtől, hangulatunktól, a problémától, ami esetleg nyomaszt bennünket. A megfigyelések szerint a nők többet tárnak fel magukkal kapcsolatosan, mint a férfiak.

Az első benyomások jelentőségéről már irtunk. Már egy kis gesztus is elegendő lehet ahhoz, hogy ítéletet alkossunk a másikról és megkísérelhetjük kategóriába sorolni a másik személyt. Az első benyomásokat követően nagy jelentőséggel bírnak a fokozatosan érkező *információk*, amelyek módosíthatják a megítélést. Ha sikerül pozitív benyomást kialakítani magunkról, a környezet is pozitívan kezd gondolkodni rólunk, és ez meghatározza későbbi kapcsolatunkat. A benyomáskeltés nem fogható fel manipulációnak, hanem olyan társas viselkedés kialakításának kezdő lépése, amikor lehetőségünk van befolyásolni azt a képet, amit a környezetünk alkot rólunk.

A megítélés képességét több tényező befolyásolja, olyanok mint a másik iránti érzékenység, vagyis ráérzünk arra, hogyan viselkednek általában az emberek, ennek következtében olyan jártasságra teszünk szert, amellyel képesek vagyunk pontosabban „észlelni, leírni” a másik tulajdonságait, viselkedését, vagy annak okait. A személyiség tanulmányozásánál szerepet játszik:

- az egyetemes,
- a csoport és
- az egyéni norma.

Az egyetemes norma azt jelenti, hogyan viselkednek általában az emberek.

A csoportnormák azt tükrözik, hogy egy adott nemzet, kultúra, foglalkozási csoport vagy társadalmi osztály esetében mi az uralkodó gyakorlat.

Az egyéni normák az adott személyre jellemző viselkedésformákat tartalmazza.

Felmerülhet az a kérdés, hogy milyen képességekkel, tapasztalatokkal kell rendelkeznie a *jó megítélőnek*.

Fontos a *tapasztalat*, ami nem feltétlenül életkor függvénye, vagyis érettségre van szükség, ami az emberekkel való széleskörű kapcsolat során alakul ki.

A *hasonlóság* szerepét úgy fogalmazhatnánk meg, hogy minél jobban hasonlít az egyén valakire, annál több tapasztalata lehet vele kapcsolatosan. *Pl.* hasonló életkorúak, azonos neműek, ugyanabba a csoportba tartozók egymásról alkotott véleménye gyorsabban kialakul.

Az *intelligencia* és mások megítélése közötti összefüggést több vizsgálat bizonyította. A mások megítélésekor azt is tapasztalták, hogy a tőlünk „összetettebb, bonyolultabb” egyéneket nem nagyon tudjuk megismerni, pontosabban észlelni és megérteni. Akiknek a *kognitív stílusa*, ízlése bonyolultabb, jobb megítélők, mint akiknek terveiben, esztétikai ítéleteiben egyszerűbb a felfogásuk.

Megfelelő *társas készségekkel, jártasságokkal, stabil érzelmi étellel* bíró egyének szintén a jó megítélők közé tartoznak. Az *önismeret* fontos tényező mások megítélésében, pontosság csak akkor várható el, ha önmagunkról is pontos énképet tudunk alkotni.

A *nemi különbségekre* irányuló kutatások szerint a nők észlelése érzékenyebben, mint a férfiaké. Ebben a szocializáció, a tanulási folyamat, az intuíció szerepének fontosságát kell hangsúlyozni. Amikor *észlelünk, ítéletet alkotunk* és ítéleteinkben a másik észlelése során benne van az is, hogy „mit akarunk meglátani a másik emberben”.

Emiatt időnként igen sajátos lesz személyészlelésünk. Ennek sajátos voltát az is meghatározza, hogy ítéletalkotás közben sok információtöredéket illesztünk egymáshoz, amelyet utána a másik személlyel kapcsolatos múltbeli tapasztalatunk segíti egészzé formálni.

A *túlegyszerűsítések* nevezzük azt, amikor mások megítélésében gyakran használjuk sémáinkat, kategóriáinkat, amivel az egyénről olyan képet alakítunk ki, amelyben kevés az igazság és ezzel megfosztjuk a személyt egyéni sajátosságaitól. eltérő külső feltételek mellett is meghatározott irányulás jellemzi. A szociálpszichológián belül a fenti kérdésekkel *az attitűdkutatás* foglalkozik.

Az *attitűd* definíciójaként **ALLPORT** a következőket írja:

az attitűd beállítódás, viszonyulás, tapasztalat révén szerveződik, dinamikus és irányító hatást gyakorol az egyénre, tárgyakra, helyzetekre, személyekre és azok reagálására.

Az attitűd értékelő viszonyulás, beállítódás, ami szervezi, szabályozza a viselkedést, tanult predispozíció (hajlam, fogékonyság) amely, a társas és társadalmi környezet közvetítésével alakul ki.

Az attitűd három fontos elemet tartalmaz:

- kognitív (megismerési)
- affektív (érzelmi)
- viselkedés elemeket.

Ezek rövid értelmezése: a *kognitív elem* utal az attitűdtárggyal kapcsolatos ismeretekre, az *affektivitás* a tárggyal kapcsolatos érzelmi viszonyulás összessége, a *viselkedés*, pedig a viszonyulás külső megnyilvánulása.

Az attitűdök számos pszichológiai funkciót látnak el, ezek az

instrumentális, ismereti, érték kifejező, énvédő, szociális igazodási funkciók.

Az instrumentális funkció lényege, hogy attitűdjeinket időnként csak azért tartjuk fenn, hogy előnyöket szerezzünk, jutalmakat kapunk vagy elkerüljük a kudarcot vagy a büntetést.

Az ismereti funkcióhoz a sémák tartoznak, amelyek lehetővé teszik, hogy a sokféle funkciót fel tudjuk dolgozni hatékonyan. A sémákról már korábban írtunk, valójában ezek gyakran túlságosan leegyszerűsítik és torzítják a személyeket vagy az eseményeket.

Az érték kifejező funkció az egyén értéktudatáról szól, arról, hogy az egyén mit tart fontosnak az életben.

Az énvédő funkciók a szorongástól, önértékelésünket fenyegető veszélyektől védenek bennünket. **S. FREUD** munkáiban (ahogyan már korábban ismertettük) több énvédő mechanizmust ismertett meg az emberi viselkedést tanulmányozókkal. Énvédő mechanizmusként kell értelmezni a bűnbakelméletét is, amelyre a későbbiekben térek ki. A *szociális igazodási funkció* lényege abban van, hogy a valahová tartozás érdekében vállaljuk a csoport értékeit, elvárásait, viszonyulásait, beállítódásait. Az attitűdök elég pontosan megjósolják a viselkedést, amikor erősek, amikor közvetlen tapasztalatokon alapulnak, és amikor specifikusan kapcsolódnak az előre jelzett viselkedéshez.

A kognitív disszonancia elmélete is hozzátartozik a beállítódásokkal kapcsolatos vizsgálatokhoz. Tudjuk azt, hogy az attitűdök valamilyen viselkedést

eredményeznek, de a viselkedés is hatással van az attitűdre. **FESTINGER** szerint a *kognitív disszonancia lényege*, hogy *ha az egyénnek két egymással össze nem egyeztethető ismerete van, amit másképpen inkonzisztensnek is neveznek, akkor feszültséget él át*, kognitív disszonanciát, amit meg akar szüntetni. *Pl.* a dohányzás, ami káros az egyén egészségére, kognitív disszonanciát válthat ki az egyénből, mert az a tudat, hogy erősen dohányzik annak ellenére, hogy ismeri a dohányzás veszélyeit, konfliktust jelenthet számára.

A disszonancia csökkentésének legjobb módja, ha *az egyik rendszerint a személy számára vonzóbb ismeretre vonatkozó bizonyítékokat elutasítja, vagy eltorzítja*, vagy *racionalizálja*. A dohányzás esetében *pl.* kétségbevonja annak rákkeltő hatását, nem vesz róla tudomást illetve szükségesnek ítéli a saját szempontjából, mert ezáltal oldja a feszültségét.

Az emberek döntéseiket követően gyakran disszonanciát élhetnek át, de önmegnyugtatásuk érdekében, igyekeznek a pozitív információkat előtérbe helyezni, amit tesznek. *Pl.* a vásárláskor csak a pozitív információkra figyelnek, igyekeznek a negatívokat elhárítani, ami azt is jelenti, hogy a választott tárgy pozitív tulajdonságait felnagyítjuk, a negatív tulajdonságokat lekicsinyítjük.

Attitűdjeink jelentősége főleg a másik emberhez fűződő viszonyunkban a legfontosabb, amelyet *a vonzalom* jelenségein keresztül is értelmezhetjük.

