



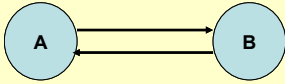
 BME Ergonómia és Pszichológia Tanszék




Interakció, társas serkentés




Előadó: Dr. Juhász Márta
 E-mail: juhaszm@erg.bme.hu

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Interakció






BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Társas serkentés

A másik személy pusztán jelenléte befolyásolja viselkedésünket, kommunikációnkat, még ha sokszor nem is akarunk erről tudomást venni.

Szociális serkentés, szociális facilitáció:

Mások jelenléte akkor tölt fel bennünket energiával, amikor számunkra egyszerű, jól begyakorolt, rutin jellegű feladatot kell végezni.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Lazsálás – serkentés a gyakorlatban

TÁRSAS SERKENTÉS

Az egyéni teljesítményt értéklik

↑

Mások jelenléte

↓

Az egyéni teljesítményt nem értéklik

TÁRSAS LAZSÁLÁS

↑

Megnövekedett aktivitás szint/izgalom

→

Egyszerű feladatoknál növeli a teljesítményt

→

Komplex feladatoknál csökkenti a teljesítményt

↓

Alacsony szintű Aktivitás/nyugalom

→

Egyszerű feladatoknál csökken a teljesítmény


→

Komplex feladatoknál nő a teljesítmény

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Társas gátlás

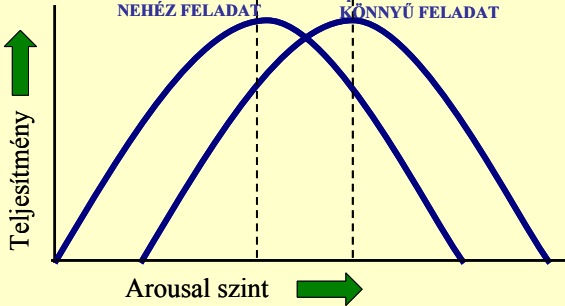
- Ellenben bonyolultabb, komplex feladathelyzetben a másik jelenléte gátlón hat teljesítményünkre.
- Félünk attól, hogy mások ügyetlenek, ostobának tartanak bennünket, azért mert nem tudunk jól teljesíteni egy adott feladatban és félünk a negatív értékeléstől.



BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Optimális arousal szint: NEHÉZ FELADAT

Optimális arousal szint: KÖNNYŰ FELADAT




Teljesítmény ↑

Arousal szint →

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Nemcsak embereknél...

- A magas arousal szint az egyszerű helyzetekben és/vagy a már jól megtanult feladatokban serkenti a teljesítményt.
- A magas arousal szint a komplex helyzetekben és/vagy a még kevésbé rögzült feladatokban gátolja a teljesítményt.



BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

7

Társas lazslálás

- Ha a teljesítményt értékelik, megnő az egyén izgalmi szintje, amely növeli, vagy csökkenti a teljesítményt, a feladat komplexitásától függően.
- Ha a teljesítményt nem értékelik, az egyén teljesítménye csökken a jól begyakorolt feladatokban.
- Csoportmunkában hajlamosak vagyunk megbújni.
- A társas lazslálás azért következhet be a csoportban, mert az egyéni erőfeszítés nem kap figyelmet.
- A nyugodt állapot csökkenti az egyszerű feladatokon nyújtott teljesítményt, azonban növeli a komplex feladatokon mutatott teljesítményt.
- A társas lazslálás jelensége eltűnik, amint a személyek egyéni teljesítményét értékelik.
- Különböző vizsgálatok azt mutatták ki, hogy a társas lazslálás inkább a férfiakra jellemző és inkább a nyugati, mintsem a keleti kultúrákban.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

8

Társas kapcsolatok, személyészlelés és attribúció.

