

Balázs Katalin

# ÉRZÉKENYÍTŐ TRÉNINGEK PSZICHOLÓGIAI HÁTTERE



BALÁZS KATALIN

ÉRZÉKENYÍTŐ TRÉNINGEK  
PSZICHOLÓGIAI HÁTTERE

DUPress



BALÁZS KATALIN

---

# ÉRZÉKENYÍTŐ TRÉNINGEK PSZICHOLÓGIAI HÁTTERE



Debreceni Egyetemi Kiadó  
Debrecen University Press

2022

*Lektorálta:*

Dr. habil. Dávid Imre

*Borító kép:*

<https://pixabay.com/illustrations/transformation-emoji-mystery-spirit-857734/>

© Szerző / balazs.katalin@arts.unideb.hu

© Debreceni Egyetemi Kiadó Debrecen University Press,  
beleértve az egyetemi hálózaton belüli elektronikus terjesztés jogát is

ISBN 978-963-318-984-9 (nyomtatott)

ISBN 978-963-318-985-6 (pdf)

Kiadta: a Debreceni Egyetemi Kiadó, az 1795-ben alapított  
Magyar Könyvkiadók és Könyvterjesztők Egyesülésének a tagja  
[dupress.unideb.hu](http://dupress.unideb.hu)

Felelős kiadó: Karácsony Gyöngyi

Borítóterv, nyomdai előkészítés: M. Szabó Monika

A nyomdai munkálatokat

a Debreceni Egyetem sokszorosítóüzeme végezte 2022-ben

# Tartalom

BEVEZETÉS.....	9
I. TRÉNING MINT MÓDSZER .....	12
Tapsztalati tanulás .....	13
Tudatosság fokozása .....	15
A tréningfolyamat szintjei .....	18
Csoportdinamika – résztvevői oldal.....	20
Csoportdinamika – tréneri oldal .....	24
II. KULTÚRA.....	28
A kultúra rétegei, megközelítése.....	28
Kultúraelsajátítás modelljei .....	31
III. NEMZETI ÉS TÁRSADALMI KULTÚRÁK ÉS INTERKULTURÁLIS TALÁLKOZÁSOK.....	36
Hofstede nemzeti kultúra modellje .....	36
Magyarország értékei a Hofstede modell dimenzióin .....	41
A GLOBE modell - társadalmi kultúra és dimenziói .....	44
Kultúrák találkozása, kulturális sokk .....	47
Interkulturális adaptáció.....	51
Globalizáció.....	55
IV. TÁRSADALMI KISEBBSÉGI CSOPORTOK .....	56
Nemzetiségi és etnikai kisebbségi csoportok.....	57
Nemek .....	61
Életkori csoportok .....	67
Fogyatékossgal élők .....	73
Vallási csoportok.....	77
Devianciák.....	82
V. TÁRSAS KATEGORIZÁCIÓ.....	86
Sztereotípa és kisebbségi csoportok.....	86

Előítélet és kontrollja .....	89
Csoportközi versengés.....	91
Diszkrimináció, stigmatizáció.....	97
Előítéletesség, diszkrimináció csökkentése.....	99
VI. ÉRZÉKENYÍTÉS MINT ATTITŰD- ÉS VISELKEDÉSVÁLTOZÁS	
ELŐIDÉZÉSE.....	102
Az attitűd .....	102
A Tervezett Viselkedés Elmélete .....	104
Meggyőzés .....	109
VII. ÉRZELMI INTELLIGENCIA .....	116
Érzelmi intelligencia modellek .....	117
Empátia .....	121
Önkontroll.....	126
VIII. ÉRZÉKENYÍTŐ TRÉNINGEK.....	128
A kulturális érzékenység.....	130
Az érzékenyítés folyamatának modellje .....	132
Tréninggyakorlat típusok.....	136
Gyakorlatgyűjtemények .....	141
IRODALOMJEGYZÉK.....	143

Points of You inspirációk a témához:

„Nincs a világon se jó, se rossz: a gondolkodás teszi azzá.”

William Shakespeare

„Ha ítélkezel az emberek fölött, nem lesz időd szeretni őket.”

Teréz anya

Köszönettel tartozom prof. dr. Münnich Ákosnak, aki ösztönözte ezt az írást; az Antener csapatnak, akik inspirációt biztosítottak hozzá; valamint a tréningeim résztvevőinek és a pszichológia szakos hallgatóimnak, akiktől folyton tanulok. Hálás vagyok dr. habil. Dávid Imrének a szakmai lektorálásért, valamint dr. Bene Ágnesnek a nyelvi és szakmai észrevételekért.





## Bevezetés

A könyv célja, hogy összefoglalja azokat a pszichológiai modelleket, amelyek hasznosak lehetnek olyan trénernek, tanárnak, segítőnek, pszichológusnak számára, akik érzékenyítő tréningre adják a fejüket. Ezek a szakemberek, bízva a tréning módszer erejében, sokszínű impulzusokkal ösztönzik a változást csoportjaik résztvevőiben. Szűkebb értelemben vett fókuszuk, hogy egy nyitottabb hozzáállást ösztönözzenek a munkahelyen, az iskolában, a közösségben, a lakókörnyezetben vagy a hétköznapokban. Tágabb értelemben vett célja a szóban forgó tréningeknek, hogy egy elfogadóbb társadalmat építsenek, melynek tagjai hatékony együttműködésre képesek.

Minden tréning, minden gyakorlat, minden megélés egy lépés ezen az úton, és minden apró változás a csoport és a tréner közös sikere. A tréningek során a megfelelő bizalmi légkör, a csoport aktivitása, együttműködési stílusa, és a társas színtér alapvető pillére a hatékony működésnek (pl. Antons, Ehrensperger és Milesi, 2019; König és Schattenhofer, 2019); és annak, hogy valódi készségfejlesztés, érzékenyítés, valamint viselkedésváltoztatás valósuljon meg.

Miért van szükség egyre többször érzékenyítésre? A nemzetközi együttműködések, a multinacionális vállalatok létezése teljesen hétköznappivá vált. A multinacionális vállalatok alkalmazottainak száma és a kiküldetésben lévők köre is folyamatosan nő (Ross és Thomson, 2008; Schnabel, 2015). A szervezetekben a humán erőforrás gazdálkodás alapvető elvárás, amibe beleértik a hatékony együttműködés kialakítását kompetenciafejlesztés révén, és sok esetben ez a multikulturális érzékenységet fejlesztését is jelenti (pl. Ananthram és Chan, 2013).

A munkalélektani szempontokon túl az is igaz, hogy az emberek jellemzően többet utaznak, mint bármikor a korábbi évszázadokban. De ha éppen nem utazhatnak, mint például pandémia idején, akkor is többet kommunikálnak a Föld más részein élő személyekkel, így szükség lehet a multikulturális kompetenciák fejlesztésére.

Az érzékenyítés célja a kisebbségi csoportok integrációja is lehet. A társadalom és a politikai vezetők is felismerik, hogy lépéseket kell tenni a kisebbségek segítése érdekében, és elvárható, hogy különféle programok és mozgalmak jöjjenek létre, hogy a kisebbségi csoportok integrációja minél hatékonyabban megtörténjen (pl. Kolos és mtsai, 2020; Szauer, 2009).

A tréningek tudatos tervezése és felépítése kulcsfontosságú a hatékonyságukban, hogy egy-egy gyakorlat ne vaktában lőjön (pl. Rudas, 1990), és ne is ágyúval verébre, se sörétes puskával elefántra. Ehhez egy érzékenyítő tréning esetén – hiszen ott kompetenciafejlesztés történik – a

célcsoportnak megfelelő tervezés, felépítés, információátadás szükséges (pl. Rudas, 1990). A továbbiakban felvázolt modellek értő alkalmazása egyrészt azt segítheti, hogy ez a tervezés célirányos legyen. Másrészt bemutatásra kerülnek olyan modellek is, melyek a tréningen zajló komplex, sokszintű társas folyamatok tudatos kezelését támogathatják.

A pszichológiai, vagy általában a tudományos *modell* kifejezés nem ígér mást, mint hogy egy adott szakterület tapasztalatait, információit, tudását sűríti magába, rendszerezve azokat. A jó modell a szakirodalom szerint takarékos, azaz a lehető legkevesebb elem segítségével magyaráz összefüggéseket, eltéréseket, korábbi adatokat, eredményeket (pl. Goodwin, 2005). Továbbá a modellek segítségével előrejelzések, predikciók tehetők (pl. Goodwin, 2005).

Az *első fejezetben* olyan modellek kerülnek bemutatásra, melyek minden tréning esetén értelmezhetőek. A fejezetben szó lesz arról, hogy miben különbözik a tréning más képzésektől, milyen jellemzők tekinthetők előnyeinek, melyek a főbb sajátosságai. Valamint a tréning színtereit, rétegeit is megvizsgáljuk. Mivel ez egy komplex csoportdinamikai tér, a résztvevőket, azaz a csoportot, a csapat tagjait, valamint a tréneret jellemző főbb modelleket vesszük sorra.

Ezután, a *második fejezetben* a kultúra elsajátításáról, a szűk és tág értelemben vett társas környezet hatásáról lesz szó, ami alapvetően meghatározhatja a személy értékeit, normáit és szokásait, továbbá olyan lehetőségeket ismertetünk, amiken keresztül egy kultúra jobban megragadható, megismerhető.

A *harmadik fejezetben* először Geert Hofstede (pl. Hofstede, 1980; Hofstede és Bond, 1984) kultúramodellje és ennek fő dimenziói kerülnek bemutatásra. Külön kitérünk a magyar nemzet sajátosságaira a kultúradimenziók mentén, a szerző által gyűjtött adatok alapján, más országokkal való összevetésben, majd a GLOBE-modellt mutatom be. Azt követően más kultúrákkal való találkozást tekintve lesz szó a kulturális sokkról, ennek okairól, valamint a kulturális adaptáció folyamatáról. Végül a globalizáció által okozott értékbizonytalanság meghaladásának lehetséges kimeneteivel foglalkozunk.

A *negyedik fejezetben* azokat a csoportokat vesszük számba, amelyek társadalmi kisebbségi csoportnak tekinthetők, melyekkel szembeni előítélet leküzdése számos érzékenyítő tréning célja. A különböző kisebbségi csoportok tárgyalása során kitérek ezek magyarországi számosságára, jellemzőire és/vagy helyzetére; valamint az adott kisebbségi csoportra vonatkozó főbb elméleteket, modelleket összegzem. Mindezeket túl a devianciák fogalmával, a deviánsnak tekintett csoportokkal és ezek társadalmi megítélésével, társadalomban betöltött szerepükkel foglalkozunk.

*Az ötödik fejezet* a társas kategorizáció jelenségekörével foglalkozik, mely a szociálpszichológia gyakorta kutatott témája, és a társadalmi csoportközi viszonyok szempontjából jelentős. A sztereotípiák, előítéletek fogalmát és modelljeit vesszük sorra, melyek a kisebbségi vagy a deviánsnak tekintett csoportokkal szembeni bánásmódot határozhatják meg a társadalomban. Ezt követően az ezekhez az elképzelésekhez szorosan kapcsolódó viselkedést, a diszkriminációt elemezzük. Ennek kapcsán a kisebbségi csoport tagjaiban kialakuló stigmatizációval (megbélyegzéssel) és marginalizációval (peremre szorulással) is foglalkozunk. Végezetül az előítéletek csökkentésének elismert lehetőségei kerülnek bemutatásra.

*A hatodik fejezetben* olyan közismert szociálpszichológiai modelleket vázolok, melyek az attitűd- és a viselkedésváltozás folyamatát tekintve alapvetők, így az érzékenyítő tréningek szempontjából hasznosak lehetnek.

*A hetedik fejezetben* az érzelmi intelligenciáról és komponenseiről, az empátiáról és az önkontrollról fog szó esni. A magas érzelmi intelligencia feltételezi azt a fejlett empátiát és önkontrollt, mely elengedhetetlen a nyitott multikulturális együttműködés, és általában a társadalmilag kölcsönösen kielégítő együttélés szempontjából.

*A nyolcadik fejezetben* az érzékenyítő tréningek jellemzőit, körét igyekszem meghatározni. Ezen tréningek folyamata szempontjából nagyon érdekes a kulturális érzékenység kialakulásának modellje. A modell vázolása után jellemző tréninggyakorlat-típusokat mutatok be, majd további releváns tréninggyakorlatokat felvonultató munkákat javasolok.

A fejezetek során a vizualizálható ismereteket ábrázolom a könnyebb befogadhatóság érdekében. Továbbá mindvégig törekszem arra, hogy kitérjek a modellek tréningfolyamathoz való konkrét kapcsolódására, amikor ez nem magától értetődő.

Bízom benne, hogy ez az érzékenyítő tréningekre vonatkozó pszichológiai elméleteket tömörítő összefoglaló tartogat újdonságot mind a gyakorlati, mind az elméleti szakemberek számára. Ez a munka számomra önmagában érdekes kaland, jutalmazó feladat volt. A választott modellek korántsem merítik ki a témakör végtelen tárházát, így kétségtelen, hogy a súlypontok és a választások némileg szubjektívek. Visszajelzéseket örömmel fogadok, akár azon részokről, melyek ösztönző impulzusként érték a kedves olvasót, akár kiegészítési javaslatokat, hisz folyton tanulunk. A kedves olvasónak a könyvhöz jó szórakozást kívánok!

## I. Tréning mint módszer

Mire jó a tréning? A tréning nem képzés, nem oktatás, hanem tapasztalati megélésre, tudatosításra épülő fejlesztés (pl. Kraiciné Szokoly, 2012; Juhász, 2009). A hatása sokféle lehet, és több tényező függvénye: a céltől, a csoporttól, a csoport motivációjától, az egyéni készenléttől, a trénerhez való kapcsolódástól, a csoporton belüli összhangtól, valamint az alkalmazott módszerektől is függ a kimenete.

Nem várhatunk egy tréningtől nagy mennyiségű információelsajátítást, de várhatunk tőle lehetőséget arra, hogy változást indítson el a személyben és/vagy a társas térben. Ebből fakadóan mást kínál és máskor alkalmazandó, mint a képzések (pl. Kraiciné Szokoly, 2012). Napjainkban a tréning szó összemosása a frontális oktatási, hagyományos képzési módszerekkel kifejezetten káros a valódi tréningek számára, hiszen így a résztvevők nem tudják pontosan, hogy mire is számíthatnak.

A fejlesztés dinamikáját tekintve a kompetenciafejlesztést célzó tréning párhuzamba állítható egy spinningórával (zenés, kerékpáros, edzőtermi órával), ahol a résztvevők maguk állítják be, hogy mikor, milyen erősségen akarnak tekerni. Az egyén a tréner instrukciójának megfelelően – vagy annak ellenére – az aktuálisan megélt motivációjától és tűrőképességétől függően maga dönti el, hogy mennyire van benne a folyamatban. Ahogy a normák között is szerepelni szokott, „minél többet teszel bele, annál többet viszel el”. Ha valaki beleengedi magát a folyamatba, váratlanul is megjelenhetnek komoly felismerések – hangosan vagy halkán, habitustól függően. A résztvevők motiválhatják vagy épp demotiválhatják egymást, és ahogy a spinningedzés esetében is, a hatás napokig intenzíven érezhető, viszont rendszeres ismétléssel lesz igazán tartós. Emellett minél edzettebb a személy, annál nagyobb kihívás fejleszteni, viszont annál intenzívebb és gördülékenyebb lehet a folyamat.

Hiszem azt, hogy néhány meghatározó modell leírja a tréninghelyzetek esszenciáját, a fejezet további részében ezeket mutatom be. Az első egység a tréningfolyamatra vonatkozik, a második a rétegekre, melyet egy tréningfolyamat célozhat, a harmadik a résztvevő, a negyedik a tréner csoportban betöltött szerepére. A röviden bemutatásra kerülő modellek különböző mértékben közismertek, és együtt világosan leírják egy összetett társas-dinamikai teret. Az összefoglalás egyben szükségszerű szelekció is a rendelkezésre álló ismeretek között. A bemutatás alapvetően a szakirodalomra támaszkodik, de vitathatatlanul befolyásolják saját tapasztalatok, megélések, ezekből áll össze a tréning műfajának játékterét vázoló komplex kép.

## Tapasztalati tanulás

A tudás megmaradásának piramisa szerint a tréning nagy hatékonysággal segíti az átadott információ megtartását, ahogyan ez az 1. ábrán látszik (Dale, 1946; Rudnák, Komor és Józsa, 2015).



1. ábra

A tanulási piramis

A tréning tapasztalati tanulás, nem egyszerűen képzés és nem oktatás. A képzéssel szemben sokkal inkább jellemző a partneri viszony a felek között, és az információátadásról a hangsúly a képességfejlesztés felé tolódik el (Kraiciné Szokoly, 2012). A csoportléggkör és a motiváció nem csak serkentő tényezők, hanem alapvetőek a tréningfolyamatban (Antons, Ehrensperger és Milesi, 2019).

A változás, az információ befogadásának alapja a megélés, a megszokottól eltérő közegben, gyakorlatban átélés, a folyamatban szerzett felismerés. Ennek a felismerésnek az integrálása a hétköznapi életbe, a jövőbeli viselkedésbe lehetőséget ad a változásra. A tapasztalati tanulás modellje David Kolb (1981, 1984) nevéhez fűződik, és szorosan összekapcsolódik a tanulási stílussal. Ahogy az a 2. ábrán látszik, Kolb elmélete szerint a hatékony tanulás első lépése a megtapasztalás (1), amit megfigyelés, visszajelzés követ (2), ez valójában visszatekintés a megtapasztalásra. Ezután következik az elemzés (3), ami általános következtetés levonását

segíti elő. Végül ezt a következtetést teszteljük a jövőben bekövetkező szituációkban (4). Ez a tesztelés aztán újabb tapasztalatokhoz vezet (1), melyekről visszajelzést gyűjthetünk (2), és így tovább, a folyamat nem áll meg, hanem egy állandó körforgásban teljesedik ki.



2. ábra

### Tapasztalati tanulás és tanulási típusok

Ugyanakkor ez a négy, egymásba fonódó lépés könnyen elhelyezhető egy kétdimenziós térben, ahol az egyik dimenzió az érzés-gondolkodás (a megtapasztalás – elemzés végpontokkal), a másik pedig a cselekvés-megfigyelés (a tesztelés – visszatekintés végpontokkal). A két dimenzió mentén négy terület határozható meg, melyek négy különböző tanulási stílust fednek le, különböző tanulási típusoknak megfelelően. A modell bemutatása során Antons és munkatársai (2019) könyvének magyar nyelvű megnevezéseit használom.

A *felfedező* vagy divergens tanulási stílusú személy érző és megfigyelő: sok konkrét tapasztalatot gyűjt, amit érzékenyen él meg, és hosszasan, elmélyülten dolgozza fel őket. Az ilyen résztvevők elemzők, gondolkodók, a konkrét szituációt számos szemszögből képesek értelmezni. Ugyanakkor kreatív megközelítésük miatt jók a művészetben, nyitottak a kultúrára, szívesen dolgoznak csapatban, ahol alapos megfigyelők, és szívesen veszik a személyes visszajelzést.

A *gondolkodó*, asszimiláló tanulási típusú személy gondolkodó és megfigyelő: a legfontosabb számára a megértés. A feladatok esetén is leginkább strukturált, precíz magyarázatra van szüksége és időre az átgondolásra. Szívesen foglalkozik tudománnyal és formális tanulással, elmélyedést megkívánó, absztrakciót igénylő feladatokkal.

A *döntő*, konvergens tanulási stílusú személy gondolkodó és cselekvő: a legszívesebben gyakorlati problémákkal foglalkozik, azaz az emberek helyett a technikai kérdések kötik le leginkább. Olyan specialisták, akik szívesen kísérleteznek technikai kérdésekben és oldanak meg kézzelfogható, gyakorlati problémákat. Mindig fontos számukra, hogy tudják, hogy miért az adott feladatra kell koncentrálniuk, és mi ennek az előnye.

A *kivitelező*, alkalmazó tanulási stílusú személy érző és cselekvő: intuícióra és mások elemzésére hagyatkozik (maga kevésbé elemző), kísérletező. Szereti a kihívást jelentő feladatokat, intenzív aktivitásokat, szerepjátékot, versengést, az összes olyan gyakorlatot, ami cselekvésen alapuló megélést biztosít.

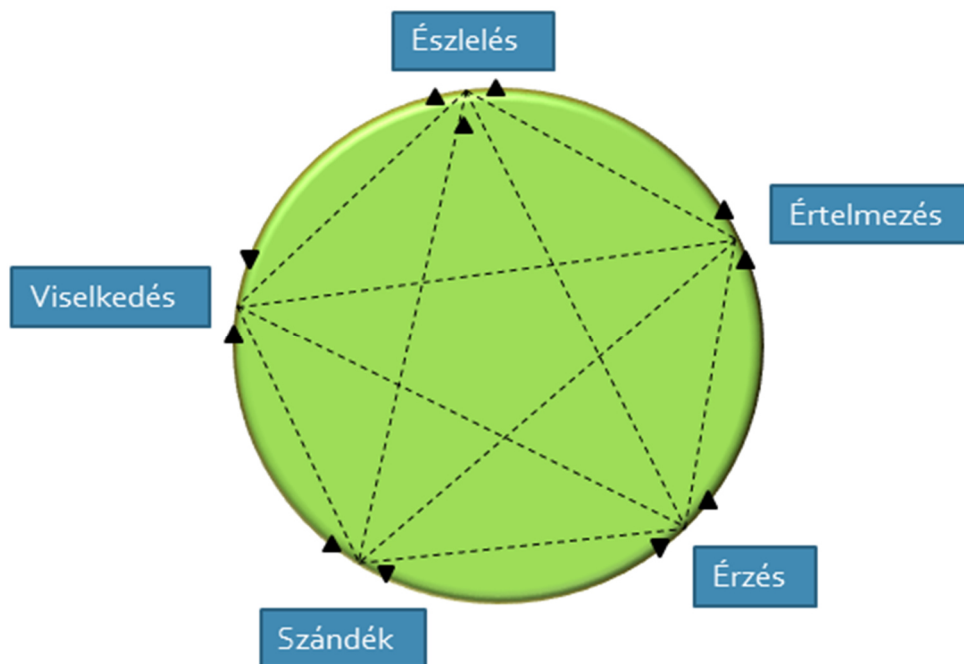
A modell segítségével átgondolható, hogy milyen jellegű feladatok domináljanak, és mely elemek legyenek kevésbé hangsúlyosak egy tréningprogramban, és ez módosítható, hogy minden résztvevő számára kielégítő legyen a folyamat. Továbbá a modell felhívja arra a figyelmet, hogy minden gyakorlat során a tanulási ciklus minden eleme végbe kell, hogy menjen, ezekre sorban időt kell szánni: a gyakorlatok feldolgozása kimerítő kell hogy legyen, ezeket az állomásokat érintve.

A tanulási ciklus ismétlésével egy témakörben könnyen el lehet érni az elmélyülést. Továbbá egyéni szinten megállapítható, hogy mely tanulási módot nem kedveli a személy, és ennek a tanulási módnak a fejlesztése az egyén tanulásának hatékonyságát növelheti.

### **Tudatosság fokozása**

A tudatossági kerék vagy önismereti kerék (pl. Antons és mtsai, 2019; König és Schattenhofer, 2019; Rudas, 1990) egy olyan modell, amely megragadja a sokszínű és a sokrétű befogadását a minket körülvevő világnak: embereknek, tárgyaknak, helyzeteknek. Ezek az észlelések és feldolgozások az esetek nagy részében teljesebbé és tudatosabbá tehetők, ha a kerék különböző pólusait figyelembe vesszük (lásd a 3. ábrát).





3. ábra

#### Tudatossági kerék

Az információ feldolgozási folyamatának első lépése az *észlelés*, ahogy az öt különböző érzékszervvel érzékeljük az ingereket: látunk, hallunk, ízlelünk, szaglunk és tapintunk. A külső ingereket *értelmezzük*, megértjük például, hogy a sötét folt az asztal; vagy megértjük, hogy fúj a szél; vagy azt, hogy a kommunikációs partnerünk izzad. Ez *érzéseket* is kivált belőlünk. Örülünk a szélnek vagy épp félelmet kelt bennünk. Az elsődleges érzelmek az öröm, a szomorúság, a harag, az undor, a meglepetés és a félelem. A feldolgozás következő szakasza a *szándék* kialakulása, hogy tenni akarunk ez ügyben valamit. Például érezni akarom a szelet az arcomon, vagy védett helyre akarok húzódni. Másrésztől lehet, hogy az a szándék alakul ki bennem, hogy nem akarok reagálni, inkább máshová akarok fókuszálni. Az utolsó állomás a cselekvés, a tényleges *viselkedés*, ami éppúgy lehet a viselkedés gátlása, mint a tényleges, aktív cselekvés. És ezen a ponton a kerék visszaér az észlelés területére. *Észlelem* a viselkedés következményeit.

Ez a folyamat rendkívül gyorsan lezajlik a hétköznapijainkban, és egy-egy állomás nem feltétlenül tudatos. Lehet gyakorolni az egyes állomások elkülönítését, és fontos ráébrednünk, ha adott jellegű folyamatban jellemzően kihagyunk egy állomást. Gyakori, hogy az érzelmek sikkadnak el, vagy a cselekvés tudatosodás nélkül, rutinszerűen történik: rég megfelelkezve a kezdeti szándékról vagy az érzésről, ami motiválta ezt a cselekedetet. A tudatossági keréknek

vannak küllői is, azaz például az észlelés rögtön kiválthat érzést vagy szándékot; vagy a viselkedés értelmezést és érzést.

A tréningek során egyedülálló módon és helyzetben, az őszinteség és bizalom légkörében tudunk adni és kapni célirányos visszajelzéseket. Ezáltal felfedezhetünk hiátusokat egyes területeken a tudatossági kerékben, így a viselkedés tudatosabbá, hatékonyabbá tehető. Akár levetkőzhetünk indokolatlan rutinszerű cselekvési, érzelmi sémákat; akár megtapasztalhatjuk, hogy az érzelmek előhívása hasznosítható információt hordoz. Trénerként segíthetjük a résztvevők ilyen irányú felismeréseit is.

A tréningfolyamatban az észlelési kerék modellje segíthet abban is, hogy a visszajelzéseink rétegettek legyenek: feltárjuk és kommunikáljuk, hogy mit láttunk, éreztünk, gondoltunk, akartunk és hogyan viselkedtünk adott ingerek hatására egy folyamatban. Mit váltott ki belőlünk a másik viselkedése, hanglejtése, mimikája, vagy a teljes folyamat dinamikája. Ugyanakkor nyitottak lehetünk mások visszajelzéseire, hogy ők hasonlóan vagy eltérően élték-e ezt meg. Feltérképezhetjük, hogy ha volt eltérés a megélések között, az milyen mértékben és melyik szinten volt. Ennek következtében minden résztvevő a visszajelzések során is tanul saját magáról is, ez segítheti elkülöníteni a közös valóságot a saját valóságtól, és észrevétlenül is korrekciók mehetnek végbe az eltérések mentén.

Mindezekből következik, hogy egy motiváltan, nyitott szívvel, ellenállás és védekezés nélkül fogadott, és így megélt tréningfolyamat mindenképpen önismereti hozadékkal is jár. Ezt mutatja egy közismert modell, a Johari-ablak (4. ábra). A modellt 1955-ben publikálta Joseph Luft és Harry Ingham a személyes hatékonyság mérése céljából (lásd még Antons és mtsai, 2019; König és Schattenhofer, 2019; Rudas, 1990).

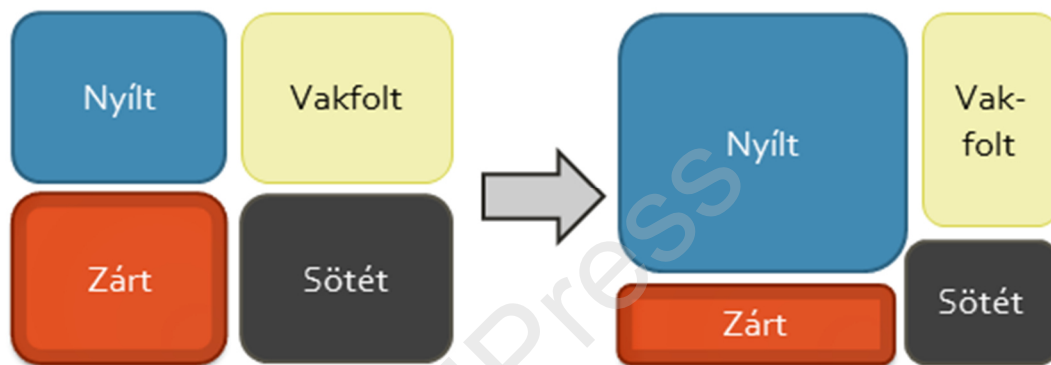
	Átala ismert	Átala nem ismert
Mások által ismert	Nyílt terület	Vakfolt
Mások által nem ismert	Zárt terület	Sötét

4. ábra

Johari-ablak

A Johari-ablak egy kétszer kettős mező, melyet a személy és mások által ismert és nem ismert énterületek alkotnak. A nyílt terület, az ún. aréna, az a terület, amit mindkét fél jól ismer, a személy nyilvános arculata. A zárt terület, amit maga jól ismer, de nem osztja meg mással. Ide tartoznak a rossz szokások, a magánjellegű információk vagy jellemzők. A vakfolt az a terület, amit mások jól látnak, de a személy nem ismer fel, és nincs tudatában. Míg a sötét terület mindkét fél – a személy és mások – számára is rejtett, tudattalan, és csak nagyon szokatlan helyzetekben kerülhet felszínre.

A tréningek kezdetén az aréna egy kis terület. A tréningeknek sok esetben célja, hogy a folyamat során ezt a területet kitérjesszék elsősorban a zárt terület és a vakfolt rovására, esetlegesen a sötét területet megbontva (lásd az 5. ábrát).



5. ábra

A Johari-ablak változása a tréningek során, ideális esetben

Fontos látni, hogy a zárt terület feloldása bizalom és alkalom kérdése. Ugyanakkor az is lényeges, hogy a vakfolt nem szűnik meg azáltal, hogy a személyt szembesítjük azzal, amit tapasztalunk vele kapcsolatban. Ahhoz, hogy a vakfolt megszűnjön, ezt az információt be kell fogadnia, és integrálnia kell énképébe. Ezt ismétlődő impulzusok hatására megteheti akkor, ha erre készen áll, ha ez nem túlságosan megterhelő számára. Ha ez számára nagyon fájó, meglepő vagy alapvetően rengeti meg énképét, és nem áll rá készen, akkor ismételt impulzusokkal sem fogja beengedni. Ez egy énvédő mechanizmus, és erőszakkal nemcsak hogy nem lehet, de nincs is értelme megpróbálni szűkíteni ezt a területet, mert több kárt okoz, mint amennyi haszna lehetne.

### A tréningfolyamat szintjei

Bár Antons és munkatársai (2019) kifejezetten az intervenciók kapcsán írnak erről, és ehhez ajánlják a modellt, minden egyes tréninggyakorlat és tréning esetén értelmezhetők a szinterek.

A csoport működésének számos szintje lehet, de leggyakrabban nem jelenik meg minden szint egy tréningen.

Az elrendeződés piramisszerűen ábrázolható (6. ábra), ennek a csúcsa a strukturális szint, ami minden képzés és tréning esetén jelen van, folyamatosan. A strukturális szinten határozzuk meg a teret, az idői kereteket, a résztvevők számát és csoportjait a folyamatban. Ez adja a társas, térbeli és időbeli kereteket.



6. ábra

A tréning szintjei

A következő a tartalmi szint, ami a fókuszban lévő téma maga. Ez alatt helyezkedik el a csoportdinamikai szint. A csoportdinamikai szint tartalma a résztvevők között kialakult szerepek, viszonyok, a csoportvezetővel szembeni viszony.

Ezen szint alatt helyezkedik el a kapcsolati szint, ahol tulajdonképpen más személyekkel való kapcsolódásaink leképződései, projekciói, reflexiók, áttétek és viszontáttétek helyezkednek el. Ezek megjelenhetnek váratlan, indokolatlan reakciókban, érzelmekben, ilyenkor a résztvevőben tudatosítható, hogy ebben a viselkedésében nem az „itt és most”-ban van.

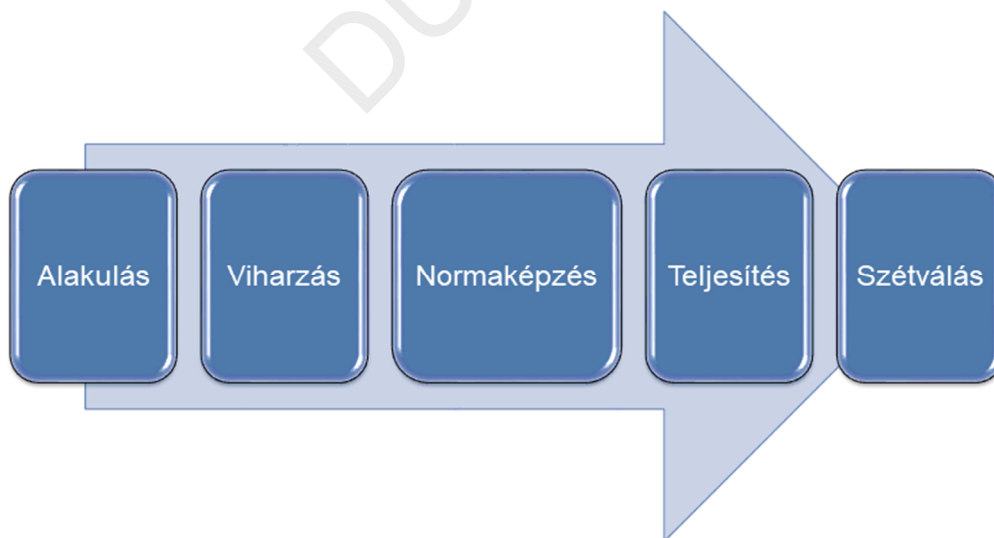
A legmélyebb szint az archaikus, szimbolikus szint, ami tudattalan tartalmakat hordozhat. Ezt a szintet érhetjük el dramatikus ábrázolással, vizualizációval, képekkel, álmok feldolgozásával. Alapvető traumák (mint születés, halál, boldogság, magány stb.) jelenhetnek meg itt. A legtöbb tréningen, ami nem terápiás célzatú vagy nem mély önismereti fókuszú, ezzel a szinttel csak érintőlegesen lehet dolgunk, például vizualizáció során felbukkanó elemekkel.

A tréning tudatos tervezése magában foglalja a helyszín, a keretek átgondolt megválasztását, a gyakorlatok célirányos összeállítását, de éppúgy a csoportdinamika monitorozását, a felmerülő ellenállások követését és kezelését is (Dávid, 2015). Dávid Imre tanulmányában ehhez kínál segítséget, valamint tréningtervezéshez ellenőrző listát is.

### Csoportdinamika – résztvevői oldal

A csoportdinamika résztvevői oldalára vonatkozó ismeretek klasszikus, sok helyen és jellemzően tárgyalt modellekben jelennek meg (pl. Antons és mtsai, 2019; König és Schattenhofer, 2019; Rudas, 1990: más-más megközelítést kínálnak). Két kihagyhatatlan modellt említünk meg itt dióhéjban: az egyik a csoportfejlődés szakaszait, a másik a csapattagtípusokat írja le.

Bruce Wayne Tuckman 1965-ben publikálta azt a munkáját, melyben kifejti, hogy minden csoport a csoportfejlődés azonos fázisain kell, hogy keresztülmenjen (lásd a 7. ábrát, s lásd még Deák, 2006), hogy képes legyen kihívásokkal szembesülni, döntéseket hozni, tervezni és teljesítményt felmutatni. Ezek a fázisok az alakulás, a viharzás, a normaképzés, a teljesítés. Az eredeti modellt 1977-ben egészítette ki Mary Ann Jensennel közösen, a négy fázis után következő, ötödik fázissal, a szétválással.



7. ábra

#### A csoportfejlődés fázisai

Az *alakulás* szakaszában a csoport találkozik, megismeri a szereplőket, a célt és a kereteket. A tagok igyekeznek helyénvalóan viselkedni, ugyanakkor mindenki a rá jellemző módon küzd

meg a bizonytalan helyzet által okozott belső feszültséggel. A találkozás helyszíne, a csoportot összehívó vezető viselkedése nagyban meghatározza a csoportban előforduló viselkedéseket. A vezető feladata ebben a szakaszban koordinációs és orientációs, a csoport fokozottan támaszkodik rá.

A *viharzás* szakaszában kifejezik nézeteiket, gyakran egyet nem értés és konfliktusok alakulnak ki. Megismerik egymás munkastílusát, kifejezik a kezdeti bizalmi viszonyokat, elkezdődik a harc a szerepekért, a vezetésért. De ezek még nem szilárd szerepek, időről időre megkérdőjelezzik a vezetést, bizonyos döntéseket, az egymásba vetett bizalmat, hogy az adott szerepet jól látja-e el a másik, hogy ő-e a legmegfelelőbb erre a szerepre. A konfliktuskezelés lehetséges módjai kibontakoznak, a résztvevők versengenek a státuszokért. Ha megfelelően alakul, akkor a szakasz végén kompromisszumra jutnak. Vannak olyan csoportok, melyek megrekednek ebben a fázisban, ugyanakkor a csoportok többsége sikerrel továbblép. A viharzás intenzitása igen eltérő lehet, ha van helye konfliktusnak a csapatban, akkor a hatékony működés érdekében meg kell élniük ezt a szakaszt, és a kellő mértékű elfogadás, tolerancia átsegíti őket ezen a nehéz fázison. Fontos az is, hogy ebben a szakaszban a vezető coachként viselkedjen, azaz ne folyjék bele a vitába, de elérhető erőforrás legyen, ösztönözze a vélemények őszinte feltárását, valamint a hiteles szakmai munkát.

A *normaképzés* szakaszában a korábbi szakaszokban közösen megélt események egy intimebb légkört és egy hatékonyabb együttműködést alakítanak ki. Ebben a szakaszban a csoport már maga tartja be a közösen kialakított normákat. Súrlódások még lehetnek, de nem olyan intenzívek, mint a viharzás szakaszában, ha az a szakasz hatékonyan végbement. Ekkor elfogadják a célt, és szerepük szerint felelősséget vállalnak a közös munkában. Jobban ismerik, tolerálják és elfogadják a többiek módszereit, stílusát. Ekkor az újabb konfliktusokkal szembeni félelem megakadályozhatja a véleménykülönbségek megjelenését. A vezető feladata a csoport támogatása abban, hogy a saját módszerét megtalálja. Ösztönözni kell, hogy a tervezés és a feladat kiosztás is megtörténjen.

A *teljesítés* szakaszában gyümölcsozik mindaz, ami korábban történt. Ekkor hatékony együttműködés alakulhat ki, ahol a tagok egymást támogatják, örülnek a közös feladatmegoldásnak és sikereknek. Aktív és rugalmas feladatmegoldás, szerepvállalás és teljesítés történik. A vezető feladata hasonló a korábbi szakaszhoz, kiengedheti az irányítást a kezéből, ösztönözheti a folyamatos megbeszélést, visszajelzést, és kérésre maga is ad visszajelzést. Továbbá időt kell hogy szánjon az eredmények megünneplésére is.

A *szétválás* vagy lezárás szakaszában a csapattagok elköteleződése csökken, hiszen már kifelé tekintenek a csoportból. Visszatekintenek az elért eredményekre, elbúcsúznak, ez a lezárás, a gyász fázisa. Kimondják, amit még itt, ebben a körben ki kell mondaniuk. Esetleg jövőbeni kapcsolódásokat terveznek meg. A vezető szerepe továbbra is ennek a szakasznak a kibontása és ehhez a megfelelő keretek megteremtése.

