

A FEJLESZTÉS SZEREPE A MEGÉRTÉS KULTURÁLIS-FOGALMI KORLÁTAINAK FELISMERÉSÉBEN

*THE ROLE OF DEVELOPMENT IN RECOGNIZING THE CULTURAL
AND CONCEPTUAL BARRIERS OF UNDERSTANDING*

DR. TITKOS CSABA egyetemi docens

Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar
Gazdálkodástudományi Intézet Szervezési és Vezetési Tanszék

ABSTRACT

The aim of the study is to make people aware of those mostly psychological phenomena which influence the reactions to a person and to his/her behaviour (even when) regarding the person as communicator and the behaviour as communication. I present that the thesaurus determined by the cultural – social – individual – psychological set of stimuli, the interpretation of which is regarded as obvious, has remarkable differences with respect to the individual. Furthermore, I reveal the personal and interpersonal harms deriving from these differences and misbeliefs and the possible preventions based on training experiences. It increases the efficiency of the actors within the interactions if they succeed in finding a common way to understanding and cooperation by knowing their way around in each other's paradigms. To this the necessary competencies and experiences are attainable. This is for the sake of the individual and the organization as well.

1. Bevezetés

Az interperszonális kapcsolatok reflektívek. A másokkal való együttlét a többiekre való reagálásra inspirál. Ennek alapja a figyelem. Amikor pedig a másik embert figyeljük, azt megnyilvánulásai teszik lehetővé: verbális és non-verbális viselkedése. E jelenség folyamat jellegű és a következőképpen zajlik:

1. ábra: A reflektív viselkedés Chart 1: The reflective behaviour

viselkedés → észlelés → értelmezés → vélemény → válaszviselkedés
(ítélet)

Forrás: Titkos, 2006, 42. o.

A folyamat minden egyes állomása pszichológiailag értelmezhető hatásoknak van kitéve, így a kommunikáció - mint speciális viselkedés – is. Azaz lehetséges vizsgálni a fenti folyamatot befolyásoló tényezőket a kommunikáció, és szereplője a kommunikátor szempontjából is. Azonban nem csak lehetséges, hanem hasznos is. Hasznos felismerni, hogy mindnyájan, kivétel nélkül ki vagyunk téve e tényezők intenzív és torzító hatásának. Ennek tudatában lehet esélyünk arra, hogy csökkentsük kiszolgáltatottságunkat, s ne váljunk e hatások játékszerévé. Ez itt és most nem érzelmi, hanem hatékonysági kérdés.

2. A viselkedés meghatározói

Alighanem belső és külső környezete is van viselkedésünknek, s mindkettő soktényezős, szerteágazó. Az aktuális külső környezet szituációs hatása a viselkedés egyik irányú meghatározója, a belső környezet pedig a másik. Fontos megjegyezni, hogy az aktuális belső környezetet valamikori, azaz történeti külső környezeti hatások alakították, mégpedig a kölcsönösség elve alapján, a szocializáció során. Ugyanis a megszületett gyermek nem „tiszta lap”, olyan genetikai és archaikus mintázatokat, diszpozíciókat, ösztönös cselekvéseket és meghatározottságokat hordoz, amely aztán a szülők reflexiók felületévé lesz.

A viselkedés előbb jellemzett kettős meghatározottságának figyelmen kívül hagyásából fakad az alapvető attribúciós hiba jelensége. Az alapvető attribúciós hiba arra az általános emberi tulajdonságra vonatkozik, hogy a társas viselkedés okainak leírása és magyarázata során, hajlamosak vagyunk túlbecsülni a személyiség fontosságát vagy a diszpozíciós tényezőket, mégpedig a helyzeti és környezeti befolyások rovására. (Aronson, 501. o.) Így viselkedünk tehát megfigyelőként. Más a helyzet azonban, ha cselekvőként éljük át ugyanazt a helyzetet. A cselekvő és a megfigyelő helyzetéből adódó torzításnak nevezzük azt a társas helyzetekben jellemző tendenciát, miszerint a cselekvők saját cselekedeteiket igyekeznek szituációs tényezőknek tulajdonítani, míg a megfigyelők ugyanezeket a cselekedeteket inkább a cselekvők állandó személyiségvonásaival magyarázzák. Például: saját magam megítélése szerint azért kiabálok a másikkal, mert feldühített (ő vagy a helyzet), ha viszont más üvöltözik velem, akkor az azért van, mert egy goromba, faragatlan fráter.