Miért lesz valaki vonzó számunkra, és miért táplálunk ellenérzést másokkal szemben, ez a fő kérdése a vonzalomra vonatkozó kutatásoknak. Ezek különös nagy figyelmet szenteltek a fizikai vonzerő jelentőségének, összehasonlítva a szociális készséggel, vagy az intelligenciával. A megfigyelések azt igazolták, hogy *a vonzalom vonzalomhoz vezet*, vonzódunk azokhoz, akik hasonló véleményel vannak bizonyos dolgokat illetően. Rendkívül fontos az, hogy tudjuk, hogy szeretni fogunk-e valakit, ez elsősorban attól függ, hogy az a másik szeret-e bennünket, vonzódik-e hozzánk, kapunk-e tőle pozitív megerősítéseket.

A vonzalmat meghatározza a fizikai kinézet, emellett *a közelség, az ismerőség és a hasonlóság*. A *közelség* teremti meg a partnerkapcsolatok lehetőségét, amit még kiegészít az ismerőség, amely a leghatékonyabb fegyvernek bizonyul kapcsolatfelvételkor. Bizonyos ellentétes vagy egymást kiegészítő vonások talán hatékonyra tehetik az együttműködést, de sokkal inkább igaz a vonzalom kialakulásában, a hasonlóságra.

Az emberek inkább értékelik saját véleményüket, illetve preferenciájukat, és szívesen találkoznak olyanokkal, akiktől ugyanezt kapják vissza, illetve megerősítik választásaikat, mert ez önbecsülésüket emeli. Bármilyen ellenpéldát hozó vizsgálat ellenére a szociális normák és körülmények a hasonló emberek interperszonális kapcsolatára hívják fel a figyelmet. A vonzalom mellett, amely pozitív beállítódás, fontos szerepet szán a szociálpszichológia az *előítéletnek*, amelyről a későbbiekben beszélünk.

3.5. CSOPORT, CSOPORTMŰKÖDÉSEK

Az előző fejezetben már írtunk a társas befolyásolás módjáról, az interakció és interperszonális folyamatok jelentőségéről, melyek szerint mások jelenléte befolyásolja viselkedésünket, hatékonyságunkat.

Az emberek társas kapcsolatokban élik le életüket, kapcsolataik társas és társadalmi színtere a csoport. A csoportban az emberek viselkedését erőteljesen meghatározza az adott közeg tevékenysége, célja, és normája. Minél erősebben azonosul valaki a csoporttal, annál valószínűbb, hogy a viselkedését a csoportfolyamatok képesek megváltoztatni. A vizsgálatok kiterjedtek a figyelemkonfliktus elméletére is, miszerint mások jelenléte eltereli a személy figyelmét a tevékenységről, de emelheti is a drive (ösztönzés) szintjét, és mások ránk vonatkozó értékelése is fontos tényezője lehet a viselkedés alakulásának. A szociálpszichológusok többféleképpen értelmezték a csoport fogalmát.

SHERIF szerint *a csoport olyan társadalmi egység, amely meghatározott státusú és szerepkapcsolatot alkotó egyénekből áll, akik viselkedését a csoport normái, értékei szabályozzák.*

A csoport felosztása többféle lehet.

TOENNIES a csoport két fajtáját, a *közösséget* (Gemeinschaft) és a *társaságot* (Gesellschaft) különbözteti meg. A közösségi csoportra a meleg, összetartó baráti kapcsolat jellemző, a társaságra pedig a formális kapcsolat-felvételi lehetőségek.

COLLEY (1902) is a csoportok két típusát különbözteti meg, *az elsődleges és a másodlagos csoportokét.* Az *elsődleges csoportokban* a kapcsolatot a személyek érzelmi viszonyulásai, a közvetlenség hozzák létre, leginkább a család sorolható ide. *A másodlagos csoportokban* a kapcsolatokat a személytelenség és a szervezeti szabályzók mozgatják, pl. ilyen csoport az iskola, vagy bármely intézmény.

A csoport struktúrája három tényezőtől függően alakul:

- az értelmi képességtől,
- a szociabilitástól, és
- a politikai nézettől.

Egy csoport akkor működik hatékonyan, ha működnek a kommunikációs csatornái, vagy több kompetens egyénnel rendelkezik. Az egyén annál jobban érzi magát egy csoportban, minél több információ birtokába jut, vagy pozitív megerősítéseket kap.

A csoporttagok érdekeltsége a csoportban maradása különböző, mert a csoport nem törekszik és nem is tudja kielégíteni minden csoporttag igényét. A *csoportkohézió* akkor alakul ki, ha a tagok elkötelezettséget és pozitív érzelmet éreznek a csoport közös normái és céljai iránt. Az elkötelezettség következménye, hogy a csoport teljesítménye megnő.

Egy jól működő, összeszokott csoport kevésbé fogadja el a normáktól eltérő viselkedést, és erőteljesebben fordulnak a konformitás irányába. (FESTINGER, 1950)

A *csoport fajtánál* meg kell említeni a *vonatkozási vagy referencia csoportot*, amellyel az egyén azért azonosul, hogy átvegye a vonatkozási csoport attitűdjeit, normáit, és viselkedésmódjait.

Mindenkinek van vonatkozási csoportja, a serdülőnek egy beategyüttes, a felnőttnek egy hasonló elveket valló csoportosulás. Ebbe a csoportba nem biztos, hogy valóságosan is beletartozunk. A csoportok általában törekszenek arra, hogy megjelenítsék magukat és kifejezzék az együvé tartozásukat, a másoktól való különbözőségüket. Ez megmutatkozhat a különböző jelzésekben, jelvényekben, ruhákban, jól látható viselkedési sajátosságokban.

Az ilyen megjelenítéseket *stigmáknak*, *stigmatizációnak* nevezte GOFFMANN (1963). Fontos kérdés lehet, hogy az egyén képességei milyen pozícióba juttatják őt egy adott csoporton belül, ez függ a csoport kohéziójától, a csoporttagok egymáshoz való viszonyától, az életkortól, foglalkozási összetételétől, és hogy mennyire tekintélyelvű a csoport.

Az egyén képességei a csoporton belül megnyilvánulhatnak, és vezetői beállítottsága kijelölheti a csoportban betölthető státusát. A csoportkohézió nem minden esetben előnyös, mert adott esetben az erős vezetés alatti csoport hamar elszigetelődhet környezetétől. Ugyanígy nem tartják szerencsésnek a csoportlélektannal foglalkozók a csoportgondolkodást sem. A sok hasonló gondolkodású és azonos döntésre hajló csoporttag nem engedi be az ellenkező véleményt, ami miatt nem feltétlenül születnek racionális döntések. A csoport védelmet jelenthet az egyén számára, de zavarokat is okozhat a felelősség áthárítási lehetősége miatt.

A század elején LE BON és TARDE **tömegkutatásai** azt hangsúlyozták, hogy a csoportból nőhet ki **a tömeg**, amely nagyszámú egyének halmaza, ahol az egyének ún. kollektív, érzelmi állapotba kerülve olyan viselkedésre is képesek lesznek, amelyre egyénileg nem. A tömegviselkedés társadalmi csapda, mert

nem együttműködésről van itt szó, hanem kollektivitást mutató természetellenes viselkedésről. A tömegviselkedésnek vannak tipikus helyzetei, mint *pl. a katasztrófahelyzet, pánikhelyzet, vagy a lincselés.*

Hogyan is viselkednek az egyének katasztrófahelyzetben?

A katasztrófahelyzet szakaszai: az **első szakaszban**, az egyén igyekszik visszautasítani a veszély gondolatát (hitetlenkedés) vagy a veszélytől való túlzott félelem jellemzi hozzáállását. A **második szakaszban** az egyének háromféle reakciót adhatnak, vagy megőrzik hidegvérüket, vagy a bénultság állapotába kerülnek, tehetetlenek lesznek:

Megnyilvánulási formák, különböző érzelmi reakciók, sírás, ájulás, kiabálás stb.

A *pánikhelyzet* tömegben jelentkezik, a kiváltó okkal nem arányos, túlzott félelem miatt, gyakran az egyének képesek lesznek életük megmentése érdekében könyörtelenné válni, szinte másokat eltaposni.

A *pánikhelyzet többféle lehet*, van úgynevezett *situációs* és a *hangulati pánik*. Az *első* eset akkor léphet fel, ha az egyének cselekvőképessége térben és időben korlátozva van, *pl. tűz egy zárt helységben.* A *második* eset, *válsághelyzet lehet*, amikor *pl. valamilyen hiánycikk beszerzésével kapcsolatban bevásárlási láz tör ki.*

A *tömegagresszivitás* legdrasztikusabb példája a *lincselés*, amely nem más, mint *kegyetlen önbíráskodás, a leszámolás* egyik módja. Lehet jól szervezett, de spontán megnyilvánulás is. Több vizsgálat bizonyította (**STOETZEL**), hogy a lincselés lényegében intézményes eljárási mód, nem feltétlenül ösztönök által vezérelt, hanem tudatos felkészülést feltételező.