A csoporton belüli szerepek modellje Raymond Meredith Belbin, angol kutató nevéhez fűződik, aki hét éven keresztül dolgozott egy – különböző tudományos háttérrel bíró – négyfős csapatban azon, hogy csoportokban megfigyelje a személyes hozzájárulást. 1981-ben jelent meg a *Management Teams* című könyve (2010), melyben kifejti, hogy egy sikeres csapatban nyolc különböző típusú személyre van szükség. Később kilencre bővíti a különböző típusú csoporttagok számát. Egyes szerepeket más szereppel bírók is betölthetnek, így nem feltétlen szükséges, hogy a vezető kilenc fővel szerződjön, de a csapat összeállítására kevesebb csapattag esetén is oda kell figyelnie, hogy a kilenc szerep mind érvényesülni tudjon. A továbbiakban ezen szerepek meghatározása következik (8. ábra).



8. ábra

#### Csoportszerepek

Az *elnök* vagy koordinátor legfőbb jellemzője, hogy karizmatikus, higgadt és magabiztos. Így a többi csapattag szívesen ad a szavára és rábízta az irányítást. Diplomátikus, elsimítja a

súrlódásokat. Kommunikációs sajátosságai miatt időnként manipulatívnak tűnhet. Bár célorientált, de hajlamos rá, hogy a feladatmegoldásból csak kismértékben vegye ki a részét. Lehet, hogy nem ő fogja a problémamegoldás ötletelés részét elősegíteni kreatív megoldásaival, és nem is ő fogja kivitelezni a megvalósítást, viszont hatékonyan képviseli a csapatot, a tervet, és prezentálja a produktumot.

A *kivitelező* a valódi, operatív vezető. A megfontolásokat, ötleteket gyakorlati lépésekké bontja le. Kiosztja a feladatokat és monitorozza a megvalósítást, megszervezi a munka menetét. Hatékony, gyakorlatias, ugyanakkor rugalmatlan is, nehezen fogad be új ötleteket a jól felépített és kidolgozott rendszerébe. Jó szervező, kiszámítható, kötelességtudó, fegyelmezett.

A *forrásfeltáró* széles érdeklődési körrel és kiterjedt szociális hálóval rendelkezik. Számos lehetőségről, újdonságról hamar kap információt. Kiteljesedik a kapcsolattartásban, extrovertált és optimista. Erőforrásként jelenhet meg a csapatban, hogy ismeretségei révén új impulzusokat és megoldási módokat hoz. Ugyanakkor nem erőssége, hogy egy-egy vonalat végigvigen, könnyen elveszti érdeklődését.

A *palánta* vagy ötletgyártó kreativitása komoly erőforrás a csapat számára. Kimondottan kreatív, szereti a járatlan utakat, nehéz, speciális problémák megoldására képes. Kifejezetten intelligens. Ugyanakkor ötleteit nem mindig képes megfelelően tálalni, nem érdeklik a formaságok, szertelen lehet. Általában a részletes kidolgozás sem az ő asztala.

A *csapatjátékos* társas készségei, érzelmi intelligenciája fontos a csapat számára a nehéz helyzetekkel való megküzdésben. Feltárja, hogy milyen munka vár még elvégzésre, és megteszi a csoport nevében. Diplomátikus, képes aktívan hallgatni, segít elsimítani a súrlódásokat, sokféle embert meg tud közelíteni. Ugyanakkor döntésképtelen lehet kritikus helyzetekben, valamint kerüli a konfrontációt.

A *serkentő* a csoportot a megvalósítás irányába tolja, a célon tartja a szemét, ezáltal lendületet adhat, amikor a csoport nehézségekkel szembesül. Nem hagyja, hogy a csoport hátradőljön, a munka alábbhagyjon. Aktív, ideges, dinamikus. Ingerlékeny, intenzíven reagálhat a provokációra, és olykor megbánthat másokat nyers modorával.

A *helyzetértékelő* logikus, megfontolt, érzelemmentesen ítéli meg a folyamatokat. Nem hagyja, hogy a csapat rossz irányba sodródjon. Minden lehetőséget megfontol, józanul ítél, gyakorlatias, lassan dönt. Lehet alulmotivált, és általában nem is túl motiváló mások számára sem.



A *specialista* elmélyült tudással rendelkezik az adott szakterületen. Céltudatos, elkötelezett, elhivatott. A hozzájárulása szűk körben mozog és leragadhat apró, technikai problémáknál. Ugyanakkor hihetetlen információmennyiséggel rendelkezhet a saját szakterületén, és nehéz számára az éppen aktuális leglényegesebb pontokat megragadni, így eláraszthat információval.

A *befejező* az, aki a munka végső szakaszában a minőségi követelményeknek való legmagasabb szintű megfelelést tudja biztosítani. Szorgalmas, gondos, lelkiismeretes, éppen ezért aggodalmaskodhat, és nagyon nehezen adja ki a kontrollt a kezéből, azaz nehezen ad át feladatot. Perfekcionizmus, maximalizmus jellemző rá.

És mindehhez értékes visszajelzést biztosítson mind saját maga, mind a csoport által.

### Csoportdinamika – tréneri oldal

Kifejezetten fontos lehet a tréner stílusa, hiszen ő felelős a keretek tartásáért, a megfelelő bizalmi légkör kialakításáért, magáért a folyamatért. A tréner instrukciós stílusa meghatározó a tréning szempontjából. Az ehhez kapcsolódó modell az információátadás típusát határozza meg (Lawson, 2015), ezt alkalmazzuk itt. Mivel az eredeti modell képzésekre vonatkozik elsősorban, így az oktatásra vonatkozóan is alkalmazzák, ezért a modellen a résztvevő és a vezető megkülönböztetés szerepel. A modell alkalmazható a tréningfolyamatra, ebben a folyamatban a vezető szerepet a tréner tölti be.



## 9. ábra

### Az információátadás, instruálás típusai

A modell segítségével kétdimenziós térben határozható meg négy alapvető típus (lásd a 9. ábrát). Egyrészt fontos az, hogy ki van a fókuszban (a résztvevők vagy a tréner), másrészt, hogy a tréning vezetője a tartalomra vagy a folyamatra fókuszál.

Ha a vezető a résztvevőkre fókuszál, akkor az mozgatja, hogy jelenleg ők mit lesznek képesek tanulni, hasznosítani a folyamatokból, míg ha a tartalom vezérli, akkor tulajdonképpen az a fontos számára, hogy lefedje az eltervezett anyagot. A tartalom vezérelte információátadás során sokat beszél a tréner, esetleg visszakérdez, kevéssé igazodik a résztvevők igényeihez, elvárásaihoz, kevesebb az aktív cselekvés, megtapasztalás. A résztvevő fókuszú megközelítésben a strukturált tapasztalatszerzés, a folyamat általi tanulás támogatása erős.

Míg a tartalom vezérelte információadás előnye, hogy gyorsan lebonyolítható sok személlyel, képésszerű, hátránya, hogy elárasztja információval a résztvevőket, amely információk nem épülnek be a hétköznapijukba. A résztvevő-orientált megközelítés sokkal inkább tréningjellegű, előnye a nagyobb elégedettség a csoport részéről, valamint az, hogy minden tanulói típusnak szól. Ugyanakkor nem kifejezetten költséghatékony módszer a kevesebb információ átadása és a kisebb csoportlétszám miatt.

A másik dimenzió arra vonatkozik, hogy ki a hangsúlyosabb a folyamatban. Ez lehet a tréner, aki törekedhet rá, hogy felkészült, elbűvölő, vagy épp szórakoztató legyen. A pólus másik végén a résztvevőkre való fókuszálás áll, akik esetében fontos lehet annak ösztönzése, hogy pozitívak, motiváltak, hatékonyak legyenek. Ez a két dimenzió négy típust határoz meg, melyek az alábbiakban részletesen bemutatásra kerülnek.

A *professzor* esetében a tartalom és a csoport vezetője a hangsúlyos. Kifejezetten fontos számára, hogy hiteles, jól kommunikáló szakértőnek tűnjön. Törekszik rá, hogy az információ strukturált, a folyamat jól szabályozott legyen. Jó meggyőzőképességgel, előadókészséggel rendelkeznek, hatásuk azonban nem kifejezetten tartós. Rosszabb esetben a stílus kifejezetten távolságtartó, a demonstrációk (videók, diáorok) nem megfelelő arányban vannak alkalmazva, és a kommunikáció egyirányú marad, a résztvevők a kérdéseiket sem teszik fel.

A *szórakoztató* esetében a folyamat és a csoport vezetője hangsúlyos. Az ilyen típusú trénernek szerepmodellnek tartják magukat, erős hatás kiváltására törekszenek. Dinamikusak, viccesek, karizmatikusak, jó hangulatot alakítanak ki, de a légkör ebben az esetben is formális. Szívesen demonstrálnak, tartanak bemutatót, de számukra nem az elindított változás, hanem az abban

betöltött szerepük az igazán fontos. A résztvevők motivációja sokszor személyhez kötött lesz, és jelenléte nélkül ennek szintje jelentősen csökken. A legrosszabb esetben a stílus a teleshopot idézi, vagy egy teátrális szektavezéért.

Az *eladó* a tartalomra és a résztvevőkre fókuszál. Feladatorientált, egyfajta játékmesternek vallja magát, ahol a szerepe a meggyőzés, az információátadás hatékonyságának erősítése. Alapvetően rugalmas megközelítést alkalmaz. Bár úgy gondolja, hogy a tanulás a résztvevő felelőssége, megfelelő légkört, számos impulzust ad ehhez, valamint megerősíti, stimulálja a tanulási folyamatot feladatokkal, kiegészítő anyagokkal. Legrosszabb esetben sok az ismétlés, a feladat, kevés és felszínes a visszacsatolás, hogy ne vegye el a tanulási kedvet.

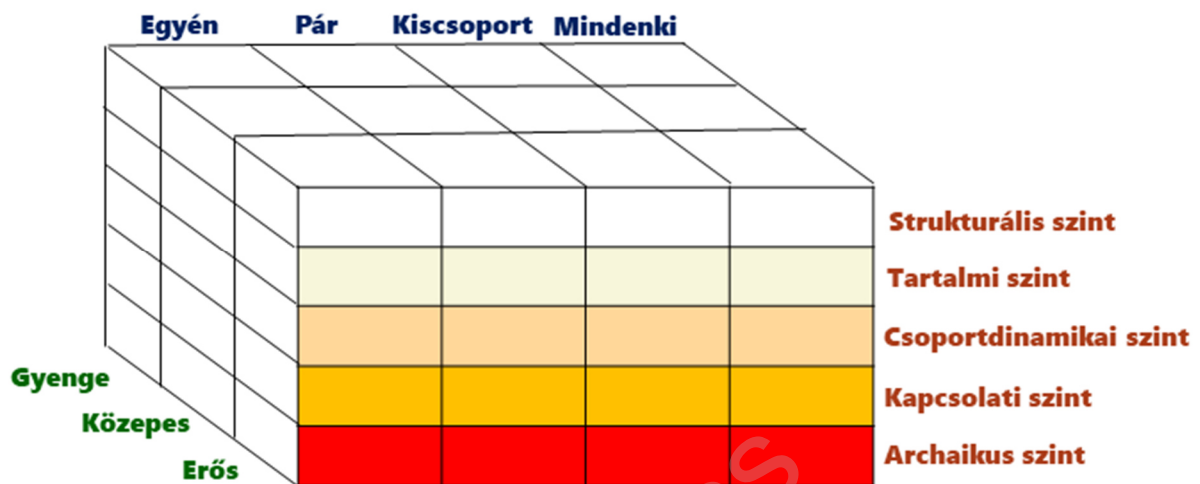
Az *edző* a folyamatra és a résztvevőre fókuszál elsősorban. A cél a hatékonyság, a jó teljesítmény, a fejlődés, az önbizalom növelése, amiben saját szerepüként az ösztönzőt, vezetőt, coachot látják. Konstruktív, fejlesztő, ösztönző maga a tréner hozzáállása is, valamint informális és nagyon rugalmas az egész folyamat. A tartalom átadása helyett jellemző a kérdezés, vita generálása, a csoportmunka és a feladatkijelölés delegálása. Hátránya, hogy megeshet, hogy az idői kereteket nem tartja a tréner, kihagy fontos tartalmi elemet, vagy a folyamat kontrollja kicsúszik a keze közül. Képességfejlesztés, viselkedésváltozás, így például érzékenyítés esetén ez a leghatékonyabb megközelítés.

A tréner kapcsán még fontos kitérni a csoportdinamikai folyamatok kezelésére is. Mivel a tréner a folyamat, a közös munka aktív irányítója, ha a folyamatok nem a megfelelő mederben zajlanak, akkor be kell avatkoznia. Számos lehetősége van a beavatkozásra. Kiegészítve még két dimenzióval a korábban bemutatott csoportdinamikai teret, megkapjuk Antons és munkatársainak (2019) komplex csoportdinamikai intervenciók modelljét (10. ábra). Eszerint, ha beavatkozásra van szükség, azt a korábban vázolt szintér bármelyik szintjén meg lehet tenni.

Fontos kiemelni, hogy egy képzett klinikai szakpszichológus bármely szinttel dolgozhat, a trénernek nagyobbik fele viszont a kevésbé színezett szintekkel dolgozik. Változtathat a kereteken (strukturális szint), a fókuszon (tartalmi szint), monitorozza és impulzusokkal bombázza a csoportdinamikai szintet, de a kapcsolati és archaikus szintbe csak érintőlegesen lép, mert az nem feladata, nincs kompetenciája, felhatalmazása hozzá, nem is erre szerződik a csoporttal.

Fontos felismerés lehet egy munkahelyi csoport tagja számára, hogy nem a másik személy váltja ki belőle az ellenállást, hanem emlékezteti valakire a múltból, akit nem kedvelt (kapcsolati szint), ez előjöhethet, de nem megyünk mélyre hosszasan múltbeli

viszonyrendszerekben, az a szakpszichológusok feladata erre szerződött önismereti csoportokban vagy terápiában. Az archaikus szint még ennél is ingoványosabb terep, leggyakrabban vizualizációs módszerek hatására csúszhat bele egy résztvevő (amikor vizuális ingerekre mély, archaikus tartalmakról kezd beszélni). Ekkor mindannyiunk számára, akik nem vagyunk terapeuták, az a feladat, hogy visszasegítsük a személyt a közös szinttérre.



10. ábra

### Intervenciótípusok

A modell egy háromdimenziós kocka. A tréneri beavatkozás érinthet pusztán egy személyt, egy párost, egy kisebb csoportot vagy a teljes csapatot. Például mondhatjuk, azt is, „hogyan X.Y. ne unatkozzon ennyire, lehetne ő az egyik 'kijelölt önkéntes' a páros akvárium-gyakorlatban”. Ekkor a beavatkozás egy személyt érint, és a szint csoportdinamikai, mert ráirányítjuk a csoport figyelmét; ugyanakkor helyzetbe hozzuk őt, így nem duzzog tovább csendesen. Vagy egy másik helyzetben mondhatjuk, hogy „ha ez a csoport ennyit késik, akkor elkezdjük a gyakorlatot nélkülük, és ők ebből most kimaradnak”. Ez a beavatkozás a strukturális szinten zajlik, és egy csoportot érint. Illetve közölhetjük a résztvevőkkel, hogy a következő alkalommal – bár nem így terveztük – ezt a témát is kibontjuk, mert úgy tűnik, hogy kulcsfontosságú a csapatban. Ekkor a tematikus (tartalmi) szint változik a csoportdinamikai szint érdekében, és a beavatkozás csoportszintű.

Ezt a két, példákkal is illusztrált dimenziót kiegészíti még egy: a beavatkozás erőssége. Ez lehet gyenge, közepes és erős is. Mert például a korábban említett, akvárium-gyakorlatba való meghívást megejtheti a tréner kedvesen, kikacsintva a résztvevőre, és ekkor gyenge az intervenció. De kiegészítheti egy hosszabb keretkezéssel, például azzal, hogy egész nap nem

találtunk kedvére való feladatot, ami hiányérzetet kelt a trénerben. Kéri, hogy vállalja ezt a feladatot, hátha most ez meghozza a kedvét, hogy aktívan együtt dolgozzon a csapattal, és nagyon számít most erre. Ez egy jóval erősebb intervenció, de lehetne még ezt tovább is fokozni.

Összességében ez a három dimenzióval dolgozó, de azokat jól körülhatárolt egységekre osztó komplex modell lehetőséget kínál arra, hogy nehéz emberek, helyzetek, csoportok vagy résztvevőkön belüli kis csoportok esetén át tudjuk gondolni egy-egy tréningnapra vonatkozóan, hogy mely intervenciókat próbáltuk már. Ezek milyen hatást keltettek, mi történt ezután, és ha volt, milyen irányú változás történt. Ha egy kvázi Rubik-kockaként fogjuk fel az intervenciók teret, akkor jó térlátás esetén könnyen átgondolhatjuk, hogy mely kockát érdemes még kipróbálnunk, melynek lehet relevanciája egy adott, nehezebb helyzetben, folyamatban, és hogyan kivitelezhető ez a gyakorlatban. Ennélfogva a modell egy tartalmas gondolkodási sablont kínál az erre fogékony trénernek számára.

## II. Kultúra

A többi résztvevő, a különbözőség, másság, az egyéniségek elfogadása minden tréningnek alapvetése, de emellett célja vagy rész célja is lehet a más kultúrák, szubkultúrák felé való nyitottság ösztönzése. De mit is jelent konkrétan az, hogy kultúra? Mit értünk ez alatt? Hogyan közelíthető, ismerhető, érthető meg? A fejezet célja a fogalom definiálásán túl annak áttekintése, hogy hogyan ösztönzi a személyt a környezete a saját kultúra elsajátítására, hogyan szocializálja az értékek, normák befogadására.

Kroeber és Kulckhohn (1952) 161 definíciót áttekintve a szakirodalomban arra jutottak, hogy a kultúra egyrészt a megfigyelhető cselekvések és alkotások összessége, másrészt az ezeket megalapozó szimbólumok, értékek és jelentések. Jahoda (1993) szerint a kultúra mindaz – a veleszületett és genetikailag meghatározott jellemzők nélkül –, amit a személy a társadalom tagjaként elsajátít, és generációról generációra továbbad.

### A kultúra rétegei, megközelítése

Geert Hofstede, holland pszichológus, az IBM globális nagyvállalat alkalmazottja és a Maastricht Egyetem professzora volt (pl. Executive Board Maastricht University, 2020).

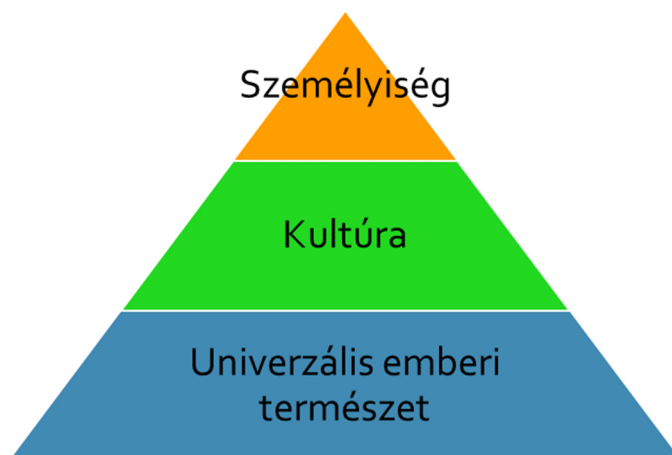
Munkássága révén 70 országban, az IBM cégeiben rendszeressé váltak a személyzeti felmérések. Hofstede maga is sokat utazott szerte Európában és Ázsiában, hogy interjúkat és felméréseket készítsen arról, hogy hogyan viselkednek és működnek együtt a nagyvállalatok munkatársai. Például oktatások alkalmával is, nemcsak az IBM-nél, hanem velük együttműködő cégeknél, azaz széles körben gyűjtött adatokat. Harminc ország adatainak összesítésére alapozta kezdeti elméletét, mellyel nemzetközi elismertséget szerzett. Tizenhárom kiadó utasította el könyvét, amiben 117 000 kérőív kitöltés adataira alapozva állította, hogy az emberek közötti különbözőség forrása a nemzeti hovatartozásban rejlik, sokkal inkább, mint más demográfiai tényezőkben. Végül 1980-ban a Sage kiadó jelentette meg a *Cultures's Consequencies*, azaz a *Kultúra következményei* című művét. Az évek során számos nemzetközi és nemzetspecifikus vizsgálatot ösztönzött, hogy az elmélet esetleges hiányosságait feltérképezze és kiküszöbölje.

Bár számos kritika felmerült eredményei kapcsán (pl. Gerhart és Fang, 2005; McSweeney, 2002; Venaik és Brewer, 2016), modelljei könnyen megragadhatóvá és érthetővé teszik a kultúra főbb jellemzőit, és méltán ismertek széles körben. Önmagában az is előrelépést jelentett, hogy felhívta a figyelmet olyan fogalmakra, melyek ebben a tárgykörben érdekesek, de korábban nem kerültek felszínre. E fogalmak ismerete vezetheti az észlelést társas helyzetekben, és hatékonyabbá teheti a megismerést, a kultúraelsajátítás folyamatát.

A továbbiakban az elképesztő életmű három modelljét tárgyaljuk, melyek jelen munka szempontjából értékesek. Ebben a fejezetben, mely általában szól a kultúráról, mindössze kettőt.

Az első két modell bármely kultúra és szubkultúra esetén értelmezhető, tehát nemcsak nemzetek, hanem nemzetiségi, vallási csoportok, más társadalmi kisebbségi csoportok és területileg vagy érdeklődésüket tekintve eltérő jellegzetességgel bíró csoportok esetén is.

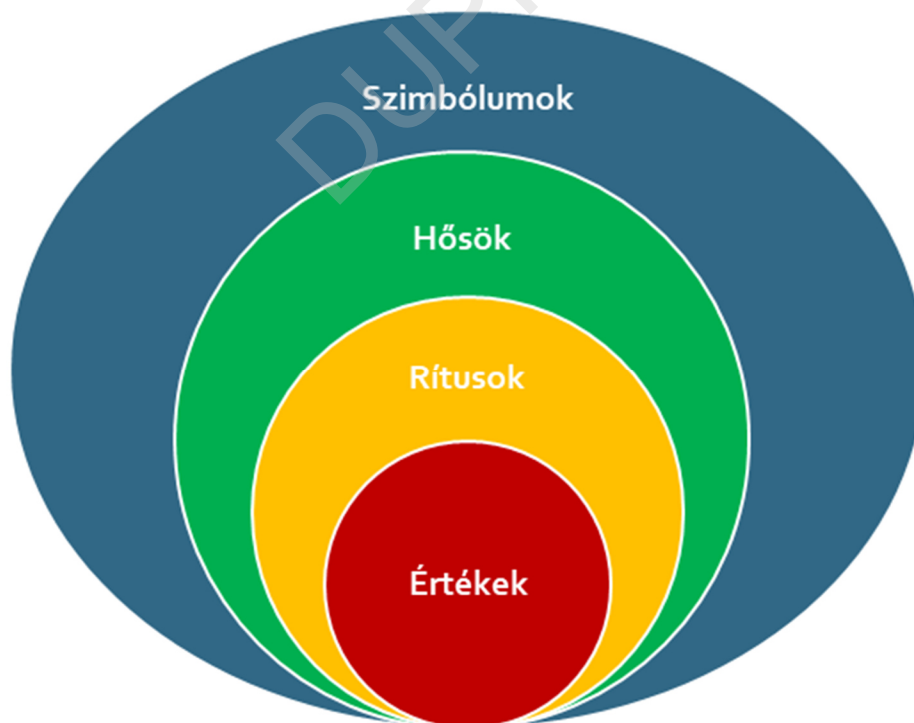
Hofstede (1994; Hofstede és Hofstede, 2008) szerint a kultúra kollektív szellemi programozás, melynek vannak szintjei. A kultúra alapvető szintjei a *11. ábrán* láthatók. De ennél tovább megy, szerinte a személyt meghatározza az, hogy ember, hogy mely kontinensen él, az ottani sajátosságok, a nemzetének kultúrája, a terület, ahol az országon belül él, a város és a szomszédság is. Mindezen kultúrák leképződnek a személyben. Ugyanakkor ezzel párhuzamosan fontos a vallása, a nemzetisége, a foglalkozása, a neme és mindazon szerepei, amik az identitását építik, megjelennek a személyiségében.



11. ábra

A kultúra rétegei

Az is fontos, hogy hogyan érthetjük meg a kultúrát, a kultúra szempontjából számottevő értékeket. A kultúra rétegein át közelíthetjük meg, ezek szorosan borulnak egymásra, mint a hagyma héja, így ezt a megközelítést hagymamodellnek is szokás nevezni. A személy csak rétegenként közelíthet a másik kultúra értékeinek megismerése felé. Hofstede (1994; Hofstede és Hofstede, 2008) hagymamodellje mutatja ezt (12. ábra).



12. ábra

A kultúra rétegei – Hofstede hagymamodellje

A külső réteg a szimbólum, ami lehet a csoportnak fontos bármilyen szó, jelkép, ruházat, hajviselet. Aztán következnek a további rétegek. A hős lehet élő vagy halott, valódi vagy képzelt, bárki, akire felnéznek a kultúra tagjai. Rítus lehet hagyomány, ünnep, üdvözlés, beavatás, bármi, amit a tagok fontosnak tartanak. A hagyma belsejében megbújó érték pedig annak a definíciója, hogy mi jó és rossz, elutasított vagy elfogadott. Az értékek nyílt módon nehezen hozzáférhetőek.

Mindezen rétegek feltérképezése jó szolgálatot tehet az önismereti munkában. Továbbá a más kultúrák által és a saját kultúra által vallott nézetek összevetése révén is izgalmas tapasztalatokra tehetünk szert. Felismerésekhez vezethet a kultúra tagjai és a kívülállók véleményének, tapasztalatának összevetése. Akár azt látni, hogy a másoknak mi a fontos a saját kultúrájában, akár azzal szembesülni, hogy a többiek mit tükröznek vissza számára.

### **A kultúraelsajátítás modelljei**

A kultúra jellegzetességeinek, értékeinek, normáinak átörökítése generációról generációra történik. Kezdetben a család, az iskola szabályai és modelljei alakítják a gyermek viselkedését. Mindez nemcsak tudatosan, hanem automatikusan is végbemegy. Nemcsak azt sajátítja el a gyermek, ami a konkrét átadott, elmondott információ, hanem szokásokat, reakciókat, viszonyulásokat is. Azaz a gyermekek kulturális modelleket sajátítanak el, amik formálják a valóságészlelésüket (Quinn és Holland, 1987).

Gondoljunk bele, mennyire más megközelítés az, amikor a kínai anya úgy engedi el az iskolába a gyermekét, hogy azt mondja: „Ne hozz szégyent ránk!”, ahhoz képest, ha egy portugál szülő azt mondja az iskola előtt, hogy: „Érezd jól magad!”. De ugyanezek a mondatok egyazon kultúrán belül is elhangozhatnak, és egészen más értékeket, viszonyulást, elvárást közvetítenek a gyermek felé.

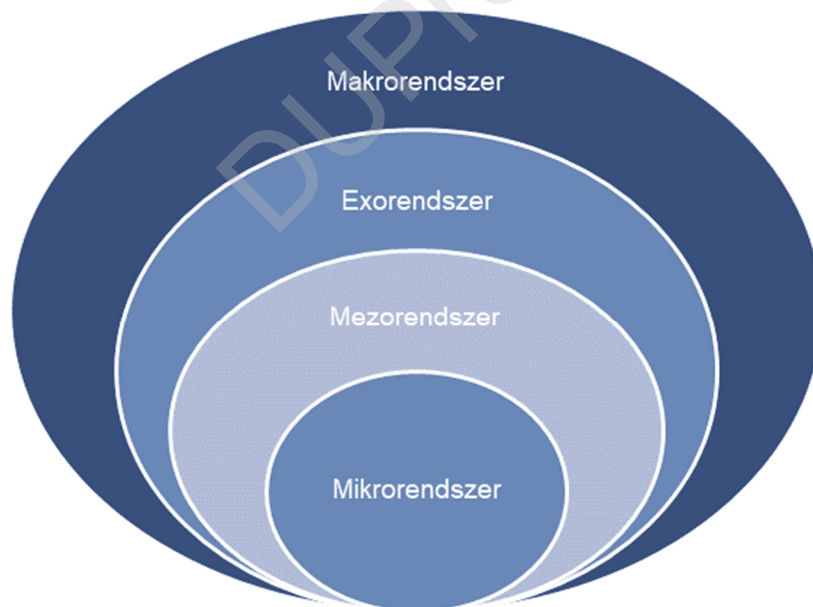
A kultúrába beletartozik például az is, hogy milyen fejlődést, képességet várnak el a társadalom tagjai egy adott korú gyerektől; hogyan kellene viselkednie egy lánynak vagy egy fiúnak, ez a két elvárás mennyire hasonló. Például, amikor a családtag azt mondja: „Ne sírj már, mint egy lány!”, mit gondolnak a hozzátartozói, hogy mit csináljon, és mit ne csináljon a gyermek, mivel hoz szégyent a szülő fejére, egyáltalán felmerül-e az, hogy mit gondolnak róluk mások. Ezen elvárások forrásai az úgynevezett szülői etnoteóriák, elképzelések a gyermeki fejlődés menetéről. Ezek az elképzelések szintén kulturálisan átörökítettek, a társas környezet által:



annál erősebben van hatással a személyre egy etnoteória, minél inkább számít neki a másik fél; valamint ezek elcsúsztatását a média is erősen befolyásolja (Quinn és Holland, 1987).

Magyarországon az az elfogadott, hogy a lassan fejlődő gyermeket nagyon hamar kiszűri a bölcsőde, az óvoda, az iskola, és kötelezi a szülőket komplex fejlesztésre. Ez azt sugallja, hogy a gyermek eltér a normától, de a család támogatást kap abban, hogy a gyermek a saját határait meghaladja. Norvégiában például az autista gyermeknek nem kínálnak külön fejlesztési programot, kérésre sem, mert az integrált, elfogadó szemléletű oktatás teljesen elfogadott. Így a pedagógusok nem látják szükségét speciális fejlesztésnek, a gyermeket ezzel az adottságával viszik tovább a rendszerben, aki annyit profitál ebből, amennyit önmagától tud. A szemléletben alapvető elv az elfogadás, úgy, ahogy vagy. Ez az önbizalmat növeli, de visszavetheti a fejlődést.

Bronfenbrenner (1979) szerint az élőlényeket érdemes egy ökológiai modell szintjén szemlélni, lásd a 13. ábrát. Ez alapján az ember viselkedése is csak a teljes társadalmi rendszert tekintve érthető meg, és a gyermeki fejlődés is ebben a keretben alakul. A modell által meghatározott rétegek alkotják azt a közeget, amely alapvetően meghatározza a személyt.



13. ábra

Ökológiai modell

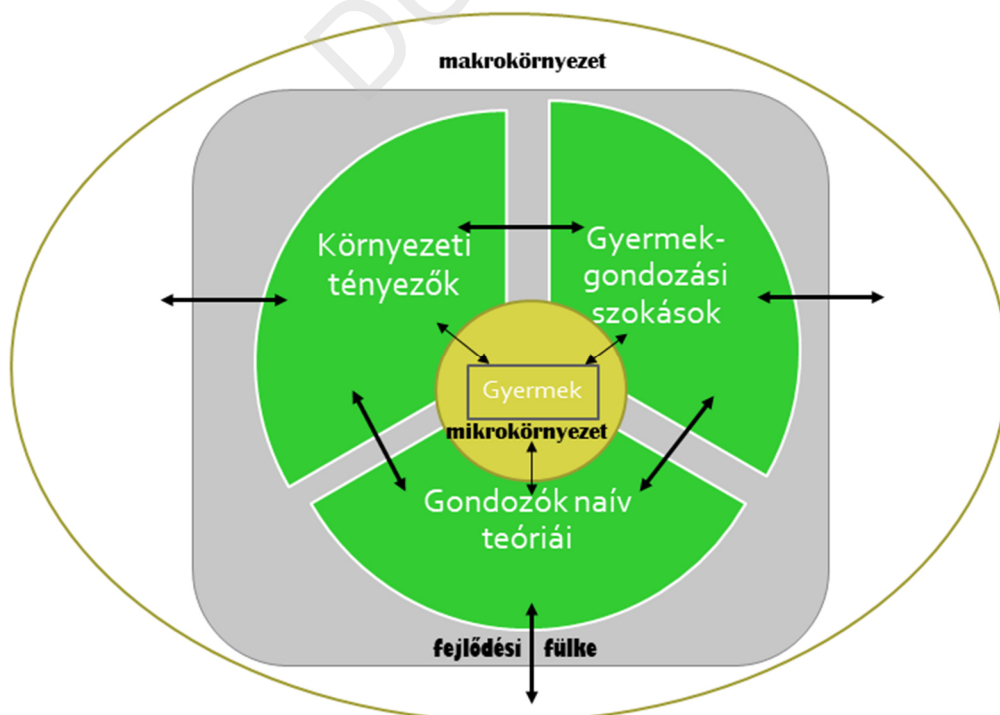
Makrorendszerként tekinthetünk a nemzetre, a kultúrára, a gazdasági, társadalmi, politikai berendezkedésre. Ezek adják a tágabb keretet az élethez: hiedelmeket, normákat, attitűdöket (hozzáállást), melyek alapvetők a tágabb csoport számára.

Az exorendszer ennél valamivel szűkebb léttér. Ide tartoznak az életpályák, a lehetőségek, a helyi gazdaság, amiről a gyermek tudomást szerez. A szülők munkahelye, az iskolarendszer, a gyermek által elérhető iskolák. A közösségek, például a vallás, a nagy sportegyesületek. Az egészségügyi ellátás helyszínei, valamint a közösségi média csoportjai.

A mezorendszer ennél is szűkebb: a szomszédság, a vallási közösségek, a helyi sportklubok, az iskolai közösség. Egy gyermek számára az az ideális, ha ezek között harmonikus, egymást támogató kapcsolat van, és az általuk közvetített elvárások, értékek könnyen összeegyeztethetők.

A mikrorendszer a szűk közege a gyermeknek, a szűkebb értelemben vett környezet, ahol az interakciói ténylegesen zajlanak, azaz a család, barátok, szűk szomszédság, osztály, kortársak, akikkel kapcsolatban áll (pl. a zeneiskolában, sportközösségben stb.).

Ez a rendszer könnyen összeegyeztethető a Hofstede-féle kulturális szintekkel, viszont egy valamivel összetettebb, rétegzettebb megközelítés, ami a gyermeki fejlődés, a szocializáció színtereit, rétegeit segít megérteni.



14. ábra

## Fejlődési fülke

Ebben a témakörben mindenképpen meg kell említeni a Super és Harkness nevéhez fűződő (1986, 2003) fejlődési fülke modellt is, mely a gyermek szocializációját mutatja be szemléletes formában (lásd a *14. ábrát*). Nyilvánvalóan építkeznek a korábban említett modellekből, de hordoz specifikus információt is azokhoz képest.

A modell szerint a gyermeket három alrendszer veszi körbe: a környezeti tényezők, a szokások és a gondozók. Ezek a rendszerek és a gyermek kölcsönhatásban vannak egymással, együtt alakítanak ki egy fejlődési fülkét, ami a gyermek elsődleges, legnagyobb hatással bíró szocializációs színtere lesz. Ez a fejlődési fülke az, ami elsődlegesen meghatározza a gyermek által elsajátított értékeket és kulturális normákat.

*A környezeti tényezők* a fizikai és a társas környezet sajátosságait jelentik. Ki gondozza a gyermeket, kinek a feladata ez? Egy személy vagy több személy vagy egy kiterjedt közösség láthatja el ezeket a feladatokat? A gyerekek és a felnőttek világa elkülönül-e egymástól, ha elkülönül, akkor mely színtereken? Azok a jellegzetességek is fontosak, hogy mik a gondozók elsődleges, legfontosabb elvárásai, mely viselkedéseket ösztönzik, és mely viselkedéseket igyekeznek visszaszorítani.

*A gyermekgondozási szokások* alatt ebben a kontextusban elsősorban a környezet által fontosnak tartott gyereknevelési gyakorlatokat és szokásokat értjük. Ezek sok esetben nem tudatos rutinok, hanem a gyermekgondozás kulturálisan meghatározott elemei. Azokban a kultúrákban, ahol nagyobb a gyermekhalandóság, gyakoribbak a gyermek állapotát ellenőrző rutincselekvések. Míg ahol ez nem jellemző, ott a pszichés kapcsolódást erősítő jellemzők, a gondozó és gondozott között létrejövő kötődést erősítő interakciók a szokásosak. Lássuk be, hogy a nagyobb csecsemőhalandóság esetén ezek ritkább volta a gondozó lelki sérülését csökkentheti a gyermek halála esetén. A szokások körébe tartozik a csecsemő hordozása vagy fektetése; a csecsemő és kisgyermek etetése körüli gyakorlatok, a szobatisztaságra való szoktatás rutinja. Ide tartozik az is, hogy verbális vagy fizikai kontextus jellemzőbb a gyermek és a gondozó(k) között. A gondozók által közvetített elvek, vélekedések, tapasztalatok, a modellált cselekvések, szokások lesznek itt fontosak. A modell sok apró mozzanat jelentőségére hívja fel a figyelmet.

*A gondozók naív teóriái* tulajdonképpen a gondozók korábban emlegetett etnoteóriáival azonosak, azaz a normális fejlődési menetre vonatkozó elképzelések (Harkness és Super, 2006). Magában a fejlődési szintek egymásutániségében általában nincsen különbség a kultúrák

között. Abban viszont eltérnek, hogy mennyire szigorúan veszik ezt, mennyire tartják problémának az elmaradást, illetve mennyire korhoz kötöttek az egyes fejlődési szintek elvárásai. A szülői beavatkozások, az általuk adott korlátozások és ingerek rendszere is a szokások részei. Az sem elhanyagolható, hogy mi a nevelés kimondott vagy implicit (burkolt) célja. Lehet ez a cél például a közösségbe való beilleszkedés (mint az ázsiai kultúrákban) vagy az egyéni kiemelkedő teljesítmény elérése. Utóbbi esetén az sem mindegy, hogy ez miben fejeződik ki (például a tanulásban vagy a zsebtolvajlásban), mit értekel inkább a környezet.

Egy érzékenyítő tréningen olyan szerepgyakorlatok eljátszása, ahol a szülők, nagyszülők vélekedései szerint kell viselkednünk egy helyzetben, segít indirekt módon előhívni a szocializáció során elsajátított vélekedéseket, sztereotípiákat, előítéleteket. Az ilyen gyakorlatok nagyon jól megalapozhatnak olyan beszélgetéseket, ahol a kulturális közeg normái kerülnek felszínre. És ekkor szó eshet arról, hogy ezek mennyire közös, azonos gyökerek, a szocializáció hogyan befolyásolja az előítéleteket, és miben nyilvánulnak meg például a generációs különbségek.

Fontos annak megértetése, hogy ezen (szub)kulturális lenyomatok a személyben nem ördögtől valók, nem kell, hogy rosszallást vagy büntudatot keltsenek. Bármilyen is a tartalom, a szülők és a tágabb környezet – legjobb tudása szerint – azért hagyta ezt a lenyomatot, hogy a személy jobban boldoguljon a társadalomban. Ezek a szocializáció során kulturálisan elsajátított mintázatok, a környezetre adott gyors és hatékony válaszreakciók előidézése érdekében. Feladatunk a tréning során nem ezen lenyomatok küldőinek elutasítása, hanem sokkal inkább az ezen lenyomatok által ösztönzött destruktív, elutasító, az együttműködés gátját képező diszkriminatív viselkedés felismerése, és tudatos felülírása.

Különleges helyzet az, ha pedagógusok körében történik érzékenyítés, mert esetükben az is nagyon fontos, hogy felismerjék az olyan megnyilvánulásait, melyek megerősítik, elmélyítik, stimulálják ezen sztereotipikus vagy előítéletes hiedelmek kialakulását, és az ezek szerinti viselkedést. Nemcsak viccesnek gondolt megjegyzéseikkel, hanem viszonyulásukkal is építik, vagy rombolják a kultúrák hatékony együttélését. A pedagógusok felelőssége igen nagy, hiszen ők a makrokörnyezet részeként széles körben tehetnek a különböző szubkultúrák harmonikus egymás mellett élése érdekében.