Önmagunk, az egyén és a csoport megítélése

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

9

A benyomás kialakulása

A környezetünkben folyamatosan figyeljük és kódoljuk a bennünket ért szociális információkat, amelyeket értelmezünk, interpretálunk, majd ezt a tudást, ismeretet a memóriánkban tárolva szükség esetén visszahívjuk és felhasználjuk az ítéletalkotásunkban, döntéseinkben, problémamegoldásainkban.

A személyeket másként észleljük, mint a tárgyakat. Sokszor felszínes az információfeldolgozásunk.

A benyomásaink legtöbbször automatikusan alakulnak ki, amely befolyásolja későbbi viselkedésünket a célszeméllyel.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

10

A személypercepció

Amire figyelünk a személyészlelés során:

- a környezet váratlan, kiugró ingerei,
- előzetesen megszerzett tudás.



BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

11

- Intelligens, ügyes, szorgalmas, meleg, határozott, gyakorlatias, óvatos**
- Intelligens, ügyes, szorgalmas, hideg, határozott, gyakorlatias, óvatos**

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

12

A személyészelelés klasszikus elmélete

Asch: Központi vonáselmélete.
 A kontextus hatása:
 A tulajdonságok összefüggnek és hálót alkotnak. Hogy ebben melyik tulajdonság válik központivá az attól függ, hogy a környezetében milyen egyéb információk állnak rendelkezésre.
 Nem minden tulajdonság egyforma súlyú.

• **Intelligens, szorgalmas, impulzív, kritikus, makacs, irigy.**

• **Irigy, makacs, kritikus, impulzív, szorgalmas, intelligens.**

A személyészelelést torzító hatások

Elsőbbségi hatás Újdonsági hatás Holdudvarhatás
 Burkolt személyiségelmélet

A torzításokat elkerülhetjük, ha

- tudatosítjuk magunkban ennek a hatásnak a létezését,
- több időt hagyunk a benyomások feldolgozására, és csak később alkotunk véleményt,
- figyelünk arra, hogy minden információt felhasználjunk benyomásunk kialakításában (elég mentális erőfeszítést teszünk),
- motiváltak vagyunk a másik megismerésére,
- érdekes a másik ember számunkra.

A személyészelelés folyamata

Fogalomvezérelt (top-down):

„Az ember, mint kognitív fősvény”

- Külső kulcsingerek: életkor, nem, öltözködés, kiegészítők használata, foglalkozás, bőrszín, beszéd, járás, név, tekintet.
- Időnyomás, stressz, döntési helyzet
- Gyors, gazdaságos, leegyszerűsít
- A célszemély nem fontos

Adatvezérelt (bottom-up) személyészelelés:

- Nagyobb kognitív erőfeszítést igényel, mert figyelmet fordítok a másik megismerésére. Ez már nem automatikus, hanem kontrollált folyamat.
- Motiváció a másik megismerésére:
 - A) a későbbiekben hosszabb kapcsolatuk lesz
 - B) a kapcsolat elkerülhetetlen
 - C) kölcsönös függőség
- Érzelmi töltés

Szerelmi csalódások

Mást jelent rajongással szeretni és ismerve szeretni, tudni valójában, hogy ki az illető vagy egy illúzióban élni.



A sztereotípiák

Az emberek a csoport-hovatartozás alapján ítélik meg másokat.

A külső jegyek által történő általánosítást, azaz túlzott általánosítást sztereotipizálásnak nevezük, amely egy téves érvelés következménye.

A sztereotípiák lehetnek pozitívák és negatívák.

Az „igazság magja”.

Önbeteljesítő jóslat: Pygmalion effektus.

Chapman: illúziórikus korreláció.

A csoportok észlelése



Turner: társas identitás fogalma. Az a folyamat, ahogyan magunkat vmelyik csoport tagjaként határozzuk meg. Segítségével önmagunkat is definiáljuk (Önkategorizáció).

A társas identitás befolyásolja viselkedésünket.