Az eddigiek értelmében, ha a viselkedés befolyásolóit keressük, foglalkoznunk kell az észleléssel, az értelmezéssel, a véleménnyel.

3. Az észlelés

A mások észlelését tekinthetjük úgy is, mint bármely interakció első, döntő fontosságú szakaszát. Az interakció folyamán azután figyelemmel kísérjük partnerünket. Ez a monitorozásnak (szemmel tartásnak) nevezett figyelem is fontos oldala mások észlelésének. Mások észlelése tehát végig fontos szerepet játszik a társas interakciók kezdeményezésében, fenntartásában és befejezésében.

Vajon mennyire megbízhatóak az ilyen észlelések? És mit is értünk pontos észlelésen? Szerencsére gyakran az is elegendő, ha partnerünk pillanatnyi, rövid ideig tartó érzelmi reakcióit pontosan észleljük. Időnként sokkal fontosabb, ha egy-egy adott pillanatban tudjuk, hogy beszélgetőpartnerünk érdeklődik irántunk, vagy unatkozik, vidám vagy szomorú, feszült vagy nyugodt. Észlelésünket számos dolog befolyásolja. Ezek közül kiemeljük az alábbiakat.

3.1. Az észlelő maga

Az észlelést erőteljesen meghatározza az észlelő maga: mindaz az előtörténet, amely nyomot hagyott benne, és formálta őt az aktuális észlelést megelőzően. Már az észlelés kezdetekor él bennünk egy kép a világról, van hozzá viszonyunk, ott van bennünk a lenyomata, s ez meghatározza azt is, miként fogjuk észlelni a világot. Az előtörténet folyamán bennünk keletkezett filterek szűrik, esetleg negligálják a külső hatásokat, az aktivátorok (mint az azonosság, a hasonlóság vagy a bizalom) pedig serkentőleg hatnak a befogadásra. Ilyen a szelektív hallás jelensége, vagy az, ahogyan egy véleményhez való viszonyt befolyásol annak énkép-erősítő, vagy azt gyengítő jellege. Az észlelt iránti bizalom erősíti a befogadás valószínűségét, míg a bizalmatlanság alighanem elutasítást szül – esetleg levegőnek nézik az illetőt.

3.2. Modalitások

A világot különböző érzékszervi csatornákon (modalitásokon) érzékeljük. Ezek a vizuális (látás), auditív (hallás), kinesztetikus (testi érzés), olfaktórikus (szaglás), gusztatórikus (ízlelés). Jóllehet, többségünk valamennyi érzékszervével érzékel, azonban jelentős különbség van abban, hogy melyikünk mely érzékszervi csatornára milyen súllyal támaszkodik. A többség belső képek formájában idézi fel az eseményeket és képekben gondolkodik, mások belső hangjaikra figyelnek, vannak, akik érzések felidézésével tudnak maguk elé képzelni dolgokat, olykor pedig illatok vagy ízek mozgósítják emlékeinket. Arról, hogy kinél mely modalitás a domináns, többnyire használt szavak és kifejezések is árulkodnak.

- A dominánsan vizuális emberek többnyire olyan kifejezéseket használnak, mint pl. (valamit) nem lát be, világos képe van róla, látja maga előtt stb.
- Azok a személyek, akik inkább auditív módon tárolnak el információt, azt mondják: jól hangzik ez az ötlet, már ő is kérdezte magától, ő mindig azt mondja stb.
- A kinesztetikus modalitásban lévők úgy érzik, hogy zord idők jönnek, kirázza a hideg őket a gondolattól, rossz érzése van stb.
- Akik olfaktórikus illatok útján tárolják el az információkat, azok így fogalmaznak: ennek a dolognak pénzszága van, vagy valami büzlik a dologban.
- A gusztatórikus módban lévő személyek viszont úgy fogalmaznak, hogy: kénytelen lenyelni a keserű pirulát, vagy ínyére van a dolog.

A másik tipikus modalitásainak feltérképezésével lehetőség nyílik – ezeknek a modalitásoknak a szókészletét használva – azt az érzést kelteni a beszélgető-part-

nerben, hogy egy nyelvet beszélünk, megértjük egymást. (O'Connor – Seymour, 49-56. o.)