Az egyén, a társadalmi beilleszkedést a csoporthoz tartozás élményeként éli meg. A *csoporthoz tartozás* egy olyan létforma, amely lehetőséget ad a személyes előnyök, elképzelések sikeres megvalósítására a csoportban.

A csoporttagság vállalását több tényező is motiválja, így *pl. térbeli közelség, életkor, nembeli azonosság* stb. Az életkori jellemzőkből adódóan *több olyan csoportról beszélhetünk*, amelynek hatása az egyénre igen erőteljes személyisége fejlődése szempontjából.

Az *első szocializációs közeg a család*, ahonnan a meghatározó csoport, illetve szocializációs élményeket kapja, tapasztalja a gyermek. A családi interakciók, státusok, szerepek, kommunikációk, célok tapasztalatot adnak más csoportokhoz való tartozásukhoz és viszonyulásainkhoz.

A *kortárs csoportok* szerepe és jelentősége az egyén életében a családtól való elszakadás időszakában jelentős. *Pl. az óvodáskorú gyermek (3–6 évesek) csoporthoz tartozásának különböző formái vannak*, mint *pl. együttmozgás, összevevő, együttműködés*, amelyek meghatározott viselkedést, cselekvési formát

várnak el a gyermektől. Ilyenkor a gyermek cselekedeteit az együttes élmény, a közös tevékenység határozza meg.

A kortárs csoportba, a fiatalok (12–17 évesek) *kölcsönös megegyezés és választás elve alapján kerülnek*. Itt tanulják meg a partnerválasztás fontosságát, mit jelent választottnak, illetve nem választottnak lenni (PATAKI, 1976). A választott csoport hatással van a fiatalok véleményére, nézeteire, viselkedésére, befolyásolja személyiségük fejlődését is.

A csoportkutatások különösen nagy figyelmet fordítottak az egyén és a csoport kapcsolatára. **MAYO** a *munka termelékenységét fokozó emberi kapcsolatok rendszerével foglalkozott*. **MORENO** csoportkutatási technikája, a **szociometria**, amely feltárja a *kiscsoportok jellemzőit*. **MORENO** foglalkozott a *kiscsoportokon belül az egyének helyzetével, a csoport szerkezetével, a társas kapcsolatok létrejöttével*.

A *társas kapcsolatok felmérése*, a rokonszenvi és ellenszenvi választások alapján történik, amelyet a **szociogram** segítségével tudunk felrajzolni. A társas pozícióból kitűnik, hogy az egyének vannak-e választói, vagy ő választ-e valakit, akivel esetleg kölcsönös kapcsolatot tud kialakítani. A csoporton belül a kapcsolatok térképe több féle lehet.

A *csoport struktúrája* különböző lehet, beszélhetünk *zárt alakzatról* (három, négy vagy több főből áll), amelyben *csillag* (egy központi személy körül több személy található), *lányszerű* (több csoporttag közvetve, vagy közvetlenül kapcsolódik egymáshoz) kapcsolatok létezhetnek. Ezenkívül beszélhetünk *halmaz* (teljesen kezdetleges), *laza szerkezetű* (kialakulóban lévő), *többszerkezetű* (többé-kevésbé kialakult struktúrájú) csoportokról. **MÉREI FERENC** „A közösségek rejtett hálózata” c. könyvében részletesen foglalkozik a szociometria leírásával.

A csoport interakciós hálózata azt jelzi, hogy a csoportban kialakult *szerepek* meghatározhatják a csoport tevékenységének sikerét és céljának elérését. **BROCHER** (1975) szerint a csoportban *a szerepek lehetnek konstruktívak és destruktívak*. A konstruktív szerepet betöltő személyek előbbre viszik a csoport életét, pozitív hatást gyakorolnak a csoport tagjaira.

A konstruktív szerepek fajtái:

1. Kezdeményező: ő az, aki szívesen változtat, újításokat vezet be.
2. Véleménynyilvánító: először szólal meg, vitatkozik, véleménye mellett kitart
3. Kérdező: minden részlet érdeklí, információkat gyűjt.
4. Informátor: több információ birtokában kielégíti az érdeklődők információ igényeit.

5. Szabályalkotó: felvállalja a szabályok, normák, értékek kimondását.
6. Általánosító: összefoglal, tisztáz bizonyos kérdéseket a csoport előtt.
- 6-7. Engedelmeskedő: ez ugyan passzív szerep, de a feladat eredményes végre hajtásánál szükség van rá.

A destruktív szerepek a következők:

1. Akadékoskodó: a vélemények eltorzítása jellemző rá, túlzásba viszi a kritikát.
2. Vetélkedő: olyan túlbuzgó személy, aki túlzásba viszi az engedelmességet, vagy elégedetlen státusával a csoportban.
3. Mindentudó: aki mindenről értesült, és akadályozza a tevékenységet.
4. Hírharang: nemcsak informáló, hanem dezinformáló is.

A destruktív szerepet mutató egyének viselkedése gátolja a csoportmunkát és negatívan hat a csoporttagokra.

A csoport életében fontos szerepük van a *csoportnormáknak, értékeknek* és azoknak a töténeknek, melyek befolyásolják a csoport fejlődését.

A csoporttagok viselkedését, a csoporthoz való alkalmazkodását a *normák* határozzák meg.

A normák szabályok, elvárások rendszere, amelyeket a csoport hoz létre, és a tagok ezt magukra nézve kötelezőnek tartják. A normáknak meghatározott funkciói vannak, ezek a következők, a csoport fenntartása, a célok elérése, a megfelelő viselkedés létrehozása, a csoporthoz tartozás elősegítése, a rend és fegyelem fenntartása. Betartásukat szankcióval biztosítja a csoport.

A *norma alakulását* több kísérlettel vizsgálták. Ezek közül legismertebb **SHERIF** (1966) kísérlete, amelynek lényege, hogy kísérleti személyektől (először) egyenként becslést kértek arra vonatkozóan, hogy az elsötétített szobában észlelik-e egy fénylő pont mozgását. A kísérletbe beavatott személyek befolyásolták a csoport tagjainak véleményét, ennek eredményeképpen a csoport tagjai elfogadták a határozott véleményt.

(A pont egyébként nem mozgott, de ilyen helyzetben az „*autokinetikus effektus*” következtében a fénylő pontot mindenki mozgónak vélheti.) A kísérletet többször megismételték, a kísérleti személyek kialakítottak egy mércét, ahogy a pontot mozogni látták.

A csoporthelyzetben az egyén véleménye hatással lehet a csoport tagok véleményére, annyira, hogy kialakíthat egy egységes véleményt. Ennek követ-

kezménye az lett, hogy az újbóli egyéni vizsgálatban az egyén a csoportból hozott véleményét vállalja fel.

A normaalakulás jellemzője tehát, ha az egyén egy csoporthoz tartozva tanul meg egy normát, azt egyéni helyzetekben érvényesíteni is fogja, és e szerint viselkedik, fogalmazza meg állításait. *A normához igazodás tehát olyan viszonyítási keret, amely a valahová tartozás érzését erősíti meg az egyénben és abban segíti, hogy az elvárt viselkedést produkálja.* Az önmagunkról alkotott képünket is a csoport, illetve más egyének visszajelzései alakítják. Minél kevésbé vagyunk biztosak magunkban, annál inkább rá vagyunk szorulva a csoport támogatására.

A konformizmus és az *engedelmesség* valójában a csoporttámogatás iránti szükséglet kifejeződése. A *konformitás* egy személy viselkedésének vagy véleményének más egyén vagy a csoport nyomására bekövetkező változása. A konformizmus eredetileg alkalmazkodást jelent. Ennek bizonyítására (ASCH 1969) kísérletet végzett, amelyben a kísérleti személyeknek el kellett dönteniük, hogy egy kártyán felmutatott három vonal közül melyik hosszúsága felel meg egy negyedik vonalénak. A csoport tagjai hasonlóan vélekedtek, annak ellenére, hogy az adható válaszokban csak egy lehetett volna elfogadható. A konformista szó értelmezése lehet pozitív, és lehet negatív, előfordul, hogy a túlzott alkalmazkodás mások szemében negatív tulajdonságként fogható fel.

A konformista és nonkonformista magatartás helyzettől függ, összefüggésben van az önértékeléssel, a feszültségtűrő képességgel, az ilyen egyének gyakran tekintélytisztelők, és előítéletesek.

A nonkonformisták vakmerőek, követelődzők, ingerlékenyek, hajlamosak szélsőséges reakciókra.

Csoportközi viszonyok

Az egyén szocializációja során több csoportba tartozik. A csoport-hovatartozáskor és más egyének helyzetének megítélésekor kategóriákat alkalmaz, amelyek a csoporttal való azonosulását, azonosságtudatát, és biztonságérzetét szolgálja. A csoportközi helyzetben kialakuló a kategorizáció, ami a megkülönböztetés kiváló lehetősége, a saját csoport felértékelődik, illetve erősödik a csoportkohézió, és egy másik csoport le- vagy átértékelődik. Az előző helyzet következménye lehet, a sztereotípiák és az előítéletek megjelenése.