### **III. Nemzeti és társadalmi kultúrák és interkulturális találkozások**

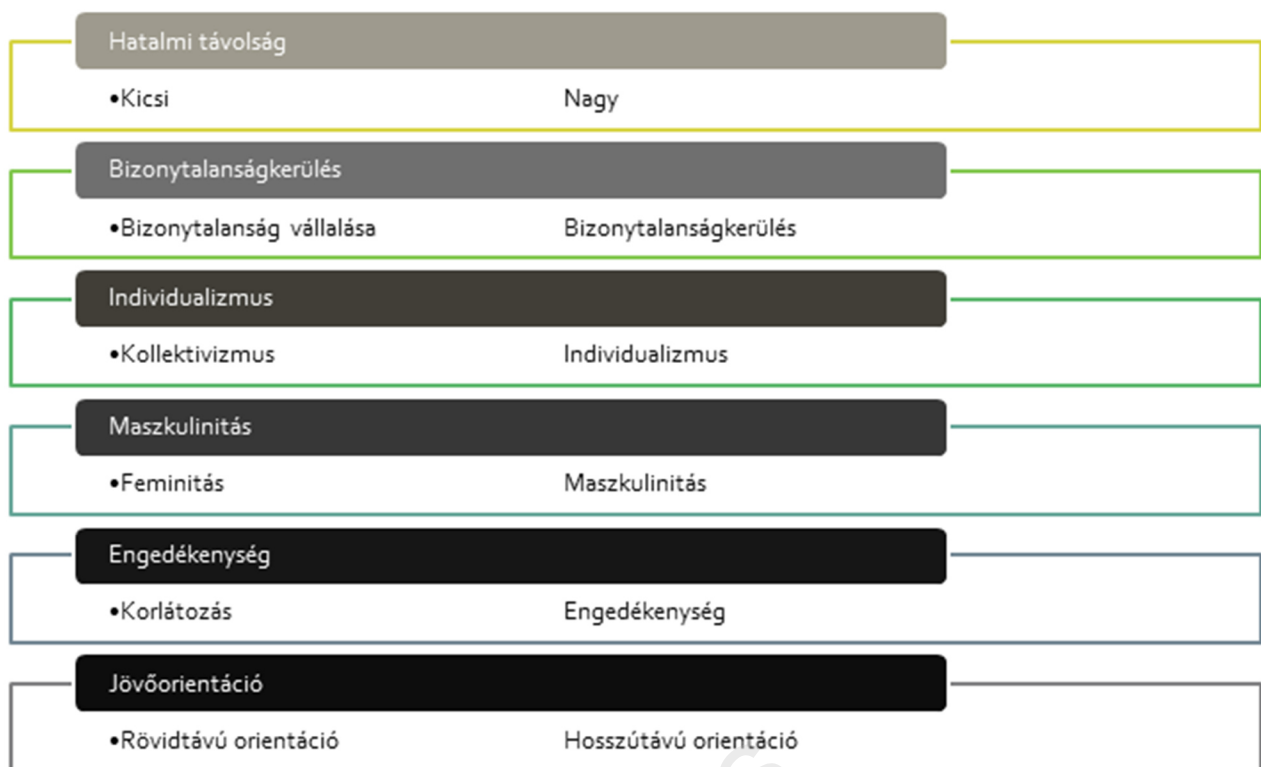
A továbbiakban a szakirodalomban fellelhető számos kultúramodell közül két igazán nagy hatású, közismert modellt járunk körbe: Geert Hofstede nemzetikultúra-modelljét és a GLOBE Project által meghatározott társadalmi kultúramodellt.

### **Hofstede nemzetikultúra-modellje**

Geert Hofstede nemzetikultúra-modellje (Hofstede, 1980, 1994; Hofstede és Bond, 1984, 1988; Hofstede és Hofstede, 2008) végső formájában hat dimenziót foglal magában, melyek kérdőívesen is vizsgálhatók, és amelyek mentén minden nemzeti kultúra elhelyezhető. Nyilván nemzeten belül is vannak különbségek, azaz bizonyára vannak a tipikustól nagyban különböző személyek, de általában megkönnyítheti egy multikulturális helyzetben az együttműködést, ha tisztában vagyunk a felek kulturális sajátásaival. Az érzékenyítés fókuszálhat ezen dimenziók tudatosítására, ami elősegítheti a hatékony kommunikációt, kooperációt egy munkahelyi környezetben, vagy a kiküldetésben lévők számára. Nem ritka a kulturális sokszínűségre fókuszáló érzékenyítő tréningek során olyan gyakorlatok beépítése, ahol demonstrálják, hogy a kommunikációs problémák forrása az eltérő kultúra. Ezek elméleti vagy dramatikus kibontása és megvitatása elmélyítheti a résztvevők multikulturális ismereteit.

A Hofstede Insights honlap (<https://www.hofstede-insights.com/>) lehetővé teszi kultúrák összehasonlítását is, vizualizálva a különbségeket, egyszerre akár négy nemzet esetén is. Ez szintén egy izgalmas eszközt kínál a hasonlóságok és a különbségek felfedezéséhez, a sztereotípiák és az empirikus adatok mögött kirajzolódó kép összevetéséhez.

A továbbiakban a hat dimenzió (lásd a 15. ábrát) értelmezését vesszük sorra, a végpontokat leíró jellemzéssel, és szélsőséges értékekkel bíró nemzeti kultúra példáival együtt. Izgalmas kiegészítése lehet ennek az összegzésnek az érdeklődő olvasó részére az, ha a Hofstede által elmondott meghatározásokat és értelmezéseket hallgathatja meg a szerző előadásában, melyek dimenzióként, angol nyelven, online (YouTube) videó formájában elérhetőek. Jelen összefoglaló is épít az ezekben elhangzottakra.



15. ábra

#### Hofstede kultúramodelljének dimenziói, azok végpontjaival

A *hatalmi távolság dimenzió* azt fejezi ki, hogy a kevesebb erőforrással bíró személyek, szervezetek mire számíthatnak, és mennyire fogadják el, hogy a hatalom egyenlőtlen mértékben van elosztva. Milyen módon kezelik a társadalom tagjai az egyenlőtlen mértékben, mit gondolnak erről, és hogyan birkóznak meg ezzel. Ez az alapvető hozzáállás leképződik munkahelyi környezetben túl a családi viszonyokra is, például a szülő-gyermek kapcsolatra.

Azokban a társadalmakban, melyekben nagy a hatalmi távolság, teljesen természetes és magától értetődő, hogy mindenkinek megvan a kijelölt helye és jogai, és a tagok nem egyenrangúak. A jó és rossz meghatározása a hatalom szintjétől is függ. A gyerekeknek elsősorban a tiszteletet kell megtanítani. Jellemző a centralizáció. Ilyen nemzeti kultúrák például Oroszország, Mexikó, Kína, az arab országok, India, az európai országok közül pedig például Franciaország.

Míg azokban az országokban, ahol kicsi a hatalmi távolság, ott erős a törekvés arra, hogy mindenki egyenrangú partnernek érezze magát, hogy a légkör egyenlőségelvű legyen, és az egyenlőtlen mértéknek minden esetben indokoltnak kell lennie. A szerepek, pozíciók cserélődhetnek. Az ilyen országokban a gyermekeknek a függetlenséget, önállóságot kell

megtanulniuk nagyon hamar. Jellemző berendezkedés a decentralizáció. Ilyen például Dánia, Anglia, Németország, Ausztrália, Hollandia, valamint az USA.

*Az individualizmus-kollektívizmus dimenzió* abban a tekintetben tesz különbséget a nemzetek között, hogy inkább az egyén vagy a közösség jelent-e számára értéket. Ez azt is maga után vonja, hogy a személyek énmeghatározása: inkább „én” vagy inkább „mi”. Ez azt is jelenti, hogy a személy énképe tulajdonságokból tevődik össze vagy társas kapcsolatokban határozható meg (pl. valakinek a fia vagy valakinek a húga).

Az individualista kultúrákban a személy érvényesülése fontos, aki leginkább a szűk családjára iránt vállal felelősséget. A versengés személyek között történik. Az együttműködésben a feladat az elsődleges, a kapcsolat másodlagos. A kommunikáció komplex, mert mindent pontosan körbe kell írni. A konfrontáció elfogadott, ennek előnyét elismerik. Individualista ország például az USA, Ausztrália, Anglia, Hollandia, Dánia, Franciaország, Németország. Ezekben az országokban jellemzőbb a sajtószabadság, és a további emberi szabadságjogok biztosítása.

A kollektivistákban szoros társas kötelek határozzák meg a személyek cselekedeteit: az egyének számíthatnak egymásra, elkötelezettek közösségeik iránt, és felelősséggel is tartoznak egymásért. A versengés csoportok között történik. Az együttműködésben a kapcsolat a fontosabb, a feladat a másodlagos, a legfontosabb a harmónia. A kommunikáció egyszerű, mert a kontextus sok mindent meghatároz. Kollektivisták országok, például Kína, Mexikó, az arab országok, Oroszország, Japán vagy India.

*A maszkulinitás-feminitás dimenzió* arra utal, hogy hagyományosan melyik nemhez társított érték az, ami fontos a társadalom számára. A férfiasabb értékekkel bíró kultúrát tekinthetjük maszkulinnak, a nőies értékekkel jellemezhető femininnek. Lehet, hogy az elnevezés napjainkban már nem annyira tűnik helyénvalónak, de ha ettől eltekintünk, maga az elképzelés alapvetően érthető. A két végpontnak megfelelő címke tehát a maszkulinitás és a feminitás.

A maszkulin kultúrában a két nem képviselői a hagyományos nemi szerepek beteljesítésére törekednek. A munka fontosabb, mint a család, fontos a teljesítmény, a hatalom, azaz az anyagi sikeresség jelent értéket. A szegénységet sokszor a lustasággal hozzák kapcsolatba, sokan élnek a létminimum alatt. A férfiak inkább a tényekkel, a nők inkább az érzelmekkel törődnek. Kifejezetten maszkulin Japán, Olaszország, Mexikó, Kína, Nagy-Britannia, Németország és az USA kultúrája.

A feminin kultúrában a két nem közötti távolság nem túl nagy, a férfiakra kifejezetten jellemző sok esetben a gyengédség. Mind a férfi, mind a nő törődik a gyermekkel kapcsolatos teendőkkel

és a gyermek érzelmeivel. Bármelyik nemű gyermek számára elfogadott a sírás, de egyiknek sem elfogadott a verekedés. Jellemző érték az együttműködés, a visszafogottság, a gyengék gyámolítása, s ebből következően ezekben a kultúrákban a kooperáció jellemző. A szabadidő ugyanannyira fontos, mint a fizetés, és viszonylag sok szabadság is áll rendelkezésükre. Feminin országok például Hollandia, Dánia, Costa Rica, Thaiföld, Oroszország, Franciaország és az arab országok.

A *bizonytalanságkerülés dimenzió* arra vonatkozik, hogy a nemzet tagjai hogyan állnak hozzá a bizonytalan, strukturálatlan helyzetekhez, mennyire érzik ezeket fenyegetőnek.

A kevésbé bizonytalanságkerülő (vagy bizonytalanságtűrő) kultúrákban a szabályok ritkábbak, és inkább csak javaslatok, a gyakorlat ettől eltérhet. Nem akarják mindenáron befolyásolni a jövőt, hagyják, hogy a dolgok a maguk medrében folyjanak. Az érzelmek kifejezése hasznos. A különböző személyek viselkedése, megközelítése az érdekes. Az emberek könnyen váltanak munkahelyet. Kevésbé bizonytalanságkerülő nemzeti kultúrával jellemezhető országok például az északi országok, mint Dánia, de ide tartozik Kína, Nagy-Britannia, India, USA, és Ausztrália is.

A bizonytalanságkerülő nemzeti kultúrák esetén merev szabályok vannak, hiedelmek és viselkedési normák. Visszaszorítják az érzelmek kifejezését is, több stresszt élnek meg. Ha valami vagy valaki különbözik az átlagtól, azt veszélyesnek tekintik. A modern technikákat lassan teszik magukévá, óvatosabban illesztik be életükbe. Nehezen váltanak munkahelyet. Bizonytalanságkerülőnek tekinthető nemzeti kultúrájú országok például Oroszország, Japán, Franciaország, Mexikó vagy Olaszország.

A *jövőorientáció dimenziója* azt ragadja meg, hogy hogyan történik a múlt-jelen-jövő értelmezése. Hofstede ezt az ötödik dimenziót Bond, hongkongi professzor által gyűjtött kínai hallgatói adatokból kiindulva vette be az addig meghatározott dimenziók közé (Hofstede és Bond, 1988).

A rövid távú orientációval bíró kultúrák a múltra fókuszálnak, a tradícióknak áldoznak, és gyanakodva szemlélik a társadalmi, gazdasági, technikai újításokat. Jellemző rájuk a nemzeti büszkeség, az arculat megőrzésére való törekvés (megszégyenülés kivédése), és a kötelességeknek, szociális normáknak való megfelelés igénye. A jó és rossz mindig ugyanaz marad, a normák azonosak. Ezekben a kultúrákban a személyek pozitív információt gyűjtenek magukról. Például, ha a középiskolás nem is túl jó matematikából, mégis magasabbra értékeli a teljesítményét, mert a pozitív visszajelzésre koncentrálnak. Ideológiailag is hajlamosabbak a



szélsőséges nézetekre. Rövid távú orientációval rendelkező ország például Egyiptom, Nigéria, Ausztrália, Mexikó, USA, Izrael, India, Nagy-Britannia, ebben a sorrendben.

A hosszú távú orientációval bíró kultúrák befektetnek a modern technikába. Az ilyen típusú tanulást, befektetést, fejlesztést a jövő zálogának tekintik, készek más kultúrától tanulni. Ez egy pragmatikus megközelítés, értékei közé tartozik a kitartás, a megtakarítás és a változó körülményekhez való alkalmazkodás. A jó és rossz relatív, a norma, aminek meg kell felelni, a körülmények függvénye. Valamint egyszerre lehet valami igaz és hamis, ha megfelelően tekintünk rá, jellemző a középútra való törekvés. A szerénység fontos. A középiskolások általában jók matematikából, de jellemzően alulértékelik teljesítményüket. A tradíciók változhatnak, azt tekintik értékesebb személynek, aki jobban tud alkalmazkodni. Hosszú távú orientációval rendelkező ország például Japán, Kína, Németország, Oroszország, Hollandia, Franciaország, Olaszország.

*Az engedékenység-korlátozás dimenzió* arra vonatkozik, hogy mennyire engedi a társadalom, hogy tagjai kiéljék alapvető és természetes ösztöneiket. 93 ország adataira építve találták meg ezt a dimenziót hatodikként a kulturális dimenziók sorában.

Az engedékeny kultúrák esetén a tagok számára megengedett, hogy megéljék örömeiket, boldogságukat, hogy szórakozzanak: a normák lazábbak. Megítélésük szerint boldogabbak és egészségesebbek itt az emberek. Úgy érzik, hogy ők az életük irányítói. A szólásszabadság nagyon fontos, jellemzőbb a bűnözés, de kisebb a rendfenntartói létszám. Több gyermek születik. A társadalom tagjai extrovertáltabbak, optimisták, boldogak, szeretnek szórakozni és sportolni. Magas engedékenységgel jellemezhető országok például Mexikó, Nigéria, Svédország, Ausztrália, Nagy-Britannia, Hollandia, USA és Brazília, ebben a sorrendben.

A korlátozó kultúrák elnyomják tagjaik természetes ösztöneit és szigorú társadalmi normák közé szorítják azokat, például a szexuális normákat is. Az emberek igyekeznek vágyaikat elfojtani, kevésbé érzik boldognak és egészségesnek magukat. Jellemző érzésük, hogy az, ami velük történik, az külső körülmények hatása, elsősorban nem rajtuk múlik, nem érzik a kontrollt. Mondhatjuk úgy is, hogy külső kontrollosak. A rend fenntartása fontosabb, mint a szólásszabadság. Kevésbé jellemző a bűnözés, de több rendőr is van. A társadalom tagjai introvertáltabbak, pesszimisták, cinikusak, a munkát tartják fontosnak, a sportot pedig inkább nézik. Korlátozó kultúraként jellemezhető például Egyiptom, Oroszország, Kína, India, Olaszország Németország és Japán, ebben a sorrendben.

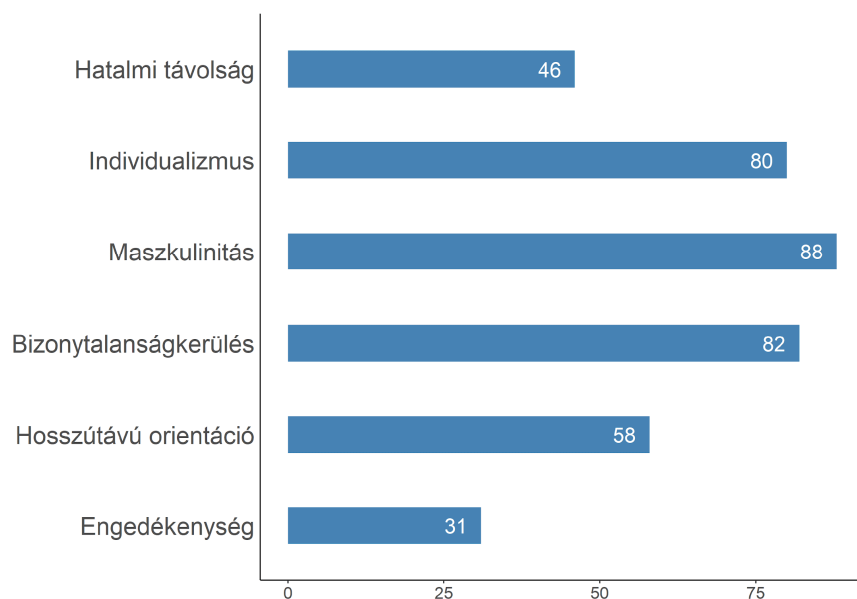
A különböző nemzetek más-más profillal rendelkeznek a Hofstede és munkatársai által kimutatott hat dimenzióon. Az országok közötti különbségek természetesen kisebbek és nagyobbak is lehetnek, előfordul, hogy csak egy, míg más esetekben szinte minden dimenzióban jelentős különbség található.

### **Magyarország értékei a Hofstede-modell dimenzióin**

Jó néhány nemzet kulturális dimenziókon való elhelyezkedését vizsgálhatjuk meg egy egyszerű és szórakoztató módszerrel, amit a Hofstede Insight weboldalon egy program tesz lehetővé (<https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>). A cég által gyűjtött adatok alapján ábrázolják az ország (a felhasználó által meghatározott, egyszerre maximum négy) eredményeit a hat dimenzió mentén. Így például Magyarország pontszámai is lekérhetőek a rendszerből, melyek mind a hat kulturális jellemző mentén egy 1-től 100-ig terjedő skálán helyezik el az országok nemzeti kultúráját. A honlapon mindent vizsgált országról egy összefoglaló nemzeti kultúra jellemzés is található. Fontos, hogy ezen információkat úgy kezeljük, hogy vegyük figyelembe, hogy a kultúra dinamikusan változik és az emberek között is nagyfokú heterogenitás, eltérés tapasztalható.

A jelenleg rendelkezésre álló adatok alapján a magyar kultúra jellemzését is megtaláljuk. A magyar kultúra jellemzői egy – a honlap értékeit felhasználó – reprodukált ábrán is láthatók (*16. ábra*).

Egyszerre négy ország is megjeleníthető a rendszerben, így könnyedén összevethetőek a kultúra jellegzetességei. Ennélfogva, például az interkulturális találkozások kihívásai elővételezhetőek, azaz egy távoli országba látogató idegent is segíthet felkészíteni a kulturális különbségekre, melyekkel szembesülhet majd. A továbbiakban a magyar nemzetnek a weboldal segítségével nyert pontszámokon alapuló elhelyezkedését (lásd a *16. ábrát*), más országokkal való összevetését és a Magyarországra vonatkozó írott jellemzését mutatom be.



16. ábra

#### A magyar kultúra jellemzői a Hofstede-dimenziókon elhelyezve

A *hatalmi távolság* dimenzión Magyarország pontszáma 46, ami közepesnek tekinthető. Hasonló értéket kap például Olaszország (50) vagy az Egyesült Államok (40). Valamivel magasabb értékeket mutat Spanyolország (57), Chile (63), Franciaország (68), Egyiptom (70) vagy Horvátország. Jóval magasabb értékek jellemzik Kínát (80), Romániát (90), Oroszországot (93) vagy Szlovákiát (100). Alacsonyabbak az értékek például Hollandia (38), Ausztrália (38), Németország (35) esetében, és jelentősen alacsonyabb Dániát (18) vagy Ausztriát (11) tekintve.

Ez a hatalmi távolság érték azt jelenti a magyar kultúrára nézve, hogy a kultúrában egyenlőségelvűség van jelen, az emberek függetlenségre törekszenek. A vezető elérhető a beosztottak számára, és coaching szemlélet jellemzi, a hierarchia mint funkcionálisan jól működő berendezkedés érvényesül. A vezetőkkel informális a kapcsolat, a tegeződés jellemző. A munkakapcsolatban elvárt a kétirányú kommunikáció. A vezetők építenek a beosztottak elképzeléseire. Továbbá a beosztottak sem szeretik, ha szoros felügyelet alatt tartják őket.

*Individualizmus* tekintetében kifejezetten magas, 80 Magyarország értéke, ami azonos Kanadáéval és Hollandiáéval. Alig találni olyan országot, ahol az érték magasabb, ilyen Ausztrália (90) és az Egyesült Államok (91). A magyar értékhez hasonlóan magas Új-Zéland (79), Dánia (74) és Franciaország (71) individualizmus értéke. Alacsonyabb Norvégiáé (69),

Svájcé (68), Lengyelországé (60). Alacsony például Argentína és Japán esetében (46-46), és kifejezetten alacsonyabb Románia, Nigéria (30-30), Portugália, Szlovénia (27-27), Szaúd-Arábia (25), valamint Vietnam (20) esetében.

Mindezek alapján a magyar emberek alapvetően individualisták. A laza társas kötődések jellemzik őket, melyben elsősorban saját magukért vállalnak felelősséget, és a szűk családról való gondoskodás jellemző. A munkavállalóként való alkalmazás és előléptetés alapvetően érdemeken alapul, és ez mindkét fél érdeke. A vezetők feladata az egyének kezelése, vagy trendibb kifejezéssel élve menedzselése.

Magyarország kifejezetten magas értékkel rendelkezik a *maszkulinitás* skálán, konkrétan 88. Ennél magasabb értékkel bír Japán (95), Görögország (100). Valamivel kevésbé jellemző a maszkulinitás Olaszországra (70), Mexikóra (69), Dél-Afrikára (65). Sokkal inkább feminin Belgium (54), Spanyolország (42), Thaiföld (34), és még ennél is inkább feminin Szlovénia (19), Dél-Korea (18), Hollandia (14) és Norvégia (8).

A magyar nemzet kifejezetten maszkulin, ennek értelmében a vezetőktől elvárt, hogy gyorsan döntsenek, asszertíven lépjenek fel. A munkavállalók versengése jellemző, az ember azért él, hogy dolgozzon. Fontos az egyenlőség, a konfliktusok nyílt felvállalása és átbeszélése segíti ezek feloldását.

A *bizonytalanságkerülés* magas értéke jellemző Magyarországra, az érték 82, azonos értékkel bír Kolumbia és Mexikó. Horvátországnak hasonló értéke van (80), Franciaországnak és Spanyolországnak (86-86). Magasabb az értéke Romániának (90), Japánnak (92), Oroszországnak (95). Alacsonyabb értéket mutat Svájc (70), Németország (65), Svédország (58), jóval alacsonyabb a bizonytalanságkerülés mértéke az Amerikai Egyesült Államokban (46), Írországon (35), Kínában (30).

Ez a magas bizonytalanságkerülési érték arra utal, hogy általában nagyon merev szabályrendszerhez ragaszkodnak az emberek, nem toleránsak a szokatlan ötletekkel és viselkedéssel szemben, nem szeretik a kiugró, feltűnő viselkedést. Alapvető igényük van szabályokra, akkor is, ha ezeket nem tartják be. A viselkedésre jellemző az elfoglaltság, sürgetettség. A pontosság és precizitás elvárása jellemző. Az újdonság elutasítása és a biztonságra való törekvés érezhető.

Hosszú távú *időorientáció* jellemzi Magyarországot, de nem szélsőségesen, az érték 58. Hasonló értékek jellemzik az Egyesült Királyságot, Indiát (51-51), Hongkongot (61). Magasabb hosszú távú orientációt mutat Montenegró (72), Szlovákia (77), Oroszország (81), Észtország

(82), Ukrajna (86), Japán (88). Sokkal inkább rövid távú orientáció jellemzi például Lengyelországot (38), az USA-t (26), valamint Bolíviát, Perut (25-25).

A hosszú távú időorientáció pragmatikus gondolkodást jelez, ami azt jelenti, hogy az igazság mindig a körülmények függvénye is. A szokásokban a megváltozott körülményekhez való rugalmas alkalmazkodás jellemző. Több értelemben is a befektetés, a takarékoság, a teljesítményre való motiváltság jellemző.

Az *engedékenység* alacsony szintje jellemző a magyar kultúrára, konkrétan 31 az érték. Magyarországnál alacsonyabb fokú engedékenység jellemzi Szlovákiát (28), Indiát (26), Oroszországot (20). Magasabb értékekkel bír, de még mindig viszonylag alacsony engedékenység jellemzi Franciaországot (48), Görögországot (50). Magas engedékenység jellemzi az Egyesült Államokat (68) és kifejezetten magas például Mexikó (97) vagy Venezuela (100) értéke ezen a dimenzión.

Az alacsony magyar érték kritikusságra és pesszimizmusra utal. A társadalom kis hangsúlyt helyez a szabadidőre, az ösztönös késztetések kiélésére, a felszabadultság megélésére. A társadalmi elvárások szoros kontrollt gyakorolnak az egyén viselkedésére, a normák nem engedékenyek. Amikor az emberek megengedőek, engedékenyek magukkal szemben, büntudatuk lesz, mert az az érzésük támad, hogy amit tesznek, az nem helyes.

### **A GLOBE-modell – társadalmi kultúra és dimenziói**

A GLOBE Project a társadalmi kultúrák vizsgálatát tűzte ki célul, komplexebb és módszertanilag kifinomultabb módon, mint az ezt megelőző kutatások (Grove, 2005a). A betűszó a Global Leadership and Organisational Behavior, azaz a Globális Vezetés és Szervezeti Viselkedés angol megfelelőjének rövidítéséből jön. Robert J. House 1991-es munkája a projekt megtervezése, melyben 62 társadalmi kultúrát vizsgáltak, és kiterjedt nemzetközi kutatócsoport dolgozott a megvalósításán. A korábbi megközelítésektől eltérően a mérés két területre vonatkozott: a társadalmi értékek normatív (ahogy a dolgoknak menniük kellene) és a társadalmi gyakorlat leíró (ahogy a dolgok valójában mennek) vonatkozásaira (pl. Bakacsi, 2012; Grove, 2005a, 2005b). Ezeket a méréseket éppúgy alkalmazták a válaszadók által megítélt szervezetekre és társadalmakra vonatkozóan is.

A GLOBE Projectben részt vevő kutatók kilenc mérési egységet, vagyis kilenc kulturális dimenziót különböztettek meg. Mindegyik dimenzióknak alacsony/kicsi, valamint magas a két végpontja. A dimenziók a következők:

- hatalmi távolság,
- bizonytalanságkerülés,
- intézményi kollektivizmus,
- csoportkollektivizmus,
- nemi egyenlőség,
- asszertivitás,
- teljesítményorientáció,
- emberorientáció,
- jövőorientáció.

A továbbiakban a Hofstede-modelltől különböző dimenziókra térek ki.

Az *intézményi kollektivizmus* arra vonatkozik, hogy az intézményi és társadalmi normák mennyire erősítik meg a javak közös elosztását, és az egységes, közös fellépést. Azaz a közös társadalmi normák mennyire írják felül az egyéni érdekeket.

A *csoportkollektivizmus* arra vonatkozik, hogy a személytől mennyire elvárt a csoport irányába való elköteleződésének kifejezése a családban és/vagy a szervezetben.

A *nemi egyenlőség* dimenziója alatt azt értjük, hogy nemi szerepbeli különbségeket és a nemi diszkriminációt a társadalmak mennyire igyekeznek minimalizálni.

Az *asszertivitás* dimenzió azt a jellemzőt méri, hogy a társas kapcsolatokban mennyire megengedett a konfrontáció, az agresszivitás és a domináns fellépés.

A *teljesítményorientáció* arra vonatkozik, hogy a társadalom, a közösség mennyire ösztönzi és jutalmazza az egyén fejlődését és kiváló teljesítményét.

Az *emberorientáció* pedig arra vonatkozik, hogy a társadalom, a közösség mennyire ösztönzi és jutalmazza a kedves, etikus, segítőkész viselkedést.

Akinek a GLOBE Project dimenziói ismertek, annak esetleg új információ lehet, hogy Bakacsi Gyula (2015) elemzése alapján a normatív mérések dimenziói jól összerendezhetők három faktorba, ún. gyökérváltozóba, melyek a nem zéró összegű, illetve zéró összegű faktor; a konzervatív vagy liberális faktor; valamint a rámenősség faktor. A leíró méréseket hasonló módon három gyökérváltozóra vezeti vissza tanulmányában: a fejlesztésorientáltság/status quo orientáltság faktora; a versengés vagy együttműködés faktorra és a tekintélyelvű vagy függetlenségelvű faktorra. A részletekért lásd az eredeti tanulmányt.

A GLOBE Project eredményeképpen a világ tíz társadalmi klaszterét (nagyobb egységét) különböztették meg, melyek határai nem a nemzetek: külön kultúraként kap a rendszerben helyet például Kanada anyanyelvű része, vagy a korábbi Kelet-Németország területének lakói (Grove, 2005b). A megközelítés a kutatók szerint leginkább a társadalmi antropológusokéhoz hasonló, szemben a politikai megközelítéssel. Az elkülönített klaszterek: Angolszász, Dél-Ázsia, Észak-Európa, Germán-Európa, Kelet-Európa, Konfucianus-Ázsia, Közel-Kelet, Latin-Amerika, Latin-Európa, Szubszaharai Afrika (az Egyenlítőtől délre) (pl. Grove, 2005a, Grove, 2005b; Gupta, Hanges és Dorfman, 2002; Márta, 2013).

Az *Angolszász klaszter* alapja a történelmi múlt. Ide tartozik például Anglia, Ausztrália, Írország, Új-Zéland. Közös a tagokban – a Dél-Afrikai Köztársaság kivételével –, hogy angol nyelvterületek. Fejlett, demokratikus gazdaságok tartoznak ide, erős jogi háttérrel, magas GDP-vel. Kulturálisan közös a zsidó-keresztény értékek elfogadása. Magas teljesítményorientáció és alacsony csoportkollektívizmus jellemző rájuk.

A *Dél-Ázsia klaszter*be tartozik például India, Indonézia, a Fülöp szigetek. A térségre a mezőgazdaság, de egyre inkább az iparosodás és a turizmus is jellemző mint bevételi forrás. Népes országok tartoznak ide, amelyeket alacsony GDP jellemez. A társadalmi kultúrát magas csoportkollektívizmus, magas humánorientáció, nagy hatalmi távolság, magas nemi egyenlőtlenség és alacsony asszertivitás jellemzi.

Az *Észak-Európa klaszter*be Dánia, Finnország, Svédország tartozik. Erős gazdasági szövetség jellemzi ezeket az országokat. A csoportkollektívizmus alacsony és a bizonytalanságkerülés magas szintje jellemzi ezeket a társadalmakat.

A *Germán-Európa klaszter* Németország, Ausztria, Hollandia és Svájc társadalmát foglalja magában. Míg a lakosság létszáma nem nagy, az országok által termelt GDP kifejezetten magas. Jellemző a katolikus és a protestáns vallás. Nagyon magas ezekben a társadalmakban a bizonytalanságkerülés.

A *Kelet-Európa klaszter*t a szocialista történelmi múlt köti össze. Ide tartozik például Albánia, Lengyelország, Magyarország, Oroszország. Jellemző a társadalmakra a GLOBE-átlaghoz képest magasabb csoportkollektívizmus, nemi egyenlőség, hatalmi távolság, valamint a kifejezetten magas teljesítményorientáció és az alacsony bizonytalanságkerülés, az alacsony humánorientáció és a jövőorientáció.

A *Konfucianus-Ázsia klaszter*be tartozik például Hongkong, Kína, Japán. A konfucianus filozófia értékei és az erre épülő vallások adják a klaszter kulturális közösségének alapját.

Ezekben a társadalmakban fontosak a hierarchikus viszonyok, az engedelmesség és a tisztelet. Jellemző rájuk a magas kollektívizmus és a teljesítményorientáció.

A *Közel-Kelet klaszter*be tartozik az arab térség országai közül például Egyiptom, Marokkó és Törökország. A társadalmaknak közös a történelmi, gazdasági, politikai háttere. Kevés kivétellel jellemzi az arab nyelv és az iszlám vallás. Jellemző a klaszterre a nagy hatalmi távolság, a magas nemi egyenlőtlenség, valamint a magas csoportkollektívizmus.

A *Latin-Amerika klaszter* országai például Argentína, Ecuador, Mexikó és Venezuela. Közös a társadalmakban a gyarmati múlt, valamint a latin alapokon nyugvó nyelv és a római katolikus vallás. Nagyon alacsony ezekben a társadalmakban a bizonytalanságkerülés.

A *Latin-Európa klaszter*be tartozik például Franciaország, Olaszország, Spanyolország, Izrael. Nagyon különböző gazdasági jellemzők, és a katolikus vallás mellett a társadalmakat jellemzi az államnak tulajdonított atyáskodó szerep. A társadalmakat jellemzi a magas hatalmi távolság.

A *Szubszaharai Afrika klaszter*be tartozik például Namíbia, Nigéria, Zimbabwe és a Dél-Afrikai Köztársaság egyik fele. Nagyon szegény országok is tagjai. Komoly értéket tulajdonítanak a bölcsességnek. Jellemző a társadalmakra a csoportkollektívizmus, az emberorientáció és a nagy hatalmi távolság.

A GLOBE-felmérés magyarokat érintő eredményei (pl. Gábor, 2015) alapján a társadalmi gyakorlatra jellemző a magas hatalmi távolság, a magas csoportkollektívizmus és asszertivitás, valamint az alacsony bizonytalanságkerülés. Ugyanakkor a válaszadók szerint szükséges lenne (normatív érték) a magas teljesítményorientáció, a magas jövőorientáció és a magas humánorientáció, valamint a magas bizonytalanságkerülés és az alacsony hatalmi távolság.

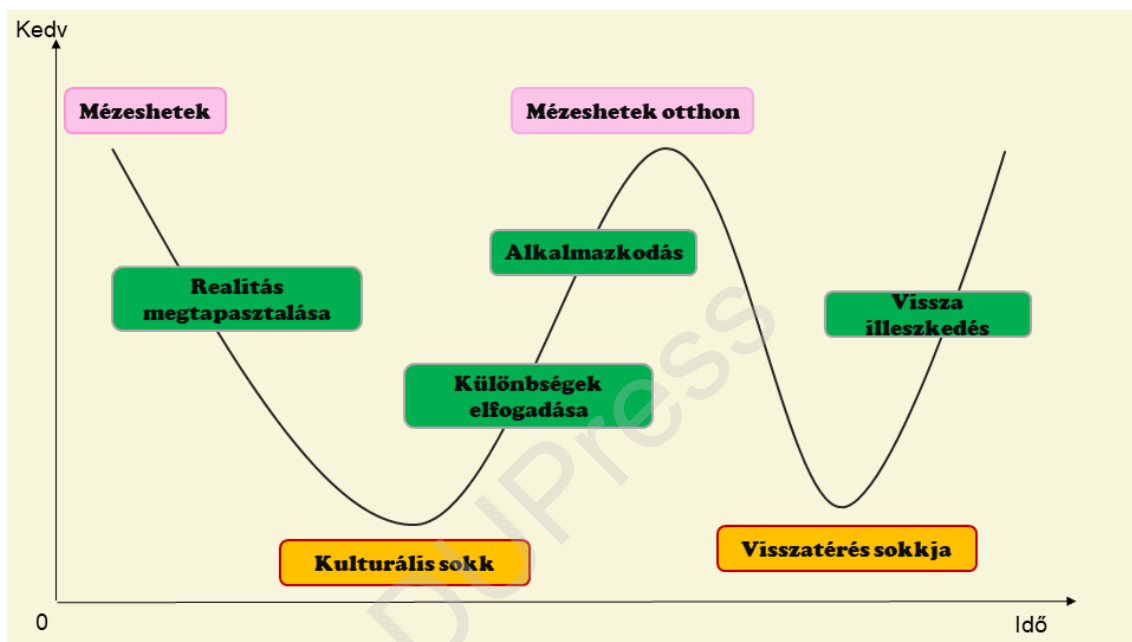
### **Kultúrák találkozása, kulturális sokk**

Mindezekből következik, hogy olyan esetekben, amikor a személy tartósan egy másik országban, egy másik kultúra tagjai között él, akkor ez jelentős alkalmazkodást igényel tőle. A kulturális sokk fogalma Oberg antropológus nevéhez köthető (1960, p. 16.), mindazon fizikai és pszichológiai alkalmazkodást értjük alatta, mellyel egy tartósan külföldön élő személy szembesül. Hétköznapi értelemben a kulturális sokk a más kultúrával történő interakció során a különbségek fokozott megtapasztalása. Ez a modell nagyon értékes lehet azok számára, akik hosszabb ideig tanulnak vagy dolgoznak egy másik országban. Őket előre fel lehet készíteni ennek a folyamatnak a megélésére. Akik már benne vannak ebben a folyamatban, azok számára



felszabadító lehet annak megértése, hogy egy természetes és általános jelenséget élnek meg. Ilyen tréningcsoportok esetén evidens módon szükségeszerű ennek a témakörnek a körbejárása.

A más kultúrához való adaptáció szakaszait Oberg modellje a kedv, azaz a lelkiállapot és az eltelt idő dimenziók mentén írja le (17. ábra). A legtöbb ilyen tapasztalás kezdetben egy szerelemhez hasonló, felfokozott, idealizált állapot. Jellemzően a személy nem véletlenül kerül a kultúrába, ez volt a szándéka, ennek megvalósulásának örül, és ennek következtében a megszokottól eltérően, halmozottan megéli a hétköznapi tevékenységeket is. Rácsodálkozik és elégedettséggel tölti el a kultúra mássága, élmény számára minden nap.



17. ábra

#### A kulturális sokk modellje

Amikor ez a *mézeshetek* időszak véget ér, akkor a rózsaszín köd kezd felszakadozni. Elérnek a személy tudatához a hétköznapi nehézségek, beszűrődnek a szertefoszló, mindent megszépítő szemüvegen át a *realitás tapasztalatai*. Ezután alakulhat ki a valódi *kulturális sokk*, egyfajta elidegenedés, ellenségesség érzete. Ez annak intenzív megtapasztalása is, hogy mi mások vagyunk, a személy kultúrája más, nem illik bele az adott másik kultúrába.

A kulturális sokk okait egy háromszögmodellel lehet leírni (18. ábra, pl. Hidasi 2004b). A személy számára egyrészt hiányoznak a megszokott szavak, gesztusok, a kultúra jelrendszere. Újra kell tanulnia sok mindent, ami csökkent hatékonysággal jár. Kommunikációs nehézségeket is tapasztal, lehet, hogy a nyelv sem a megszokott, a kulturális megkötések pedig félreértések alapját adhatják. Például egy belga főnök számára az, hogy érdemes lenne

elkészíteni, azt jelenti, készítsd el, amit a direkt kommunikációhoz szokott holland munkavállaló nem biztos, hogy ért. Míg egy japán, ha azt mondja, átgondolja még, az határozott nemet jelent, ami nem biztos, hogy egyértelmű lesz más nemzeti kultúrával bíró személy számára.