Befolyásolja azt, ahogyan egy másik csoport tagjait észlelünk (in-group tagokat szívesebbnek észlelünk, out-group tagokat homogenizálunk).

Befolyásolja érzelmeinket (in-group tagokkal szemben segítőkészebbek vagyunk, out-group tagokkal szemben ellenségesebbek).

A sztereotípiák fenntartása és változása



Ahhoz, hogy némileg csökkenjen a sztereotípiák, az alábbi feltételeknek kell teljesülnie:

- A sztereotipizált csoport tagjával való találkozásnak közvetlennek és személyesnek kell lennie.
- A sztereotípiával ellentmondó viselkedés rendszeres és következetes megjelenése. Ha egy nő a munkahelyen nemcsak egyszer nyújt kiváló teljesítményt (ezt a véletlennek tulajdonítják), hanem hosszú távon, rendszeresen magas szintű teljesítményt mutat, akkor a nemi sztereotipizálásra hajlamos vezető az okokat kezdi a személynek tulajdonítani.
- Kooperatív természetű kapcsolatok, amelyek arra készítetik az embereket, hogy jobban és őszintén megismerjék egymást.

Az attribúció (ok/tulajdonság tulajdonítás)



A mások és önmagunk viselkedésének okaira vonatkozó következtetés levonása.

Nagyobb kognitív erőfeszítést igényel, mint a személyesítés.

DISZPOZICIONÁLIS (belső tulajdonságok) ATTRIBÚCIÓ
HELYZETI (szituációs okok) ATTRIBÚCIÓ



Következtetés levonása



- Ha az egyént egyszer látjuk, viselkedését ilyenkor az átlaghoz viszonyítjuk.
- Ha többször találkozunk vele:

Megkülönböztethezőség mértéke: Ha a megkülönböztethezőség

- alacsony, akkor a viselkedést belső okoknak tulajdonítjuk, ha
- magas a helyzetnek tulajdonítjuk.

Konzisztencia: Alacsony konzisztencia helyzeti tényezőt

- feltételezünk a viselkedés mögött. Magas konzisztencia: a viselkedés mögött belső okokat feltételezünk.

Ön minek tulajdonítja az alanyok viselkedését?

A) belső vagy külső okkal magyarázza?

B) vajon az ok, amit megnevezett, állandó, tartós vonása-e az illetőnek vagy csak átmeneti jellemző?

- 1) Munkatársa, aki már több éve beosztottként dolgozik, az utóbbi időben feltűnően kedves a főnökhöz. A múltkor arról tájékoztatta, hogy ki mennyit késett a munkájából. Mit gondolt miért tette?
- 2) A professzor megbuktatta azokat a tanulókat, akik nem tudtak válaszolni a vizsgakérdésekre. Mit gondolt miért tette?
- 3) Évi annak ellenére lett pszichológus, hogy a szülei kozmetikusnak szánták. Mit gondolt miért tette?

Önattribúció



- Önmagunk viselkedésének és megítélésének folyamatában ugyanazt a következtetési folyamatot alkalmazzuk, amit mások megfigyelésénél is teszünk.



- **Festinger kognitív diszonzancia elmélete**



Teljesítmény attribúció

- Általunk nem ismert személyek sikereit belső tulajdonságuknak tulajdonítjuk (képesség, erőfeszítés) kudarcaikért külső tényezőket teszünk felelőssé.
- Sikereinket belső, kudarcainkat külső okokkal magyarázzuk.
- A kudarcgerülő személyiség: sikerét és kudarcát egyaránt külső okokkal magyaráz.
- Külső-belső kontrollos attitűd.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Teljesítménymotiváció

Teljesítménymotiváció: Saját magunkkal szembeni elvárások. A teljesítményszükséglet tanult jellemző.

Igényzint: A feladat teljesítése előtti várakozás. Ez határozza meg a motiváció mértékét a feladatvégzés közben és azt, hogy az eredményeket hogyan értelmezzük: **sikernek**, vagy **kudarcnak**.