3.3. FIZIOLÓGIAI KORLÁTOK

Az észlelés fiziológiai korlátaival tartozik az alábbi két jelenség. Egyrészt, az emberi figyelem és koncentrációképesség nem egyenletes. Az egy témára/jelenségre fókuszálás időtartama átlagosan nem több 45 percnél (lásd iskolai órák), mely időtartam alatt is megfigyelhetők hullámhegyek, illetve hullámvölgyek. Másodszer, a George Armitraj Miller által (1956-ban) leírt jelenség, amely az ész-

lelés rövid távú memóriát érintő kapacitáskorlátaira utal. Eszerint, egyszerre 7 ± 2 dolgot vagyunk képesek észlelni, figyelemmel kísélni illetve megjegyezni. (Mérő, 128. o.) Minél nagyobb mennyiségű és minél komplexebb információhalmazzal találkozunk, annál nagyobb a valószínűsége, hogy az észlelés szelektált, a megértés korlátozott lesz. Ezt fejezi ki „a kevesebb több” bölcsessége és az információ-átadás hatékonyságát növelő szabály: először struktúrát adni, utána feltölteni a struktúrát. Eredményesebb módszer 7 cég 7-7 telepének 7-7 megrendeléséről beszélni, mint egymás után ismertetni mind a 343-at.

3.4. Az észlelés tárgyának tulajdonságai

Az észlelést befolyásolják az észlelt jelenség vagy esemény külső tulajdonságai is. Egy intenzív jelenség magára vonzza figyelmünket. A kontraszt és a mozgás is hasonló hatással jár, hiszen hamarabb veszünk észre valamit, ha mozog, és ha elűt a környezetétől. Feltűnik, ha valami szokatlan, újszerű. A reklámok ki is használják e lehetőségeket.

Az észlelt jelenség tulajdonságai mellett meghatározó tartalmának iránya is. A pozitív formában megfogalmazott üzenetek a hatékonyak; a negatív programozás gyakran az ellenkezőjét éri el, ugyanis az agy a „nem” kódot gyakran nem veszi figyelembe – nem képes értelmezni. Ezért a „mit ne tegyünk” helyett, javallott a „tegyük ezt és ezt” forma.

4. Az értelmezés

Az értelmezés során az észlelés anyagának feldolgozása, az észlelő rendszerébe rendezése folyik, sajátos, a továbbiakban bemutatott, közvetítő mechanizmusok segítségével.

4.1. A környezet

A szituáció, a környezet, amelyben az eseményt észleljük, befolyásolja annak értelmezését. Valószínűleg nagyon mást gondolunk arról, ha valakit csőre töltött fegyverrel a csatamezőn, a bankban vagy a hálószobában látunk. Ami az egyik

környezetben magától értetődő, az a másikban megütközést kelthet. Várakozásaink is eltérőek lesznek az egyes szituációkban arra nézve, hogy mi fog történni.

4.2. A perspektíva

A térbeli és időbeli távolság is befolyásolja az értelmezést. Felértékeljük, nagyobb jelentőséget tulajdonítunk a térben és időben közel lévő eseményeknek, s hajlamosak vagyunk leértékelni, diszkontálni azokat, amelyek távolabbiak térben és időben. Mélyebben érint egy közeli tragédia – legyenek mégoly empatikus és együtt érző is.

4.3. A rang

Értelmezésünket az esetek többségében az érvényes, hiteles, legitim irányba tolja el az észlelt személy pozíciója, rangja. A magasabb beosztású embereknek általában inkább hiszünk. Ezt nevezik „ezredes-hatásnak”, hacsak valamilyen nyilvánvaló ok, esetleg saját előítéletünk nem támaszt kétséget irántuk. Ezért várják az emberek, hogy minél felsőbb szinten nyilatkozzanak bizonyos kérdésekről, és erre vonatkozik az ismert legitimációs kérdés: ki mondta?

4.4. A „Gestalt”

„Gestalt”-nak nevezzük azt a pszichológiai jelenséget, amikor az észlelt mozaikdarabokat az egyén összefüggő-konzisztens képpé igyekszik összerakni. (Csepele, 318. o.) Ennek érdekében egyrészt ok-okozati és kapcsolati összefüggések alapján rendszerezi az észlelt jelenségeket. Másrészt az általa kreált rendszer hiányosságait akár az események eltorzításával, módosításával, akár új események generálásával hidalja át. Helyszínelő rendőrök sokat tudnának mesélni arról, hogy egy baleset hány értelmezett variánsát hallgatják végig a szemtanúktól. Érdemes figyelembe venni ezt a hatást azoknak, akik tudatosan vagy tudattalanul csak csepegtetik az információkat.