A sztereotípiá W. LIPPMANN megfogalmazása szerint, mint azt korábban említettük, a fejünkben lévő képek leegyszerűsített, sematikus, egyoldalú változatai, amelyek egy adott kultúra értékelő és tipizáló előfeltevései. Tehát véleményalkotásaink túlzásokon alapulnak, leegyszerűsítettek, mert nincs kellő ismeretünk, tapasztalatunk a tárgyat, illetve személyt illetően. Az emberek hajlamosak irracionális véleményt alkotni olyan egyénekről, és elsősorban embercsoportokról, melyekről nincsenek ismereteik pl. etnikai csoportokat illetően.

A sztereotípiák csoport hovatartozásra utaló tulajdonság-együttesek, vonatkozhatnak társadalmi csoportokra, rétegekre, vallási, világnézeti csoportokra, kisebbségekre, deviáns és nemi csoportokra egyaránt. A csoportközi sztereotípiák képződésének különféle módjai ismertek.

Az első módszer, amikor kis különbségek felnagyítására kerül sor, a második a tényleges különbségek túlzott kiemelése (bórszín), harmadik pedig, amikor hamis ok-okozati kapcsolatokat feltételezve a tényleges különbségeket, önkényesen társítjuk valamilyen feltételezett vonással, a negyedik, amikor egy adott csoportban a valóban erőteljesen jelen levő egyéneket előtérbe állítjuk, és azok jelentőségét túlhangsúlyozzuk.

A sztereotípiák lehetőséget adnak az egyéneknek arra, hogy másokkal azonoságot vállalva könnyen, gyorsan és felszínesen eligazodjon, tájékozódjon a környezetben, a világban. A sztereotipizálás megerősödve előidézi az előítélet létrejöttét.

Az előítélet kedvező vagy kedvezőtlen érzelmi beállítódás egy személlyel, csoporttal vagy tárggyal kapcsolatban, amely nélkülözi vagy figyelmen kívül hagyja a megbízható ismereteket, és általánosításokon alapszik. Az előítélet gyermekkorban, a szocializáció során alakul ki, olyan hamis általánosításokon alapul, amelyeket igen nehéz megváltoztatni. A pozitív előítélet alapja az elfogult, kritika nélküli viszonyulás.

A negatív előítélet előfordulása társadalmilag veszélyes, mert különböző társadalom ellenes cselekedetben nyilvánulhat meg.

Az előítéletnek több fajtája van:

- *egyéni előítéletek*, amelyek egyéni érzések és vélekedések hatására alakulnak ki, természetesen ezek is társadalmilag determináltak (pl. ha valaki nem rokonszenves számunkra és nem tudjuk az okát megmagyarázni, csak ellenérzésünket racionalizálni próbáljuk),
- *csoportítéletek*, a nemzeti, faji és vallási előítéletek, amelyek történelmileg kialakult ítéletek, és úgy léteznek, mint csoport és mint a csoportot alkotó egyének ítéletei (pl. gyakran alkalmazták négerekre, zsidókra és cigányokra),
- *a társadalmi előítéletek*, olyan kollektív tudatjelenségek, amelyeket az egyén a társadalomtól kapja, itt nem az ellenérzés dominál, hanem a sztereotípiák és az előítéletes magatartás.

Az előítélet létrejöttében fontos indok, hogy az egyén igyekszik önmaga igazolására olyan elméletet gyártani, amely biztonságot jelenthet számára, tehát létrejön, mint a személyiség önigazolási szükséglete.

Az *előítélet* tehát *a személyiség önigazolási szükséglete*. Különösen akkor van szükségünk *önigazolásra*, amikor az én védelemre szorul, amikor találni kell valakit vagy valakiket a hiba okozására. Ezt hívjuk *bűnbakelméletnek*. A bűnbakképzés *eredete* a héber mitológia szerint az Engesztelés Napjához kötődik, amikor is egy pap felolvasta a nép bűneit, közben a kezét egy kecskebakon tartotta, majd azt szabadon engedte a pusztába, hogy vigye magával a nép bűneit, majd elnevezték bűnbaknak.

Az előítélet kialakulásának okai többféle lehetnek

1. **Gazdasági, politikai okok, konfliktusok:** alakulhat úgy a társadalom élete, hogy hiányosak a rendelkezésre álló erőforrások, és ennek következtében egyesek könnyebben jutnak előnyökhöz, juttatásokhoz, mint mások. Ez a helyzet összetűzésre ad lehetőséget, és arra, hogy verseny alakuljon ki a csoportok pl. a munkahelyek között bizonyos erőforrások megszerzéséért.
2. **Áthelyezett agresszió, frusztráció** („bűnbakkeresés”): az előzőekben fellépő konfliktus, feszült helyzet azt idézi elő az egyében, hogy olyan személyt, vagy csoportot keressen, amelyik felelőssé tehető az ő elégtelen szociális és én állapotáért, vagyis valakit vagy valakiket okolni lehet olyasmért, amiért nem is hibáztatható. A különböző kutatások igazolják azokat a hétköznapi megfigyeléseket, amelyek szerint az emberek agresszivitásukat nem kedvelt, vagy viszonylag gyenge csoportokra, egyénekre igyekeznek áthelyezni. Az, hogy milyen formában teszik, az attól függ, hogy a környezet mit enged meg, tolerál, hogy mit fogad el.

3. **Az előítéletes személyiség:** a tekintélyhez való viszonyulás és az egyéni okai lehetnek az előítéletes személyiség kialakulásának. Vannak emberek, akik belső bizonytalanságuk, önfogadásra képtelenségük miatt másokban keresnek magyarázatot saját hibáik felmentésére. **ADORNO** ezeket tekintélyelvű, *autoritariánus személyiségeknek* nevezte. *Az agresszivitásra* hajlamos egyének gyakrabban előítéletesek, mint a másokat figyelembe vevő és tiszteletben tartó egyének. Az ellenségesség gyakran úgy jelentkezik, hogy az egyén a személyes, illetve társadalmi problémáiért valamelyik kisebbséget hibáztatja. **ADORNO, LEVINSON és SANFORD** kutatásaikban, az autoriter személyiséggel foglalkoztak, és igazolták, hogy az ilyen személyiségűeket a családi nevelés, a szociális tanulás alakítja agresszívvá. *A tekintélyelvű és agresszív személyiségűek* lenéznek azokat, akiket alsóbbrendűnek tartanak. Jellemzőik a következők: agresszivitásra hajlamosak, gondolkodásmódjuk merev, gyanakvó, értékrendszerük konvencionális, igen nagy tiszteletet mutatnak mindenféle tekintély iránt. A tekintélyelvű személyiség mérésére szolgál az „F” skála, amely azt vizsgálja, mennyire értenek egyet az emberek a különböző tekintélyelvűségekre utaló állítással. *A tekintélyelvűséggel szemben a tekintély igény* vagy demokratikus személyiség jellemzői a következők: szeretet, az agresszivitás hiánya, a megértésre törekvés jellemzi. A demokratikus személyiség számára fontos a társadalom által elvárt norma, társadalmi érték, és az, hogy nem táplál előítéletet a kisebbséggel szemben.
4. *A fennálló társadalmi* normákhoz való alkalmazkodás. A konformitásról már az előzőekben szó volt. Az előítéletes magatartás kialakulásában tehát szerepet játszik a *normákhoz való igazodás*, olyan célból, hogy nem tudunk semmi konkrétumot egy adott jelenséggel, személlyel vagy csoporttal kapcsolatban, téves vélemények vannak túlsúlyban, ennek következményeképpen alakul ki az előítélet.

Az előítélet viselkedésben, cselekedetben való megnyilvánulása:

- *szóbeli elutasítás*, vagyis ami az előítéletes személy kommunikációban jut kifejezésre, mely lehet látható, hallható, vagy hatás gyakorlása a környezetre.
- *diszkrimináció, hátrányos megkülönböztetés*, amely olyan magatartás, viselkedésformában jut kifejezésre, amelynek során az adott személy nem kívánatosá válik a környezet számára, vagy jogi hivatkozással, egy csoport tagjait kizárják valamely nemzet közösségéből, *pl.* a letelepedés megtagadása vagy kitelepítés.

- *személyi bántalmazás, fizikai agresszió.* A hátrányos helyzetben lévő csoport vagy egyén irányába erőszak és brutalitás formáját alkalmazva, kényszerítik lakóhelye elhagyására.
- *üldözés, kiirtás, lincselés.* Az előítélet legdrasztikusabb állásfoglalása, amely előre eltervezett, szervezett, végrehajtott gyilkosság, amellyel egy csoportot vagy egy csoport tagját megfosztják az élettől.