18. ábra

#### Kulturális sokk háromszöge

Ugyanebben a fázisban megjelenhet a saját identitásának válsága: a személy azt érti, hogy nem ugyanaz, aki volt, és nem is tehet úgy, mintha mindezen megtapasztalások nem mentek volna véghez. Elbizonytalanodik abban, hogy a saját értékek és a saját kultúrája a legjobb, megkérdőjeleződnek rutinok a saját korábbi viselkedésben. De közben megéli azt is, hogy a másik kultúrába sem illik igazán, és így az eredeti terve, hogy ott éljen, sem tűnik jónak. A személy megtapasztalhatja az igazán sehová sem tartozás érzetét.

A kulturális sokk időszakában a személy frusztrált, irritált, dühös lehet. Kialakulhat egy nagyon erős honvágy, lehet, hogy legszívesebben hazamenekülne. Keresheti sorstársainak támaszát, akikkel kibeszélhetik tapasztalataikat. Lehet depressziós, de akár kényszeres tisztaságmániába is menekülhet, figyelemelterelő tevékenységekkel kötheti le magát a kínzó gondolatok helyett.

A sokk mértéke függhet (Malota, 2013) a két kultúra különbözőségének mértékétől, a személy fizikai állapotától, személyiségétől, korábbi tapasztalataitól, és a keretektől, azaz attól, hogy miért és meddig van ott. Meghatározó lehet, hogy van-e, ha van, milyen más választása van, milyen előnyökkel jár számára a másik kultúrában való élet.

Ha a személy még mindig nem menekült haza, akkor alakulhat ki a humor vagy alkalmazkodás fázisa, amikor mindkét kultúrát (sajátját és az új közegét is) egyaránt el tudja fogadni. A *különbségek megértése* révén mind kommunikációjában, mind viselkedésében alkalmazkodóbb, adaptívabb tud lenni az új közegében. Ezen a fázison keresztül lehet elérni az *alkalmazkodás* fázisát.

Nagyon izgalmas eleme a modellnek, hogy ezzel az alkalmazkodás nem ér véget, mert ugyanez a folyamat a saját kultúrában is végbemegy. Akkor is bekövetkezik ez, még ha kisebb amplitúdóval, kisebb érzelmi hullámvölgyeket vetve is.

Amikor a személy végre hazaér, a régóta vágyott boldog hazatalálás izgalma, öröme, felfokozott érzelmei elfedik előle a hétköznapi sarát. Fokozott figyelem irányul rá, a szeretett személyek viszontlátásának öröme fokozza boldogságát. *Újabb mézeshetek* periódus veszi kezdetét. Mindaddig, amíg a szürke hétköznapiok, súrlódások, nehézségek át nem ütnek az újra kialakult rózsaszín ködöt. Ekkor a személy frusztrált lehet, megértheti, hogy nem pont minden olyan, ahogyan emlékezett, a távolból kissé idealizálta otthonát. Felfedezheti, hogy a másik kultúra bizonyos szokásai kényelmesebbek, megnyugtatóbbak, észszerűbbek, így kritikával fordul saját eredeti környezetére. Egyre erősebben érezheti, hogy nem ugyanaz már, mint aki volt; nem tud zökkenőmentesen visszailleszkedni. Ezek a tapasztalások, érzések, gondolatok szorongáshoz, gyökérvésztség érzéséhez, depresszióhoz vezethetnek. Ezt a modellben a *visszatérés sokkjaként* határozzák meg.

Ismét számos környezeti, személyiségbeli és fizikai tényező kombinációján múlik, hogy milyen könnyen és milyen hamar alakul ki a *visszailleszkedés* a saját kultúrába. Sok egyéni és kontextuális tényező függvénye, hogy mennyi érzelmi, kognitív és viselkedéses zavar támad közben, és mennyire építhetők újra az egy időre elhagyott, vagy másként fenntartott kapcsolatok.

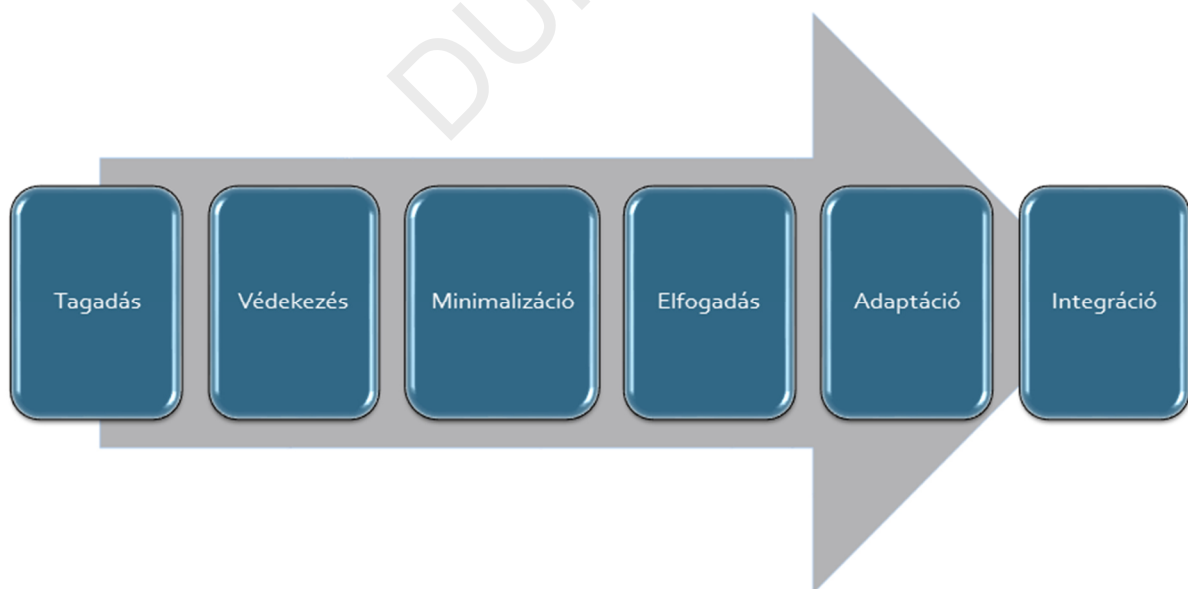
A kulturális sokk U-alakú és a fordított kulturális sokk W-alakú görbájének ismerete segítséget nyújthat az ezt megélő személyek számára. Akár mobilitás programban részt vevők, akár céges kiküldetés vagy más országba település esetén fontos lenne, hogy lehetőségük legyen mentálisan felkészülni ezekre a tapasztalatokra. Legyen terük, helyük és idejük a tapasztalatok átbeszélésére saját kultúrabeli vagy más országból érkezett sorstársaikkal. Napjainkban, amikor a munkaerő szabad áramlása fokozottan megvalósul az Európai Unión belül, de nem jelent különösebb nehézséget más területekre való áttelepülés, költözés, munkavállalás sem, ekkor az embereknek igényük is van erre. A szociális szférában tevékenykedők számára van lehetőség arra, hogy olyan eseményeket, rendezvényeket, támogató csoportokat és tréningeket

szervezzenek, melyek hathatós támogatást nyújtanak az interkulturális találkozásokot, multikulturális helyzeteket megélő egyéneknek, homogén és heterogén csoportokban egyaránt.

### Interkulturális adaptáció

Az interkulturális adaptáció lineáris modellje tulajdonképpen arra a szakaszra koncentrál, ami a kulturális sokk és az alkalmazkodás között történik (Bennett, 1986, 1993, lásd a 19. ábrát). A hatékony viselkedés kialakulásához szükséges, hogy nyitott szemmel járva figyeljük és észleljük a másik kultúra jellemzőit, sajátosságait (pl. Hammer, Bennett és Wiseman, 2003). A szakaszok az alábbi módon értelmezhetők:

- Tagadás: csak a saját kultúrát fogadja el mint az egyetlen valós kultúrát.
- Védekezés: a saját kultúrát úgy tekinti mint az egyetlen értékes kultúrát.
- Minimalizáció: a saját kultúrára úgy tekint mint univerzális kultúrára.
- Elfogadás: a kulturális különbségek elfogadása.
- Adaptáció: már képes más kultúrák nézőpontjának, belső logikájának átvételére.
- Integráció: elfogad és személyiségebe épít más nézetrendszereket, világfelfogásokat.



19. ábra

Interkulturális érzékenység fejlődése

Berry (1997) szerint mind a társadalom egésze, azaz a domináns kultúrát hordozó társadalom, mind a betelepülő, más kultúrából származó társadalmi csoportok viselkedésén és multikulturalizmushoz való hozzáállásán is múlik, hogy milyen sikeres lesz az alkalmazkodás.

Ahogy az a 20. ábrán is látszik, kölcsönösen hatással vannak egymásra az általuk választott stratégiák. Mindkét csoport szembesül azzal a kérdéssel, hogy hogyan viszonyuljon a saját és a más kultúra(k)hoz. Mind a kisebbségi csoport, mind a domináns társadalmi csoport részéről fontos kérdés az, hogy mennyire ragaszkodik a hagyományaihoz és kulturális identitásához, valamint az is, hogy mennyire nyitott a más csoportokkal való találkozásra és a velük folytatott mindennapos együttműködésre a mindennapjai során (pl. Sam és Berry, 2010).

A potenciális megoldások párhuzamba állíthatók. Ha a domináns kultúra nyitott, elfogadó, támogatja a kívülről jövő kulturális csoportok szokásainak, hagyományainak megtartását, akkor a betelepülő csoport képes lehet rá, és támogatva van abban, hogy integrálja a kultúrákat, és párhuzamosan képviselje őket. Ilyen esetben a kisebbségi csoport tagjai megőrzik kultúrájukat és aktív kapcsolatot ápolnak a többségi társadalom tagjaival is, vagy legalábbis törekszenek rá. Ez a megoldás az *integráció* a kisebbségi csoport részéről és *multikulturalizmusra* törekvés a többségi társadalom részéről.

Az etnokulturális csoportok stratégiái			A tágabb társadalom stratégiája		
	Saját kultúra megtartása	Saját kultúra elhagyása		Saját kultúra megtartása	Saját kultúra elhagyása
Más kultúra beépítése	Integráció	Asszimiláció		Más kultúrák beépítése	Multikulturális Olvasztótégely
Más kultúra elutasítása	Szeparáció	Marginalizáció		Más kultúrák elutasítása	Szegregáció Kizárás

20. ábra

#### Berry akkulturációs modellje

Amikor a domináns csoport erőlteti a saját kultúrájának elfogadását, és tulajdonképpen ráerőlteti a többségi kultúrát a befogadottak számára, azt *szegregációnak* nevezzük. Ennek hatására kialakulhat a kisebbségi kultúra tagjában a domináns kultúra elutasítása, és a saját kultúrához való erős ragaszkodás. Ezt nevezzük *szeparációnak*, ekkor az egyén nem is akar

gyakran találkozni vagy szorosan együttműködni a többségi társadalom tagjával. Természetesen nem kizárt, hogy ilyen hozzáállás akár elfogadó többségi társadalom esetén is kialakul.

Ha a többségi kultúra elfogadó, nem különösebben ragaszkodik a saját hagyományaihoz, és a kisebbségi csoport tagjai hasonlóan hajlamosak feladni saját, magukkal hozott kultúrájukat, akkor a befogadó kultúra *olvasztótégely* szerepet tölt be, ahol különböző kultúrák közös, „összeolvadó” normái és szokásrendje alakul ki. Ekkor az *asszimiláció* a kisebbségi csoport megoldási stratégiája.

A más kultúrával való találkozás negatív kimenete lehet egyfajta megoldatlan, feloldatlan kulturális sokk. Ekkor előfordulhat, hogy a személy a többségi társadalom és a saját kultúráját is elutasítja, nem kifejezetten ápol hagyományokat, nem érzi identitása részének egyiket sem. Ezt a kimenetet nevezzük *marginalizációnak*. Ha a domináns társadalom nem tartja fontosnak a hagyományok őrzését, a tradícióknak való megfelelést, és a többi kultúrát sem becsüli, akkor jellemző a kisebbségi csoport *kizárása*.

Vegyük észre, hogy az egyén számára ebben a folyamatban jelentős mértékben meghatározó lehet, hogy mennyire képes a domináns vagy többségi kultúra nyelvét használni. Fontos továbbá, hogy milyen munkalehetősége és lakhatása van, és az is, hogy a saját kultúrájában adott viszonyokhoz képest jobb vagy rosszabb lehetőségek állnak itt rendelkezésére. Ezek a körülmények meg fogják határozni, hogy mennyire elfogadó vagy elutasító a többségi kultúrával szemben. Mindezekon túl a hozott kultúrából rendelkezésre álló támogató kapcsolatok mennyisége és minősége is kihatással lesz arra, hogy milyen viszonyt tud ápolni a saját kultúrájával.

A leginkább pozitív kimenet mindkét fél, azaz a többségi társadalom és a befogadott kulturális csoport részéről is az, ha mindenki szabad akaratából elfogadja a saját és a másik fél kultúráját, hagyományait, normáit. Ez Berry és Kalin (1995) szerint abban az esetben valósulhat meg, ha:

- a társadalom alapvetően tiszteletet mutat a kulturális sokféleség irányába;
- az etnokulturális csoportok között jellemző az elfogadás, nincsenek csoportközi konfliktusok;
- nem jellemzőek a társadalomra szélsőséges nézetek, a saját kultúra mindenekfölöttiségének hirdetése, az előítéletesség, kirekesztés, diszkrimináció, rasszizmus;
- minden csoport kötődik a többségi társadalomhoz.

A multikulturális csoportokban előrevivő lehet, a csoport együttműködést ösztönzi, ha nemcsak – a team mentális modell alapján – a feladatokra vonatkozó közös tudás van meg, hanem – a kognitív konszenzus elméletére építve – a feladatok közös értelmezését is meghatározzák (Takács és Juhász, 2015).

Multikulturális társadalomról beszélhetünk ma már szinte minden országban. Egy multikulturalizmussal foglalkozó tréning esetén értékes lehet a modell megbeszélése, s ezen keresztül a saját helyzet megértése. A modell rávilágít arra, hogy a kisebbségi és többségi csoport egymásra hatva, kölcsönösen alakítja a megélt helyzetet, és ennek fenntartása, vagy az ezen való változtatás közös felelősség. Ugyanakkor a saját megélések, tapasztalatok felelevenítése lehetőséget teremthet érzelmi szinten a megélt állapot nehézségeinek, örömeinek feldolgozására. A résztvevők támogató légkörben oszthatják meg tapasztalataikat, megértve, hogy nincsenek egyedül problémáikkal, nehézségeikkel, pozitív tapasztalataikkal. Önmagában az is értékes lehet, ha teret adunk arra, hogy erről beszéljenek, természetesen a tisztelet légkörének szigorú fenntartása mellett. Fontos, hogy ha negatív tapasztalatokról beszélnek, akkor is próbáljanak a viselkedés mögé nézni és megérteni a másik felet is.

Ebben a témakörben izgalmas olvasmány Bogáromi és Malota (2017) interjúkutatása Magyarországon – legalább egy éve – élő külföldiek akkulturációs tapasztalatairól, a fogyasztáson keresztül vizsgálva. A szerzők megkülönböztetik az utazói szerepet felvevő külföldit, aki igyekszik alkalmazkodni, tanulni, beilleszkedni a vendég szerepet magáénak érző külfölditől, aki átutazóban, kozmopolitaként van jelen és ennek megfelelően kismértékű az alkalmazkodása. A hazánkban élő külföldiek beszámolója alapján kétkörös befogadói attitűd jellemző a magyarokra, ami azt jelenti, hogy a nyelvi nehézségek és az első kontaktusok hideg, zárkózott magatartást tükröznek; de az ismételt kontaktusok és az ismerőség hatására később kifejezetten barátságos és befogadó attitűddel találkoznak.

A nemzetközi, rövid mobilitási programokban részt vevő hallgatók is megélik az akkulturációs folyamatot, esetükben realisabb részleges asszimilációt célozni (Nguyen Luu, 2019). Számos szervezeti szintű beavatkozással lehet a folyamatot segíteni, így például a nemzeti, nemzetközi és a helyi csoportokba történő integráció elősegítése programok szervezése és közös terek kialakítása által; a nyelvi képzés támogatása (további részletekért lásd Nguyen Luu, 2019).

Fontos észrevenni azonban, hogy az akkulturáció nemcsak országok közötti mozgás, hanem országon belüli lakóhelyváltás esetében is értelmezhető (Horvát-Militityi, 2011).

## Globalizáció

Napjainkban nemcsak úgy tehet szert egy személy interkulturális tapasztalatokra, ha elhagyja a szülőföldjét, az általa ismert kultúrközeget. A globalizáció mindenkit érint: a lokális kultúra mellett a személyek egy globális kultúrát is kialakítanak (Arnett, 2002). A hétköznapokban, mindennapos interakciók során elsajátított kultúra mellett a televízió és az internet segítségével megélik a globális kultúrát is. Ebből következően szükség van arra, hogy mindenki maga alakítsa ki a lokális és globális kultúrához való viszonyát. A globalizációra jellemző, hogy a különböző kultúrák egymással gyakrabban kapcsolatba lépnek. A globalizációnak vannak előnyei, de problémákat is okozhat, különösen, amikor a lokális és globális kultúra ütközik. A globalizáció a városokban és a nagyvárosokban még inkább jellemző.

A felgyorsult világban nagyon intenzív az információcsere, különösen a szabad kereskedelem, demokrácia, individualizmus megléte mellett kialakulhat egyfajta bikulturális identitás: a lokális és a globális kultúra egyidejű elfogadása révén. Azonban végbemehet a korábban leírt Berry-modell alapján egy akkulturációs stressz, a személy megélheti, hogy a kultúrája nem a legmegfelelőbb megoldásokat nyújtja. Ismételten nagyban függ ez a kultúrák távolságától, hogy milyen intenzív lehet ez a folyamat és mekkora terhet róhat a személyre ennek kezelése. A kimenet a korábbiakban leírtakhoz hasonlóan többféle lehet (lásd a 21. ábrát).

	Lokális kultúra megtartása	Lokális kultúra elhagyása
Globális kultúra beépítése	Bikulturális identitás	Asszimiláció
Globális kultúra elutasítása	Szeparáció	Marginalizáció

21. ábra

A globális és lokális kultúra által létrejött identitás



Ha az egyén a helyi és a globális kultúrát is elfogadja, egyfajta hibrid identitása jön létre. Ez azt jelenti, hogy egymás mellett elfogadja mindkét kultúra normáit, és döntéshelyzetben hol az egyik, hol a másik kultúra jellegzetességeit követi.

Ha nem képes elfogadni a globális kultúrát, akkor annak hátat fordítva szeparációt mutathat, és kerüli, elutasítja a globális kultúra elemeit, az ezzel való interakciókat, például rendezvényeket. Ha sokkal élhetőbbnek tűnik a globális kultúra, akkor a személy ennek áldozva felvállalhatja, hogy viselkedésében követi a globális kultúrát, hanyagolva a lokális kultúra hagyományait, elvárásait.

A lehető legrosszabb kimenet, ha a két kultúra közötti össze nem illés hatására olyan szorongás, feszültség keletkezik a személyben, amit nem képes feloldani. A globális kultúra elérhetetlennek tűnik, a lokális kultúra értékeibe vetett hitet pedig megrengeti a globális kultúra értékeinek megtapasztalása. Ilyenkor a személy mindkét kultúrából kizárva érezheti magát, identitásának nem képezi részét sem a lokális, sem a globális kultúra. Ekkor lehet, hogy egy saját kultúra kialakítására törekszik, nem kapcsolódva szorosan létező társadalmi vagy kulturális csoporthoz.

#### **IV. Társadalmi kisebbségi csoportok**

Ebben a fejezetben foglalkozunk a Magyarországon élő társadalmi kisebbségi csoportok jellemzőivel, becslült számosságával. Ehhez segítségül hívjuk – többek között – az utolsó, 2011-es népszámlálás adatait, illetve az ezeket kiegészítő hivatalos elemzéseket. Ezenfelül kapcsolódó pszichológiai, szociológiai ismeretek, modellek kerülnek bemutatásra.

A demográfiai jellemzőkre épülő megkülönböztetések (pl. nem, életkor) sajátosságain túl kitérünk a fogyatékkal élők csoportjaira, a nemzetiségi és etnikai kisebbségi csoportokra, valamint a vallási, felekezeti hovatartozásra is. A fejezet célja a kisebbségi helyzetet megélő csoportok tömör bemutatása. A kisebbségi csoportok bemutatásán túl a deviáns viselkedés klasszikus definícióját, típusait, valamint néhány erre a kérdéskörre vonatkozó elméletet tekintünk át.

A fentiekben felsorolt csoportok azok, amelyeknél leggyakrabban találkozhatnak címkézéssel, hátrányos megkülönböztetéssel, nem együttműködő hozzáállással a csoporton kívüli személyek részéről. Az érzékenyítő tréningek témáit leggyakrabban ezek a csoportok adják. Az érzékenyítő tréningek egy vagy több csoport mélyebb megismerését, elfogadását, megértését,

a velük való együttműködést ösztönzik. Mindemellett természetesen léteznek olyan tréningek is, melyek általában az egyének és a személyiségek sokszínűségének elfogadását célzó, empátikus hozzáállást erősítik.

Fontos annak felismerése, hogy nagyon kevés olyan ember van ma Magyarországon, aki semmilyen szempontból nem különbözik a „többségi” társadalomtól. Azaz kevés személy van, aki nem tartozik valamely kisebbségi csoportba. Kezdve azzal a ténnyel, hogy a társadalom többsége nő, akik számarányuk ellenére gyakorta megélik kisebbségi helyzetüket. Így bármilyen furcsa, tényszerűen igaz, hogy a társadalom többsége valamely szempontot tekintetbe véve kisebbségi helyzetben van. Ebből fakadóan szinte mindenki rendelkezik olyan tapasztalatokkal, amik elősegítik, hogy a kisebbségi helyzetből fakadó hátrányokat értsék, így ezek könnyen tudatosíthatók, erre is lehet építeni a tervezett tréning során.

### **Nemzetiségi és etnikai kisebbségi csoportok**

Az Európa Tanács Parlamenti Közgyűlésének 1201/1993. évi ajánlása alapján nemzeti kisebbségnek tekinthető az a társadalmi csoport, amelyre igaz, hogy egy állam területén él, annak állampolgára, valamint tartós kötelék fűzi az adott államhoz, emellett sajátos nyelvi, etnikai, kulturális vagy vallási jellegzetességgel bír. Fontos kitétel az is, hogy bár számszerűen kisebbségben van, a csoport nagysága mégis számottevő. Továbbá a csoport tagjai törekednek rá, hogy kultúrájuk elemeit, úgymint nyelvüket, szokásaikat, hagyományaikat vagy vallásukat megőrizzék.

A 2011. évi CLXXIX. (törvény a nemzetiségek jogairól) törvény alapján nemzetiség minden olyan népcsoport, aki Magyarország területén legalább egy évszázada honos, és kisebbségben van. Megkülönböztető sajátosságokkal rendelkezik (a fentiek szerint), amelyek megőrzésére törekszik, összetartozás-tudatról tesz tanúbizonyságot, érdekeinek és közösségének védelmét fontosnak tartja, valamint nemzetiséginek vallja magát a törvényileg meghatározott esetekben. Ezzel szemben etnikai kisebbségnek nevezzük a nemzettel nem rendelkező csoportot (pl. cigányság).

Magyarország lakosságának 6,5%-a valamely nemzetiség tagja a 2011-es népszámlálás szerint, de valószínűleg ez a szám a valós arányt alábecsüli, ami nagyjából 10% lehet. A népszámláláskor csak az meghatározható, hogy milyen arányban vannak, akik tudatosan és nyíltan vállalják hovatartozásukat (Bátorfy, 2020).

Egészen különleges a zsidóság helyzete ebből a szempontból (Andorka, 2006), akik vallási alapon, mégis jellemzően különböznek a többségi társadalomtól Európában és Amerikában is,

mégis a legtöbb esetben a többségi társadalomhoz tartozónak vallják magukat. Fontos belátni, hogy a személyeknek összetett identitástudatuk is lehet, azaz egyszerre több csoporthoz tartozónak is vallhatják magukat.

A jelenleg hatályos, magyar nemzetiségi törvény 13 nemzeti és etnikai kisebbséget ismer el. A Nemzetiségi adatbázis településszinten mutatja a horvát, német, cigány (roma), román, szerb, szlovák, szlovén és ukrán nemzetiségűek számát, a zsidókét és az „egyéb” nemzetiségűekét. Az egyéb kategóriába tartozhatnak a bolgár, lengyel, görög, örmény, ruszin nemzetiségűek (Bátorfy, 2020).

Kezdjük az összegzést a 20 évvel ezelőtti népszámlálástól, és az ehhez kapcsolódó elemzésektől, mely kijelentések egy része máig érvényes lehet. A 2001-es népszámlálás alapján a legnagyobb számban a kisebbségek közül romák voltak jelen, létszámuk 205 720 fő. Őket követték számosságban a németek, 120 344 fő. A szlovákok 39 266-an, a horvátok 25 730-an voltak 2001-ben, a románok pedig 14 781-en. Az ukránok és szerbek számossága emelkedett még ki, akik 7300 főt valamivel meghaladó létszámban voltak ekkor (Tóth és Vékás, 2001). Kutatói becslések alapján a 2010-es években a romák tényleges száma több mint 650 ezer fő volt (Emberi Erőforrások Minisztériuma – EMMI, 2014).

A demográfiai jellemzők tekintetében leginkább a cigányság tér el jelentősen az országos átlagtól. Körükben 2001-ben sokkal nagyobb volt a gyermekkorúak aránya (33,5% az össznemzeti 16,6%-hoz képest), befejezett általános iskolai végzettséggel kevesebben rendelkeztek, mint az országos arány, de az arányok különbsége nincs összhangban a gyermekkorúak számával (52,5% a 20%-hoz képest) (Mayer, 2013).

A magyar cigányvizsgálatok (pl. Kemény, Janky és Lengyel, 2004; EMMI, 2014; Belügyminisztérium [BM], 2020) szerint a cigányság jellemzően hátrányos helyzetű. Az aktív keresők aránya alacsony, és sok a munkaerőpiacról visszavonuló. Képzettségük az átlagnál alacsonyabb, a gyermekek száma emellett magas, ennél fogva az egy főre eső jövedelem alacsony, sokan a szegénységi küszöb alatt élnek. A legnagyobb arányban Borsod-Abaúj-Zemplén megyében és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében élnek (rendre 8,5% és 8%), többnyire falusias környezetben, szegregátumban (EMMI, 2014). A foglalkoztatási ráta 20%, csak a roma nőket tekintve 12%. A jelentősebb roma kisebbséggel rendelkező európai országokhoz képest a korai fejlesztés és az iskoláztatási arányok a magyar roma lakosság körében kifejezetten jónak tekinthetők, ami az ilyen irányú jogi kötelezettséggel függhet össze (BM, 2020).

A továbbiakban Magyarországon a 2011-es év októberében végrehajtott, a 15. népszámlálás adatai alapján összegezzük a nemzetiségi eloszlását (Bartha és mtsai, 2016). Módszertani

szempontból érdekes, hogy már a 2001-es népszámlálás is komplexen közelítette a nemzetiségi identitás, azaz a nemzetiségi valahová tartozás kérdését. Nemcsak azt mérték fel, hogy a válaszadó mely nemzetiségekhez tartozónak vallja magát, hanem azt is, hogy mi az anyanyelve, illetve baráti és családi közösségben milyen nyelvet használ. Az utóbbi kérdésekre két választ is adhattak a válaszadók. Így a mindhárom kérdésre azonos nemzetiséget megerősítő válasz mutat leginkább erős nemzetiségi identitást. A továbbiakban mi azt vesszük figyelembe, hogy az adott személy milyen nemzetiséghez tartozónak vallotta magát, attól függetlenül, hogy mit válaszolt a többi kérdésre.

A cigányság aránya 2011-ben is a legmagasabb a 406 258, magát nemzetiséginek valló személy között. A számosságuk 253 414, ami 62,4%-a a nemzetiségieknek. A többi nemzetiségi csoport sorrendje százalékarányt tekintve: német (21,6), szlovák (4,5), román (3,9), horvát (2,5), szerb (1), ukrán (0,9), lengyel és örmény (0,7-0,7), ruszin (0,6), bolgár és görög (0,5-0,5) és szlovén (0,1). A mindhárom nemzetiséget érintő kérdésre igent mondók százalékaránya a szlovénoknál (44,1) és a horvátoknál (39,4) a legnagyobb, és az örményeknél a legkisebb (7,2) (Bartha és mtsai, 2016, p. 29.).

#### *A magyarországi idegenellenességről*

Messing és Ságvári 2016-os tanulmánya amellel érvel, hogy a magyarországi idegenellenesség háttérében számos társadalmi csoport esetén az önbizalomhiány és az anyagi biztonság hiánya mellett a lecsúszás fenyegetettsége áll. Felhívják a figyelmet arra is, hogy a magyar iskolákban kialakuló szegregáció, azaz a különböző társadalmi csoportok különválása, még ha ez nem is tudatos cél, hanem más tényezők következtében alakul is ki, megalapozza az idegenellenességet. A továbbiakban ezen tanulmány néhány megállapítását vesszük górcső alá. A szerzők az Európai Társadalmi Felmérés (ESS) 2002-es és 2015-ös adataiból kiemelik például a befogadási index adatait. A befogadási index egy mérőszám, azt a kérdést tekintve, hogy a személy támogatja-e külföldön élő magyarok (1), külföldön élő nem magyarok (2), szegényebb európai országokból (3), valamint Európán kívülről érkezők (4) betelepülését. A befogadási index azok aránya, akik egyik csoport esetén sem teljesen elutasítók, azaz egyik csoport esetén sem válaszolják azt, hogy nem kellene megengedni a betelepülésüket. A magyar válaszadók esetén ez kb. 70%-ról 50%-ra csökkent 2002 és 2015 között. Hasonló irányú tendenciát mutatnak a cseh adatok is, ugyan más nagyságrendben kb. 83%-ról 73%-ra (Messing és Ságvári, 2016, p. 62.).

A csoportok szintjén bontva a 2015-ös felmérés eredményeit, a külföldön élő magyarok hazánkba települését 12% ellenzi, a külföldön élő nem magyarok betelepülését 33%, szegényebb európai országokból jövők befogadását 37%, és az Európán kívülről érkezők betelepülését 47% ellenzi. A 2002-es adathoz (rendre 8%, 20%, 23%, 25%) képes tapasztalható növekedésre bizonyára volt hatása a migrációellenes kampányoknak. A tanulmány szerint azonos irányú tendencia látható Csehország és Ausztria vonatkozó adataiban, azonban a magyar adatok esetén a legnagyobb az elmozdulás. Ugyanebben az időszakban 27%-ról 13%-ra csökkent azoknak az aránya, akik sem főnöküknek, sem rokon házastársaként nem zavarna egy idegen.

Más összehasonlításban a leginkább elutasított csoport a cigányság, a muzulmánok és az Európán kívülről érkezők. Az idegenellenesség alapvetően etnikai és vallási alapon áll. Az elutasító attitűddel rendelkezők között több az alacsonyabb iskolázottságú, az idős, a Jobbik szavazó és a nehéz anyagi körülmények között élő (Messing és Ságvári, 2016).

Az összes vizsgált országban a háztartás jövedelmét tekintve a legfelső és legalsó 20%-ot összehasonlítva a legmagasabb jövedelemmel rendelkezők az elfogadóbbak. A magyar adatokat tekintve azonban azt állapítják meg a szerzők, hogy a leggazdagabb csoport bármely ország legszegényebb csoportjától elutasítóbb (p. 67).

Tovább elemezve az adatokat, elkülönítik a „felemelkedők” és a „lecsúszók” csoportját, hogy a lecsúszástól való félelem potenciális hatását, ha áttételesen is, de elemezni tudják. Azokat tekintik felemelkedőknek, akik gyermek- és kamaszkorukban nehéz anyagi körülmények között éltek, de ma már megítélésük szerint jó anyagi körülmények között élnek. A kezdeti jó anyagi körülmények közül érkezők, de megítélésük szerint később rossz anyagi körülményeket élők pedig a lecsúszók – meghatározásuk szerint. 25 és 49 éves kor között 29%-kal többen elfogadók a felemelkedők között, mint a lecsúszók között. 50 éves kor fölött 11%-kal többen elfogadók a felemelkedők között a lecsúszókhoz képest, azaz itt kisebb a különbség. Ez alátámasztani látszik azt a feltevést, hogy a külső csoport által képviselt fenyegetettség áll az idegenellenesség háttérében, amit a lecsúszó társadalmi csoportok, különösen az aktív korosztály erősebben megél.

Székelyi és munkatársai (2001) cigánysággal kapcsolatos attitűdöket vizsgálva arra jutottak, hogy a magasabb társadalmi státusz valószínűleg pozitívan hat a másság elfogadására (a korreláció pozitív volt:  $r = 0,14$ ) és valamelyest csökkenti a negatív sztereotípiák megjelenését ( $r = -0,11$ ). A romakép véleményük szerint előnyösen változtatható lenne, ha a kisebbségi csoport sikertelenségének képe csökkenne. Kifejezetten értékes lenne a cigányság sikereinek kommunikálása a társadalom felé, különösen ügyelve arra, hogy e sikerek egyértelműen a

teljesítmény eredményének legyenek betudhatók, és a kétkedők számára az eredmény háttérben ne merülhessen fel se a bűnözés, se a korrupció mint alternatív indok. Ilyen módon eljárva, annak lehetőségét látják a szerzők, hogy a roma származás és a deviancia közötti összefüggés feltételezése megszűnik.

## Nemek

A nemi hovatartozás kérdése sokkal bonyolultabb, mint ahogyan a férfi és nő felosztás szerint szokás gondolkodni róla, de a tudományos életben tevékenykedő kutatók is eltérően határozzák meg a vizsgálati személyek nemét. Az alapvető fogalmakat vesszük sorra a továbbiakban az Nguyen Luu és Fülöp szerkesztette könyv nemekről szóló fejezetének bevezetése mentén (Best és Williams, 2006).

A *biológiai nem* a fiziológiai és anatómiai eltérésekre utal férfiak és nők között, valamint ezen eltérések nemzés során betöltött szerepére. Egy közepesen felvilágosult debreceni óvodás, kissé elnagyoltan közelítve a témához, ezt nagyjából úgy fogalmazná meg, hogy valakinek kukija vagy nunija van.

A *társadalmi nem* minden olyan biológiai tényezőt túlmutató különbségre utal, ami a kultúrában a nőkre vagy a férfiakra jellemző (Best és Williams, 2006). Egyszerű példákkal élve, ilyen lehet Magyarországon az, hogy a kisfiúk dínókat és lövöldözőket játszanak, vagy a kislányoknak hosszú a hajuk és babáznak; a férfiak borostásak, és védelmeznek, a nők pedig olykor rúzsozzák magukat és gondoskodnak a családról.

A *nemi szerepek* megnevezés azokra a feladatokra, szerepekre, tevékenységekre vonatkozik, amik jellemzőbbek egyik vagy másik nemre (Best és Williams, 2006). Anélkül, hogy ezzel bárkit meg akarnék bántani, tényszerűen igaz hazánkban, hogy az orvost segítő ápoló vagy a bölcsődei dajka jellemzőbben nő; a darukezelő, a szemétszállító vagy a miniszterelnök pedig jellemzőbben férfi. Magyarországon a gyerekek körében is megjelenik az elképzelés, hogy a férfiak állnak ki a kocsival a garázsból, ők szerelik a villanyt; és a nők szerzik be az élelmiszert, főzik a vasárnapi ebédet vagy látják el a csecsemőt. Ezek a nemi szerepek kultúránként, szubkultúránként és koronként dinamikusan változhatnak.

A nemekhez kapcsolódnak a *nemi sztereotípiák*, azaz a róluk alkotott elképzelések. Ilyen elképzelés, hogy a férfiak teljesítménycentrikusabbak és agresszívebbek, a nők érzelmesebbek és gondoskodóbbak. Ehhez szorosan kapcsolódik a *férfiasság-nőiesség* kérdése, azaz, hogy a személy hogyan helyezi el magát ezen a skálán, elképzelése szerint mennyire felel meg a (sztereo)tipikus nő vagy férfi képének.

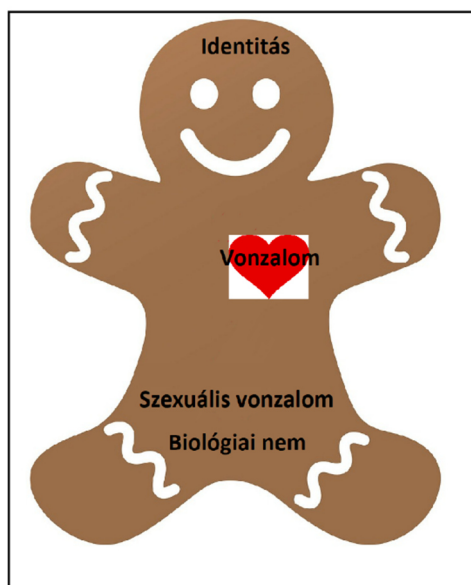
Fontos még szót ejteni a *nemi szerep ideológiáról* is, ami a nemek egymáshoz való attitűdjeit, elvárt viszonyulását jelöli. Ennek a két szélsőséges végpontja a hagyományos férfiuralom és nőellenesség, valamint az ezzel szemben álló egyenlőségelvűség (Best és Williams, 2006).

Kapcsolódó, és a nemi identitás szempontjából is fontos fogalom: a *szexuális vonzalom* (pl. Killerman, 2014), ami arra vonatkozik, hogy mely társadalmi csoport, melyik nem felé érez a személy szexuális vonzalmat. Néhány lehetőség például az ellenkező nem felé érzett vonzalom (heteroszexualitás), a saját nem preferálása (homoszexualitás), a mindkét nem felé érzett vonzalom (biszexualitás), vagy egyik sem (aszexualitás).

Könnyen belátható, hogy kevés ember van, aki teljes mértékben, maradéktalanul, extrémén nő vagy férfi. Eltúlzott példával élve, ez azt jelenthetné hazánkban egy férfi esetében, hogy külső megjelenését tekintve kifejezetten férfias, széles vállú, izmos, markáns arcúval rendelkezik, határozottan szőrös, mély hangú, és persze egyértelműen pénisz van. Törekszik arra, hogy férfias megjelenést kölcsönző ruházatot és kiegészítőket viseljen. Ugyanakkor túllépve a külsőségeken, az extrém férfi bizonyára férfias foglalkozást választott, például tűzoltó, hobbi is férfias, például vadászik, szabadidejében barkácsol, rajong az autókért, érdeklődik a sport, a foci kifejezetten, és nyilván a politika is. Ezzel egyidejűleg a nőiesnek gondolt tevékenységeket elutasítja, kizárt, hogy vasaljon vagy főzzön. Megéli férfiasságát, tudja magáról, hogy ő egy ízig-vérig férfi, környezetében mindenki, kivétel nélkül elismeri ezt. Csak és kizárólag a nők iránt érez vonzalmat, és szexuálisan kifejezetten aktív, folyton tettere kész. Munkájában teljesítményorientált, mindig határozott, magabiztos, nyíltan, asszertíven, olykor agresszíven képviseli érdekeit.