4.5. Az attribúció

Alapvető emberi szükségletünk, hogy valamiféle okot keressünk a másik ember viselkedésére. (Forgács, 91. o.) Naiv tudósként igyekszünk túlmenni az adott jelenségen – keresve annak okát. Amikor valaki cselekszik valamit, megfigyelőként következtetéseket próbálunk levonni arról, hogy mi okozhatja az illető viselkedését. Ezt a jelenséget nevezzük attribúciónak (oktulajdonításnak). Az attribúció tehát kísérlet a világ oksági értelmezésére. A hétköznapi tudás oktulajdonító sémái alkalmasak az információk gyors feldolgozására, bár a gyorsaság ára a felületesség és az egyoldalúság. A szándéktulajdonítás révén hasonlóságot feltételezünk a társas világ szereplői és önmagunk között. Ugyanazt az elvet alkalmazzuk mások viselkedésének értelmezésére, mint amit önmagunkra alkalmazunk. A szándéktulajdonítási tendencia révén zárójelbe tehetjük a látott történések zavarba ejtően sokféleképp értelmezhető valóságát, s csak egyet hasítunk ki a sokféleségből.

Ha például egy kollegánk netán főnökünk azt mondja, hogy most nem tud foglalkozni a problémánkkal, ezt sokféleképpen magyarázhatjuk. Indokolhatjuk azzal, hogy biztosan sok munkája van, vagy „nehéz napjai” vannak, ha történetesen nő, talán otthon nincs valami rendben náluk, netán éppen valamelyikünk elbocsátása van napirenden. Figyelemreméltó, hogy az indokok mindegyikének más-más következménye van, s a következmény hatására az egész attribúciós folyamat tovább gyűrűzik.

4.6. A sztereotípiák

Olyan világban élünk, amelyben észlelések tömegét kellene folytonosan értelmeznünk. Egyszerűen képtelenség ilyen tömegű észlelt jelenséget a maga egyediségében értelmezni. Mi a teendő? A megoldás egyszerű. Mi emberek, zsugori megismerők vagyunk. (Aronson, 128. o.) Tudomásul véve kapacitásunk korlátait, olyan stratégiákat alkalmazunk, amelyek leegyszerűsítik az észlelt világ sokszínűségét: sztereotipizálunk. A sztereotipizálás annyit jelent, hogy a csoportba tartozó bármely egyénnek hasonló jellemvonásokat tulajdonítunk, függetlenül attól, hogy a valóságban a csoport tagjai mennyire különböznek egymástól. Azaz, a sztereotipizálás nem szükségképpen szándékosan rosszindulatú vagy sértő magatartás. Gyakran nem más, mint a világ leegyszerűsítése, és bizonyos mértékig mindannyian élünk vele (tipikus főnök, marketinges, férfi, nő, német, olasz, kínai).

Az ilyen általánosítások azonban bántóak lehetnek, mert megfosztják az egyént attól, hogy individuumként észleljék és kezeljék őt, minden jó és rossz személyes tulajdonságával egyetemben.

4.7. Az implicit személyiségelméletek

Az értelmezést nagymértékben befolyásolja a megfigyelő elképzelése arról, hogy milyenek az emberek általában. A személyészlelés nagymértékben aktív, konstruktív folyamat, amelyben az észlelő tudása és korábbi tapasztalata néha fontosabb szerepet játszik, mint az észlelt ember tényleges tulajdonságai. (Forgács, 49. o.) Többnyire „naiv tudósként”, amatőr pszichológusként viselkedünk, amikor megpróbáljuk megérteni és előre jelezni környezetünkben az eseményeket, és az emberek viselkedését. Ezt megkönnyebbitendő – mintákat és sablonokat hozunk létre, s ezen keresztül szemléljük a világot, s próbáljuk ráilleszteni őket valóságos dolgokra. Ezek a mintázatok nagyon személyesek: szemlélhetjük embertársainkat a „szeret engem – nem szeret engem”; a „hasznos nekem – árt nekem”; vagy a „bizalomgerjesztő – utálatos” stb. sablonokon keresztül. Gyakori a kisgyermek-kori elhárító mechanizmusként is ismert „hasítás” dichotóm mintázata, azaz a világ jókra és rosszakra való felosztása. A használt mintázatok száma jelezheti egy ember megismerő tevékenységének komplexitását, vagy annak finomságát, hogy mennyire képes az illető különbséget tenni az emberek között.