Ellenőrző kérdések

1. Mi a szocializáció, hogyan megy végbe a szociális tanulás?
2. Mi jellemzi az interakciót és az interperszonális viszonyt?
3. Milyen folyamatai vannak az emberek közötti kapcsolatok alakulásának?
4. Hogyan jön létre a vonzalom, ismertesse az erre vonatkozó elméleteket!
5. Mi a kommunikáció lényege, jellemezze azt!
6. Hogyan történik a befolyásolás folyamata?
7. Milyen módon történik a személyek észlelése, részletezze a személypercepciót!
8. Hogyan alakul beállítódásunk, másokhoz való viszonyulásunk?
9. Mi az előítélet, melyek kialakulásának okai?
10. Beszéljen a csoport működéséről, ismertesse felosztását, és a csoportban lejátszódó folyamatokat!

4. EGYÉN ÉS MUNKA

Az előző fejezetekben áttekintést adtunk azokról a személyiség általános és szociálpszichológiai ismeretekről, amelyek az egyén viselkedését, beilleszkedési folyamatát meghatározzák. Ez a fejezet betekintést nyújt a munka vázlatos világába, a munkával kapcsolatos tényezők feltárásába.

4.1. Az ember és pálya megfelelés feltételei, általános jellemzői

A munka mint tevékenység egyidős az emberiséggel. Az értelmező szótár szerint a többféle *munka definiálása* többféle módon lehetséges, egyaránt beszélhetünk fizikai, biológiai, orvostudományi, társadalomtudományi értelemben munkáról.

A társadalomtudományi megközelítés alapján *olyan célirányos, tervszerű és szervezett tevékenység a munka, amely anyagi, vagy nem anyagi, egyéni célkitűzések elérésére, egyéni vagy mások szükségleteinek kielégítésére irányul.*

A munka feladatorientált, tudatos, cél- és eredményorientált tevékenység, amely hatást gyakorol a személyiségre, a társas és magánéletre egyaránt. A szociálpszichológia, a munkalélektan, az emberi erőforrás fejlesztés, a pályaorientáció, stb. igen sokat foglalkozik a munka egyénre gyakorolt hatásával. Minden egyénnek szüksége van olyan tevékenységre, amely személyiségének fejlődését segíti, motivált állapotát kielégíti, és amelynek következménye erkölcsi és/vagy anyagi megelégedettség. Minden tevékenységhez, munkához tartoznak olyan kritériumok, amelyek figyelembevétele, ismerete nélkül az egyén nem vállalkozhatna célkitűzéseinek elérésére. Ilyen kritériumok például, a munka jellege, nehézsége, a munkavégzés ideje, fizikai és pszichés igénybevétele, a munka feltételeinek való megfelelés stb.

A munka vállalása és egy foglalkozás, pálya választása pontosan leírható, értelmezhető folyamat. *A munka vállalása* azt jelenti, hogy az egyén elfogadja azokat a feltételeket, igényeket, amelyeket az adott tevékenység vele szemben támaszt. *A pályaválasztás* olyan folyamat, amelynek eredményeképpen az egyén olyan tevékenységet, foglalkozást választ, amikor adottságai és a lehetőségek alapján megkezdheti a szakmai képzést. A többféle szereptípus között fontos helye van a *foglalkozási szerepnek* is.

A foglalkozási szerep, valamely szakma, hivatás, munkakör betöltőjével szemben támasztott társadalmi elvárások összessége. Egy életpályáról való dön-

tésnek, a foglalkozási szerep vállalásának megvan a folyamata, amit oktatással, neveléssel el lehet érni, és **D. SUPER** pályafejlesztési programnak, vagy életúttervezésnek nevezett.

Az **életúttervezés** olyan *tanítási, tanulási folyamat*, amelyben az egyén adottságaira, képességeire, élettörténetére építve biztosítja azoknak a jártasságok, attitűdök formálását, ismeretek gazdagítását, melyek adott szerepek, foglalkozási szerepek elsajátításához, annak megfeleléséhez szükségesek. Az előzőekből következik, hogy *minden foglalkozásnak megvannak az elvárásai, normái, értékei, szerepei*, amelyeket az egyén érvényesülése érdekében rendszerint elfogad, elsajátít vagy a helyzetből adódóan céljai eléréséért tudomásul veszi, és teljesíti.

Az **egyén életútja**, vagyis *szocializációja*, tehát nemcsak önmagáról szól, természetesen azokról a körülményekről, munkafeladatokról, személyközi kapcsolatokról is, melyek meghatározzák, befolyásolják az egyén részvételét, egy adott társadalmi közegben. A szakmára való felkészülés, vagy annak választása jó esetben már a kisgyermekkorban elkezdődik és a szocializáció (társadalmi tanulási folyamat) során erősödik, alakul, de céltudatosan csak is a választás irányába orientálódik.

D. E. SUPER hangsúlyozza, hogy *a pálya és az életkori szakaszok között összefüggés van*, vagyis bizonyos személyiségjegyek egy adott szakma szempontjából fontosak, és ezek meghatározott életkorban jelennek csak meg. *Minden pályához szükség van az egyén képességének és hajlamának fejlődésére, az adott pályán elvárható viselkedésszerepek birtoklására és alkalmazására.* Egy adott szakma szerep ismerete, elsajátítása már az óvodáskorban megkezdődhet, amikor a gyermek szerepjátékában, pl. orvosos, vasutas, közvetíti a szereppel kapcsolatos, jellemző viselkedésformákat. Amikor az egyén a választott szakmában, az elvárások elfogadásának megfelelő szintjére jut, pályaréttnek nevezhető.

SUPER a *pályaréttesség* kapcsán a következő fogalmakat emeli ki:

- tervezési készség, amikor az egyén információi alapján elképzeleti a jövőendő pályáját,
- aktivitás, amikor a pályához kapcsolódó ismeretek rendszerezése és kérdések, kételyek tisztázása történik,
- informáltság, olyan információk gyűjtemény, amely a későbbiekben meghatározó lehet,
- realitásorientáció, vagyis az egyéni szakmai igények, a valósághoz való alkalmazkodás egész folyamatát jelenti.

A szakma választásához szükség van az *egyén öndefiníáló képességére*, amelyben az önfogadás, először a családi szerepekhez alkalmazkodást, majd a szakmai helyzetekben, szituációkban való helyállást jelenti.

Minden munkaterület meghatározott elvárásokat fogalmaz meg az egyénnel szemben, és a munka eredményességét különböző tényezők befolyásolják

4.2. Alkalmasság, kiválasztás, beválás

A munkahelyi vezetőnek a felvételi beszélgetések során, figyelembe véve a különböző rendelkezésére álló dokumentumokat (bizonyítványok, önéletrajz, ajánlások stb.) arról kell véleményt alkotnia, hogy a felételre jelentkező *képességei, készségei, tapasztalata, ismeretei, képzettsége* megfelelnek-e a munkakör követelményeinek, vagyis, hogy az illető alkalmas-e a munkára.

Ha egy munkakör különleges követelményeket támaszt az ott dolgozóval szemben, akkor nem csak a *bemutatózó beszélgetés* szükséges ahhoz, hogy a pályázó alkalmasságát meg lehessen ítélni. Ilyen sajátos követelmények lehetnek, pl. a nagyfokú kezűgyesség, értelmesség, kreativitás, döntés, felelősség, valamint a team-, vagy a vezetői munka bizonyos vonatkozásai. A ***munkaköri beválás*** valószínűségének növelése érdekében ilyen esetekben, az orvosi vizsgálatokon túlmenően, ***munkapszichológiai alkalmasság vizsgálatokra*** is szükség van.

Minden munkatudomány, így a munkapszichológia egyik fő problémája is ***az ember és a munka összeillesztésének*** megvalósítása a változó gazdálkodási feltételek és kihívások között. A helyes vezetői szemlélet két szempontot igyekszik ötvözni: az ember alkalmasságának és beválásának megállapítását és a munka és munkafeltételek „idomítását” az ember anatómiai, fiziológiai és pszichés sajátosságaihoz. A munkahelyek objektív és szubjektív oldalainak kölcsönös megfelelését, mint alapvető célt, most az ember vizsgálatának oldaláról közelítjük meg.

Az *alkalmasság* fogalma egyrészt munkaköri követelményként, másrészt kutatási problémaként már nagyon régi keletű, és az irányított munkamegosztás első jelentkezésétől kezdve a gyakorlatban, mind a kiválasztás, mind az elhelyezés formájában állandóan felmerül, hiszen az emberek képességei, tapasztalatai, ismeretei, motivációi, attitűdjei stb. között meglévő különbségek a munkateljesítményekben is megnyilvánulnak.

Annak elbírálása, hogy valaki alkalmas-e egy munkakör betöltésére többféle szinten történhet. Ezek közül a legfontosabbak: a jogi, az orvosi (egészségügyi), a szakmai (képzettségi) és a pszichológiai alkalmasság.