Sokak számára felszabadító lehet Killerman genderbread nemi identitás és szexuális orientáció modelljének megismerése (2014). Maga a modell elnevezése a gingerbread (mézeskalács) angol szóra utaló szójáték, magyarra fordítva például a nemeskalács kifejezést használhatjuk. A modell megkérdőjelezi a nemi identitás szigorú kétkategóriás besorolását, abból az alapvető elképzelésből indul ki, hogy a nemi identitás számos összetevőből áll össze. Az összetevők is skálászzerűek, nem szigorúan vett kategóriák. Egy leegyszerűsített ábrázolása a modellnek a 22. ábrán látható. Habár a modell nem általánosan elfogadott és közismert, egyszerűen és észszerűen ragadja meg a nemi identitás komplexitását.

## Megjelenés



22. ábra

Nemi nemeskalács, genderbread

A modell alapján egy személy nemi identitása függ attól, hogy:

- Fizikai és *biológiai* jellemzői mentén, amik akár veleszületettek, akár kialakulhattak időközben, mennyire érzi magát férfiasnak, mennyire érzi magát nőiesnek. Vonatkozhat például arra, hogy milyen hormonális jellemzői vannak, milyen a válla, a csípője, a hangja.
- *Megjelenését*, azaz viselkedését, magatartását, öltözködését, megjelenését tekintve mennyire van összhangban a nőkre és a férfiakra vonatkozó elvárásokkal.
- Mit gondol magáról, mennyire férfias vagy mennyire nőies, mindazok alapján, amit a férfiakról s nőkről gondol a társadalmi elvárások alapján (*identitás*). Azaz milyen vonásai, elvárásai, képességei vannak, mi a foglalkozása, hobbija, mit kedvel, és mit utasít el.
- A férfiakhoz és nőkhöz mennyire vonzódik *romantikus vonzalommal*.
- A férfiakhoz és a nőkhöz mennyire *vonzódik szexuálisan*.

A modell minden aspektusát két skálán lehet megítélni, külön a nőkre és külön a férfiakra vonatkozóan. Nem egy dimenzió két végpontjának tekinti őket, hanem fenntartja a lehetőséget, hogy a személy mindkettő egyszerre is.

A modell nagyon jól alkalmazható a szexuális identitás komplexitásának tudatosítására tréningeken, kellően megalapozhatja az elfogadó hozzáállás kialakítását, megerősítését a nemi



identitás és szexuális orientáció kisebbségi csoportjai felé. A téma kényes mivolta miatt fontos, hogy bármilyen keretben, bármilyen módon kérjük is az egyes tényezők egyéni átgondolását, a felismerések megosztása ebben a kérdéskörben hangsúlyozottan csak opcionális legyen, akár nagycsoportos, akár páros helyzetben.

### *Nemi egyenlőtlenség*

A munkaerőpiaci helyzetet tekintve egyértelmű a nők hátránya. Vannak persze objektív okok, amelyekkel a férfiak munkaerőpiaci fölénye magyarázható: érthető, hogy a fizikai erőt igénylő munkában a férfiak nagyobb arányban vannak jelen, illetve a gyermekvállalással járó időkiesés miatt nem azonos a férfiak és nők fizetésátlaga. Ennek a meglévő hátrálynak a mértéke azonban nem indokolt (Kovács és Szabó, 2017).

A nőkre irányuló intézkedések elsősorban a népessépolitikai célokat tartják szem előtt, nem a nők munkaerőpiaci helyzetének javítását szolgálják (Vajda, 2014). Ez azt jelenti, hogy a jogszabályi változások azt ösztönzik, hogy a nők inkább szüljenek, mintsem a munkaerőpiacon érvényesüljenek. A továbbiakban Vajda 2014-es tanulmányának egyes részleteit emelem ki.

A foglalkoztatott nők százalékaránya Magyarországon 2013-ban 42%. 2012-ben a férfiak 62,8%-a, a nők 49,8%-a dolgozott. Ez az Európai Unió átlaghoz viszonyítva különösen a 20–40 éves kor közötti korosztály esetében alacsony. Valószínűleg ehhez hozzájárul a nők ezen korcsoportjának a gyermekvállalás és gyermeknevelés terén elvárt és megvalósuló szerepvállalása. Az Európai Unió arányokat korcsoportos összehasonlításban a Magyar értékekkel összevetve kiemelkedik például, hogy a 20–24 éves nők 46%-a dolgozik (uniós átlag) a 30,2%-hoz képest (magyar adat), míg a 25–29 évesek 67%-a dolgozik az 58,8%-hoz képest és a 30–34 évesek 70%-a dolgozik az 58,8%-hoz képest.

A diplomások foglalkoztatottsága (2009-ben 70% körüli) sokkal magasabb, mint a legfeljebb 8 osztályt végzett nők foglalkoztatottsága (23%). A 2006-os adatokat összevetve az is látszik, hogy a gyermekek száma alacsony iskolai végzettség esetén hat jelentősen a foglalkoztatottságra. Míg a három- vagy többgyerekesek foglalkoztatottsága 70% körüli diplomások esetén, 43,8% érettségivel mint legmagasabb végzettséggel rendelkezők esetén, és csak 20,2% a maximum általános iskolai végzettséggel rendelkező nagycsaládos nők között. Ez rendre 4%, 13% és 15%-os hátrány az uniós arányokhoz képest. Vajda szerint ennek hátterében az áll, hogy az alacsony végzettséggel rendelkező nők a munkaerőpiacról az „anyaságba menekülnek”.

Vajda kiemeli, hogy a mai Magyarországon még mindig a nők látják el a háztartási teendők jelentős részét, ami csökkentheti kapacitásukat a munkájuk terén. Ugyanakkor ezt a

munkáltatók sokszor elővételezik, és diszkriminatív a nők megítélése, ami amellet, hogy felerősíti a társadalomban kulturálisan is jelen lévő szerepelvárásokat, önbeteljesítő jóslatként is hathat. A diszkrimináció elsősorban a kisgyermekes nőket, szülőképes korú nőket, nyugdíj előtt állókat és a munkaerőpiacra pályakezdőként belépő nőket érinti (Nemes és Vajda, 2006). A nemek közötti bérkülönbség is nagy, és az életkor előrehaladtával nő. A férfiak és nők közötti bérelló a rendszerváltás óta csökkenő tendenciát mutat 35%-ról 16%-ra (Lovász, 2012, idézi Vajda, 2014). A diplomás nők – férfiak összevetésében ez mintegy 24–28%.

A jó gyakorlatok közé tartozik a női kvóta bevezetése a politikai képviselő terén és bizonyos nagyvállalatok vezetésében, mint ahogyan az Belgiumban is történt (Turan, 2015), aminek hatására a nők befolyása jelentősen növekedett és érdekképviselőjük is erősebb lett. Az Európai Bizottság 2020–2025-ös Nemi Egyenlőségi Stratégiája (2020) magában foglalja a nemi egyenlőség célkitűzését, ami a nemi alapú erőszak, a nemi diszkrimináció és strukturális egyenlőtlenség megszüntetését jelenti. Bár a nemek közötti egyenlőség 2019. évi mutatója alapján Magyarország még mindig csak a 27. a vizsgált országok rangsorában, a mérés mutat pozitív tendenciákat (European Institute for Gender Equality, 2019). A megfelelő irányba való enyhe elmozdulás érzékelhető a pénz, a hatalom, az egészség és a munka dimenzióin 2005-höz képest.

### *Szexizmus*

Az ambivalens szexizmus a nemek közötti hierarchikus viszonyt feltételező nemi szerep ideológiát alapozza meg (Glick és Fiske, 2006). Az ambivalens szexizmusnak két fajtáját különböztetjük meg: az ellenséges szexizmust és a jóindulatú szexizmust (Szabó és Kovács, 2017). Az ellenséges szexizmus azokra a nőkre irányul, akik a társadalmi normáktól eltérő szerepeket töltenek be. Ezzel szemben a jóindulatú szexizmus a hagyományos szerepfelfogásnak megfelelő viselkedést jutalmazza.

Glick és munkatársai (2000) 19 országot vizsgáltak kutatásukban. Az eredmények alapján a nemi egyenlőtlenség hátterében az is állhat, hogy a nőktől elvárt jellemzők, viselkedések a munkaerőpiacon nem jelentenek előnyt. Azokban az országokban, ahol nagy a nők és férfiak közötti gazdasági különbség, ott jobban elfogadják a férfiak az ellenséges szexizmust és a nők a jóindulatú szexizmust.

A jóindulatú szexizmus összetevői: a heteroszexuális intimitás (egy férfi csak egy nő szerelme által teljesedhet ki); a kiegészítő nemi különbségtétel (a nők ártatlanok és erkölcsileg fejlettebbek); és a védelmező atyáskodás (a nők gyengék, védtelenek) (Szabó és Kovács, 2017).

Az ellenséges szexizmus a személyiség jellemzői közül a jobboldali tekintélyelvűséggel áll kapcsolatban, míg a jóindulatú szexizmus a szociális dominancia orientációval, azaz azzal a hittel, hogy egyes társadalmi csoportok értékesebbek más társadalmi csoportoknál (Sibley, Wilson és Duckitt, 2007).

Nagy különbség a szexizmus és az összes csoporttagságon alapuló hiedelem között az, hogy a nők és férfiak csoportja nem egymástól elkülönülő csoportok, hanem jellemzően szoros kapcsolatban élnek. Míg a hagyományos szerep alapján a nő alacsony kompetenciával és magas szeretetreméltósággal rendelkezik, a férfi magas kompetenciával és közepes szeretetreméltósággal (Eckes, 2002; Kovács és Hevesi, 2015; Szabó és Kovács, 2017). A partnerrel szemben hajlamosabbak a férfiak jóindulatú szexizmust alkalmazni, míg kollégáikkal szemben az ellenséges szexizmust (Riemel és mtsai, idézi Szabó és Kovács 2017). A nők mind a szexista (pl. „Ne is próbálkozz a polc összeszerelésével, majd én!”), mind a tárgyiasító megjegyzéseket (pl. „Cica, milyen csini ez a passzos póló!”) megengedhetőbbnek tartják partnerük részéről, mint a társadalom bármely más tagja esetén (Riemel és mtsai, idézi Szabó és Kovács 2017).

A szexizmus hatása nem szembetűnő módon is megmutatkozhat. Női többségű kísérleti csoport esetében is kimutatható a szexizmus hatása arra, hogy helyeslik a vezető hagyományos szerepeket megerősítő semleges reagálást munkahelyi közegben kérésre sem segítő férfi esetén, és kevésbé helyeslik nem segítő nő esetén (Dallos és Kovács, 2015). Hozzá kell tenni, hogy ez a hatás nem olyan erős, hogy megmutatkozott volna az azonos helyzetben történő vezetői jutalmazás és büntetés esetén. Ott egyértelműen a segítségnyújtás ösztönzését preferálták a válaszadók.

Az érzékenyítő tréningek során van haszna annak, ha beszélgetjük a résztvevőket arról, hogy mikor érezték ők magukat kisebbségi helyzetben. A szituációk érzelmekkel telített felelevenítése segíti a kisebbségi helyzet általános megértését. Ekkor gyakran felmerül a szexizmus megélése. Ezen beszélgetések levezetéseként néha elmesélem azt, hogy édesanyám szakmáját tekintve villanszerelő, aki nyugdíjas kora előtt sokáig egy villanszerelési anyagokat árusító boltban dolgozott. Élénken emlékszem rá, ahogy a nála először vásárló, macsó villanszerelő szemé felcsillant, látva a lehetőséget, hogy megtréfálják a hölgyet. Ilyenkor kértek pl. „három csokit” (sorkapcsot). Gyerekként is éreztem a feszültséget abban a helyzetben, amikor anyám lehajolt egy tőle jobbra lévő nagy fiókhöz és a vevőre fel sem nézve tette fel a kérdést: „Négyes, hatos, tízes vagy tizenkettes?” Majd a vevő válasza után, jobb napokon rezzenéstelen arccal, mélyen a férfi szemébe nézve kérdezte: „És tudja használni, vagy

mutassam meg, hogy hogy kell?” Bár tudnak ezek a történetek komikusak lenni, van mélységük, érdemes beszélni róluk.

## **Életkori csoportok**

A társadalom egyik fontos mutatója, hogy a különböző életkori csoportok hogyan viszonyulnak egymáshoz. Ha az életkorra alapozott sztereotipikus vagy előítéletes hozzáállást mutatják a felek egymás irányába, akkor ageizmusról van szó (Jászberényi, 2010). Az ageizmus enyhítése vagy feloldása előrelépés az elfogadó és együttműködő társadalom irányába. Ezen a kutatási területen népszerűbb az idősekkel szembeni előítéletek vizsgálata, habár a fiatalokra vonatkozóan is előfordulnak előítéletes megnyilvánulások, azaz ez a fajta ageizmus is jelen lehet (pl. Drury, Hutchison és Abrams, 2016; Kolos és mtsai, 2020). Munkahelyi környezetben mindkettő előfordulhat (Móré és Bene, 2018). A jelenség megértéséhez érdemes legelőször azokra a társadalmi változásokra fókuszálni, amik a különböző életkori csoportokat érintik, hiszen ezek mint környezeti tényezők állhatnak a vélekedések háttérében.

### *A társadalom elöregedése*

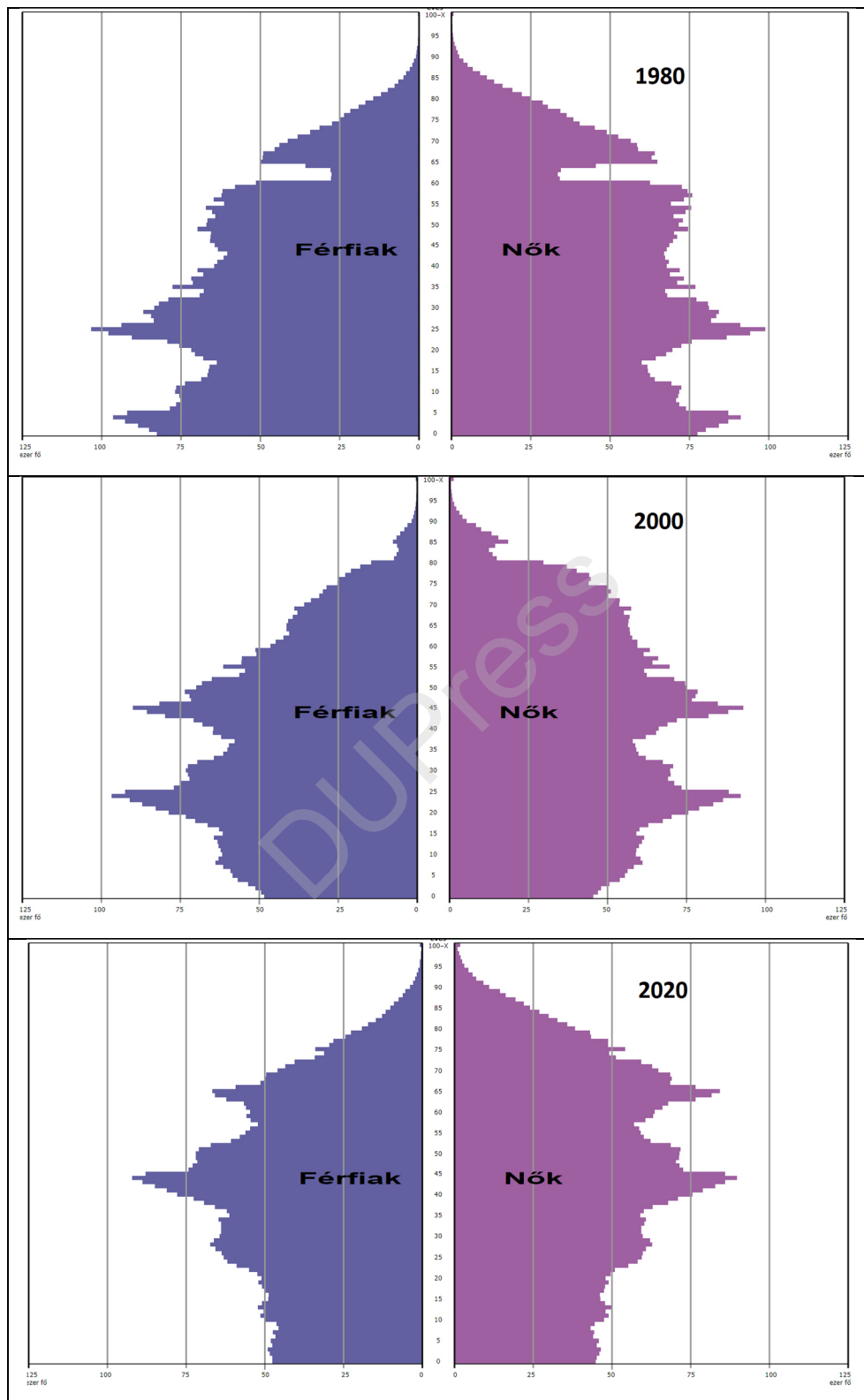
A fejlett társadalmakban jellemző a népesség elöregedése. A korfa a népesség életkori és nemi arányának ábrázolása, ahol jellemzően az ábra közepén egy függőleges egyenes van, ettől balra a férfiak, jobbra a nők letről felfelé növekvő életkori gyakorisága jelenik meg a vízszintes tengelyen (lásd a 23. ábrát).

A magyarországi korfa 1980-ban egy fenyőfa gyermekrajzára hasonlított, szélesen elterülő alsó lombkoronával, klasszikusan csúcsosodva. Ez azt jelenti, hogy a gyermekek aránya magas, az időseké pedig alacsony volt. A korfa a mai Magyarországon sokkal inkább egy lombhullató fára emlékeztet, a fiatalok kisebb arányával – ez adja a törzset, és burjánzó lombkoronával, ami dúsabban nő jobb oldalt, különösen a fa tetején – hiszen a nők aránya, különösen az időskorúak esetében, magasabb. Ennek pozitív alakulása várható a 2020-as évek gyermekvállalást serkentő népességpolitikájának köszönhetően, de ahhoz, hogy annak eredményessége megítélhető legyen, a következő időszakok adatai lesznek szükségesek.

A 2016-os mikrocenzus alapján (KSH, 2019. 02. 18-án frissített adat) a lakosság életkori megoszlása a következő:

0–14 éves 14,5%  
15–29 éves 17,2%  
30–49 éves 29,0%  
50–64 éves 19,5%

65–84 éves 16,5%  
85 év feletti 1,8%



23. ábra

A korfa alakulása (ábra forrása: [https://www.ksh.hu/interaktiv\\_korfa](https://www.ksh.hu/interaktiv_korfa))

Világméretű az elöregedés problémája, elsősorban a korosztályi elöregedés miatt, ami például azzal is jár, hogy a keresőképes lakosság aránya csökken, kevesebb eltartóra több eltartott jut. Ugyanakkor a legtöbb ország esetén fejlesztésekre van szükség az idősellátó rendszerek területén is (pl. Kalache, 2001).

A magyarországi helyzet háttérben ugyan van szerepe a fejlődő egészségügyi ellátásnak és a magasabb várható élettartamnak is, de nagyobb a jelentősége a termékeny korosztály gyermekszám csökkenésének és a gyermekvállalás kitolódásának (Központi Statisztikai Hivatal, 2016). Ennek megváltoztatására irányuló számos intervenciót eszközölnek a kormányzati szervek, melyek a népesség csökkenésének megállítását célozzák, és valószínűleg a folyamat fékezésére hatnak. Ennek hatásait a soron következő népszámlálások mutathatják meg, melyekre remélhetőleg a Covid19 hatására kialakult pandémia ellenére is, vagy annak enyhülése után sor kerül.

### *Felnőtt gyermekek*

Egy másik fontos, a kérdéskör szempontjából jelentős társadalmi jelenség az önálló, felnőtt élet elkezdésének kitolódása. A magyarországi 2011-es népszámlálás adatainak elemzéseire épülő műhelymunka kötet (Bartha és mtsai, 2016) egy teljes fejezetet szentel az úgynevezett felnőtt gyerekeknek. A tanulmány a 20–39 éves felnőttekről szól, akik láthatóan a korábbi korokhoz képest később érkeznek meg a munkavállalás, az önálló lakhatás, családalapítás állomásaihoz (Bartha és mtsai, 2016, p. 95.). A tanulmány azokkal a fiatalokkal foglalkozik, akik szüleikkel együtt élnek.

Magyarországon a népesség 28%-a tartozik ebbe az életkori kategóriába (20–39 év). A meggyőző elemzésből kiderül, hogy míg 1991-ben az életkori csoportnak 15,7%-a lakott szüleivel, 59,7%-a házas volt, 3,9%-a élettársi kapcsolatban élt, addig 2011-ben 31,4% szüleivel él, 29,6% házas és 16,6% élettársi kapcsolatban él. Az egyedülállók aránya 6,2%-ról 9,6%-ra nőtt 20 év alatt. Míg 1991-ben 21 éves kor körül volt jellemző az önállósodás, 2011-ben 25 éves kor körül. A korcsoporton belüli életkori intervallumokat nézve minden csoportban a férfiak esetében nagyobb az úgynevezett „felnőtt gyermekek” aránya. Nagyobb részük kisebb településeken, családi házas övezetben él, párjuk és gyermekük általában nincs.

Az Európai Unió 28 országában a szülőkkel lakók átlagos aránya 2011-ben 27% volt a tanulmány szerint. Az északi országokban (pl. Norvégia, Észtország) ez kevésbé jellemző, míg

a déli államokra inkább (pl. Görögország, Olaszország). Szlovákia kiemelkedő ebből a szempontból, minden második ilyen korú fiatal a szüleivel él.

Az önállósodott és szüleivel élő csoportot összevetve szembetűnő, hogy az önállóbb csoportra jellemzőbbek a legalacsonyabb és legmagasabb iskolai végzettségek. Magasabb az önálló keresettel rendelkezők (68,8% vs. 57,4%), és kisebb az eltartotként élők aránya (7,4% vs. 23,9%).

Ha figyelembe vesszük, hogy mekkora változás ment végbe ezen a területen 20 év alatt, akkor érthető, hogy az egészen máshogy szocializálódott idősebb generációk számára szokatlan ez a kitolódott felnőtté válás. Az ezzel kapcsolatos esetleges negatív vélekedések háttérében a kohorsz hatás (Goodwin, 2005) is állhat, azaz az eltérő időszakban születettek szocializációs és történeti különbözőségéből fakadó eltérő vélekedések, értékek, hiedelemrendszer és szokások.

### *Életkori csoportok különbségei*

Vannak olyan életkori sajátosságok, jellemzők, melyek ismertek, elővételezettek a társadalmakban. Például a fiatalok többsége kevesebb tapasztalattal rendelkezik, mint az idősebb korosztály.

A korosodás testi változásokat hoz: például 50 éves kor fölött romlik a hallás, ami megnehezíti a mássalhangzók felismerését (Fozard, 1990), és rontja a kommunikáció hatékonyságát. Csökken a dopamin- és a szerotonin-szint, ami csökkenti a munkamemória kapacitását, így lassul az információfeldolgozás (Carpenter és Yoon, 2015; Salthouse, 1996). Ez megnehezíti a lényegi információk kiszűrését a társalgás során (pl. Hedden és Yoon, 2006), valamint pontatlanná teszi az emlékezést (Schacter, Koutstaal és Norman, 1997). Az idősebb személyek – talán az előző okoknál fogva is – gyakrabban támaszkodnak a heurisztikus feldolgozásra a problémamegoldás során, azaz alaposabb megfontolás nélkül egy jónak tűnő megoldást választanak (pl. Tversky és Kahneman, 1974).

A nyugdíjas kor elérése után, a társas élet általában beszűkül (Lee és Geistfeld, 1999). Több empirikus kutatás bizonyította, hogy a 30 és 60 éves kor közötti korcsoport a leginkább asszertív érdekeinek képviselőjében. Ez a korcsoport kevésbé befolyásolható például meggyőzési helyzetekben, mint a kevesebb tapasztalattal rendelkező fiatalabbak (18 és 23 éves kor között) vagy az idősebbek (60 és 75 éves kor között; Visser és Krosnick, 1998). A jelenség leginkább a társadalmi erővel magyarázható: a középkorúakra jellemző a folyamatos kapcsolattartás és a döntések sora (Eaton, Visser, Krosnick és Ananad, 2009).

A szocioökonómiai szelektivitás elmélet szerint (Carstensen, Isaacowitz és Charles, 1999) mindazok, akik jobban megélik az idő végességét (pl. idősök vagy komoly betegséggel küzdő

fiatalok), sokkal inkább nyitottak az érzelmekre és a pozitív érzelmekre, mintsem a nyitott időperspektívával bírók, akikre az élménykeresés a jellemző, és a negatív érzelmek hatása tartósabb az esetükben (Williams és Drolet, 2005).

### *Ageizmus*

Többek között a fentiekben felsorolt jellemzők talaján alakulhat ki a korcsoportok egymás iránt érzett előítéletessége, az ageizmus, azaz kor alapján történő sztereotipizálás vagy előítéletesség. A European Social Survey 2012-es felmérése kitért arra, hogy a 25 év alattiak és a 70 év felettiak az elmúlt évben milyen arányban tapasztaltak ageizmust (Kolos és mtsai, 2020). A fiatalok esetében ez 18% (Portugália) és 77% (Finnország) közötti nagyságrendű volt, míg az idősebb korosztály körében 15% (Svédország) és 57% (Csehország). Magyarországon a felmérés szerint ugyanekkor a fiatalok 30%-a, az idősek 40%-a számolt be kor alapján felé irányuló előítéletességről.

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság által 2006 és 2013 között vizsgált leggyakoribb ügyek gyakorisági sorrendje: korrall kapcsolatos ügyek (57), anyasággal, apasággal kapcsolatos ügyek (47), zaklatás (36), nemmel kapcsolatos ügyek (25), megtorlás (11) (Vajda, 2014).

A szakirodalmat áttekintve megállapítható (pl. Ayalon és mtsai, 2019; Kolos és mtsai, 2020), hogy az ageizmusnak van kognitív, érzelmi és viselkedéses komponense is. Ezek rendre a vélekedéseket, az érzelmi viszonyulást és a viselkedési diszkriminációt rejtik magukban. Az ageizmus lehet pozitív (pl. a fiatalok kreatívak) vagy negatív (pl. a fiatalok lusták), nyílt (explicit) vagy rejtett (implicit). Nyílt pozitív ageizmus például egy idős személlyel szemben, ha kinyilvánítjuk, hogy korából fakadóan bizonyára számos tapasztalattal rendelkezik, így tőle várunk iránymutatást, mondjuk kertgondozási problémánk ügyében. Bár fogalmunk sincs, hogy az adott személynek bármilyen tapasztalata van-e, volt-e kertészkedés terén.

Már az idősödő munkavállalókkal szembeni vélekedés is mutat előítéletességet, a fiatalabb munkavállalók már a 45 éves kor fölötti személyeket is kevésbé tartja fejlődőképesnek, érzelmileg kiegyensúlyozottnak és lojálisnak. A kor előrehaladtával a pozitívabb szemlélet kerül előtérbe (Szászvári, 2010).

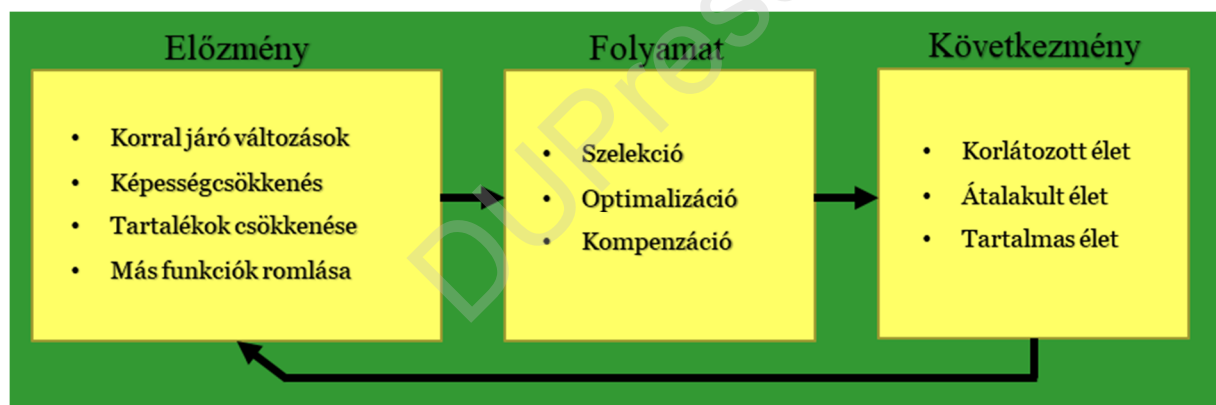
Szabó és Kiss (2013, idézi Kolos és mtsai, 2020) különbséget tesz korosztályi konfliktus és generációs konfliktus között. Ebben a megközelítésben a korosztályi konfliktus pusztán az életkori sajátosságokból fakad, míg a generációs konfliktus a különböző korszakokban megélt élettapasztalatokból (pl. baby boomers, X, Y, Z és alfa generáció). Ez utóbbit nevezik kohorsz hatásnak is (Goodwin, 2005).



Az öregedésről szerzett elmélyült ismeretek és az időséssel való kontaktusok mind az öregedéstől való félelmet, mind az ageizmus megjelenésének valószínűségét csökkentik (Barnett és Adams, 2018).

Allport szerint (1954) a közvetlen kontaktus csökkenti a sztereotipikus nézetek alkalmazását. Ha differenciált kép alakul ki a másik csoportról, az elősegíti a rugalmas alkalmazkodást a másik korcsoport tagjaihoz. Ennek kivitelezése nem olyan egyszerű, mert például a magyar társadalomban a társas élettér az életkor előrehaladtával általában beszűkül (Albert, 2016). Viszont már az is előrevisz, ha az életkori csoport tagjai hallanak másokról, akik szoros kapcsolatot ápolnak más korcsoporttal, és jó tapasztalatokról számolnak be (Bene, 2017). A korfüggetlen társadalmi részvétel, azaz például a heterogén célközönségnek tervezett kulturális programok, szabadidős programok megvalósítása is előrelépést jelenthet ezen a területen (Kolos és mtsai, 2020).

A sikeres öregedés modellje, vagy másképpen a szelekció-optimalizáció-kompensáció (SOC) modell (Baltes és Baltes, 1990) a korosodás pozitív kimenetét vetíti előre, így segíthet az idősödéstől való félelem csökkentésében. A modell vázlatosan a 24. ábrán látható.



24. ábra

#### Sikeres öregedés modellje

Életünk során folyamatosan változó kihívásoknak kell eleget tennünk, az egész bio-pszichoszociális környezet folyamatosan, dinamikusan változik. A változáshoz való alkalmazkodásban minden életkorban, vagy másképp kifejezve, minden életszakasz krízisével való megküzdésben segítségünkre lehet a megfelelő célok kiválasztása, melyekhez optimalizáljuk meglévő erőforrásainkat és ellensúlyozzuk a fennálló veszteségeinket. Ez különösen érvényes az idősödés folyamatában, amikor kivédhetetlenek a veszteségek a biológiai és társas folyamatok változásai miatt.

A folyamatban *szelekció* alatt értjük a célok kiválasztását, rangsorolását, különös tekintettel a célok között a legfőbb cél kiválasztására. Ez lehet lehetőségen alapuló szelekció, de az erőforrások csökkenésével vagy a környezet dinamikus változásával lehet veszteségen alapuló választás, vagy újraértékelés (pl. újrarangsorolás) is. A motiváción keresztül a célok szelekciója értelmet ad az életnek, és megvan benne a potenciál, hogy a célok elérését segítse (pl. Kaszás és Tiringier, 2010).

Az *optimalizáció* azt jelenti, hogy erőforrásainkat, képességeinket úgy formáljuk és fókuszáljuk, hogy a célok elérését segítsék. Ide tartozik például az új készségek tanulása, mások stratégiáinak átvétele, a motiváció fenntartása, valamint a gyakorlás.

A *kompenzációra* a csökkenő lehetőségek és készségek helyett van szükség. Kompenzálni vagy ellensúlyozni lehet például nagyobb időbefektetéssel, más készségek kifejlesztésével, segítség igénybevételével.

A sikeres öregedés modellje kézzelfoghatóan vázolja azt a lehetőséget, hogy bár valószínűtlen ugyanolyan intenzitással növekedést elérni, mint a korábbi életszakaszokban, de megfelelő célkijelöléssel és eszközmeghatározással hatékony, sikeres célelérés lehetséges. A sikeres öregedés lehetőséget biztosít a motiváló célok által az értelmes élet fenntartására.

### **Fogyatékosággal élők**

Az Európai Bizottság egy kétéves projekt keretén belül célozta meg annak feltárását, hogy a diszkriminációellenes törvények, a foglalkoztatási intézkedések és juttatások rendszerében milyen alapvető definíciók használatosak a különböző tagországokban. A 15 tagországra kiterjedő elemzés célja az volt, hogy a felmerülő meghatározásokat egy átfogó keretrendszerbe helyezze, nem az egységesítés, hanem a könnyebb tájékozódás kedvéért (Könczei, 2009).

A fogyatékoság *orvosi modellje* a fogyatékoságot a személy lényegi tulajdonságának, személyes problémájának tekinti, mely lehet betegség vagy más egészségügyi körülmény következménye. A *társadalmi modell* kiterjesztette ezt a személy társas és fizikai környezetére, eszerint a fogyatékoságot a társadalom szerkezete és az emberek hiedelmei által vezetett diszkrimináció hozza létre. Létezik egy *szociális jóléti modell* (Waddington és Diller, 2000) is, ami a képességcsökkenést a hátrányos helyzet és társadalmi kirekesztés következményének tekinti, és szociálpolitikai intézkedésekkel enyhíthető. Országoként más a kategória határa. Van, ahol a munkaképességgel függ össze, és van alsó életkori határvonal, valamint az

iskolázottság hiányából fakadó munkaképtelenség esetén is alkalmazott besorolás. Máshol az öregedéshez tartozó folyamatokat is ide sorolják.

Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) ösztönzésére jött létre a Képességsökkenések, fogyatékoságok és hátrányok nemzetközi besorolása (ICIDH, 1980, idézi Könczei, 2009). Ez egy komoly lépés volt annak elfogadtatása érdekében, hogy a hátrányos helyzet, az egészségügyi és viselkedési problémák, gazdasági hátrányok és diszkrimináció összefüggő rendszert alkotnak. A WHO 2001-ben felülvizsgálta a rendszert, új nevet is kapott: Funkcionalitás, fogyatékoság és egészség nemzetközi besorolása (ICF). A megreformált modell nagy újdonsága, hogy nincsenek alsó kritikus értékek, hanem alapvetően mindenkit potenciálisan valamilyen területen, valamilyen mértékben fogyatékosággal élőnek tekint. A juttatások odaítéléséhez alapvetően egy olyan rendszer használatos, melyben a fogyatékoság mértékére (százaléktáblázatos módszer), a gondozási igényre, a képességek mérésére és a gazdasági veszteség megállapítására alapoz.

#### *Fogyatékosággal élők Magyarországon*

A szemléletváltás a fogyatékosággal élők meghatározásában a magyarországi 2011-es népszámlálás módszerén, a feltett kérdéseken és válaszkategóriákon is nyomot hagyott, az ENSZ ajánlásának és az ENSZ fogyatékoságügyi statisztikai Washingtoni Csoportjának állásfoglalásával összhangban (Csordás, 2014b). Az új csoportosítás az értelmi fogyatékoságok között az autizmust kiemelten tartalmazza, megkülönböztet belszervi fogyatékoságot és ún. siketvakágot is. A fogyatékosági kérdések különleges adatok, ezek magadása önkéntes jellegű, ez is fontos az adatok értelmezésekor. A Központi Statisztikai Hivatal definíciója így szól (Csordás, 2014b, p. 94.): „Fogyatékoságnak tekintjük azt a maradandó állapotot vagy sajátosságot, amikor a személy testi, értelmi, érzékszervi, mozgásszervi vagy kommunikációs képességét számottevően vagy egyáltalán nem birtokolja, és ez jelentős mértékben gátolja a társadalmi életben való részvételében, a megszokott, a hagyományosan elvárható életvitel gyakorlásában.”

A fogyatékosággal élők száma a 2011-es népszámlálás alapján 490 578 fő volt, a népesség 4,9%-a (Csordás, 2014b; Tausz és mtsai, 2015). Közülük kb. 260 ezer nő, azaz a nők voltak többségben, csakúgy mint a társadalomban. A magukat fogyatékosággal élőnek vallók nagy többsége kb. 189 ezer fő 50 és 70 év között volt. A fogyatékoság bevallásuk szerint 17,9% esetében veleszületett; 41,6% esetében felnőttként, de 60 éves kor előtt; 19,5% esetében 60 éves kor után szerzett (Tausz és mtsai, 2015, p. 12.).

A fogyatékoság típusai szerinti gyakorisági sorrend a következőképpen alakult a leggyakoribb típusok esetében (Tausz és mtsai, 2015, p. 12. alapján). A zárójelben a magukat fogyatékosággal élőknek vallók körében az adott probléma százalékos aránya szerepel:

- mozgássérült (47,3),
- gyengénlátó, aliglátó (15),
- nagyothalló (12,9),
- súlyos belszervi fogyatékos (9,7),
- pszichésen sérült (9,4),
- értelmi fogyatékos (8,9),
- beszédhibás (3),
- beszéd fogyatékos (2,2),
- vak (1,8),
- siket (1,6),
- autista (1),
- siketvak (0,7).

A figyelmes olvasó észreveheti, hogy ezek több mint száz százalékot adnak. Sőt, még több, illetve egyéb kategória is volt a felmérésben, illetve volt, ahol nem nyilatkozott a válaszadó. A száz százalékot meghaladó összeget az indokolja, hogy gyakran előfordul halmozott fogyatékoság, azaz egy válaszadó több fogyatékoságot is megjelölt.

A 2015-ös elemzésből (p. 24.) az is kitűnik, hogy vannak nemi eltolódások az egyes fogyatékosági csoportokban. A legfeltűnőbb, hogy a férfiak többségben vannak az autisták (78%) és a beszédhibások csoportjában (63,7%); míg a nők többségben vannak a gyengénlátók és aliglátók csoportjában (60,9%).

A válaszadók 72,6%-a válaszolt úgy, hogy a fogyatékoságát akadályként éli meg (KSH, 2015, p. 12.). Közülük a többség a mindennapi életében vagy a közlekedésben jelentkező akadályként érzékeli; sokan a tanulás és a munkavállalás terén érzik tehernek; kevesebben a kommunikáció és a közösségi élet terén; míg legkisebb százalékban a családi élet terén érzik ezt a hátrányt.

#### *A fogyatékoság társadalmi megítélése*

Szauer Csilla (2009, p. 71.) szerint a korábban elfogadott medikális felfogás arra helyezte a hangsúlyt, hogy a fogyatékosággal élő ember problémája egészségügyi, ami gondot jelent a családjának, a pedagógusainak és összességében a társadalomnak. Ezzel szemben a társadalmi

megközelítés a fogyatékossgal élők emberi jogaira helyezi a hangsúlyt, hogy mint a közösség kisebbséghez tartozó része, joguk van a számukra leginkább megfelelő ellátásban részesülni.

Szauer szerint a fogyatékossgal élők sokáig szinte láthatatlan polgárai voltak a társadalomnak, így velük szemben sok téves előítélet rögzült. Ezek feloldása érdekében minden olyan információátadás, találkozás, társadalmi kommunikáció fontos előrelépés, mely a fogyatékossgal élők rétegzett, sokszínű és egyéniségeket felvonultató csoportját elfogadó módon mutatja meg a társadalom számára. Ebben a folyamatban komoly felelőssége van az érdekvédelmi, civil szervezeteknek és a médiának. Az elmúlt évtizedekben – megítélése szerint – ebben az ügyben számos előrelépés volt tapasztalható Magyarországon. Laki Ildikó (2013) szerint az egyik leginkább hátrányos helyzetben lévő kisebbségi csoportról van szó mind az egészségi állapot, mind a társadalmi körülményeket tekintve.