5. A vélemény, a megítélés

Minden találkozás a másik ember személyével, viselkedésével, a vele kapcsolatos benyomások, vélemények, ítéletek, s az ebből következő várakozások és előrejelzések kialakulásával jár együtt. Az emberek és viselkedésük megítélésében valószínűleg gyakran tévedünk, követünk el hibákat, mivel a személyes jellemzők „rejtettek”. Mások hibás észlelését (pl. azt hisszük valakiről, hogy nagy önbizalommal rendelkezik, miközben nincs önbizalma) sokkal nehezebb észrevenni, mint egy fizikai észlelési hibát, nem is beszélve a kijavításáról. Ráadásul gyakran komoly érdekünk fűződik hozzá, hogy az embereket vagy viselkedésüket eltorzítva ítéljük meg. Kevés embernek sikerül teljesen tárgyilagos képet alkotnia főnökeiről, szüleiről, szerelmeiről vagy éppen alárendeltjeiről. A pszichológusok ezeket a torzításokat „motivációs elfogultságoknak” nevezik. Személyes elfogultságunk mások megítélésében komoly veszélyt jelent ítéleteink pontosságára nézve. A továbbiakban az ítéleteket jelentősen befolyásoló tényezőket vesszük számba.

5.1. Az érzelmi állapot

A személyészlelési ítéletek pontosságát az észlelő pillanatnyi állapota is befolyásolja. (Goleman, 23. o.) Az, ahogyan az észlelő az ítéletalkotás pillanatában érez, észrevehető hatást gyakorol ítéletei pontosságára. Ennek magyarázata, hogy a szociális észlelés szelektív és következetes jellegű: a teljes információnak csupán egy részére tudunk koncentrálni, és az, hogy mit értünk meg, függ attól, hogy az adott időben milyen fogalmak, gondolatok vagy értelmező kategóriák állnak rendelkezésünkre. Az adott érzelmi állapot szelektíven mozgósítja azokat a kategóriákat, amelyek korábban hasonló hangulattal összekapcsolódtak – így befolyásolva ítéleteinket. Amikor valaki pozitív hangulatban van, örömtelibb gondolatok, fogalmak, kategóriák aktiválódnak benne, következésképpen ezeket használja környezete – akár többértelmű – jelzéseinek értelmezésére. Rossz hangulat esetén ennek éppen az ellenkezője történik.

5.2. Az énkép és a projekció

A saját magunkról kialakított kép is jelentősen hat ítéleteinkre. Egy erős pozitív énkép kisebb valószínűséggel szorul a környezet torzításából fakadó kompenzációra, bár önmagában nem véd meg tőle. A tranzakció-analízis azt az alap beállítottságot, amely önmagunkhoz és másokhoz való viszonyulásunkat jellemzi, életpozíciónak nevezi, és négy alapállapotát különbözteti meg (Berne, 1997):

1. Én oké vagyok, Te oké vagy.
2. Én oké vagyok, Te nem vagy oké.
3. Én nem vagyok oké, Te oké vagy.
4. Én nem vagyok oké, Te sem vagy oké.

Kivetítésről (projekcióról) beszélünk, ha saját belső világunkat: tulajdonságainkat, hiedelmeinket, véleményünket vetítjük rá másokra. Az egyén úgy is elhárít-

hatja szorongásait, belső feszültségeit, hogy indulatait, vágyait, konfliktusainak gyökereit másnak (másoknak), általában a külvilágnak tulajdonítja, vagyis kivetíti magából. Utóbbit a valóságosnál szebbnek, vagy csúnyábbnak látja, mindenesetre eltorzítja: „Nem én dolgozom rosszul, hanem téves információkat kapok a főnökömtől, rosszindulatú kollégáimtól.” A projekció az előítéletes és tekintélyelvű gondolkodás, a másokra irányuló agresszió ideologikus alapja lehet.