Az *alkalmasság-vizsgálatok* eredményeit több célra is használhatjuk:

Kiválasztás (a megüresedett vagy új munkahelyekre keressük a legmegfelelőbb embert)

Elhelyezés (több munkakör (munkahely) közül választjuk ki azt, amelyik az egyén képességei és tulajdonságai szempontjából a legmegfelelőbb)

Pálya- (előmenetel) tervezés (a dolgozó fejlesztésének, előrejutásának tudatos alakítása).

A pszichológiai *alkalmasság- és beválás* vizsgálatok során az első alapvető feladat az adott foglalkozás, munkakör követelményeinek, **pszichológiai profiljának** kidolgozása, amelynek legfontosabb *tartalmi és formai követelményei* a következők.

Tartalmi követelmények

- Tartalmaznia kell a foglalkozás tárgyi és személyi környezetét, a munkafolyamat vázlatos leírását.
- Fel kell sorolni a foglalkozás, a munkakör leglényegesebb és leggyakrabban megjelenő pszichológiai követelményeit és lehetőségeit.
- Képet kell adni a munkakört betöltők társas körülményeiről, motivációs lehetőségeiről és szubjektív elvárásairól.
- Ismertetnie kell a foglalkozás alkalmazási és képzési feltételeit és lehetőségeit.

Formai követelmények

- Az áttekinthetőség miatt érvényesülnie kell benne a regiszter-jellegnek, azért, hogy a különböző gyakorlati felhasználások esetében vezérfonalként, szempont-, és kritérium-gyűjteményként szolgálhasson.
- Meg kell jelennie benne, a strukturális súlyozottság elvének, vagyis különböztesse meg a lényeges és a kevésbé lényeges adottságokat és követelményeket, tüntesse fel az ellenjavaslatokat és a kizáró tényezőket is.

A pszichológiai munkaalkalmasság mértékének meghatározásakor három fő területről beszélhetünk, ezek:

- értelmi, mozgásos képességek,
- motivációk, beállítódások, értékek,
- személyiség-jellemzők, tulajdonságok.

Az *alkalmasságot*, mint előre jelzett, potenciális lehetőséget feltétlenül meg kell különböztetni a *beválástól*, amely az alkalmasság megvalósulásának a fokát jelzi. A *beválás* nem csupán a dolgozó egyéni alkalmasságától, képességeinek szintjétől függ, hanem azt még olyan külső tényezők is befolyásolják, mint a munkakörben és a munkahelyen dolgozók összetétele, a betanítás módja, a vállalkozás gazdasági és munkaerő-piaci helyzete, a munka szervezettsége, a vezetés színvonala stb.

4.2.1. Az alkalmasság-vizsgálatok menete

Az 3. sz. ábra a pszichológiai alkalmasság-vizsgálatok egy lehetséges modelljét mutatja be.

Az *első lépésben* a kiválasztás célját, jellegét, körét kell pontosan meghatározni: azt, hogy új felvételtől, áthelyezésről, átszervezésről stb. van-e szó, hogy milyen a vizsgálatok költség-haszon aránya, vagyis, hogy a vállalatpolitikai célkitűzések megvalósítását hogyan lehet a legeredményesebben segíteni.

A *második lépésben* a kiválasztott munkakörök elemzését kell elvégezni, még akkor is, ha a pszichológus számára rendelkezésre állnak a hagyományos vállalati munkaköri leírások, tekintettel arra, hogy ezek a legritkább esetben tartalmaznak részletes pszichológiai követelményeket vagy jellemzőket. A pszichológiai alapú munkaköri leírásokat *pályaprofiloknak* vagy munkatükröknek nevezzük. Lényeges szempont, hogy olyan tulajdonságok és képességek kerüljenek kiválasztásra, amelyek révén világosan meg lehet különböztetni a jól és a gyengén teljesítő dolgozókat. A pályaprofil kialakítását tehát a munkakörök felmérése kell, hogy megelőzze.

Az alkalmasság szempontjából lényeges dolgozói képességek és tulajdonságok a következők:

- a) testalkat, fizikai méretek, testi erő,
- b) információ-észlelés,
- c) információ-feldolgozás,
- d) koordinált motoros tevékenység,
- e) tanulás készség
- f) fizikai és pszichológiai szükségletek, motivációk,
- g) érzékenység a fizikai, pszichológiai és a társas környezet iránt,
- h) az egyének közötti különbségek mértéke.

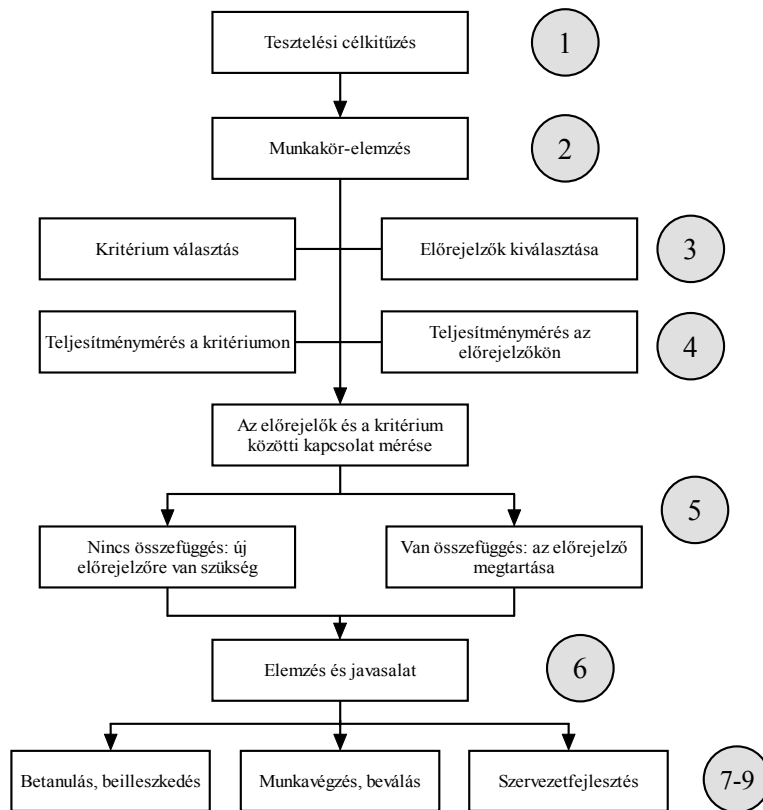
A *harmadik lépésben* a beváláshoz szükséges jellemzők listája alapján ki kell választani azokat a vizsgátelejzéseket, teszteket, amelyek az eddigi tapasztalatok alapján feltehetően jól mérik az egyes tulajdonságokat. Amennyiben lehetséges, mindig standard, már bevált eljárásokat érdemes választani, mert egy jól használható, új teszt vagy kérdőív kidolgozása nagy jártasságot, sok időt és pénzt igényel. Az egyes vizsgátelejzések alkalmazhatóságának megítélésakor az alábbi tulajdonságokat kell figyelembe venni:

- megbízhatóság,
- érvényesség,
- standardizáltság,
- nehézségi szint,
- a vizsgáló szakképzettsége,
- a vizsgálat időtartama/költsége.

A vizsgálóeszközök kiválasztásával egy időben meg kell keresni azokat a *munkahelyi teljesítmény- és viselkedés-mutatókat* (kritériumokat), amelyek megbízhatóan képesek mérni a beválás, vagyis annak mértékét, hogy a vezetés mennyire van megelégedve a dolgozóval. A leggyakrabban használt *kritériumok* a következők:

- a munka mennyiségi és minőségi mutatói,
- a vezetői értékelések,
- a kereset vagy jövedelem nagysága,
- a balesetek, hiányzások vagy fegyelmi szék száma,
- a munkakörben eltöltött idő,
- a dolgozó megelégedettségének mértéke stb.

Az egész alkalmasság-vizsgálati rendszer kialakításának egyik legkritikusabb lépése ez, mert igen nehéz olyan beválási mutatót találni, amelyik a beosztott teljesítményét az eredetileg vizsgált képességek függvényében tudja mérni. Rendszerint nem egy, hanem egyszerre több, egymást kiegészítő kritériumot alkalmaznak.



6. sz. ábra. Az alkalmasság-vizsgálatok modellje

A **negyedik lépés** a tulajdonképpeni mérés, amely egyrészt a kiválasztott „tesztbatteria” elvégzéséből áll. A lehetséges mérési eljárásokat hat fő csoportba sorolhatjuk:

- életrajzi adatok,
- interjúk,
- képesség és teljesítmény tesztek,
- objektív és szubjektív személyiség tesztek,

- munkapróbák,
- egyéb felmérő-értékelő módszerek.