A Social Issues című folyóirat 2019-ben egy teljes különszámot szentelt az ableizmus (ableism) kérdésének. A kötet szerkesztői (Bogart és Dunn) a fogalmat úgy definiálják mint a fogyatékossgal élő emberekre vonatkozó sztereotipizálást, előítéletességet, diszkriminációt vagy szociális elnyomást. Campbell (2001) hiedelmek, folyamatok és gyakorlatok hálózatoként érzelmezi az ableizmust, ami csak egy bizonyos testi és szellemi megjelenést tart tökéletesnek és kívánatosnak, sőt emberinek. Ezzel a képpel szembesülve a fogyatékossgal élő ember kevésbé érzi magát megfelelőnek, értékesnek.

Az ableizmus körébe sorolható az is, ha valaki más figyelmetlenségére utalva azt mondjuk, hogy vak vagy süket, illetve a normáktól eltérő társas viselkedését autisztikusnak nyilvánítjuk, vagy őt autistának. Az ilyen típusú megnyilvánulások, mikroagressziók, és az egyébként liberális szemléletű emberek esetén is gyakoriak (Takács, 2012).

Bogart és Dunn (2019) kiemelik annak jelentőségét, hogy fontos, hogy a nyelvhasználatban is az emberre és ne a kategória tagjára utaljunk. Ennek megfelelően beszéljünk fogyatékossgal élő emberről, cukorbetegséggel küzdőről, autisztikus viselkedést mutatóról, ahelyett hogy fogyatékoszt, cukorbetegot vagy autistát mondanánk. Ez a nyelvhasználat arra helyezi a hangsúlyt, hogy a személyt látjuk a kategória mögött. Mindemellet azok, akik azonosulnak kisebbségi csoportjukkal, sok esetben jobban kedvelik az egyszerűbb, egyenes megfogalmazást, pl. vak vagyok, amputált vagyok (Dunn és Andrews, 2015, idézi Bogart és Dunn, 2019), egyszerűen azért, mert az identitásuk szerves része. Az a fontos, hogy igyekezzünk a személy preferenciája szerint eljárni.

A sztereotípa tartalmi modellt tekintve a fogyatékossgal élöket is alapvetöen szerethetönek, de kevésbé kompetensnek címkézi a társadalom (Cuddy, Fiske és Glick, 2007). Bogart, Rosa és Slepian (2019) azt találták, hogy a csoporton belül a veleszületett fogyatékossgal küzdök nagyobb mértékü elöítéletességre, negatívabb attitüdökre számíthatnak, mint a szerzett fogyatékossgal bírök. Mindemellert a szerzett fogyatékossgal bírökat inkább teszi felelössé állapotukért a társadalom. A stigmatizáció és a metasztereotípa észlelése a teljes csoportban érvényesül.

Ugyanakkor a rehabilitáció szempontjából fontos, hogy a csoport tagjai elfogadják fogyatékossgukat, beemeljük énképükbe, mert ez önmagában felszabadítóan hathat a személyekre, akik ilyenkor kevesebb stresszt, nagyobb élettél való elégedettséget, önbizalmat és nagyobb énhatékonyság-érzetet élhetnek meg (Bogart, 2015).

### **Vallási csoportok**

Az Egyesült Nemzetek Szervezete (ENSZ) a 2010 körüli népszámlálásokra vonatkozó ajánlásokban öt terület felmérését javasolta a vallásosság kérdéskörében: a vallási vagy egyházi felekezethez való formális tartozás (1), az egyházzal vagy vallási közösséggel való azonosulás (2); a vallásos hit (3), a neveltetési vallás (4) és a vallás, amit a személy gyakorol (Bartha és mtsai, 2016, p. 19.). A 2011-es magyar népszámlálás a felekezettel való azonosulásra kérdezett rá.

Újdonságnak tekinthetö a legutöbbi magyar népszámláláskor, hogy – a korábbi években bediktált válaszok hatására – a nemleges válasznak megfelelő: nem tartozik felekezethez, ateista, illetve nem kíván válaszolni válaszlehetöségek is előre adottak voltak, így könnyebben lehetett ezeket választani (Bartha és mtsai, 2016).

2011-ben a lakosság felénél többen, 5,4 millió fő vallotta magát valamely felekezethez tartozónak. Ez jelentös csökkenés a 10 évvel korábbi háromnegyedes arányhoz képest. A magukat ateistának vallök száma a 2001-ben mért pár száz förröl (korábban a válaszadök által szövegesen megadva az egyéb kategóriában), 2011-re 150 ezer före emelkedett. Ez valószínűleg részben a kulturális, társadalmi, politikai változások, másrészt a válaszlehetöség felkínálásának hatására történt. Emellert elgondolkodtató, hogy 2,7 millióan nem kívántak erre a kérdésre válaszolni. Ez több mint kétszeresére nött a 2001-ben mért nem válaszolök arányához képest. A környezö országokban csak Csehországban volt ennél magasabb az arány (45%), a többi szomszédos ország esetében megközelítöleg sem ilyen magas.

A válaszadók százalékát tekintve (Csordás, 2014a, p. 16.) a korábbi éveknek megfelelően a római katolikusok voltak a legtöbben (37,1). A csoport nagyságát tekintve a reformátusok követik őket (11,6). Egy százalék fölött van még a magukat izraelitának vallók (5,4), az evangélikusok (2,2) és a görög katolikusok (1,8) százalékaránya. 18,2% bevallása szerint egyik felekezethez sem tartozik, 27,2% pedig nem kívánt erre a kérdésre válaszolni. A vallásosságról beszámolók arányának csökkenése a nagy történelmi vallások kárára történt, különösen jelentős ez a római katolikusok csoportját tekintve. Az adatok alapján a Hit Gyülekezete tagsága nőtt jelentősen, ugyan így is a kis felekezetek közé tartozik. Viszont ezt az adatot módosíthatta az egyház megváltozott hozzáállása a népszámlálásához, ami támogatóvá vált a korábbi elutasító és a választagadást ösztönző hozzáálláshoz képest.

A tanulmány (Csordás, 2014a) felhívja arra a figyelmet, hogy a vallásos személyeket tekintve a népességi arányokat nem mindenütt követik a nemek arányai. A katolikusok esetében több a nő (55% katolikus vs. 52,5% a társadalomban), a Jehova Tanúi esetében pedig ehhez képest is több a nő (60,8%), ugyanakkor az izraeliták körében kisebb a nők százalékaránya (50%).

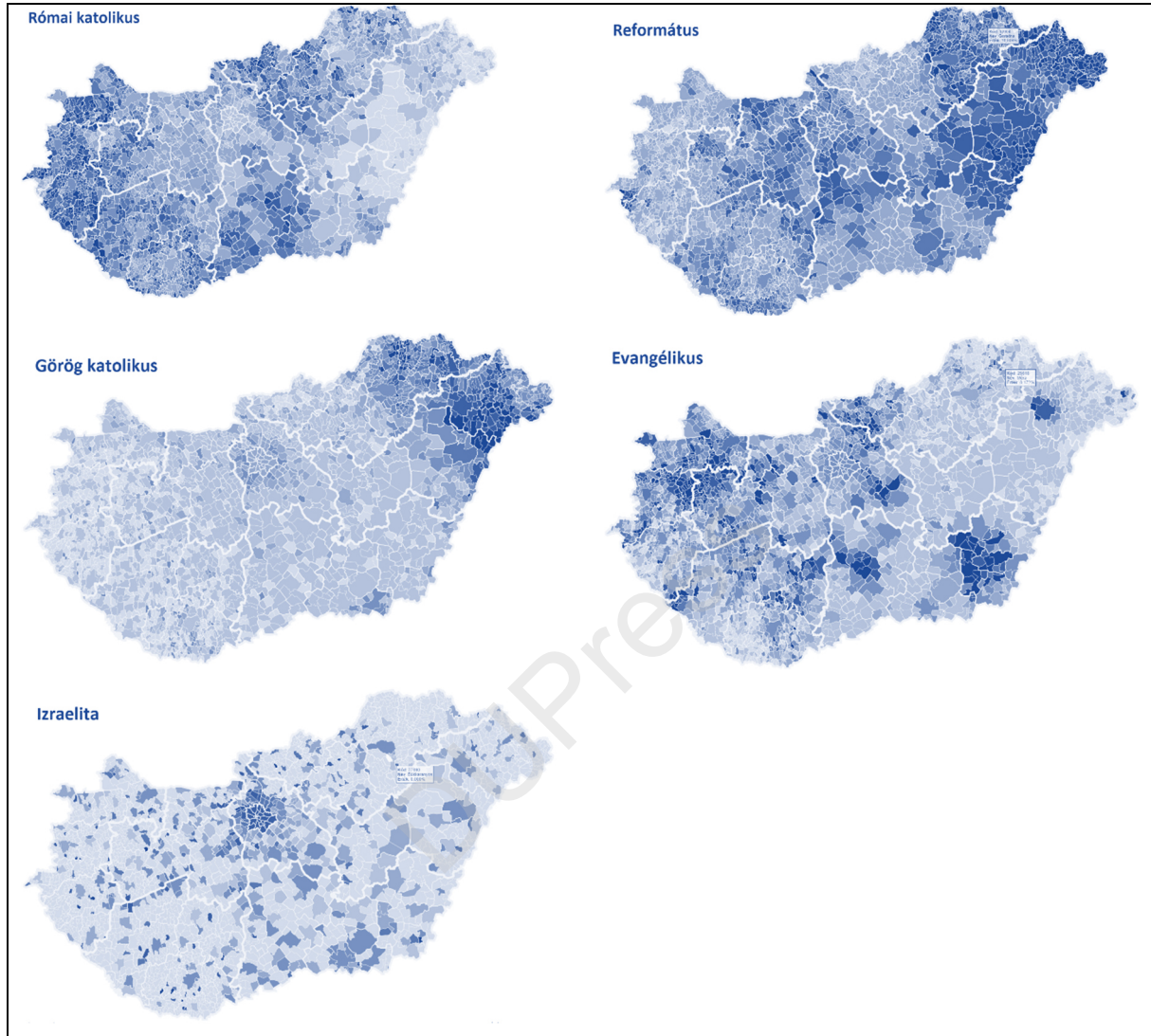
A vallásosság kérdését taglaló, a Központi Statisztikai Hivatal által kiadott tanulmány arra is kitér, hogy a történelmi egyházak esetén még inkább jellemző az előregedés, mint a társadalomban. Míg a társadalom közel 25%-a 60 év feletti, az evangélikusok 34,5%-a, a reformátusok 31%-a, a római katolikusok 30,5%-a, míg az izraeliták 42,2%-a. A görög katolikusok esetén nincs jelentős eltérés, náluk a hívők 24,5%-a 60 év feletti. A fiatalok (30 év alatt) aránya a Hit Gyülekezetében a legmagasabb: 42%.

A tanulmány kitér arra is, hogy az evangélikusok, izraeliták és görög katolikusok körében nagyobb a felsőfokú végzettségűek aránya, a Jehova Tanúi esetében pedig nagyobb az alacsonyabb végzettségűek aránya, mint a népességben általában.

Az említett vallási felekezetekkel azonosulók kisebb arányban vannak a fővárosban és a nagyvárosokban. Római katolikusok jellemzőbben községekben, a reformátusok jellemzőbben községekben és kisvárosokban élnek. Az evangélikusok körében jellemző a község és a városi településtípus szerinti elhelyezkedés is. Nagy eltérést mutatnak az izraeliták ehhez a képhez képest, akiknek 72,3%-a fővárosban él.

A 25. ábrán látható grafikonok az öt legnépesebb magyarországi felekezet területi elhelyezkedését mutatják. Az ábrák a KSH 2011-es népszámlálási adatait felhasználó interaktív térképének segítségével készültek. Az ábrán a sötétebb terület nagyobb gyakoriságot jelöl a településen az adott vallásúak arányát tekintve. A római katolikusok inkább Nyugat- és Közép-Magyarországon vannak többen, reformátusok Kelet-Magyarországon, görög katolikusok pedig Északkelet-Magyarországon. Az ábra tanúsága szerint evangélikusok szórványosan több

regionális gócpontban helyezkednek el. Az izraeliták többsége Budapesten és környékén található, valamint az országban szórványosan, minden régióban elszórtan található kisebb közösségeik.



25. ábra

Legnagyobb számosságú vallási csoportok területi megoszlása 2011-ben

(forrás: <http://www.ksh.hu/interaktiv/terkepek/nsz2011/vallas.html>)

### *Valláspszichológia*

Benkő (2003) átfogó összefoglalását adja a valláspszichológia történetének, az alábbiakban erre támaszkodva, nagy vonalakban, saját kiemelésekkel élve erre térek ki.

William James (1902) a vallásos tapasztalatok fajtáit összegezte. Kifejezetten érdekelték a szélsőségesen vallásos személyek, és elutasította azt a megközelítést, hogy ehhez a



pszichopatológia valamely formája vezet. Úgy találta, hogy egyfajta életszentség keletkezik, ha az érzelmi elkötelezettség istenvezérelte szokásokhoz vezet. Az életszentség energiájával bírónak egy alapvető hatalom vezérli tetteiket, és önzésüket ennek a hatalomnak rendelik alá. James a ténylegesen átélt vallásos tapasztalatok pszichológiai jellemzőit kutatta.

Wundt 1905-ben jelentette meg *Mítosz és vallás* című művét, amiben a vallást a népi fantázia eredményeként és tárgyaként értékeli. A vallásra mint egy kulturális közösségre tekint, és kifejezetten érdekli, hogy hogyan alakul ki a lélek halálon túli fennmaradásának mítosza.

Freud 1917-ben a vallásos rituálékat a kényszercselekedetekhez hasonlította, nem kis elutasítást kapva ezzel a vallási csoportok részéről. Később a vallásos viselkedést szorongásra utaló, gyermetes (neurotikus és infantilis) viselkedésnek nevezte, hozzáállása tehát kifejezetten vallásellenesnek tekinthető. Muszaj ezen a ponton megemlíteni, hogy ezzel a nézőponttal ellentétben számos kutatás igazolni látszik, hogy a hétköznapi mértékű vallásosság pozitív hatással van a lelki egészségre (pl. Kézdy és mtsai, 2010).

Jung (magyarul 1993) úgy tekintett a vallásra mint az emberi természet egyik legrégebbi megnyilvánulására. A vallásosságot mint pszichológiai tényét értelmezte.

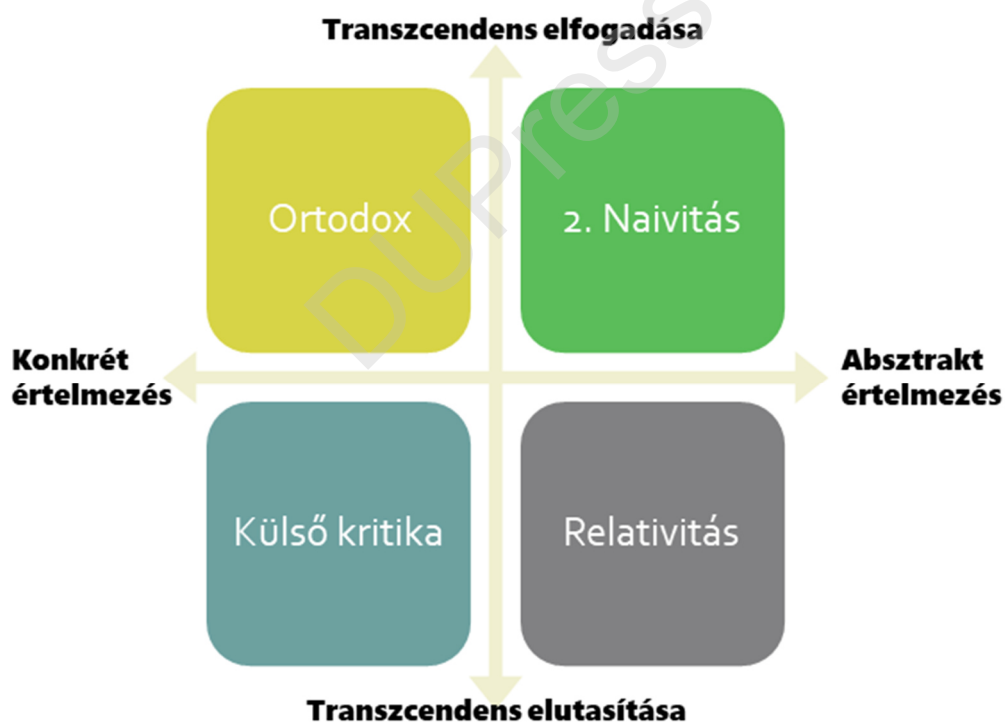
Aztán később Allport (1950) fejtette ki, hogy a vallás és a pszichológia rugalmasabb keretekben kell, hogy együttműködjön, és vizsgálati eszközt is kialakított a vallásosság felmérésére.

Shudén (1966) az egyént mint a vallási közösség részét vizsgálta, és ezt a szociálpszichológiai megközelítést többen követték (pl. Battson, 1993). Maslow (1968, 1971) szükséglet-hierarchia modelljében is helyet kapott a transzcendencia, ami a személy önmagán való túllépése, a holisztikus célok követése. Ennek helye a jól ismert szükségletpiramis csúcsán van. Az önmegvalósítás pillanatai adják a csúcsményt, amit a transzperszonális pszichológia (Grof, 1994) számos más folyamattal összefüggésben vizsgált (pl. sámánizmus, rituális önkívület stb.).

David Wulff a vallásosság pszichológiájának elismert képviselője. 2010-ben azt írta, hogy a vallás pszichológiai tanulmányozásának összességében csak néhány jól körülhatárolt célja van. Az egyik a vallásos ember jellemzőinek gyűjtése, a vallásos attitűd, tapasztalatok leírása. Egy másik cél a vallásos tartalmak leírása, a sokak által osztott képzetek, szimbólumok, történetek, rituálék, hagyományok mibenlétének összegzése. Mindkét esetben célként tűzheti ki a kutató annak vizsgálatát, hogy mi vezet ezen jellemzőkhöz, illetve milyen következményei vannak ezeknek a jellemzőknek. Azaz például milyen személyiségbeli és környezeti tényezők hatására válik valaki vallásossá; és a vallásosság milyen viselkedési, kommunikációs vagy más megkülönböztető tulajdonságokra hat, vagy jár azokkal együtt.

A továbbiakban a vallásosságra vonatkozó elméletek közül egyet emelek ki, mely jelen munka szempontjából – véleményem szerint – a legérdekesebb. Wulff (1997, Gergely és mtsai, 2020) vallásos attitűdre vonatkozó modellje meghatározó a vallásosságról való pszichológiai megközelítésű gondolkodásban. A modell két dimenziót különböztet meg: az egyik dimenzió a transzcendenciához való viszonyra vonatkozik, a másik a vallásos jelenségek értelmezésének módjára (lásd a 26. ábrát).

A transzcendencia kifejezés a latin *transcendo* igéből származik, aminek jelentése átkel, átlép (Wikipédia, 2020). A szó a természetfölötti, egy feljebbvaló, érzékeinkkel nem tapasztalható valóságra értendő, ugyanakkor a *transcendens* kifejezéssel Istenre is szokás utalni. A transzcendenshez való viszonyulás dimenziójának két végpontja: a teljes elutasítás; a transzcendens maradéktalan elfogadása, bizonyosságként kezelése. Az értelmezés módjának két végpontja a vallásos tartalmak konkrét, szó szerinti értelmezése; valamint az absztrakt, szimbolikus, elvont értelmezése. A két dimenzió négy típust jelöl ki, melyek értelmezését a továbbiakban vesszük sorra.



26. ábra

#### A valláshoz való viszonyulás típusai

A természetfölötti létét tényként elfogadó és a vallás tanait szó szerint értő személyek *ortodox* módon vallásosak. Az ortodox vallásosság a kutatások alapján együtt jár a merev gondolkodásmóddal, a konzervatív nézeteket elutasítókkal szembeni erős kritikával, a másság elutasításával és a rugalmatlansággal (Urbán, 2012). Szélsőséges esetben fundamentalista

attitűdöt jelez. Nevezhetjük éretlen vallásosságnak, a tanult sarkos szabályok és a szélsőséges önkontroll miatt (Gergely és mtsai, 2020; Robu, 2013).

A transzcendenciát elutasító és a vallás tanait szó szerint értő személyek a *külső kritikával* élők. Rájuk jellemző lehet, hogy nem nyitottak más nézetek befogadására, sem a rugalmasabb közelítésre, pusztán racionális megközelítés vezérli őket. Ebben a csoportban, a vallást kritizálók között vannak az ateisták, vagy ún. istentagadók is.

A transzcendenciát elutasítók és a vallás tanait szimbolikusan, átvitt értelemben értők *relativista* álláspontot képviselnek. A hozzáállásukat az vezérli, hogy a vallást generációkon átívelő kulturális tudás forrásának tekintik. Bár a természetfölötti létét megkérdőjelezzik, mégis nyitottan, előítélet-mentesen közelítenek a vallás tanaiból, mondaszerű történeteiből leszűrhető tanulságok felé. Ebből következően a relativista álláspont képviselői szociálisan érzékeny, komplex közelítést alkalmazó, nyitott személyek (Gergely és mtsai, 2020; Robu, 2013).

Míg a természetfölötti létét tényként elfogadó és a vallás tanait szimbolikusan értő személyek a *második naivitás* képviselői. Alapvetően az ilyen személy elkötelezetten vallásos, de találkozott már a vallás kritikáival, és kétségekkel szembesült. Képes szimbolikusan is értelmezni a vallás tanait, egyfajta elkötelezett, de nem határtalanul naiv vallásosság jellemző rá (Gergely és mtsai, 2020; Robu, 2013).

Ez a modell lehetőséget biztosít arra, hogy magunk vagy mások vallásossággal szembeni attitűdjét két lényegi dimenzió mentén állapítsuk meg. Konfliktusok esetén világossá teheti, hogy egymás meg nem értése mely tényezők mentén csúszik félre, hiszen rendkívül lényeges például az, hogy a vallás tanairól konkrét vagy elvont értelemben gondolkodunk. Annak megértése, hogy nemcsak szó szerint vett szakállas Istenalak jelentheti a transzcendenst; vagy annak elfogadása, hogy a Bibliai tanítások igazságtartalmát nem csak a megtörtént valójában vagy nem történt meg módon lehet értelmezni, közelebb viheti egymáshoz a szélsőséges álláspontokat.

## **Devianciák**

A deviancia kifejezés elhajlást, elferdülést jelent. A társadalmi normáktól eltérő viselkedést nevezik általában deviánsnak (Fekete, 2001). A normasértés csak adott időszakban és adott kultúrán belül értelmezhető, vagy meghatározott szubkultúrán belül, ezen keretekben állapítható meg, hogy mi normális és mi deviáns viselkedés (Durkheim, 1978, idézi Andorka, 2006; Fekete, 2001). Létezik olyan felosztás is, ami szerint a jogi értelemben vett normaszegést bűnözésnek nevezzük, az egyéb normasértést devianciának. A normaszegést lehetne rendkívüli

módon korlátozni, de a deviáns, szokatlan viselkedés a fejlődés alapja is lehet. Ebből fakadóan a deviancia alapvetően negatív, de megkülönböztethetünk úgynevezett innovatív devianciákat, amiket a társadalom elfogad és pozitívan értékeli, ilyen például a környezetvédő szervezetek szélsőségesebb tevékenysége, aktivitása (Fekete, 2001).

A deviancia tipikus formái a tudományos közmegegyezés szerint a bűnözés, az alkoholizmus, a kábítószer-fogyasztás, az öngyilkosság és a mentális zavarok (Fekete, 2001). Ide tartoznak a kémiai és viselkedéses addikciók is. A klasszikus alkohol- és drogfogyasztáson túl tehát akár ide sorolható a dohányzás, a játékszenvedély, az evészavar (pl. anorexia, bulimia), a szexuális elhajlások (pl. zoofília, pedofília, fetisizmus, szadomazochizmus). Tágabb értelemben ide tartozhat minden olyan tevékenység, ami szembemegy a társadalmi normákkal, így például a megrögzött körömrágás, a túlsúly, a hajléktalanság vagy az oltásellenesség. A bűnözés némileg elválik ezektől, mert jogilag is szankcionált viselkedésforma.

Fekete (2001) összefoglalója szerint a deviancia nyílt funkciója lehet az egyén vagy kisebb csoport szemszögéből nézve a haszonszerzés, a konfliktuskezelés, a lázadás vagy a feszültségoldás. Rejtett funkció lehet a valahová tartozás, amit a csoportkohézió által él meg a személy. Továbbá új eszmarendszer alakulhat, ami átírja a jó és rossz fogalmait. Új identitása alakulhat a személynek a csoporthoz tartozás fényében. A társadalom felől tekintve a deviancia funkciója a normák határainak megsabása, a hatalom legitimizálása és a bűnbakképzés. A szerhasználat, öngyilkosság, bűnözés és prostitúció fokozott jelenléte egy társadalomban ebből fakadóan jelezheti a társadalmi folyamatok változásának szükségszerűségét.

### *Devianciamagyarázatok*

A deviáns viselkedésnek sokféle magyarázata lehet. 1980-ban a társadalmi beilleszkedési zavarok kutatásában kijelölt értelmezési keret magába foglalt biológiai tényezőket, személyiségkárosító életeseményeket, szocializációs zavarokat, mikrokörnyezeti és makrotársadalmi hatásokat (Fekete, 2001).

A deviancia kialakulásában többféleképpen szerepet játszhat a *szocializáció*, ezt Kolozsi (1992, p. 48.) kompakt összefoglalása mentén összegzem. A gyermek által látott modellszemélyek alkoholizmusa, drogfogyasztása például a viselkedés elfogadottságát sugallja (Levendel, 1987). Ezen túl az is lehet, hogy a szülők a társadalom által elfogadott értékeket közvetítik, de ezek átadása nem eléggé sikeres, nem épül be, nem segítik az erős, stabil énkép kialakítását. Ennek hatására a személy olyan csoportokhoz csapódhat, melyek az énképét, önértékelését jobban meghatározó keretrendszert tudnak nyújtani számára. Sőt az is lehet, hogy olyan érzelmekkel

telített módon utasítanak el a szülők egyes viselkedéseket vagy csoportokat, hogy az kifejezetten érdeklődést vált ki a gyermekből, tiltott gyümölcsként (Steiner, 1974).

Több empirikus bizonyítéka is van az elméletnek. A *chicagói iskola* képviselői észlelték, hogy egyes körzetekben kiemelkedően magas a bűnözés aránya, azaz a kriminalizált viselkedés egyes kerületekben jelenik meg, és az oda beköltözők nagyobb arányban mutatnak devianciát.

Show és McKay szerint (2001) nem az etnikai összetétel volt a meghatározó a körzet szempontjából, mint ahogyan azt korábban feltételezték. Az adatokat elemezve azt találták, hogy ezek a veszélyes körzetek is dinamikus átalakulásban vannak. Vannak körzetek, ahol egyre erősödik a bűnözés, majd egy csúcspontot elérve egyre csökken. Úgy tűnik inkább, hogy az értelmes szerepek betöltésének esélyei csökkennek, ami növeli a bűnözésre való hajlandóságot. A legvalószínűbb, hogy az elégtelen szocializációs és problémakezelési folyamatok vezetnek ahhoz, hogy az adott körzet kriminalizálódik. Ez felhívja arra is a figyelmet, hogy a közösség lehet az az egység, amelyre a társadalmi megelőző programokat építeni kell.

A szocializáció szerepét hangsúlyozza az elmélet továbbfejlesztett változata: ha egy személy többet találkozik bűnözőkkel, valószínűbben válik bűnözővé maga is (Sutherland-Cressey 1978, idézi Andorka, 2006).

Közismert Dollard és munkatársai (1939) frusztráció-agresszió elmélete is, ami szintén szorosan kapcsolható a devianciák kérdésköréhez (Andorka, 2006). Az elmélet lényege, hogy a felgyülemlett belső feszültség kitörhet fizikai agresszióban, ami mások (testi sértés, nemi erőszak, gyilkosság) vagy önmaga felé irányulhat (öngyilkosság).

Mindezekkel összhangban vannak – bár a problémát más szinten ragadják meg – az *anómiaelméletek*, melyek szintén a devianciákra adnak magyarázatot. Az anómia szó meg nem felelést jelent.

Az alapmodell Durkheim nevéhez fűződik (2003), és lényege, hogy a deviáns viselkedés gyakoribb az alacsonyabb státuszú társadalmi osztályokban. Ezt a jelenséget valószínűleg az okozza, hogy a társadalom által normaként elfogadott vágyott állapot (pl. gazdagság, siker) és az annak elérését elősegítő módszerek (pl. tanulás, munka) egyes rétegekben nem állnak rendelkezésre (Merton, 1980, idézi Andorka, 2006). Amikor elérhetetlen célok okoznak frusztrációt az egyének életében, akkor gyakoribb az öngyilkosság, és a bűnözési statisztikák is romlanak (Pikó, 2002).

Merton szerint a társadalom által kijelölt célok és a rendelkezésünkre álló eszközök alapján mindössze öt lehetőségünk van. Mutathatunk konformitást (ezek elfogadását), ha a célokat elfogadjuk és az elérésükhöz a szokványos eszközök is rendelkezésünkre állnak (1). Reagálhatunk újítással, ami tulajdonképpen a bűnözés. Ez az a helyzet, amikor finoman

fogalmazva ötletes eszközökkel érjük el a célt (2). Ritualizmus esetén hit és elkötelezettség nélkül követjük a megszabott célt, ami önmagában még nem tekinthető deviáns magatartásformának (3). Ez azt is jelenti, hogy a személy nem hisz egy nagy globális, mindenki által elfogadott célban, de a szokványos eszközöket elfogadja. Deviáns az a visszahúzódas, amikor sem a célokat, sem az eszközöket nem fogadja el a személy, vagy az eszközök nem állnak rendelkezésre. Ilyen jellegű deviáns viselkedésként említi Andorka a csavargást, az alkoholizmust, a kábítószer-fogyasztást és az öngyilkosságot is (4). A lázadás pedig új célok és új eszközök kijelölését jelentheti, vagy ezek bármely kombinációját általában elfogadott célokkal és eszközökkel (5). Ide tartozhat bármely lázadó, forradalmár, szabadságharcos.

Nem hagyhatjuk figyelmen kívül a *funkcionalista* magyarázatokat sem (pl. Erikson, 2001, p. 45–46.). Vannak olyan helyzetek, amelyekben az előnyök és a potenciális következmények összevetése során az egyén, racionális döntést célozva, deviáns viselkedést kivitelez. Példa lehet erre a rablás vagy a prostitúció. Ezek a tevékenységek nem jöhetnének létre, ha a társadalom egy része számára nem hoznának eleve hasznot. Így lesznek például olyanok, akik a deviáns viselkedést kihasználva olcsón szereznek be bizonyos termékeket, illetve kielégíthetik, egyébként nem, vagy csak részben beteljesült szexuális vágyaikat.

Izgalmas felvetés az is, hogy a kultúra nemcsak a normákat, a normálisnak tekintett célokat és viselkedést határozza meg, hanem minden kultúra tartalmaz és felkínál deviáns viselkedési mintákat, lehetőségeket is (Kolozsi, 1992).

További említésre érdemes szociológiai elmélet a *minősítés vagy címkézés* elmélete (pl. Pikó, 2002). Az elmélet szerint egy viselkedés akkor válik deviánssá, ha a társas közeg így minősíti. Ha a személy az első reakció után is fenntartja ezt a fajta viselkedését, akkor elfogadja a ráragasztott címkét is, a stigmát. Ez általában azzal is együtt jár, hogy a társadalom kirekeszti őt, és identitásába beemeli a csoporttagságot (pl. alkoholisták, prostituáltak). A kirekesztést követően indul meg a deviáns karrier, ahonnan már nehezen lehet visszaintegrálni a személyt. Mindezek fényében érthető, hogy a deviáns viselkedés büntetése, elnyomása, az erős társadalmi kényszer nem feltétlen célravezető beavatkozás sem a társadalom, sem a devianciákkal élők ellátórendszerében (pl. pszichiátriai ellátás, szerhasználók ellátása). Egyfajta empátiás hozzáállás sokkal inkább hatékony lehet annak érdekében, hogy a társadalom normái felé megnyissa az egyént (Kolozsi, 1992, p. 64.), valamint fontos kiemelni a megelőzés jelentőségét is.

## V. Társas kategorizáció

Ebben a fejezetben a társas kategorizáció jelenségével, valamint ennek a kognitív folyamatnak a társas kapcsolatokra gyakorolt hatásával foglalkozunk. Ebben a témakörben megkerülhetetlen a leegyszerűsítő kategorizáció: a sztereotípiák és az előítéletek fogalomkörének körüljárása. A csoporttagság észlelése hat a csoportközi folyamatokra, de egyének társas kapcsolata – kommunikációja, együttműködése – esetén is fontos. Az előítéletek következményeképpen, vagy legalábbis az előítéletek következtében alakul ki a diszkriminatív viselkedés, aminek sokrétű káros hatása van. Ebből fakadóan a téma kapcsán kitérünk a stigmatizáció kérdéskörére is, valamint az előítéletes viselkedés egyéni szintű és csoportszintű csökkentésének lehetőségeire.

### Sztereotípiák és kisebbségi csoportok

A sztereotípiák egy társadalmi csoportra vonatkozó vélekedés, értékelés. Ugyanakkor a sztereotípiák egy várakozás is a csoport tagjaival szemben (Lippmann, 1922). A sztereotípiák a csoport mentális lenyomata, ami a kultúrában stabilan jelen van, és nehezen módosítható. A sztereotípiák általánosító, leegyszerűsítő és nehezen változtatható.

Az előítéletek ezzel szemben egy olyan általánosított, jellemzően negatív vélekedés egy csoporttal szemben, amely nem megalapozott és többnyire egy másik csoport ellen irányul (Allport, 1954). Az előítéletek sokszor burkolt formában jelennek meg.

Allport szerint mind a sztereotípiák, mind az előítéletek természetes kategorizáció eredménye, amely segíti a világban való gyors eligazodást. Sztereotípiák nélkül minden egyes személy esetén fogódzók nélkül indulna az ismerkedés. Így sokkal nehezebb lenne hatékonyan kommunikálni és együttműködni.

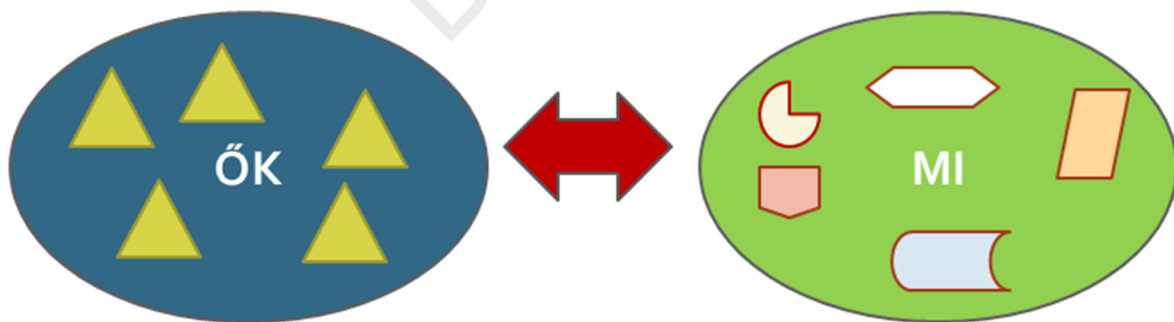
Tegyük fel például, hogy egy számunkra idegen városban nem találjuk egy park bejáratát az adott utcában. Ha ekkor találkozunk egy gördeszkán száguldó, zenét hallgató tinédzserrel vagy egy fekete bőrű huszonevéssel vagy egy reverendát viselő nővel, más szavakat használva fogunk útbaigazítást kérni. Még az is lehet, hogy más nyelvet használva tesszük ezt, és ez alapvetően nem baj.

A sztereotípiák leegyszerűsítő nézetet nyújtanak, ami nem mindig helytálló. Az első társas interakció során egy másik személlyel beazonosítjuk a másik fél társadalmi, kulturális, szubkulturális kategóriákba való tartozását. Ezek mentén felruházunk személyiségjellemzőkkel,

képességekkel, érdeklődési körrel. Ennek eredményeképpen már van mihez viszonyulnunk, és a viselkedésünket is ehhez igazítjuk.

Ha egy szórólapot terjesztő fiatal találkozik egy nyakában konzervatív aranykeresztet hordó, kalapos, ceruzaszoknyás, aktatáskás, középkorú hölgygel, nemigen fog a kezébe black metál koncertkupont adni. Legalábbis akkor, ha figyel. Persze az is előfordulhat, hogy kár, hogy nem tette. Ha a hölgy csengőhangja erősen rációfol a megjelenésére, gond nélkül odaléphet hozzá a szórólapot terjesztő fiatal, anélkül hogy észszerűtlen lenne. A vélekedés addig sztereotípiá és nem előítélet, amíg képesek vagyunk kontextustól függően, a történéseket figyelembe véve alakítani viselkedésünket, észlelni és figyelembe venni a sztereotipikus nézetekkel szembemenő jellemzőket és viselkedést.

Ahogy arról már szó volt, a sztereotípiá kategorizációs folyamat terméke. A társadalomban adott jellemzők mentén kategorizáljuk az embereket. Ebben a folyamatban sokkal nagyobb jelentősége van például a nemnek vagy a bőrszínnek, mint a hajszínek vagy a szemszínnek (pl. Kovács, 2010). Azt feltételezzük, hogy ezek a jellemzők lényegiek, eredeti jelentőségüknél sokkal komolyabb jelentésekkel ruházzuk fel őket (Rothbart és Taylor, 1992). A számunkra azonos kategóriába tartozó személyeket hasonlóbbnak észleljük, sőt, úgy tűnhet, hogy mind egyformák (Tajfel, 1973/1980, lásd a 27. ábrát). Valamint jobban emlékszünk a csoport tagjainak a kategóriának megfelelő tulajdonságaira, viselkedésükre, mint más információkra velük kapcsolatban.



27. ábra

Csoportok észlelése tagságtól függően

Fiske és munkatársai (2002) Sztereotípiá Tartalom Modellje arra hívja fel a figyelmet, hogy a csoportokhoz való hozzáállást alapvetően két dimenzió határozza meg: az észlelt kompetencia és a képességek, valamint a csoport irányában észlelt érzelmeink, hogy mennyire látjuk őket kedvelhetőnek.



A csoportnak tulajdonított kompetencia meghatározza a csoport vélt státuszát. Ha kompetensnek észleljük őket, azaz magas a státusz, akkor a csoport tagjait magabiztosnak, intelligensnek, ambiciózusnak gondoljuk. Velük szemben vagy a függés, vagy a versengés lehet a jellemző hozzáállásunk. Ha alacsony státuszt tulajdonítunk a csoportnak, akkor kevésbé tartjuk kompetensnek őket, hajlamosak vagyunk őket butának, lustának, függőnek érzékelni.

A másik dimenzió a melegségérzet (angolul warmth), azaz a pozitív érzelmek, amit a csoport gondolata kivált. Ha pozitív érzelmeket vált ki belőlünk a csoport, az az általános hozzáállást alapvetően pozitívabbá teszi, így például gátat szab a felbukkanó agresszióknak, indulatoknak.

Mindkét dimenziót két (alacsony és magas) végpontra bontva négy csoporttípust és négy sztereotipikus hozzáállást különböztethetünk meg a 28. ábra szerint. Csodálat jelenik meg a magas státuszú csoport tagjaival szemben, ha pozitív érzelmeket kelt a csoport. Jellemző ez a saját csoport tagjainak és a közeli hozzátartozók körébe tartozók esetében.



28. ábra

#### Sztereotípiák tartalom modell

Paternalista sztereotípiák szerinti hozzáállás, atyáskodás jellemző az alacsony kompetenciával rendelkező, de pozitívan értékelt csoporttal szemben. Ők lehetnek például Fiske és munkatársai szerint a fogyatékosokkal élők, az idősek, a háziasszonyok. Velük szemben a sajnálat és a szimpátiaérzés jellemző.