Emberek megítélése során sokszor vagyunk rabjai saját projekcióinknak, ami megkeseríti mind a kedvencek, mind a mellőzöttek életét. Különösen a negatív értéktartalmú projekciók járnak súlyos következményekkel. Ezek egyfelől teljesen meghamisítják az észlelt személy valóját, másfelől az észlelő számára sem tudott funkciót elégítenek ki: rendszerint ugyanis az illető saját elfojtott vágyait, szükségleteit vetíti ki áldozatára, s rajta felháborodva éli ki a benne felhalmozódó feszültségeket. A rágalmozás, pletykálgodás, kóros rosszhiszeműség többnyire ebből a hatalmas rejtett forrásból meríti erejét.

5.3. Az első benyomás

Az első benyomást ritkán lehet kétszer kelteni. Ezért kitüntetett pillanat az első találkozás. Sajátosságai jelentős hatással vannak ítéleteinkre. A rövid idő, az értelmezés és a reagálás kényszere szinte predesztinálja a torzítást. Rövid az idő, hisz az első pillanattól az első perceig „minden eldől”. Saját kereteink közt értelmezni kell az észlelteket, és itt a keretek bizony sztereotípiákat is jelentenek. Reagálnunk kell, hisz a másik választ vár, ráadásul mivel nem lehet nem kommunikálni, reagálunk is.

A torzítás második, hosszabb szakasza ezután következik: az első benyomás eredményét, mint filtert használjuk, és ennek torzításában látjuk, illetve ítéljük meg a másik minden további megnyilvánulását – sokszor esélyt sem adva neki a helyesbítésre, a második nekifutásra.

Az elsőbbségi hatás érvényesül, azaz a későbbi benyomások jelentése elmozdul az első irányába, hogy jobban összhangba kerüljön vele. Ez a jelentés-asszimilációnak nevezett feltevés összhangban van a Gestalt szemlélettel, amely szerint egy személyiségvonás jelentése nem állandó, hanem a személy más tulajdonságaitól függ. Abban az esetben azonban, ha az első és az azt követő benyomás (utolsó) közé szünetet iktatunk, érvényesülhet az újdonság hatása, azaz: az utolsó megfigyelés fogja meghatározni a véleményt. Az újdonság-hatás magyarázata az emlékezettel áll kapcsolatban.

5.4. A holdudvar-hatás

A holdudvar-hatások a benyomás-alakítási torzítások speciális esetei. Az észlelőknek azt a hajlamát jelentik, hogy feltételezzék, ha valaki valamilyen jó (vagy rossz) tulajdonsággal rendelkezik, akkor az illető többi tulajdonsága is valószínűleg összhangban lesz ezzel, vagyis: jó vagy rossz lesz. Ráadásul többnyire egyetlen, számunkra fontos vagy szimpatikus tulajdonság alapján formáljuk ezt a véleményt. Így ennek a jellemzőnek túlhangsúlyozása mellett, ennek minősítése lesz

a másik megítélésének zsinórmértéke az összes többi tulajdonsága tekintetében is. (Aronson, 146. o.) Azaz egy – legfeljebb néhány – jellemző alapján alkotunk generális (általános) ítéletet. Ha például számunkra fontos a politikai hovatartozás, akkor hajlamosak leszünk valakinek a politikai nézetei alapján megítélni az összes többi tulajdonságát.

A holdudvar-hatások érdekes és jellemző példája, amikor a külső megjelenés a kitüntetett jellemző, és ez alapján történik a többi, a belső személyes tulajdonságra is vonatkozó minősítés. Kísérletek sora igazolta, hogy a jó külsejű embereket pozitívabban értékeljük, mint a rossz külsejűeket. Úgy gondoljuk, a vonzó emberek még az olyan – a külső megjelenéstől független – tulajdonságok esetében is fölényben vannak, mint az intelligencia. Sőt, a vizsgálatok kimutatták, hogy a jó külsejű embereket (például kollegákat) kevésbé szigorúan bírálják el, ha valamilyen szabálysértést követnek el, mint az előnytelen külsejűeket. Komolyan veendő tanulság ez a mindennapokon túl, a nevelés, a bíróságok vagy éppen a munkaerő felvétellel foglalkozók számára.

5.5. Az előítélet

A személyészlelés során alkotott véleményeinket a csoportközi előítéletek is alakítják. Bár vannak pozitív csoportközi előítéletek is, veszélyt főként a negatívak jelentenek. Ezek meghatározása: ellenséges vagy negatív attitűd valamilyen csoporttal szemben – olyan attitűd, amely téves vagy nem teljes információkból származó általánosításokon alapul. (Allport, 38. o.) A pozitív előítélet általában a saját csoportra, míg az elutasító, negatív előítélet a másik – esetleg szembenállónak vélt – csoportra vetül.