A *képesség tesztek*et feloszthatjuk *általános szellemi képesség* (intelligencia és kreativitás) és *speciális képesség* mérő eszközökre. Ez utóbbiak mérhetik, pl.:

- a műszaki értelmességet (téri viszonyok észlelése, észlelési gyorsaság, műszaki összefüggések felismerése stb.),
- szenzomotoros képességeket (kézügyesség, reakcióidő, szem-végtag koordináció stb.),
- az un. verbális vagy adminisztratív képességeket (fogalom-megértés, számolás, összehasonlítás, szóértelmezés stb.),
- vezetői képességek (autonómia, empátia, kommunikáció, lényeglátás, döntés készség stb.).

A *teljesítmény tesztek*, amelyek lehetnek egyéni vagy csoportos eljárások, különböző munkapróbák elvégzéséből és a szakmai ismeretek felméréséből állnak és a mindenkori tudás vagy készségszint megállapítására használják azokat. A teljesítmény tesztek esetében az eredményeket egy reprezentatív mintán mért jellemző eredményekhez, az un. *standardok*-hoz viszonyítják. A teljesítmény-mérő eljárások sajátos fajtáját képezik az u. *szituációs tesztek*. Ilyen, pl. a csoportos probléma-megoldás, a vezető nélküli vita, a „postabontás”, amelyeket elsősorban a vezetők kiválasztásakor és továbbképzésekben hasznosítanak.

A *személyiségvizsgáló tesztekkel* (eljárásokkal) az érdeklődés, az érzelmi-hangulati élet, a motivációs vagy jellembeli tényezők felmérése a cél. Objektív-nak nevezzük a kérdőíves és egyéb, un. „papír-ceruza” eljárásokat, szubjektív-nak pedig a különböző „projektív” módszereket, ahol a vizsgálati személy egy strukturálatlan inger-helyzetbe „vetíti bele” a saját gondolatait, érzéseit.

Annak eldöntése, hogy ezek közül az eljárások közül melyek kerüljenek alkalmazásra – a *munkakör jellegétől, az elérendő céltől, a rendelkezésre álló időkeretektől* vagy *anyagi erőforrások és etikai szempontok* figyelembevételével – a munkapszichológus feladata. (Számos, elsősorban személyiségtesztet, csak pszichológus alkalmazhat, illetve értékelhet.) Az eddigi tapasztalatok szerint a legjobb előrejelzőknek a képesség és teljesítmény tesztek bizonyultak, de csak egy bizonyos pontig, ezután javulás csak a személyiség és érdeklődés tesztek, valamint az élettrajzi adatok bevonásával érhető el.

Az *ötödik lépésben* a teszteredmények és a kritérium-mutatók értékei közötti kapcsolatok megállapítására kerül sor, amely kétféle síkon folyhat le. Az un. *klinikai előrejelzés* során elsősorban a pszichológus egyéni tudása, tapasztalata a

döntő a kiválasztás pontosságának, vagyis a beválás alakulásában, míg az u. statisztikai előrejelzésnél, matematikailag megalapozott eljárások alapján hoznak döntéseket az alkalmasság megállapítása során. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy a két módszer megfelelő arányú egyeztetése a legcélravezetőbb megoldás.

Az alkalmasság-vizsgálatok használhatóságát a **statisztikai és a gyakorlati szignifikancia** mértéke együttesen határozza meg. Ezek alapján alakítható ki a végleges teszteggyüttes (battéria), meghagyva azokat a tesztek, amelyek egymással alacsony, míg a kritérium értékkel magas korrelációt mutatnak. A teszteredmény és a kritérium értékek közötti korrelációs együttható (érvényesség) nagyságán kívül még több tényező is fontos az előrejelzés, tehát a mérőeszköz hasznossága szempontjából. Ezek közül a két legfontosabb **a munka nehézségi foka** (azaz, hogy a dolgozók hány százaléka válik be, képes megfelelő teljesítményre az adott munkakörben), és a **kiválasztási arány** (azaz hogy a jelentkezők hány százalékát veszik fel, illetve, hogy milyen arányú a túljelentkezés egy adott munkahelyre).

A **hatodik-kilencedik lépés** során, amennyiben jó összefüggés van a tesztek és a kritérium értékek között a tesztet a továbbiakban is használhatjuk az alkalmasság előrejelzésére. Az eredmények elemzéséből hasznos adatokat szerezhünk egyéb szervezeti feladatok megoldásához is: a munkamegosztáshoz, a követelmények felállításához, az egyéni személyiség vagy képességfejlesztéshez, a csoportok összetételéhez, a vezetési stílusok vagy a képzési feladatok meghatározásához.

4.3. Munkahelyi szocializáció

Az egyén munkavégzése közben nemcsak a tevékenység, a feladat teljesítésére koncentrálni, hanem bekerül egy formális és informális csoportba, ahol az alkalmazkodás fontos lesz számára, amelynek során az elvárt viselkedésnek próbál megfelelni. Ahhoz, hogy hatékonyan dolgozzon, az adott munkacsoportba be kell illeszkednie, *A beilleszkedés folyamata* nemcsak a munkatársakkal való kapcsolatának minőségét, hanem a munkaterületen a beválását is meghatározza. Ez a folyamat a munkahelyi szocializáció lényege.

A munkatevékenység sikerét az egyén munkához való viszonya, *munkateljesítménye* határozza meg. Az ember munkaszituációkhoz különbözőképpen viszonyulhat, illetve viselkedhet azokban. A munkavégzés eredményességét, fiziológiai és pszichológiai folyamatok, külső és belső tényezők befolyásolják.

A munka általában közös tevékenység eredménye, amelyben az emberek között zajló interakciók alapvetően alakítják a személyiséget, magát a munka fo-

lyamatát. *A munkavégző rendszereket formális és informális rendszerek alkotják.* Az emberek, elfogadva a *formális szervezet felépítését*, annak elvárásait, normáit, követelményét, hivatalos előírásait, alkalmazkodnak. Egy adott munkahelyen azonban nemcsak a hivatalosan lefektetett szabályok, léteznek, hanem informálisak is, amelyek nap mint nap befolyásolják az egyének hangulatát, teljesítőképességét. Amennyiben valaki nem vesz tudomást ennek fontosságáról, átélheti az elszigetelődés, kirekesztettség állapotát. A munkahelyi csoportok lélektanaival számos szociálpszichológus foglalkozott pl. LEWIN, MAYO, MORENO stb.

A csoport interakciós folyamatait a következő jellemzőkkel írhatjuk le: *javaslattétel, irányítás, orientálás, informálás, véleményezés, egyetértés, elfogadás, együttműködés, alkalmazkodás* stb. A munkahelyi társas viszonyok pszichológiai sajátosságai alapján formális és informális szervezetről beszélhetünk.

A formális és informális szervezet jellemzői:

- Formális szervezet: a vezető az, akit a szervezet szerint legalkalmasabb a szervezet kötelezettségeinek betartatására. A formális szervezetet a vezetés hozza létre, valamely feladat végrehajtására, állandó vagy ideiglenes jelleggel. A formális szervezethez vállalatok, intézmények, bizonyos egységek, osztályok tartoznak. A *jutalom és a büntetés* meghatározza az egyén szervezeten belüli viselkedését, függőségi viszonyok, hierarchiák működnek, melyek a szankciók miatt fontosak lesznek.
- Informális szervezet – a tagok saját döntésük alapján lépnek interakcióba egymással, vezetőt aszerint választanak, hogy ki felel meg leginkább érdekeik képviselőjére, a vezetővel való kapcsolatukat az érdekmotiváltság jellemzi. Az informális szervezet természetes úton, egyéni kapcsolatok, érdekek alapján alakulnak ki. A kiscsoportok vagy informális szervezetek nem szakíthatók el a formálistól, mert döntően ez határozza meg fejlődésük irányát, lehetőségeit.

Az egyén munkahelyi beilleszkedését több tényező befolyásolja, *egyéni tényezők és környezeti hatások*.

Az *egyéni tényezők* esetében azok a személyiségjellemzők szerepelnek, amelyek a munkához, az emberekhez való viszonyulásban jelennek meg. Pl. milyen a személyisége, a kommunikációs és kapcsolatteremtő képessége, mennyiben játszott szerepet az érdeklődés, a motiváció, az érdek a munkaterület megválasztásában, milyen irányítás, vezetés alá került, van-e lehetősége fejlődésre, önfejlesztésre, az ösztönzésnek mely formája fontos számára, megkapja-e azt stb.

Környezeti hatásokhoz tartoznak, a munka körülményei, infrastruktúra, stb. ill. mindaz, ahol a munka végzésére sor kerül.

A munkahelyi kiscsoportok kutatásával többek között MAYO foglalkozott, akinek munkásságára alapozva HAIRE a következő gondolatokat fogalmazta meg, a kiscsoportok legjellemzőbb tulajdonsága, hogy a tagok interakcióban állnak egymással, közös céljaik és normáik vannak, ezek adják meg a csoport számára a tevékenység irányát és határait, kialakul a csoporttagok között a szerepek rendszere és a vonzalmak hálózata.