Megvető hozzáállást tapasztalnak az alacsony státusszal rendelkező személyek, akik nem váltanak ki pozitív érzéseket. Ide sorolja a szerzők szerint a nyugati társadalom többsége a hajléktalanokat, a szegényeket, a bevándorlókat, az afrikaiakat. Az undor és a megvetés lehet a felénk tanúsított jellemző hozzáállás. Hazánkban egy 2015-ös vizsgálat szerint a romák kerültek ebbe a dimenzióba, a vizsgált többi csoporthoz képest igen alacsony értékekkel (Szekeres, 2020).

Végül a negyedik csoport, amely nem vált ki pozitív érzéseket, viszont kompetens, irigységgel szembesül. Fiske és munkatársai szerint tipikusan ide tartoznak a gazdagok, az üzletemberek, az ázsiaiak, a zsidók, valamint a feministák.

### **Előítélet és kontrollja**

A korábbi kategorizációs jellegzetességekből az is egyenesen következik, hogy ha valaki kisebbségi helyzetben van, akkor az ő megkülönböztető tulajdonsága kiugró inger a többiek számára. Ennek következtében ez a kisebbségi vonás határozza meg a róla való gondolkodást, a neki tulajdonított belső tulajdonságokat is (pl. Kovács, 2010). A kiugró jellemzőre és a normaszegő viselkedésre is jobban emlékszünk. A kiugró oknak nagyobb jelentőséget tulajdonítunk a viselkedés háttérében meghúzódó okok közül (Taylor és Fiske, 1975). Ilyen kiugró ok lehet a kisebbségi helyzet, amire szintén jobban emlékszünk. Így alakulhat ki az illuzórikus korreláció, azaz látszatösszefüggés a kisebbségi helyzet és a normaszegő, vagy váratlan viselkedés között.

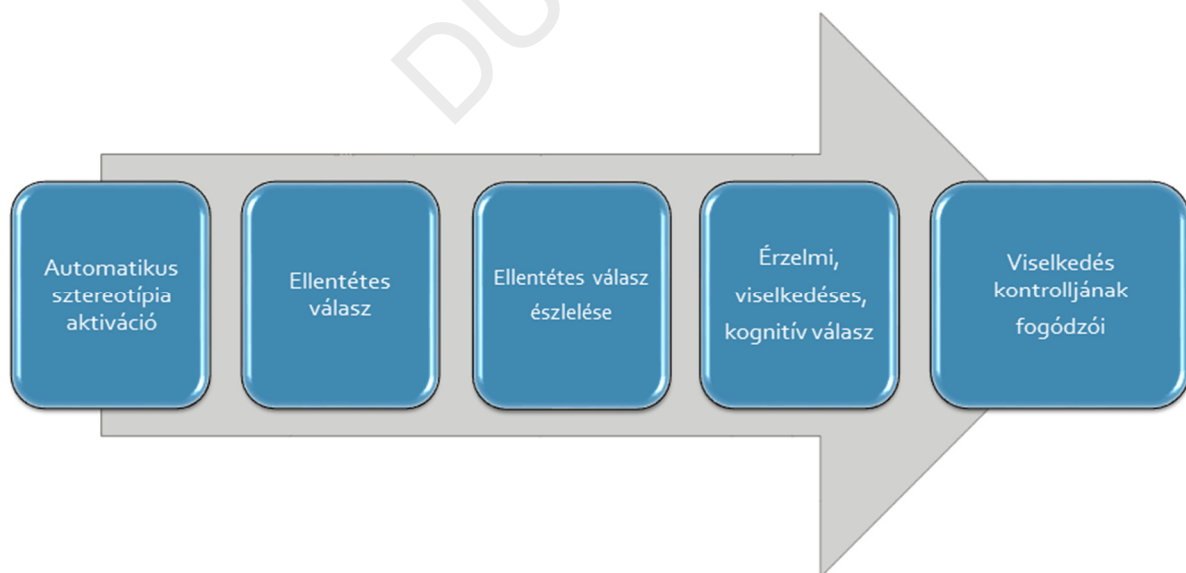
Társadalmi elvárás, hogy ne legyünk előítéletesek, ugyanakkor a kategorizáció alkalmazása segíti a hétköznapi boldogulást. Két lehetséges viselkedést eredményez ez a kettősség (Monteith, Arthur és McQueary Flynn, 2010). Az egyik lehetőség, hogy igyekszünk igazolni a sztereotipikus, előítéletes elképzeléseinket.

Ez már amiatt is nagyon káros, mert a másik fél – bár különböző intenzitással, de – ezt észleli, és akár ennek az elvárásnak a hatására kezd el a sztereotípiának, előítéletnek megfelelően viselkedni. A pedagógiában is ismert a Pygmalion-hatásnak nevezett jelenség (Merton, 1948), amikor az elvárás hatására mutat a gyermek az elvárásnak megfelelő viselkedést. Például a „rossz magaviseletű gyerek” skatulyában rosszkodni fog, hiszen ha jó, azt úgyse veszik észre. Elfogadja, hogy ez a helye a világban, ami egy nemkívánatos, örvényszerű folyamatot hoz létre. Mindez a koherenciaelv következménye, miszerint a világ akkor biztonságos számunkra, ha

abban mintázatokot látunk és ismerünk fel, és ezek a mintázatok állandóak. A megismerési folyamataink is részben ezáltal torzítottak.

Az előítélettel összhangban lévő feltevések bizonyítása mellett egy másik lehetőségünk, hogy önkontrollt gyakorolva gátat szabunk előítéletes reakcióinknak. Ennek egyik módja, ha próbálunk elvonatkoztatni a másik fél csoporttagságától, azaz elfojtjuk ezeket az előítéletes gondolatokat. Ennek az a hátulütője, hogy felerősödve jelenhetnek meg, bukkanhatnak elő önkéntelenül a válaszreakciók (Macrae és mtsai, 1994; Wegner, 1994). Másik módja pedig, hogy tudatosan gátoljuk a nem megfelelő viselkedést, ami erőfeszítést igényel, és amire nincs minden helyzetben kapacitásunk.

Az előítélet önszabályozó modellje (Monteith és mtsai, 2002) a kontroll hosszú távú kialakulását magyarázza (lásd a 29. ábrát). A modell lényege, hogy bár a sztereotípiák, az előítélet automatikusan aktiválódik, de alacsony előítéletesség esetén ez azonnal büntudatot és a viselkedés gátlását váltja ki. Magas előítéletesség esetén a környezet rosszallása váltja ki a negatív érzéseket és a viselkedés gátlását. A személy mindkét esetben megjegyzi a körülményeket, és legközelebb hamarabb felismeri a kiváltó tényezőket. A visszatekintés, az emlékezet megalapozza a jövőben a viselkedés gátlását. A modell alapján idővel spontán módon kialakulhat az előítéletes viselkedés kontrollja.



29. ábra

Az előítélet önkontrolljának modellje

Kovács Mónika (2010) az előítéletesség okairól szóló átfogó cikkében említi, hogy míg Adorno a patológiás előítéletességgel foglalkozott, addig Allport az átlagpopuláció esetében, azaz a normális személyiség esetén kereste az előítéletesség okait. Adorno és munkatársai arra jutnak, hogy ha a család saját státusza miatti szorongása folytán nagyon szigorú a gyermekkel szemben, hogy az ne mutasson olyan viselkedést, melyet ők és/vagy mások alacsonyabb társadalmi státuszú csoporthoz kötnek. Ez frusztrációt szül, amiből fakadó agresszió a kisebbségi csoportokra irányul, akiknek olyan jellemzőket tulajdonít, melyeket teljesen elutasít.

Ezt a kutatási vonalat követte Altemeyer (2004), aki a jobboldali tekintélyelvűséggel hozza összefüggésbe az előítéletességet, és a szorongást jelentő, fenyegetésként megélt külvilág elleni menedékként határozza meg a tekintélyt és a saját csoport által meghatározott értékeket és normákat. A jobboldali tekintélyelvűséggel jellemezhető személyek ugyanakkor hagyománytisztelők és ragaszkodnak hagyományos szerepeikhez.

Az előítéletességgel összefüggésben álló másik személyiségjellemző a szociális dominancia orientáció, azaz a csoportok közötti hierarchikus viszonyokat támogató attitűd (Sidanius és Pratto, 1993/1998). Akikre jellemző a szociális dominancia orientáció, azok a társas fölérendeltség megszerzésére törekednek, és kifejezetten ellenségesek azokkal szemben, akik nem maradnak a saját „helyükön”, hanem a státuszuk megváltoztatására törekednek. Ez inkább férfiakra jellemző, és fontos szerepe van elsajátításában az apai mintának (Kovács, 2010).

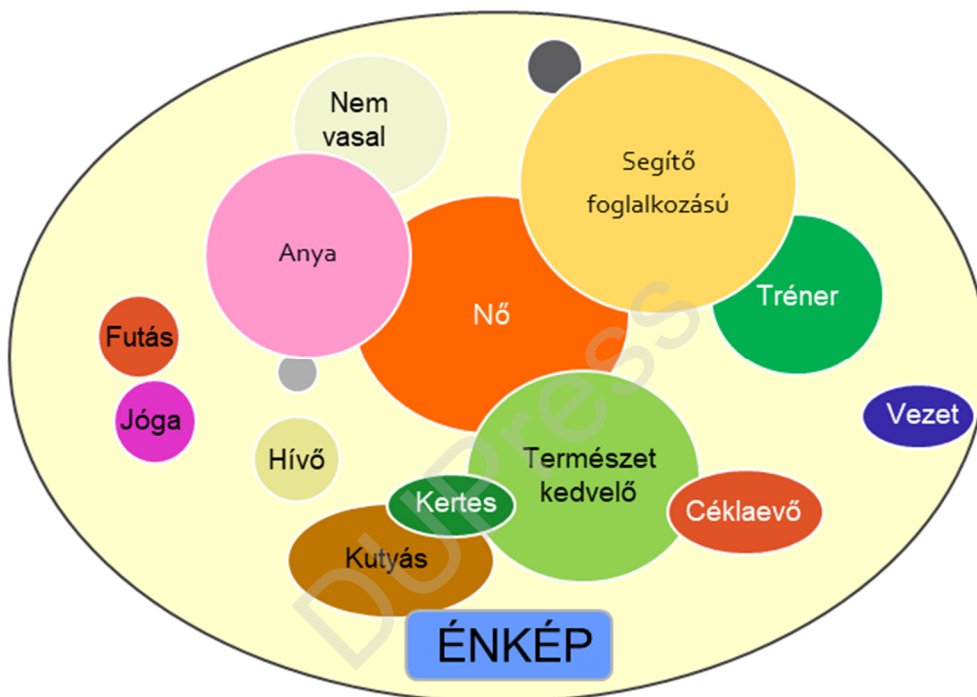
Az előítéletesség öt fokozatát különböztette meg Allport a társadalmi csoportok tekintetében (1977; Csepeli, 1997, 2001). A szóbeli előítéletesség az első fokozat (1), ez magánbeszélgetések alatt is előfordulhat, nyilvános beszédben gyűlöletkeltésnek vagy gyűlöletbeszédnek nevezhető. Az elkerülés a következő fokozat (2). Ezt követi a hátrányos megkülönböztetés (3), elkülönítés, kevesebb lehetőség biztosítása. A fizikai agresszió egy súlyosabb fokozat (4). És az ezt is meghaladó, sajnos a történelem során többször felmerülő üldöztetés és kiirtásra való törekvés a legmagasabb foka az előítéletességnek (5).

### **Csoportközi versengés**

Tajfel és Turner (1979, 1986) elmélete szerint a kategorizációk a társas viselkedésünket irányítják. Ahogyan erről már korábban volt szó, a saját csoport tagjait egymástól különböztönek, a más csoportok tagjait egymáshoz hasonlóknak látjuk. A kategorizációt segíti, hogy a másik csoport tipikus viselkedését meg tudjuk határozni, és észleljük, mégpedig a korábbiakban leírtaknak megfelelően annál határozottabban is, mint ahogyan valójában jelen

van. Így a cukinak gondolt kisgyereket nagyon édesnek észleljük, akkor is, ha éppen papuccsal püföli a kutyát; a mogorva portás kapcsán pedig az a benyomásunk, hogy a szeme sem áll jól, akkor sem, amikor az az évi legjobb napján találkozunk vele. De mi az oka annak, hogy ezek a kategorizációk ilyen fontosak?

A kategorizáció azért is fontos, mert a saját identitásunknak, énképünknek az az alapja, hogy észleljük saját csoporttagságainkat, és a számunkra fontos csoportok normáit, elvárásait. A szerzők szerint az énkép a jelentős csoporttagságok és a hozzájuk kapcsolódó jellemzőknek az összessége (lásd példaként a 30. ábrát).



30. ábra

Példa arra az elképzelésre, hogy az énkép a súlyozott csoporttagságok összessége, a nagyobb alakzat jelentősebb csoporttagságot jelent

Bármely másik személytől észlelt távolság a közös és eltérő csoportjaink által meghatározott. A társas identitáselmélet alapján a személy saját csoportját mindig jobbnak észleli, mint a másik csoportot. Ez a pozitív önértékelés fenntartásának alapja, ami ugyanakkor a csoportközi versengést is szítja, hiszen bizonyítani is akarjuk, hogy a mi csoportunk jobb, mint a mások csoportja (Tajfel, 1973/1980, 1981; Sherif és Sherif, 1969). A saját csoport teljesítményének felmagasztalása, felértékelése mellett a másik csoport tagjainak lekicsinylése, teljesítményük eljelentéktelenítése jellemző.

A saját csoport tagjai esetében a normáknak megfelelő, jó cselekedeteket belső okokra, míg a negatív cselekedeteket külső okokra vezetjük vissza. Ugyanakkor a külső csoport tagjai esetében éppen ellenkezőleg járunk el, a jó cselekedeteket külső okoknak tulajdonítjuk, míg a normákkal szembemenő cselekedeteket belső okokra vezetjük vissza. Ezt nevezzük csoportok esetében attribúciós torzításnak, attribúciós hibának (Heider, 1958; Weiner, 1985). Ez is serkenti azt, hogy előítéletes, diszkriminatív viselkedést tanúsítsunk.

A külső csoport leértéktelenítésének egy másik lehetősége, hogy primitívebb érzelmeket és reakciókat tulajdonítunk tagjainak (Leyens és Codol, 1995; Leyens és Demoulin, 2010). Ugyanakkor a saját csoportot humánusabbnak észleljük és komplexebb érzelmekkel ruházzuk fel.

Le Vine és Campbell (1972, idézi Csepeli 1997, p. 479.) számos etnikai és nemzetiségi csoport saját magára vonatkozó, valamint a vele szemben álló ellenséges csoportra vonatkozó vélekedéseit összegezte. Azt találták, hogy jellemzően magukról a következőket gondolják, azaz ezek az autosztereotípiáik:

- a) Büszkék magukra és a hagyományaikra.
- b) Hűségesek.
- c) Becsületesek, de óvatosak az idegenekkel szemben.
- d) Haladó felfogásúak, de megvédik, ami az övék.
- e) Békeszeretők, csak az ellenségeiket gyűlölik.
- f) Tisztességesek és becsületesek.

A saját csoporttal szemben álló csoportról pedig azt gondolják, azaz a heterosztereotípiáik a következők:

- a) Önzők és individualisták. Különbnek gondolják magukat másoknál.
- b) Összetartanak és másokat kirekesztenek maguk közül.
- c) Velünk szemben nincs bennük erkölcsi gátlás.
- d) Erőszakosak, a mi kárunkra terjeszkednek.
- e) Gyűlölködnek és rosszindulatúak.
- f) Erkölcstelenek, becstelenek.

Az autosztereotípiák és heterosztereotípiák párba állíthatók, és összevetésükkel jól látszik, hogy a viselkedés háttérében meghúzódó folyamatok értelmezése tesz különbséget. Tulajdonképpen attribúciótulajdonítás és mentalizációs folyamatok eredményeképpen a cselekvés értelmezése a személy hovatartozásától függően másként alakul.

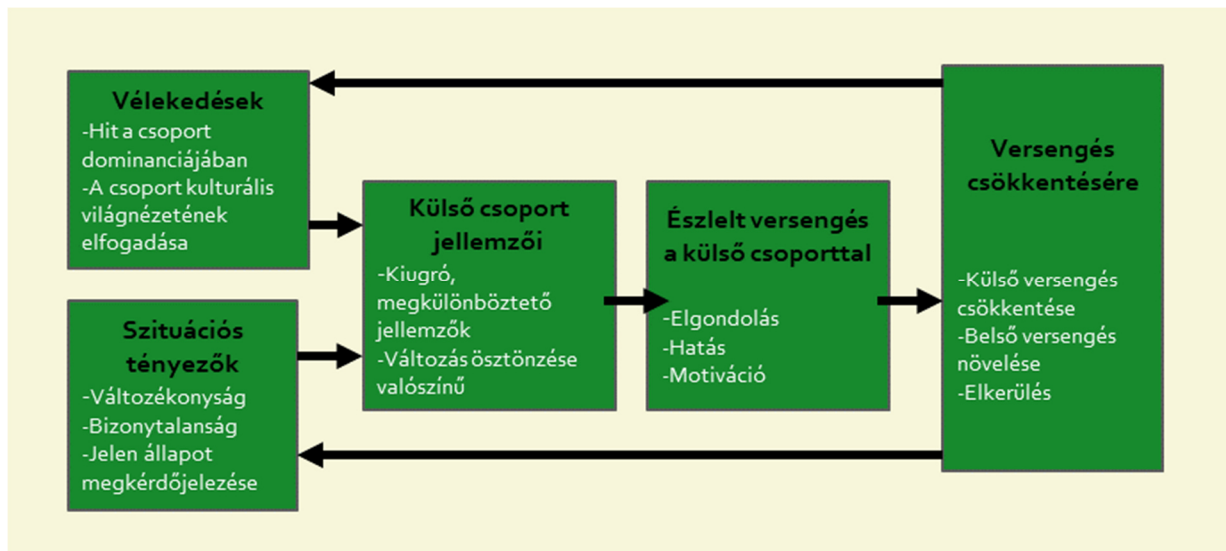
A nemzettel való azonosulásnak két dimenzióját különíti el Szabó és László (2014) Magyarországon végzett kutatása, rámutatva, hogy nem mindegy, hogy pontosan milyen a nemzettel való azonosulás jellege. Az egyik dimenzió a kötődés, ami a csoporthoz való kapcsolódás érzetét jelenti, azt, hogy az egyén szelfjének fontos része az adott csoport. Fontos megkülönböztetés, hogy a kötődés dimenzióan magas értékkel bírók agressziója a csoportközi viszonyok rendezését célozza. Az azonosulás másik dimenziója a glorifikáció vagy felmagasztalás. A glorifikációnak van egy a csoportközi összehasonlításban felértékelő szerepe a saját csoport felé, valamint leértékelő szerepe más csoportok irányában. A glorifikáció magas értéke mellett megmutatkozik, hogy a saját csoportot igyekeznek felmenteni, és a másik csoportot hibáztatják még a velük szemben felmerülő agresszió esetén is.

Jenei és munkatársai (2020) kísérletesen bizonyították, hogy pusztán nyelvi manipuláción keresztül kialakítható olyan elfogult és elfogulatlan történetleírás, mely befolyással van arra, hogy az áldozat vagy az agresszor lesz az, akit a válaszadók áldozatszerepben látnak. Ez a kutatás is felhívja a figyelmet a csoporttörténetek vagy a nemzeti történelem megfogalmazásának, több szempontú bemutatásának jelentőségére.

#### *A csoportközi konfliktus modellje*

A csoportok versengőbbek, mert konfliktushelyzetben lojalitást várnak el a tagoktól és a versengésben támogatják egymást (Esses, Jackson és Bennett-AbuAyyash, 2010). A 31. ábrán látható a csoportközi konfliktus modellje (Esses és mtsai, 2010, p. 232.). A modell alapján akkor alakul ki valószínűbben csoportközi versengés és csoportközi konfliktus, ha a vélekedések és a szituációs, azaz környezeti tényezők is elősegítik azt.

A *vélekedések* közül kifejezetten hangsúlyos, ha azt érezzük, hogy különböző csoportok eltérő mértékben részesednek a javakból, és ez abban az esetben is a csoportközi versengés irányába vezet, ha a domináns, azaz jobb helyzetben lévő csoport tagjai vagyunk. Egyszerűen azért, mert arra emlékeztet bennünket, hogy a források végesek. És ha ez így van, ha egy úgynevezett zéró összegű játszma részesei vagyunk, akkor versengenünk kell a hozzáférésért, ez a reális konfliktus elmélete (Sherif, 1966). Ez ugyanúgy felmerül, ha anyagi erőforrásokról, vagy ha erkölcsi megbecsülésről van szó, felnőtt és gyermek csoportokban egyaránt, egészen nagy és egészen kis csoportok szintjén is.



31. ábra

### Egyesített csoportközi konfliktusok modellje

A kulturális világnézetek elkötelezett elfogadása szintén lehet a versengés ösztönzője, hiszen minél inkább hiszünk valamit, annál kevésbé vagyunk nyitottak a másként vélekedőkre. Ha ők megkérdőjelezhetik az általunk nagy becsben tartott igazságot, a büszkén vállalt identitásunkat, az a pozitív énképünket veszélyezteti.

A situációs, másképp *környezeti tényezők* (ami lehet gazdasági, egészségügyi stb.) változása szintén a csoportközi konfliktusokat erősíti fel, mert a bizonytalanság veszélyeztetettséget sugall (pl. Altemeyer, 1988).

Szükséges a csoportkonfliktushoz *egy másik csoport*, ami valamilyen módon kiugró jellegű. A minimális csoport paradigma azt mondja ki, hogy egészen csekély jelzés a kategorizációra könnyen kiváltja a saját csoport iránti elfogultságot (Tajfel és Turner, 1986). Másként fogalmazva könnyen kialakul a saját és a külső csoporttal szembeni baráti, illetve ellenség attitűd (Csepei, Vági és Nagyfi, 2012).

Elég az, ha egész világosan más jellemzőkkel bírnak, mint a saját csoport, vagy például növekszik a méretük, több figyelem jut éppen nekik. Ez önmagában ösztönözheti az ellenséges érzéseket. Mindezekon túl, ha érezhető, hogy jelenlétük arra vezet, hogy változások álljanak be a jelenlegi helyzetben, mint például a hierarchiában, a források elosztásában, az ösztönzi a konfliktust. Ennek észlelése merev gondolkodási utakat alakít ki, felerősíti az előítéletes, sztereotipikus gondolkodást a csoport tagjairól, jellemző ekkor a pozitív érzelmek hiánya (Fisk és mtsai, 2002). Mindezek következtében kialakulhat egy arra irányuló motiváció, hogy ne érezzék ilyen intenzíven a csoportkonfliktust.



*Válaszreakció* lehet a másik csoport lekicsinylése és diszkriminációja, a saját csoport felmagasztalása. Ha meggyőzi a csoport magát arról, hogy a másik csoport jelentéktelen, akkor már nem érzi fenyegetésnek a jelenlétét. További lehetséges válasz a konfliktusra a másik csoport kerülése, ami tulajdonképpen egyenértékű a probléma padló alá söprésével. A személy vagy a csoport nem néz szembe a problémával, azzal, hogy veszélyezteti a helyzetüket egy másik csoport.

A csoportok közötti komplex viszonyrendszerek dinamikusan változnak. A külső, versenytársnak tekintett csoporttal szembenálló egyéb csoportokat szövetségeseznek észlelhetjük. A másik csoportot felmagasztaló vagy gyámolító csoportot ellenségesnek. Ezek a felállások dinamikusan változhatnak (pl. Kovács, 2010). Az aktuális állapot meghatározza a más csoportokhoz való viszonyulást.

### *Bűnbakképzés*

Glick (2002) modellje szerint a bűnbakképzés tartósan fennálló frusztrációs helyzetekben következik be. Olyankor például, amikor válsághelyzet van, a konspirációs teóriák felerősödnek. Ekkor jellemző, hogy egy viszonylag jó helyzetben lévő kisebbségi csoportot szemelnek ki bűnbaknak, akiket a történésekért felelősnek állítanak be. Ekkor tömegesen elhiszik, hogy a kisebbségi csoport rossz szándékú, veszélyes és ennek az ideológiának az előtérbe kerülésével az agresszió is megjelenik.

Jellemzően a magasabb státuszú kisebbségi csoportokat jelölik ki bűnbaknak, akik kompetensebbnek tűnnek, ezért vélhető, hogy ők okozták a frusztráló helyzetet. Ugyanakkor a velük szembeni megtorlók saját státuszának emelkedését is hivatott szolgálni (Kovács, 2010).

A terrormenedzsment elmélet szerint (Esses, Jackson, Dovidio és Hodson, 2005) a halálfélelemmel, az emberi élet jelentéktelenségével való megküzdésnek az egyik lehetséges módja az, hogy örökérvényűnek tekintett eszmerendszerekbe kapaszkodjon a személy. Ennek fényében a más nézeteket valló csoportokkal szembeni fellépés is tekinthető úgy, mint nem tudatos, a szorongással való megküzdést szolgáló cselekedet.

Mérei (1971) a kiscsoportos csoportműködések vizsgálata során azt találta, hogy a hasznos, funkcionális és látszólagosan haszontalan szerepek is a csoportot szolgálják. A csoport szociometriai hálózatában gyakori a sztár szerep, az ilyen személy népszerű, szervező és irányító szerepet tölt be. Ugyanakkor létezik egy bűnbak szerep is, aminek a tényleges funkciója, hogy a feszültséget úgy vezetik le, hogy az agresszió rá irányul. A szerepet betöltő

személy negatívumainak felnagyítása és konstruktív átalakítása történik az agresszió megjelenésekor.

A kics csoportban megjelenő bűnbak szerephez hasonlítható a társadalom szintjén a kisebbségi helyzetű vagy deviáns csoport szerepe. A bűnbaknak kikiáltott csoport felé mutatott agresszió a társadalmi helyzet miatti frusztráltság következtében kialakuló indulat levezetésére szolgál a társadalom többi tagja számára.

### **Diszkrimináció, stigmatizáció**

A diszkrimináció egy társadalmi csoport vagy annak tagjai felé irányuló pozitív vagy negatív cselekedet. Megnyilvánulási forma negatív esetben például lehet szóbeli vagy fizikai bántalmazás, azaz például a szidalmazás, vagy megsemmisítésre való fizikai törekvés. Az elkerülés vagy a kitüntetett figyelem is diszkriminációnak tekinthető. Bármilyen megkülönböztetett bánásmód a diszkriminatív viselkedések körébe tartozik.

A pozitív diszkrimináció a hátrányos helyzetben lévő csoport segítése érdekében alkalmazott megkülönböztetés, a cél a csoport érvényesülésének segítése, az esélyegyenlőség megteremtése, azaz ezt a viselkedést a szolidaritás vezérli.

A hátrányos megkülönböztetés célja lehet a saját csoport dominanciájának fenntartása. Az így kialakuló helyzet jogi, gazdasági, társadalmi és lélektani szempontból előnytelen a diszkriminációt elszenvedő számára.

A diszkrimináció lehet nyílt vagy burkolt. A burkolt diszkriminációt nehezebb szankcionálni, ugyanakkor hatása az érintettekre ebben az esetben is jelentős. Gyakran említett megjelenési formája például a felvételi eljárások esetében megjelenő udvariatlanság, nem verbális agresszió (pl. Hebl és Kleck 2002). Ilyen lehet a szemkontaktus rövidebb ideig tartása, a grimaszolás, a helyzetnek nem megfelelő hanghordozás. Gyakran tapasztalják például az LMBTQ közösség tagjai, terhes, valamint elhízott álláskeresők.

A munkahelyen a munkateljesítményt is befolyásolja a diszkrimináció, mert az így kialakult rosszabb munkahelyi légkör hatással van az elköteleződésre, a munkahelyi elégedettségre, magára a teljesítményre, a kreativitásra (pl. Word, Zanna és Cooper, 1974). Ezen túl munkahelyi stresszhez, depresszióhoz, egészségkárosító magatartáshoz vezethet.

A társadalmak a kisebbségi csoportokat általában az értékes vagy nem értékes minősítés szerint értékelik (Montreuil és Bourhis, 2001). Ebből következik, hogy lesznek kevésbé értékes, vagyis stigmatizált csoportok. A stigma egy lejárató, lekicsinylő megkülönböztetés, mely a személy egészét minősíti (Goffman, 1963), az egész személyt alsóbbrendűként állítja be.

Ha a társadalom többségi csoportjának tagja a stigmatizált csoport tagjával találkozik, az összetűzéshez vezethet. Különösen akkor, ha énközéppontú a beállítottsága a többségi csoport tagjának; ha vélt vagy valós korábbi sérelmei vannak; vagy ha az énképét védelmezi (ego-system motiváció). Előnyös lehet viszont a külső környezetre helyezett fókusz (eco-system motiváció), az empátia, a nyugalom, a közös célokra és együttműködésre való koncentráció (Nelson, 2009).

A stigma kihat a nem stigmatizált fél észlelésére, a többségi társadalom tagjának kommunikációjára és általában viselkedésére a másik féllel szemben. A stigma egyfajta szűrőt képez, amelyen keresztül az előítéletnek megfelelő viselkedést élesebben észleli a személy, míg az annak ellentmondót homályosan látja. Ha ezt észleli a személy, ez okozhat büntudatot, aminek hatására vagy empátikusabban viselkedik vagy kerül a további interakciót. De az is lehet, hogy saját szűrőjére teljesen vak a személy.

A legrosszabb esetben előforduló úgynevezett gyűlölet-bűncselekmények a másik csoport elpusztítását célozzák. Herek, Gillis és Cogan (2002) vizsgálatai szerint a gyűlölet-bűncselekményt átélt személyek esetében nagyobb arányban van jelen a depresszió vagy a poszttraumás stressz reakció, mint más bűncselekményeket átéltek esetén. De nem csak ilyen szélsőséges esetben van súlyos hatása a stigmatizációnak.

A stigma, előítélet észlelése rövid és hosszú távon is kihat a stigmatizált személyre, torzítja észleleteit a kommunikációs helyzetekben. Gátja lehet az együttműködésnek, ösztönözhet a helyzetnek nem megfelelő viselkedést, válaszreakciókat. Pygmalion-effektusként működhet, az elvárt viselkedést hívja elő.

A stigma, előítéletesség jelenléte az énképet fenyegeti. Az ideális énkép ellen hat, a fenyegetést kifejező jelzésekre kifejezetten éberré válik a személy, azaz kiélezett lesz ezekre a jelekre. Ennek következtében a társas interakciók akkor is fenyegetővé válnak a személy észlelése szerint, ha a fokozott éberség nélkül semlegesek lennének.

Sztereotípa-fenyegetésnek nevezzük azt a helyzetet, amikor egy adott viselkedés megerősítene egy negatív sztereotípiát. A sztereotípa-fenyegetés tulajdonképpen annak felismerése, hogy egy sztereotípa alkalmazható lenne ránk egy bizonyos szituációban (Steele és Aronson, 1995). Metasztereotípiának nevezzük az ilyen, az egyén által saját magára vetített sztereotípiát, azaz ahogyan szerinte észlelhetik őt mások (Fowler és Gasiorek, 2018). A stigmatizáció kísérőjelenségei mindezek hatására az erős, szenvedést keltő érzelmek: düh, szégyen, büntudat.

A stigma megélése sok energiát vesz el a személytől, ami a korlátozott kapacitás miatt csökkenti az intellektuális teljesítményt, a nézőpontváltás képességét, az empátiára való készségét. Ezáltal a munkateljesítmény, a felmérésekben, felvételikben való helytállás is csökken. Az önkontroll-teljesítmény is csökkenő tendenciát mutat a rendelkezésre álló mentális kapacitás hiányában. Ennek megfelelően a kommunikáció során a válaszreakciók időnként nem odaillőek, a társas kapcsolatok kialakítására való készenlét és igény szintje is csökken.

A stigmatizált helyzetből való kilépést a másik csoport és az egyén által megélt környezeti motiváció segítheti. A teljesítmények elismerése, a személy egyéniségként kezelése elősegítheti a megfelelő megküzdési mechanizmusok alkalmazását. A közös, kölcsönös célok megélése serkenti az együttműködést és a negatív kommunikációs folyamatok visszaszorítását. Ezekon kívül jogi, szervezeti formális és informális szabályozás is elősegítheti a kisebbségi csoport érvényesülését, diszkriminációjának csökkentését. Nem minden esetben célszerű a csoporttagság feltárása és ennek megvitatása, de vannak olyan esetek, amikor a nyílt kommunikáció vihet előre, és a kialakult konfliktusos helyzet megoldása lehet (Hebl és mtsai, 2016).

### **Előítéletesség, diszkrimináció csökkentése**

Az előítélet funkciója (Katz, 1960/1979) lehet instrumentális, ismereti, érték kifejező vagy énvédő. Az instrumentális funkció annyit tesz, hogy a környezeti jutalmak hatására alakul ki, például a család és a barátok elismerésének hatására. Az ismereti funkció lényege, hogy a világhoz való igazodásunkat szolgálja, például a veszélyesnek tartott csoportokat elkerülheti az egyén. Ez a kétféle funkciót betöltő előítélet könnyen változtatható, hiszen előbbi esetén más válaszreakciókkal más viselkedés és vélekedés kényszeríthető ki. Utóbbi esetén tájékoztatással, informálással módosítható a vélekedés. A másik két funkciót szolgáló előítélet esetén nehezebb a módosítás. Az érték kifejező funkció esetén központi értékekhez kapcsolódik, míg az énvédő funkciót betöltő előítélet háttérben tudattalan folyamatok állhatnak.

Amikor érezhető a konfliktus a csoportok között, ennek feloldását hozhatja a közös kategorizáció megerősítése, azaz olyan csoporttagságok kifejezése és kialakítása, melyek által a mi tudat erősödik (Sherif és Sherif, 1969). Fontos a kooperatív helyzetek megélése, a fölérendelt cél kialakítása. Előnyös lehet annak megértése is, hogy a másik csoport mennyiben lehet kedvező, hasznos a saját csoportra nézve.

A külső csoport tagjai közötti különbség megélése is előrevivő lehet. A kontaktushipotézis (Allport, 1954) szerint a közvetlen kapcsolat segíti, hogy a csoport tagjait differenciáltan lássa az egyén, illetve hasonlóságot fedezzen fel a másik csoport tagjai és saját maga, saját csoportja között. Nyilván ennek is vannak korlátai, bizonyos esetekben a kontaktus az előítélet megerősödéséhez vezethet, például, ha érdekkonfliktus van a csoportok között (Kovács, 2010). Ilyen esetekben először a konfliktus feloldása szükséges.

Alapvetően akkor előnyös a különböző csoportok interakciója, ha azonos státuszúak találkoznak, versengéstől mentes a helyzet, és széles körben támogatott megerősítése van az előítélet csökkenésének (pl. Balassa és Kovács, 2010). A magyar adatok azt mutatják, hogy a vegyes lakosság önmagában előítélet-csökkentő hatású. A kontaktusnak pedig a negatív sztereotípiákat csökkentő, esetenként a pozitív sztereotípiákat növelő hatása van (Balassa és Kovács, 2010).

Pettigrew és Tropp (2005) metaanalízise alapján a kontaktus előítélet-csökkentő hatása a kisebbségi csoportok közül a homoszexuálisok esetében a legnagyobb; ezt követi az etnikai csoportok és az idősek esetében a hatékonyság; a testi és mentális fogyatékosok esetében kevésbé hatékony; mentális problémák esetén pedig a legkevésbé előrevivő (Kovács, 2010). A kontaktus hatással van a másik fél iránt érzett empátiára, és a csoporttagokkal szemben érzett szorongás oldására is.

Az interkulturális programok arra adnak lehetőséget, hogy az egyén felismerje, hogy nagyon különböző világnézeti elképzelések ugyanazokra az igényekre adnak válaszokat. Ezzel kritikus gondolkodásra tanítanak, ösztönzik a rigid konzervatív nézetek elutasítását; növelik az érzékenységet, nyitottságot, empátiát. Ezáltal az idegenfélelmet az empátia válthatja fel (Kovács, 2010).

Szekeres Hanna (2020) tanulmánya felhívja arra a figyelmet, hogy az érzékenyítő tréning neve is mutatja, hogy ennek a beavatkozásnak a leggyakoribb célja a résztvevők kisebbségi csoportok felé irányuló érzékenységének, elfogadásának, pozitív hozzáállásának az ösztönzése. Ez azt jelenti, hogy alapvetően a Sztereotípiák Tartalom Modell kedvelés dimenzióját célozzák az intervenciók. Lehetséges, hogy hatnak az ilyen jellegű impulzusok indirekt módon a kompetencia megítélésére is, de alapvetően ezek független dimenzióknak tekinthetők. Éppen ezért érdemes lenne a kompetencia dimenzióra ható tréningelemeket is tudatosan beemlíteni a tervezés során. A szerző szerint ennek legnagyobb jelentősége, hogy nem lekezelő, paternalista hozzáállást szeretnénk kialakítani, ami melegágya a diszkriminációnak, hanem a személyek egyenrangú hozzáállásának ösztönzése a valódi cél.

Szekeres (2020) a kedvelés dimenziót megváltoztató beavatkozásként tekint a kontaktuson, azaz találkozáson alapuló változásösztonzésre; a perspektíva-váltást ösztönző beavatkozásokra, amik a csoport szemszögéből mutatják meg a világot; és a kisebbségi csoport kultúrájára vonatkozó oktatásra, aminek keretében fontos kitérni a közös gyökerekre, az azonosságokra a többségi kultúrával.

Ezen lehetőségek mellett a kompetencia dimenziót célzó beavatkozások a sztereotípa tartalmát célozzák. Ide tartozik az összes olyan gyakorlat, amikor az előítélet természetéről beszél a résztvevői csoport; ha a kisebbségi csoport sokszínűségéről esik szó; ha a szándéktulajdonítás torzításait tudatosítjuk; ha a sztereotípa kerül cáfolásra; a résztvevők automatikus reakcióit igyekszünk átírni gyakorlással; valamint a kisebbségi csoport önértékesítésének ösztönzését célozzuk meg (empowerment). Mindegyik gyakorlati típus akkor a leghatékonyabb, ha körültekintően alkalmazzuk, hiszen ellenkező esetben megerősítheti a sztereotípiát, gyakorlati típusonként más-más aspektusra fontos figyelni (ezek leírásáért lásd az eredeti tanulmányt).

A körültekintő alkalmazásra hívja fel a figyelmet Nyúl Boglárka és munkatársainak tanulmánya is (2020), amelyben leírt kutatás online kísérletes módon célzott meg romaellenesség- és szexizmuscsökkentést perspektíva-váltás segítségével. Míg a fiatal roma fiú története pozitívabb attitűdhöz és nagyobb kollektív cselekvési hajlandósághoz vezetett, addig a fiatal álláskereső nő története csak ellenállást váltott ki és növelte a szexizmus mértékét a kísérleti csoportban.

Hasonló következtetésre jut – óvatosságra int – a Tollfosztás workshop hatásvizsgálata középiskolások körében (Lantos, Macher és Kende, 2018): a foglalkozás a közös cselekvés lehetőségeire fókuszálta rövid távú pozitív hatásokkal járt a kedvelést és a cselekvési szándékot tekintve, de az előítélet csökkentésére fókuszálva ellenállást váltott ki és nem volt hatékony.

Biazz (2012) többségi társadalmat érintő vizsgálata arra hívja fel a figyelmet, hogy a magyar cigányreprezentáció sokkal izoláltabb, kirekesztettebb romaképet mutat, mint az olasz többségi társadalom esetén. Ez a marginalizált szerep nagyban megakadályozza a változást. Izgalmas gondolata továbbá, hogy a magyar társadalmi csoportok saját magukról alkotott képének változása is magával vonhatja a cigánykép változását.