Az előítélet melegágya a sztereotípiák – bár nem mindegyik sztereotípiából lesz előítélet. Az előzetes ítélet akkor válik előítéletté, ha az újonnan feltárt ismeretek nem képesek változtatni rajtuk. Az előítélet gát, amely rövidre zárja a megismerés útját, elzsilipel vagy tévútra vezet a cselekvést, növeli a diszkrimináció esélyét – súlyosan zavarva az interakciókat, az erőszak, a türelmetlenség kiapadhatatlan forrásává lesz.

6. Következmény

Az előbbiek alapján nagy biztonsággal állítható, hogy az emberek nem a kommunikációra és a kommunikátorra reagálnak, hanem a magukban ezekről kialakított képre. Arra a képre, amely – mint láttuk - egy sokváltozós pszichológiai erőterben születik, sőt sajátos dinamikával állandó változásban is van. Mindenkinek saját képe van, melyhez aztán részben az érzelmi érintettség, részben egoizmusa alapján ragaszkodik is. Ez a sajátos, narcisztikus hozzáállás - azaz, hogy mindenki a saját képében gyönyörködik – következményekkel terhes. Nevezetesen, mindenki magára reagál, és többnyire másat tesz érte felelőssé. A másik megértése kilátástalan. Persze a helyzet paradox, hisz beszélgetünk, interakcióban vagyunk, a megértés lát-

szata is működteti a világot. A pszichológiai torzítók tudatosítása, a finomra hangolt érzelmi működés (önismeret, empátia, felelősség) a fejlesztés segíthet.

7. Fejlesztés

A torzítók tudatosítása, a személyes tapasztalat, az önismeret, mind lehetséges fejlesztési cél. a forma: előadás, tréning, coaching lehet. (Titkos, 2011) gyakran érdemes az alapoknál kezdeni és feltételezéseket, hiedelmeket megkérdőjelezni. tipikusan ilyen fogalmaink személyes jelentéstartalmában lévő eltérések megtapasztalása. Általánosan jellemző ugyanis, hogy személyes élményterünk definiálta fogalomtárunk értelmezését evidenciának tekintjük. Néhány gyakorlat segít belátni, hogy fogalmaink tartalma egyedi, másokétól olykor jelentősen eltér. A viszonylagosság ilyen mértéke felveti a másik szempontjának (empátia) kérdését. Ezt a szemléletet próbálgatva léphetünk tovább a nézőpontok áthidalásához, a pontosítás két fontos módszeréhez: a visszacsatoláshoz és a kérdéses-technikához. A leírt folyamat mögötti konkrét tréninggyakorlatok (Rudas, 194. o.) segítik a felismerés-igény-cselekvés mechanizmus beindulását. Ha a fejlesztés a szervezet jelentős részét érinti, úgy van esélye a módszereknek, alkalmazásoknak és hívószavaknak, a kultúrájának részévé válni.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Allport, G. W. (1977): Az előítélet. Budapest, Gondolat Kiadó
- Aronson, Elliot (2002): A társas lény, Budapest. KJK-KERSZÖV
- Berne, Eric (1984): Emberi játszmák. Budapest, Gondolat Kiadó
- Berne, Eric (1997): Sorskönyv. Budapest, Háttér Kiadó
- Csepeli György (2003): Szociálpszichológia. Budapest, Osiris Kiadó
- Forgács József (1997): A társas érintkezés pszichológiája. Budapest, Gondolat-Kairosz Kiadó
- Goleman, Daniel (2008): Társas intelligencia. Budapest, Nyitott Könyvműhely
- Mérő László (1997): Észjárások. Budapest, Tericum Kiadó Kft.
- O'Connor, Joseph – Seymour, John (1996): NLP. Budapest, Bioenergetic
- Rudas János (1997): Delfi örökösei. Budapest, Gondolat – Kairosz Kiadó
- Titkos Csaba (2006): Tréning – önismeret – viselkedés – személyiség – csoportjelenségek. Pécs, PTE-KTK
- Titkos Csaba (2009): A személyiség kaizen-elve. Vezetéstudomány, XL. évf., július-augusztus, 7-8. szám
- Titkos Csaba (2011): Ideáltípusok a tudástranszferben. Vezetéstudomány, XLII. évf., július-augusztus, 7-8. szám