A munkahelyi csoportok is hasonló jellemzőkkel rendelkeznek, mint általában a csoportok. A csoportot alkotó egyének egymással függőségi viszonyban vannak, normákat, értékeket teremtenek, feladatokat, célokat, megvalósítási módokat fogalmazznak meg.

LEWIN szerint a csoportban zajló folyamatok *társas mezők* és a csoportot alkotó különböző egyének kölcsönhatását határozzák meg. A csoporttagok a hétköznapi találkozások révén tartanak fenn kapcsolatot.

A munkahelyi informális kapcsolatok lehetnek lazák és szorosak, attól függően mennyiben közösek az érdekek. Az informális csoportok tagjai, a nyilvánosság előtt nem mindig tudják megvédeni a csoportot, formálisan nem vonhatóak felelősségre.

Egy adott munkahelyi csoport légköre, a személyes találkozások gyakoriságával és az interperszonális (személyközi) kommunikáció szintjével mérhető, minősíthető. *A munkát végző csoport hatékonyságát a csoporttagok munkához való viszonya és az informális csoportstruktúra befolyásolja.* Minden feladat elvégzéséhez meghatározott információra van szükség, amelynek iránya és a közlés módja hatással van a munka színvonalára.

A munkavégzés sikerét a tagok egymáshoz való viszonya alakítja, befolyásolja, vannak olyan interperszonális kapcsolatok, amelyek ösztönzően vagy gátlólag hatnak az egyénre és annak munkavégzésére.

A csoport produktívitasában az egyének kapcsolatteremtő képessége, illetve az a mód, ahogyan a munkamegosztás kialakul, meghatározó lehet. Az egyén eredményes munkavégzését, pozitív hangulatát a munkahely, szociális környezete. A csoport együttesen képes sikeres erőfeszítéseket tenni olyan célok eléréseért, amelyet az egyén önerőből nem valószínű, hogy elérne. Ahhoz, hogy az egyén jól érezze magát egy adott munkahelyen a munkacsoport az alábbiakra kell, hogy tekintettel legyen: kölcsönös bizalom, kölcsönös támogatás, a konfliktusok elfogadása, megoldása, egymás kölcsönös tiszteletben tartása. Bármely munkacsoportnak (akár formális, akár informális) van vezetője, akinek megha-

tározott stílusa, viszonyulása van az adott munkaterületen, illetve az egyénekekkel kapcsolatban.

A különböző kutatások szerint a hatékony *vezetés*, a vezető és a beosztott, kapcsolatán múlik.

A klasszikus vezetői stílusok közé az *autokrata*, *demokrata*, *laissez-faire* (*ráhagyó*) vezetői stílusok tartoznak. Jellemzői a következők.

Az *autokratikus* vezetésben az önkényesség, az utasítgatás, a szigorú ellenőrzés dominál. Ennek *következménye*, hogy a vezető jelenlétében a tagok keményen dolgoznak, de távolléte esetén a munkát inkább abbahagyják. A csoportban jelen van a *versengés*, a *rivalizálás*.

A *demokratikus* esetében a vezető a csoporttal közösen hoz döntéseket, a felelősséget megosztva kíván együttműködni a csoporttagokkal. Itt a *csoport kintartóan dolgozik*, akár ellenőrzik, akár nem, a tagokra a segítségnyújtás jellemző, a közös problémamegoldás jellemző.

A *ráhagyó vezetés* esetében igen nagy szabadságot kap a csoport, amelynek életébe nem is avatkozik be a vezető, és nem kíván, akar befolyásolni. A *csoporttagok egymástól eltávolodnak*, és keveset dolgoznak, mert *hiányzik az ellenőrzés*, a *visszajelzés*.

Egy másik *felosztás szerint* a vezetőknek, a dolgozókra gyakorolt hatása alapján kétféle vezetői stílussal találkozhatunk.

A *feladatorientált vezető* elsősorban a munkára figyel, megtesz mindent a munka sikere érdekében, de a csoportban zajló folyamatra, az emberek közötti kapcsolatokra nem figyel, így gyakran előfordulhat az ellenségeskedés, a meg nem értettség.

A *kapcsolatorientált vezető* számára fontos, hogy a csoporton belül, az emberek közötti viszonyok kielégítőek legyenek, követi az eseményeket, és a csoportjába tartozó egyénekre koncentrálna végzi vezetői feladatait.

Az előző vezetői stílusokon kívül beszélhetünk még *tranzakcionális és átszervező vezetésről* is.

A *tranzakcionális* vezetés azon alapul, hogy a hatékony vezetésben két vagy több irányú kapcsolatról van szó, az információ szabad áramlása és a pozitív visszajelzések jellemzik a vezető és beosztott viszonyát. Fontosabb, hogy a vezető viszonyulását a pozitív szemlélet, a „simogatás”, dicséret, jellemezze, mint a negatív megítélés, és értékelés.

Az *átszervező vezető* a szervezet változtatásáért dolgozik olyan módon, hogy befolyásával igyekszik megszerettetni és elfogadtatni a változtatáshoz szükséges új módszereket és azokat a kapcsolatokat, amelyek segítik a szervezet fejlesztését.

Az egyén fejlődéséhez feltétlenül szükség van visszajelzésre, feedbackre, amely eredményeink megismerését szolgálja. A szocializáció során már egészen kiskorban megkapjuk a környezet reakcióját viselkedésünkre. Amennyiben nem tudunk megfelelni az elvárásoknak, a követelményeknek, a társadalmi szabályoknak igen hamar az elégedetlenség, meg nem értettség állapota következhet be. Az elvárt, megfelelő viselkedés teljesítése jutalomértékű, hamar beépül az egyén szereprendszerébe, gyakorlás után készséggé válik.

Viselkedésünk mintáit környezetünk biztosítja számunkra, az abból való választás aszerint történik, hogy mit tartunk értékesnek, illetve a társadalom mit tart értékesnek.

A sikeres alkalmazkodás, feladatteljesítés, egyéni boldogság, megelégedettség egy olyan támogató attitűd, szemlélet eredményeképpen alakul ki melyet megelőz egy stabil, biztonságot adó családi háttér, az egyén képességeit, teljesítményét megfelelően értékelő iskolai, kortárs, munkahelyi környezet.

Könyvünk megpróbálta leírni a viselkedés pszichológiai jellemzőit. Igyekezünk felhívni a figyelmet arra, hogy mennyire fontos, érteni és értelmezni a hétköznapi viselkedés okait, következményeit, mert ez segít önmagunk és mások megértéséhez, az eredményes társas kapcsolatok kialakításához.

Ellenőrző kérdések

1. Mit jelent a munka az egyén számára?
2. Értelmezze a következő fogalmakat, munkavállalás, pályaválasztás!
3. Milyen összefüggés van a pálya és az életkori szakaszok között?
4. Mi a pályaalkalmasság lényege?
5. Hogyan történik a kiválasztás egy adott munkaterületre?
6. Mit nevezünk beválásnak?
7. Mi a munkahelyi szocializáció jelentősége az egyén életében?
8. Hogyan alakulnak a munkahelyi társas viszonyok?
9. Milyen vezetési stílusokat ismer?
10. Miért van szükség a munka eredményeinek visszajelzésére?

IRODALOMJEGYZÉK

- A pszichológia alapjai (szerk. Bernáth L.–Révész Gy.), Tertia kiadó Bp. 1994. 292. p.
- Csepeli György: Szociálpszichológia, Oziris Kiadó Bp. 1997. 571. p.
- Csirszka János: Az emberi személyiség pszichológiai vázlata. Árboc Kiadó, Bp. 1993. 163. p.
- Csirszka János: Pályalélektan, Gondolat Kiadó, Bp. 1971.
- Dr. Ritoók Pálné–Gillemontné dr. Tóth Mária: Pályalélektan Tk. Bp. 1989. 462. p.
- Dr. Szabó István: Bevezetés a szociálpszichológiába, Nemzeti Tankönyvkiadó Bp. 1994. 103. p.
- E. Aronson: A társas lény, KJK Bp. 1987. 419. p.
- G. W. Allport: A személyiség alakulása, Gondolat, Bp. 1980. 599. p.
- J. P. Forgas: A társas érintkezés pszichológiája, Gondolat Kiadó, Bp. 1989, 381. p.
- Keményné Dr. Pálffy Katalin: Bevezetés a pszichológiába, Tk. Bp. 1989. 151. p.
- N. Hayes: Pszichológia, Akadémiai Kiadó, Bp. 288. p.
- Papp Ágoston–Perczel Tamás–Völgyesy Pál: Munkapszichológia, Tk. Bp. 1976. 331. p.
- R. L. ATKINSON–RC. ATKINSON–E. SMITH – D. BEM: Pszichológia Oziris- Századvég Kiadó, Bp. 1995. 667. p.