Siker esetén emeljük az igényzintünket, sorozatos balsiker esetén lejjebb kerül az igényzintünk.

A célok elérését két jellegzetes belső hajtóerő irányítja:

- a sikernek előlegezett öröm, és
- a kudartól való félelem.

*Mindkettő jelen van bennünk, de különböző arányban: **sikerkereső és kudarcgerülő személyiség.***

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

A sikerkereső személyiség

A **sikerkereső** ember jellemzői:

- a siker elérése motiválja
- olyan feladatokat választ, amelyben nem biztos a siker, de amelyek képességeihez mérten reálisak, bevetheti saját erőit,
- az motiválja, hogy kipróbálja magát a feladatban, próbára tegye képességeit,
- a feladat teljesítése által visszajelzést kapjon teljesítményéről
- túl könnyű feladatot azért nem választ, mert nem teheti próbára önmagát,
- túl nehezet pedig azért nem, mert nem pocskékol erőt és időt reménytelen helyzetekre
- feladatvégzés közben általában kitartó, nem adja fel, még ha nem is sikerül neki elsőre megoldani a feladatot.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

A kudarcgerülő személyiség

A **kudarcgerülő** ember jellemzői:

- mindenáron el szeretné kerülni a kudarcot,
- nagyon alacsony igényszintet állít fel,
- feladatválasztásában vagy túl könnyű, vagy túl nehéz feladatot választ,
- a könnyűt azért, mert azt biztos teljesíteni tudja, így elkerülheti a kudarcot,
- a túl nehezet azért, mert azt mások sem tudják megoldani, így sikertelenségét nem éli meg kudarcként.

Tesztszorongás, értékelési szorongás: az egyén fél a kudarcától, annak lehetséges következményeitől, ami a szorongás és félelem tüneteit okozza.

Facilitáló szorongás: az egyén teljesítménye feladathelyzetben nő.

Debilizáló szorongás: az egyén teljesítménye feladathelyzetben csökken.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

A sikerhez-kudarchoz való viszony

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

A teljesítménymotiváció és az oktulajdonítás

A siker és a kudarc oktulajdonítása befolyásolja későbbi motivációt.

A sikerorientált ember sikerét belső, állandó tulajdonságainak tulajdonítja, kudarcát pedig a körülményeknek.

A kudarcgerülő kudarcait belső állandó oknak tulajdonítja.

Sorozatos kudarc esetén a **tanult tehetetlenség** állapota alakulhat ki.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

A siker és a kudarc attribúciója

Minek tulajdonítjuk sikerünket vagy kudarcunkat? => hatással van a motivációnkra

	Belső	Külső
Állandó	Pl. készség	Pl. helyzet
Nem állandó	Pl. erőfeszítés	Pl. szerencse

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Az attitűd

Az attitűd pozitív vagy negatív viszonyulás az attitűd tárgyával szemben. Mentális reprezentáció, amely összegzi egy tárggyal kapcsolatos értékítéletünket, irányítva viselkedésünket.


Kialakulása:
Közvetlen, saját, személyes tapasztalat.
Közvetett, mások által közvetített.

Az attitűd összetevői:
Érzések, érzelmek kifejezése: „Szeretem a munkámat”
Ismeretek, tapasztalatok az attitűd tárgyára vonatkozóan: „A munkám nagyon összetett és változatos”
Az attitűd tárgyával szemben mutatott viselkedés: „Még sohasem hiányoztam a munkából”.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Az attitűd változása

- A **meggyőzés** olyan folyamat, amely által a kommunikáció során az attitűdök kialakulnak, megerősítést nyernek vagy megváltoznak.
- Az attitűdöket nagyon nehéz megváltoztatni. Ez adja meg az egyén stabilitását.
- A meggyőző közlés során a közlő bizonyos álláspontot támogat, és ezt érvekkel igyekszik megerősíteni.




BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Kinek hiszünk és mikor?

- A kommunikátor hitelessége, szavahihetősége, kompetenciája: egy adott területen elért eredményei alapján.
- Ha valakit megbízhatónak tartunk és jártasnak egy adott szakterületen, akkor vakon elfogadjuk az érvelését. Ez sokszor igen felületes információfeldolgozást jelent, mert kételyek nélkül fogadjuk el a közlő üzenetét.
- A befogadó (hallgatóság) információ-feldolgozó hajlandósága (idő és energiárfordítás): a magasabb intellektusú személyek könnyebben befogadják az üzenetet, de annak elfogadásában sokkal kritikusabbak, mert folyamatosan érveket és ellenérveket állítanak fel. Pozitív viszony van az intelligencia foka és az érvekkel alátámasztott üzenetek attitűdváltoztató hatása között.
- A befogadó motiváltsága: a befogadó csak akkor motivált az érvekre, ha személyesen érinti őt az adott téma.
- Az üzenetre való odafigyelés mértéke, az üzenet megértése és a reakció mód az üzenet tartalmára.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Kognitív disszonancia redukciós elmélet



A saját meggyőződésünkkel ellentétes cselekvés feszültségérzést kelt (*disszonancia*, ellentmondás) amely arra késztet, hogy csökkentsük (redukció) a feszültséget, és attitűdünkkel konzisztenssé (összehangolttá) tegyük.

- Fel kell ismerni, hogy az attitűddel össze nem illő viselkedésnek negatív következménye van.
- Felelősséget kell vállalnia saját tetteinkért (saját akarat és nem kényszer).
- Az egyén kellemetlen testi tüneteket él át, amelytől igyekszik megszabadulni.

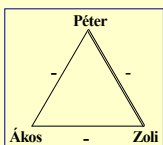
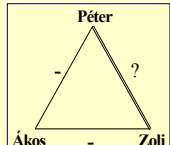
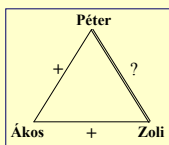
BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

Viselkedés-attitűd

- Daryl Bem **önészlelési elmélete**: az emberek saját viselkedésük megfigyelése alapján következtetnek attitűdjeikre.
- Hajlamosak vagyunk az attitűdöket megváltoztatni a viselkedés igazolása érdekében (Leon Festinger: **kognitív disszonancia** és kognitív disszonancia redukciós elmélete).

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

A konzisztenciára való törekvés



BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

37

Attitűd és viselkedés



...amikor az attitűdből előrejelezhető a viselkedés:

- központi fontosságú attitűdök,
- a személyes érintettség,
- ellentmondásmentes attitűdök,
- könnyebben hozzáférhető attitűdök,
- merev, rigid viselkedés.

...amikor az attitűdből nehezen jelezhető előre a viselkedés:

- ambivalens attitűdök,
- társadalmi normáknak való megfelelés,
- jó benyomáskeltők.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu

38

Az előítélet kialakulása



Az előítélet csoportokkal szembeni attitűdök, egy csoporthoz, illetve annak tagjaihoz való viszonyunkat tükrözi.

- Hamis korrelációt érzünk a kisebbségi státusz és a negatív események között.
- Mástól átvett tapasztalat.
- A szociális kategorizáció eredménye.
- Önigazolás.
- Státusz és hatalomszükséglet.
- Gazdasági és politikai konkurencia.
- Bűnbak elmélet.
- Előítéletes személyiség (Adorno, tekintélyelvű személyiség)

Az előítélet mai megközelítése:

Az előítéletes gondolkodásról – a társadalmi, gazdasági, politikai változások következtében – tudjuk, hogy nem normatív viselkedés. Az előítéletes tendenciák megmaradnak, de azt a helyzeti kulcsingerek hozzák elő.

BUTE Department of Ergonomics and Psychology
www.erg.bme.hu