Márpedig a roma kisebbséggel szembeni előítéletesség nagyon fontos kérdéskör. Különösen annak fényében, hogy egy 2016-os (Keresztes-Takács, Lendvai és Kende) vizsgálat alapján Magyarországon azok a tényezők, melyek jellemzően megkülönböztetik az előítéletes, így a

romaellenes nézetekkel bíró személyeket, vajmi kevés bejósoló erővel bírtak. Bejósoló erővel bírnak általában a demográfiai jellemzők, jobboldali politikai beállítottság, vallásosság az előítéletességre nézve (pl. Örkény és Váradi, 2010). A 2016-os vizsgálat eredményei arra utalnak, hogy nyílt, általános, morális akadályokba nem ütköző romaellenesség jellemző. Ennek a szerzők szerint részben oka a bizonytalan gazdasági helyzet, frusztráció, valamint a politikai és közbeszéd. Ezt a bizonytalanságot, frusztrációt mutatja az a 2012-es vizsgálat is (Hunyady, 2018, p. 277.), amelyben a Magyarország hívószóra a válaszadók 44%-a a bizonytalanság, a kilátástalanság, 23%-a a szegénység és 20%-a a szomorúság, félelem gondolatársítást adta egy 1000 fős reprezentatív vizsgálatban.

Lantos és Kende (2020) a romaellenességet csökkentő beavatkozások jó gyakorlataként említi az oktatási intervenciók közül a Stories that Move nemzetközi online mozgalmat, ahol saját élménybeszámolókon keresztül ismerik meg a látogatók a diszkrimináció, előítélet jelenségeit és a csoportok heterogenitását. Továbbá a Roma Oktatási Központ kontaktusalapú interaktív foglalkozásait és a Roma Büszkeség Napját, mely az önbizalom, önértékelés, pozitív identitás erősítését célozzák.

## **VI. Érzékenyítés mint attitűd- és viselkedésváltozás előidézése**

Az érzékenyítő tréning nevében is benne van a célja, hogy segítségével érzékenyebbé tegyük a résztvevőket egyes társadalmi csoportok helyzete iránt, hogy együttérzőbb, körültekintőbb viselkedést ösztönözzünk, akár az észlelés, akár a szavak, akár a cselekvés szintjén. Ebben a fejezetben arra koncentrálnunk, hogy a hozzáállás és a viselkedés változásának legfontosabb tényezőit, és a változás előidézésének legfontosabb modelljeit sorra vegyük. Ez elősegítheti azt, hogy rendszerben lássuk azon tényezők sorát, melyekre fókuszálva különböző impulzusokkal bombázzhatjuk az egyéneket, hogy változásra sarkalljuk őket.

### **Az attitűd**

Az emberek az őket körülvevő események, tárgyak, csoportok irányába érzelmi, mentális és viselkedési szándékot magában foglaló viszonyulást alakítanak ki (Eagly és Chaiken, 1993; Petty és Cacioppo, 1986). Ezt nevezzük attitűdnek, maga a szó latin, az aptitude szóból származik, jelentése a valamire való készség (Budavári-Takács, 2011). A kiértékelés alapját az érzelmi, kognitív és viselkedéses tapasztalatok képezik (Fiske, 2006; Petty és Cacioppo,

1986). A kiértékelési folyamattal párhuzamosan az attitűdtárgy egy lenyomata is létrejön a memóriában, ahol a különböző tárgyak leképeződései egy hálózatba szerveződnek hasonlóságuk alapján (Eagly és Chaiken, 1995).

Bár van egykomponensű elképzelése is az attitűdnek (Petty és Cacioppo, 1981; Thurstone, 1931), mely szerint csak a kiértékelő jellegük fontos (mennyire kedvező vagy kedvezőtlen az attitűdtárgy); a legszélesebb körben a három komponenset tartalmazó modell elfogadott (Rosenberg és Hovland, 1960).

Az attitűd érzelmi komponense tartalmazza az érzelmi viszonyulásokat: kedveljük vagy nem, kellemes vagy kellemetlen, helyes vagy helytelen. A kognitív tartalmakhoz kapcsolódó érzelmek is az érzelmi vagy affektív komponensben képződnek le. A klasszikus mérési skálák közül a Guttman-skála az affektív komponenset vizsgálja.

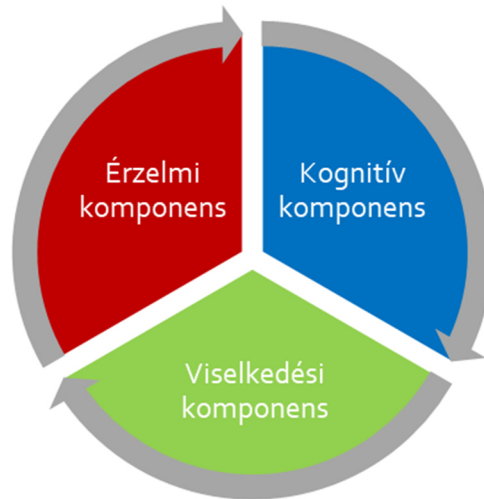
A kognitív komponens tartalmazza az attitűdtárgyra vonatkozó tudást, ismeretet, véleményt, a hozzá kapcsolódó értéket. Nem biztos, hogy ezek objektív ismeretek, de a személy úgy észleli őket, ezért vezetik a viszonyulást.

Az attitűd viselkedéses komponense azt takarja, hogy hogyan viszonyulna a tárgyhöz a személy, mit cselekedne a jelenlétében. A viselkedés lehet közelítő és távolító, távolodó; korábbi tapasztalatok hatása tükröződik benne. Az erről adott önbeszámoló sokszor nem pontos. A viselkedéses komponenset méri a mérőskálák közül a Bogardus-féle szociális távolságskála. Ennek segítségével például megkérdezhetjük a személyt, hogy egy „migráns” vagy egy konkrét nép tagját szívesen fogadná-e szomszédnak, munkatársnak, barátnak, házastársnak stb.

A három komponens szorosan összefügg és hat egymásra (lásd a 32. ábrát). Továbbá a tapasztalatok is folyton alakítják az attitűdöt.

Az attitűdöknek számos funkciója van életünkben. Az attitűdök segítik a világban való eligazodásunkat, a gyors, számunkra célszerű reakciók kialakítását. Elősegítik a mindennapjaink során szerzett tapasztalatok, információk különösebb odafigyelés nélküli értelmezését (Síklaki, 1994), ezek az attitűd *tárgyértékelő funkciói*. Ez olyan értékelési folyamatot takar, mely során az egyén megítéli, hogy céljai szempontjából számára segítő vagy gátló-e az adott tárgy, s ennek megfelelően viselkedik vele (Fiske, 2006). Az emberek nem képesek a külvilág összes ingerét felfogni, ehelyett az összetettség csökkentésére törekszenek, ezt nevezhetjük úgy is, mint az attitűdök *tudásszervező funkciója* (Síklaki, 1994).





32. ábra

### Az attitűd háromkomponensű elképzelése

Az attitűdök *értékkifejező funkciója* az önkifejezést szolgálja, lehetővé teszi az önértékelés, az értékrend, a morális elvek, és a tipikus érzelmi reakciók kifejezését (Zentai, 1998). Mindez a társas kapcsolatok fenntartását segíti, ezért Fiske (2006) az identitás közvetítőiként jelöli meg az ezen funkcióhoz tartozó attitűdök csoportját. Ugyanakkor az attitűdök *érvédő funkciója* az ember önmagára irányuló pozitív attitűdjének fenntartásában működik közre, megvédi az önbecsülést, s szorongásra adott válaszként érvédő mechanizmusokat indít be (Síklaki, 1994; Zentai, 1998).

A *társadalmi alkalmazkodás funkció* lényege, hogy a személy bizonyos attitűdjeinek kialakítása és fenntartása egy, a számára fontos csoporthoz való tartozását segíti (Síklaki, 1994). Zentai (1998) ezt *haszonelvű funkciónak* is nevezi.

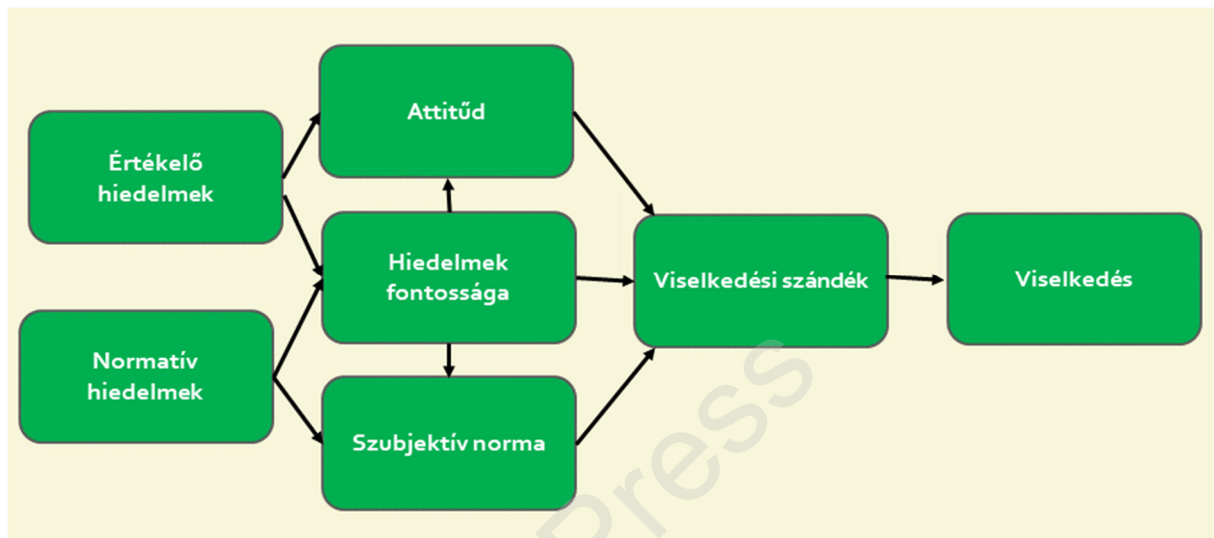
Az attitűdök tanulhatók, tapasztalat, szocializáció és a kultúra által (Fiske, 2006; Síklaki, 1994; Zentai, 1998). Például meggyőzés eredményeként attitűdök formálódhatnak, a már korábban kialakultak megerősödhetnek, vagy új attitűdök jöhetnek létre (Miller, 1980; Síklaki, 1994).

### A Tervezett Viselkedés Elmélete

A Tervezett Viselkedés Elmélete Icek Ajzen (1985, 1991) nevéhez fűződő modell, mely az attitűdök viselkedésre gyakorolt hatásának folyamatát összegzi. Ennek jelentősége meglepő egyszerűsége mellett, hogy rendkívül jól alkalmazható. Gyakorlati problémák esetén is rávilágíthat olyan megközelítésre, ami nem evidens a hétköznapi gondolkodás felől közelítve. Bármilyen típusú viselkedés befolyásolásáról, kontrollálásáról, kialakításáról vagy

megerősítéséről is van szó, érdemes átgondolni a helyzetet a modell segítségével. Nézzük meg először a modell kialakításának előzményeit.

Az elmélet az Indokolt Cselekvés Elméletének (Ajzen és Fishbein, 1980) kiterjesztett változata. Az Indokolt Cselekvés Elméletének lényege, hogy a viselkedési szándék és a konkrét viselkedés néhány jól megragadható tényező függvénye (lásd a 33. ábrát). Ezek a viselkedésre vonatkozó attitűdök; a szubjektív normák, azaz, hogy a személy számára fontos, mások hogyan vélekednek a viselkedésről; valamint a normák és az attitűdök kiértékelése.



33. ábra

#### Az Indokolt Cselekvés Elmélete

Ajzen és Fishbein (2005, p. 78.) szerint *a viselkedésre vonatkozó attitűd* annak az értékelése, hogy a jövőben kivitelezze-e a viselkedést. A személy arról dönt, hogy szerinte ez jó vagy rossz, szereti vagy nem, azaz szeretné, vagy nem szeretné kivitelezni. Az attitűd összetevői egyrészt a viselkedésre vonatkozó elgondolások, amelyek a viselkedés észlelt előnyeit és hátrányait tartalmazzák (kellemes-e kivitelezni, könnyű-e kivitelezni), másrészt pedig a kimenetekre irányuló becslések (mi történik, ha megteszem, vagy ha nem teszem meg) (Ajzen és Fishbein, 2005). Ennek függvényében alakul ki, hogy kedvező vagy kedvezőtlen a viselkedés megítélése.

Ugyanez úgy is megfogalmazható, hogy az attitűdben benne rejlik egy kiértékelés arra vonatkozóan, hogy kellemes-e a viselkedés, valamint az, hogy hasznos-e a viselkedés. Például az influenza elleni oltás nem kellemes, de hasznos. Az, hogy valaki beoltatja magát, az attól is függ, hogy számára mennyire kellemetlen (pl. rosszul van-e a tű látványától), valamint számára mennyire hasznos (pl. mennyire hajlamos elkapni az influenzát, és mennyire veszélyes rá ez jelen állapotában a megítélése szerint). De lehet olyan személy is, aki azt gondolja, hogy az

oltás nemcsak kellemetlen érzés, hanem haszontalan, sőt veszélyes. Ekkor az attitűdje elutasító az oltással szemben. A kiértékelés viszont ugyanezen szempontok szerint halad.

*A szubjektív norma szintén befolyásolja a cselekvést, ez a személy számára jelentős mások (pl. család, barátok, munkatársak) elvárásait jelenti. Meghatározó a viselkedés szempontjából, hogy a környezet fontosnak és elvártnak, vagy éppen ellenkezőleg: elutasítottnak tartja a viselkedést.*

A szubjektív norma egyrészt arra vonatkozik, hogy szerinte a számára fontos mások kivitelezik-e a viselkedést, másrészt pedig, hogy szerinte neki is így kellene-e szerintük tennie. Például lehet, hogy egy személy számára fontos emberek többsége dohányzik, és érez is némi nyomást arra vonatkozóan, hogy dohányozzon. Vagy ha a személy környezetében a tetoválás az önkifejezés egy gyakorolt formája, érezhet nyomást arra vonatkozóan, hogy maga is többször tetováltasson. Ezen felül a mások számára nem követhető, nem nyilvános viselkedések esetén is fontos a szubjektív norma. Hatással lehet bármely viselkedésünkre, hogy mit gondolunk, a számunkra fontos emberek hogy járnak el, és mit várnának el tőlünk ebben a tekintetben. Így hatással lehet a légkondicionáló berendezés beszerelésére; a malactartásra a nappaliban; az esti meseolvasásra; a pizsamában vagy anélküli alvásra és végtelen hosszan folytathatnánk a sort.

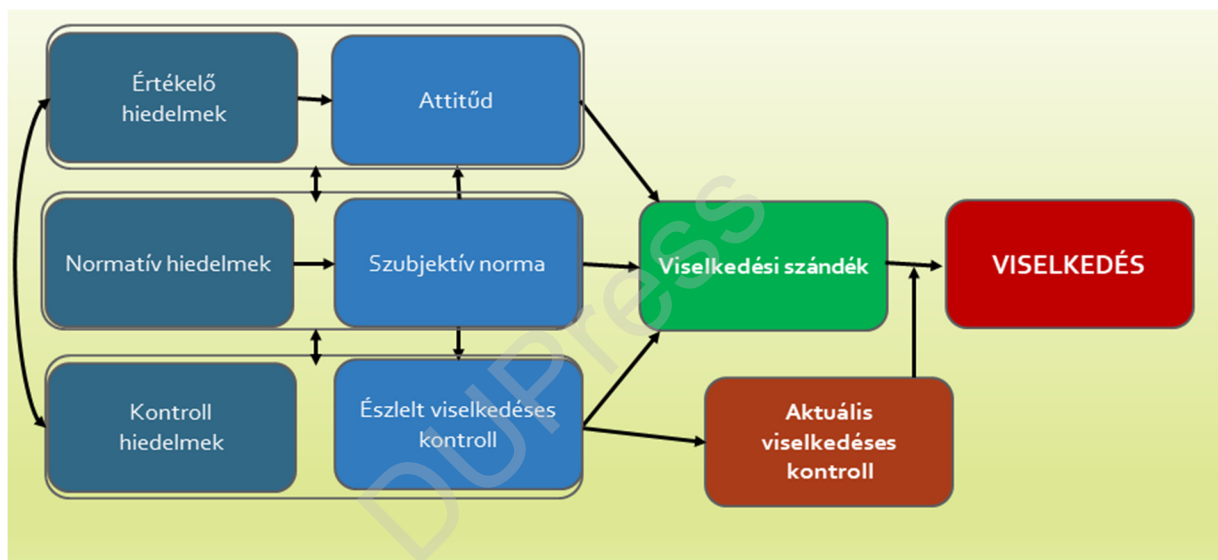
A szubjektív norma háttérében az áll, hogy mit gondolunk arról, hogyan vélekednek egy adott viselkedésről mások: ezeket nevezzük normatív hiedelmeknek. Viszont fontos észrevenni, hogy csak annak összegzése jelenik meg normaként, akiknek érdekel a véleménye. Feltételezhetem, hogy a szomszédom szerint többet kellene gyomlálnom, de ez egyáltalán nem befolyásolja a viselkedésem, ha a véleménye – az adott kérdésben vagy úgy általában – teljesen hidegen hagy.

Nem elhanyagolható az sem, hogy az attitűdöt és normát érintő *hiedelmet az egyén mennyire ítéli fontosnak*. Ez hatással lesz az attitűdre, a szubjektív normára és a viselkedési szándéokra is. Például, ha úgy gondolom, hogy a vendégeim szemében a megítélésemet nem különösebben befolyásolja, hogy hagyományos vagy elektromos grillt használok, akkor hiába tudom, hogy melyik irányba elkötelezettek ők, ez nem fogja befolyásolni viselkedésemet (hogy használom-e előtűt az általam preferált eszközt). Ha viszont tudom, hogy szerintük a nyúl egy cuki házi kedvenc, és embertelenség leölni, akkor nem fogok vörösboros nyulat főzni nekik bográcsban, bármilyen finomnak is gondolom ezt az ételt. Hiszen nem szolgálná a vendégeim jóllétét, a jó hangulat megalapozását.

Végezetül, a modellben szereplő *viselkedéses szándék* nem más, mint a készenlét a viselkedés kivitelezésére (Yzer, 2012). A viselkedési szándék azt fejezi ki, hogy az emberek milyen

nehézségek árán és erőfeszítések révén hajlandóak kivitelezni a viselkedést. A tervezett cselekedetnek viselkedésben kellene megnyilvánulnia, azaz ez a modell racionális viselkedést feltételez (Ajzen, 1991).

Ajzen (1991) az Indokolt Cselekvés Elméletet egészítette ki az észlelt viselkedéses kontroll tényezőjével (34. ábra). Az észlelt viselkedéses kontroll azt fejezi ki, hogy a személy megítélése szerint mennyire függ tőle a viselkedés kivitelezése, és mennyire magabiztos a viselkedés kivitelezését tekintve (mit gondol az énhatékonyságáról) (Yzer, 2012). Így az elmélet figyelembe veszi, hogy a viselkedéses szándéokra hatással van az is, hogy az egyén mennyire észleli kontrollálhatónak, ellenőrizhetőnek az adott helyzetet, és az is, hogy mennyire lesz könnyű vagy nehéz számára az adott viselkedés kivitelezése.



34. ábra

#### A Tervezett Viselkedés Elmélete

Ennek a komponensnek része az összes képesség és erőforrás, melyek megléte önbizalmat ad a viselkedés kivitelezésére, ezek hiánya pedig alacsony észlelt viselkedéses kontrollt eredményezhet (Ajzen és Fishbein, 2005). Lényegében mindkét komponens arra vonatkozik, hogy képes-e a személy keresztülvinni a viselkedést (Fishben és Ajzen, 2010; Yzer, 2012). Egy újabb megközelítés szerint érdemes megkülönböztetni a személy kapacitását és autonómiáját a viselkedésre nézve (Yzer, 2012), azaz a képességét és a döntési szabadságát erre nézve. Lehet, hogy képes lenne felmászni a Polgármesteri Hivatal tetejére, de nem dönthet arról, hogy ezt a viselkedést kivitelezi-e.

Az észlelt viselkedéses kontroll háttérében az összes olyan hiedelem áll, ami befolyásolja, hogy mennyire érzi a személy, hogy irányítása alatt áll a helyzet, hogy képes-e szabadon dönteni a

viselkedés kivitelezéséről; valamint hogy ő képes-e ennek a kivitelezésére. Például, ha egy személy korábban mindig kínosan érezte magát, amikor beszédet mondott, kevésbé érzi képesnek magát, hogy egy következő meetingen előadást tartson, hiszen úgy gondolja, hogy ő nem jó ebben. Viszont ha rendszeresen megtapasztalja, hogy képes 30 km-t lefutni, akkor megvan ez a tudása saját magáról, és ez abba az irányba hathat, hogy nevezzen egy helyi futóversenyen. Sok tréningfeladat megoldása, kivitelezése során is befolyásolja a személyek viselkedését, hogy mit gondolnak, mit szabad, és mit nem szabad tenniük. Ekkor ez az észlelt viselkedéses kontrolljuk, nem a szabály és nem a szituáció korlátozza viselkedésüket, és határolja be feladatmegoldásukat. Hétköznapi viselkedésünk során is sokszor előfordul, ahogy olyan korlátot észlelünk, ami ott sincs igazán.

A viselkedésre egy aktuális kontroll is vonatkozik, melynek összetevői tartalmazznak nem motivációs faktorokat is, ilyenek például a pénz és az idő. A futóversenyre készülő személy akkor tud ténylegesen is részt venni, ha a részvétel a szabadidejébe belefér, és a családja is támogatja ebben, azaz például a gyermekek felügyelete megoldható. Ez a tényező helyzetspecifikusnak tekinthető. Például van, hogy van kapacitása a személynek időben reagálni arra, hogy a közlekedési lámpa pirosra váltott, azaz megállni, de adódhat olyan helyzet is, hogy nem. Előfordulhat, hogy éppen ezt megelőzően egy váratlan, bonyolult forgalmi szituációval küzdött meg; vagy a hátsó ülésen ülő gyermek pár másodperccel korábban hányni kezdett. Ezen helyzetekben előfordulhat, hogy egyszerűen nincs kapacitása (nincs elég ideje) arra, hogy az észlelt jelzésre is érdemben reagáljon.

A gyakorlati alkalmazás során bizonyos esetekben az észlelt viselkedéses kontroll, máskor pedig a szándék jelzi jobban előre a viselkedést (Ajzen, 1991). Ugyanakkor vannak olyan helyzetek, amelyekben az észlelt elvárások nagyobb súllyal befolyásolják a viselkedést (Fiske, 2006). A szándék három összetevőjének egyike olykor irreleváns lehet, szignifikánsan nem járulva hozzá a következményekhez. Továbbá amikor a személynek már megvan a rutinja az adott viselkedésről való döntésben, akkor már nem járja végig a folyamat lépcsőit a viselkedésre vonatkozó döntése meghozásakor (Ajzen és Fishbein, 2005).

A modell fejlődésének újabb állomása a Viselkedés Előrejelzésének Integratív Modellje (Fishbein és Ajzen, 2010; Yzer, 2012). Ez a modell annyiban különbözik a korábbi modellektől, hogy az attitűdökre, normára és kontrollra vonatkozó hiedelmek háttérben álló háttértényezőkre is hangsúlyt helyez. Ilyen tényezők a szocioökonómiai tényezők, a demográfiai jellemzők. A modell hangsúlyozza, hogy fontos lehet például a hiedelmek

szempontjából a vallás, a kultúra, az identitás, a közismereti tudás, a meggyőző közlések, a média üzenetei és a személyiség is.

Az elmélet és komponensei fontos kiindulópontot jelentenek a meggyőzés folyamatát illetően, mivel a legtöbb kommunikátor a viselkedést kívánja befolyásolni a befogadók attitűdjeinek megváltoztatása révén. Ekkor az elméletben vázolt összefüggések gyakorlatba való átültetése kifizetődő (Perloff, 2003). Ha a személy viselkedését igyekszünk befolyásolni egy kisebbségi csoporttal szemben, akkor könnyen belátható, hogy ezek a modellek erős fogódzót nyújthatnak, hogy sokoldalúan közelítsük a viselkedési szándék megerősítését vagy éppen módosítását.

## **Meggyőzés**

O’Keefe (2002) meggyőzésről szóló könyvének (*Persuasion. Theory and Research*) bevezetőjében részletesen kifejti, hogy tulajdonképpen lehetetlen egy mindenki számára kielégítő definíciót találni a meggyőzésre. Pontosan azért, mert a meggyőzés meghatározása attól is függ, hogy milyen célból kerül erre sor. Minden definíció határokat szab, és kizár bizonyos jelenségeket a meggyőzés köréből. Végül definíció helyett azokat a jellegzetességeket veszi számba, melyek szerinte a leggyakrabban – de nem mindig – érvényesek a meggyőzésre. Ezek alapján a „meggyőzés egy sikeres, szándékos kommunikációs erőfeszítés annak érdekében, hogy a másik fél mentális állapotát [tulajdonképpen attitűdjét] befolyásoljuk, miközben a körülmények valamelyest megengedik a másik fél szabad akaratát” (p. 5.).

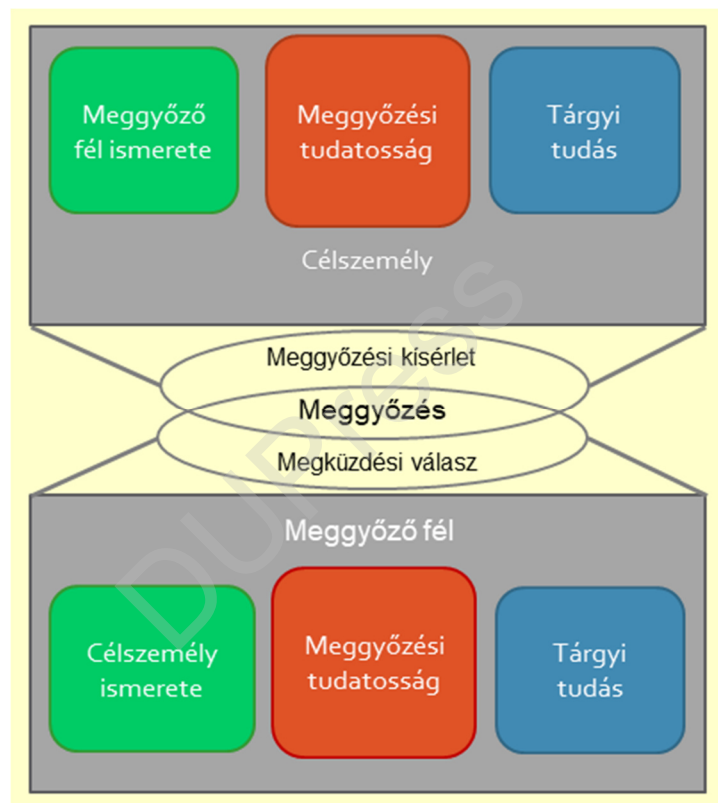
### *Meggyőzési tudatosság modellje*

A meggyőzési tudatosság modelljét Friestad és Wright 1994-ben publikálta. A modell átfogó képet ad arról, hogy a meggyőzés során milyen ismeretek befolyásolják a felek viselkedését (lásd a 35. ábrát). A korábbi modelleknél dinamikusabb folyamatként írja le a meggyőzést.

A meggyőzési epizódban részt vevő feleket nevezzük most célszemélynek és meggyőző félnek. Ez a megnevezés mindkét oldalon jelenthet egy-egy személyt vagy egy-egy csoportot is. A meggyőző fél indítja a meggyőzési kísérletet, amivel a célszemély megküzd valamilyen módon (Friestad és Wright, 1994; Ham, Nelson és Das, 2015). Mind a befogadónak, mind a meggyőző félnek három erőforrás áll rendelkezésére ebben a helyzetben: ismeretek a meggyőzés tárgyáról; ismeretek a másik félről; és a meggyőzési tudatosság (Friestad és Wright, 1994; Campbell és Kirmani, 2008).

A téma ismerete a meggyőzés tárgyára vonatkozó összes ismeret, tudás, tapasztalat. Továbbá ide tartozik minden elképzelés arról, hogy mit illik gondolni erről a témáról, valamint az is, hogy mit gondolnak a számunkra fontos mások erről a kérdéskörrel.

A másik féllel kapcsolatos ismeretek körébe beletartoznak a másik fél pozícióját betöltő személyekre vonatkozó elgondolások (Kirmani és Campbell, 2004). Továbbá ide tartoznak a másik fél képességeire vonatkozó specifikus vélemények. Mindezekon túl hatása van a személy az általa képviselt szervezetre vonatkozó elképzeléseinek, a szervezettel, de magával a személlyel kapcsolatos tapasztalatoknak is.



35. ábra

#### Meggyőzés modellje

Egy érzékenyítő tréning esetében például az is fontos, hogy mit gondol a csoport bármely tagja vagy összességében a csoport a tréningekről, a trénerokról, a cégről, aki megbízta a trénert és a cégről, aki küldte a trénert – ha ez a kettő különbözik. Ha van a találkozást megelőző személyes kapcsolat a tagok bármelyike és a tréner között, az is hatással lehet annak sikerére, hogy változást tudjon elindítani a személyben vagy a csoportban. De fordítva is igaz. A trénernek is lehet specifikus tudása a cégről, ahová megy, tapasztalata az ott szokásos kommunikációs stílusról, viselkedésről és ez hatékonyabbá teheti a meggyőzési kísérletet. Ha személyes ismeretsége van a résztvevők egyikével, akkor az gördülékenyebb kommunikációt

eredményezhet a kezdetekről. Ha a tréning témájában elmélyült ismerete, sokszínű tapasztalata van a csoportnak, bármely résztvevőnek, vagy nem utolsósorban a trénernek, az is befolyásolni fogja a tréning során felmerülő meggyőzési kísérletek kimenetelét.

Meggyőzési tudatosság alatt a meggyőzési helyzetekben felhalmozott tapasztalatot értjük. Ez a képesség lehetővé teszi, hogy a személy felismerje, elemezze, értelmezze, és emlékezetében raktározza a meggyőzési helyzetben alkalmazott meggyőzési és megküzdési technikákat, továbbá a hatásosságukra vonatkozó információkat (pl. Balázs, Bakó és Gerhát, 2018; Friestad és Wright, 1994; Ham és mtsai, 2015). Ez a fajta tanulás minden meggyőzési helyzetben létrejön.

A fogyasztóvédelmi figyelmet érdemlő helyzetekkel szemben a trénernek annyiban van előnye, hogy tisztában vannak vele a résztvevők, hogy nem önös érdekből, nem etikátlan okból próbálja kivitelezni a meggyőzést. Ugyanakkor fontos, hogy lássák elköteleződését, hitét a tárgyalt témában, hiszen azzal tisztában vannak, hogy feladatvégzésért jobbára díjazást kap. Emiatt is igaz, hogy a kiégés jeleit érzékelve jobb nem tartani tréninget, mint megtartani. A módszer az interakciókra, a személyes impulzusokra épül. A tréner által nyújtott impulzusoknak hitelesnek kellene lenniük. Észrevehető és demotiváló, ha maga sem hisz a zajló folyamatokban, vagy nem érdekli, hogy mi történik. Ugyanakkor az elkötelezett, lelkes, dinamikus tréner lendülete irányt tud mutatni, inspiráló tud lenni, így az érzékenyítés is hatékonyabb lesz. Fontos megérteni, hogy itt nem a fáradtságról van szó, hanem a fásultság, a kiégés negatív hatásáról.

Kirmani és Campbell (2004) két fő megküzdési módot különböztettek meg a befogadó részéről meggyőzési helyzetben. Az egyik az ún. gyanakvó mód, amikor a személy próbálja elkerülni a nemkívánatos meggyőzési epizódokat. A másik a célirányos mód, amikor a személy a meggyőzési epizódban saját érdekeit képviseli: felkészül, utánanéz, kérdez, pontosít.

Gyanakvó módként értékelhetjük a tréninghelyzetet, amikor a személy jelen van ugyan a tréningen, de nem vonódik be, minimalizálja a feladatok végrehajtását. Nem érti, vagy nem akarja megérteni a feladatot, annak célját; kritikus, kérdőre von, „trollkodik”. Ez sok esetben korábbi tapasztalatok lenyomata. Fontos felhívni a figyelmét arra, hogy ez egy más helyzet, mint az, amire éppen reagál, akár nyíltan tükrözve ellenállását és az általa keltett érzelmeket, gondolatokat, majd alternatívát ajánlani erre. A célirányos módban lévő személy annyira vonódik be, amennyire motivációs kapaszkodót kap, akár az egyes gyakorlatok kimenetelére vonatkozóan, akár azok szórakoztató jellege miatt. Ez a személy is lehet aktívan kérdező, érzelmeket mutató, de esetében a legnagyobb segítség, ha rendületlen kitartással tükrözzük a folyamat értelmét.

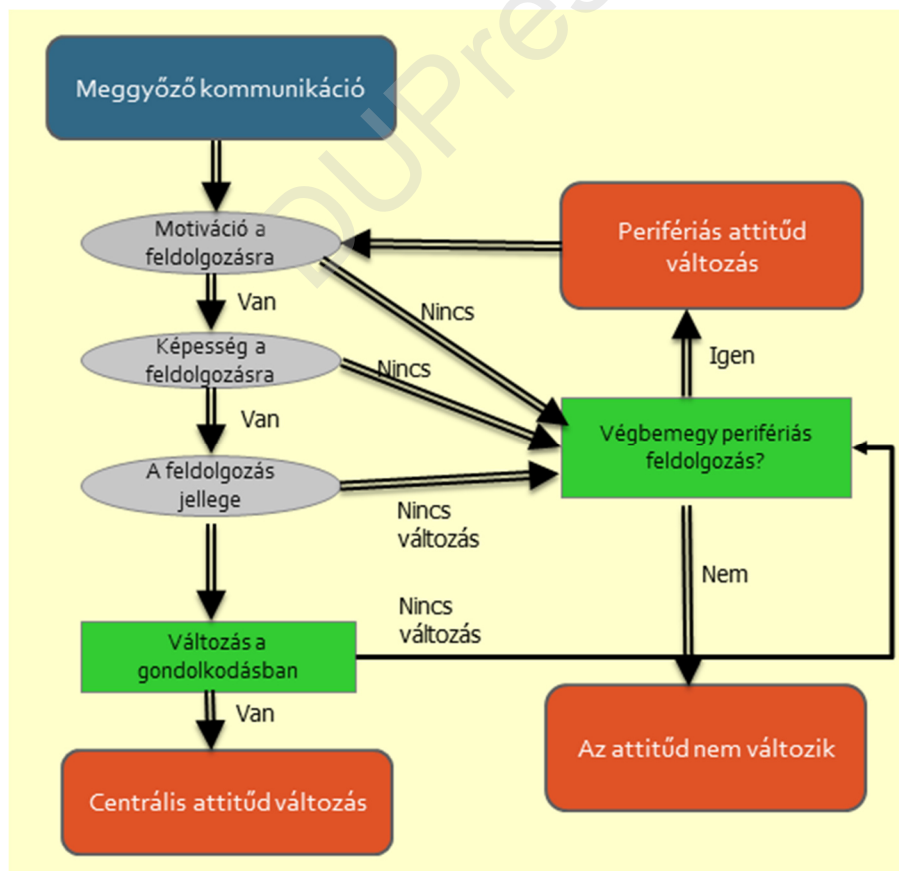


A modell további érdekessége, hogy dinamikus folyamatként kezeli a meggyőzést, ahol a szerepek is cserélődhetnek. Ebből kiindulva egy tréningen lehet a meggyőző fél a tréner, de egyik csoport is győzhet meg egy nézetről egy másik csoportot, egy résztvevő a többieket, a tréneret, vagy ezek bármely kombinációja is megvalósulhat. Olyan ez, mint egy tánc, teret engedve a spontaneitásnak – előre megtervezett keretek és folyamatok határai között –, ahol az ismeretek mélyülése, a felismerések és a tudatosodás mélységei a közös motivációk és a kibontakozó konfliktusoknak, egyet nem értékeknek, vagy egymás inspirálásának következményei.

### A meggyőzés kettősfolyamat-modelljei

A meggyőzés sikerességét számos tényező befolyásolhatja (Síklaki, 1994). Az ezeket a tényezőket összegző modellek közül a két legnépszerűbb, úgynevezett *kettősfolyamat-modell* (pl. Fiske, 2006; Forgas, 2008) kerül a továbbiakban bemutatásra.

A Heurisztikus-Szisztematikus Feldolgozás Elméletének (Chaiken, 1980) központi eleme az érintettség.



36. ábra

A Feldolgozási Valószínűség Modellje

Az érintettség hat a meggyőzés folyamatára. Az érintettség akkor magas, ha a meggyőzés befogadója fontosnak, értékesnek találja az üzenet témáját, azaz úgy érzi, hogy személyesen érinti. Ekkor a befogadó valószínűleg odafigyel az üzenetre, erőfeszítéseket tesz a tartalom felfogására érdekében. Értelmezi, megvizsgálja az érveit, erőforrásokat fordít az üzenet feldolgozására. Ebben az esetben alapos információfeldolgozás történik: *szisztematikus feldolgozás*. Ezzel szemben alacsony érintettség mellett a befogadó szempontjából nem különösebben lényeges az üzenet, annak tartalma, ilyen esetben gyakran *heurisztikák* alkalmazása, a *felületes feldolgozási* mód valósul meg.

A heurisztikák automatikus, a döntési folyamatokat felgyorsító és leegyszerűsítő gondolkodási folyamatok (Zentai, 1998). Ezek sok esetben a meggyőzést kommunikáló fél felületes jegyein alapulnak (mint például a kommunikátor vonzósága, értelmességet tükröző szemüvege). A befogadó ilyenkor olyan tényezőket vehet figyelembe, mint például a forrás identitása, vagy a kísérő hanghatások, és a többségi nézőpont (Chaiken, 1980).

Míg alapos feldolgozás esetén a személyek motiváltak arra, hogy időt és energiát áldozva dolgozzák fel az üzenetet, heurisztikák alkalmazása esetén nem rendelkeznek kellő motivációval a feldolgozók, vagy nincs elegendő ismeret a birtokukban a szisztematikus stratégiához (Fiske, 2006). A heurisztikák alkalmazása a gondolkodásban ugyanakkor gazdaságos, hiszen többek között időt és energiát takaríthat meg általuk az üzenet befogadója. A heurisztikus feldolgozás azonban, a szisztematikus feldolgozáshoz képest, kevésbé tartós attitűdváltozást eredményez.

Az, hogy szisztematikus vagy felületes feldolgozás megy-e végbe, számos tényezőtől függ. Függ a befogadó motivációjától, a felelősségre vonhatóságtól, a képességeitől, ismereteitől, koncentrációjától, kognitív kapacitásától az adott helyzetben (Fiske, 2006). A témával foglalkozó szakértők szerint, mivel két párhuzamosan végbemenő folyamatról van szó, akár egyszerre is alkalmazható a szisztematikus és a felületes feldolgozás stratégiája, a kontextustól függően (Fiske, 2006).

A Feldolgozási Valószínűség Modellje (ELM, Elaboration Likelihood Model, Petty és Cacioppo, 1981, lásd a 36. ábrát) a korábban bemutatott elmélethez képest széles körűbb információfeldolgozást ragad meg (Fiske, 2006). A modell elkülöníti a meggyőzés központi és perifériás útjait. A központi úton magas, a perifériás úton pedig alacsony valószínűség jellemzi az alapos információfeldolgozást.

Amikor a meggyőzés befogadója motivált az üzenet feldolgozására, illetve rendelkezik a szükséges ismeretekkel az adott témát illetően; nagy valószínűséggel a központi út szerint

történő információfeldolgozás mellett köteleződik el. Ekkor odafigyel az üzenetben foglalt információkra, meglévő ismereteihez, tapasztalataihoz viszonyítja azokat, és ezek alapján dönt a meggyőző közlés elutasításáról vagy elfogadásáról. Az üzenet feldolgozásának ezen módja jelentős erőforrásokat igényel.

Amikor az üzenet feldolgozása a perifériás úton történik, tehát alacsony az információfeldolgozás valószínűsége, akkor a meggyőzendő fél tartalékolni tudja kognitív erőforrásait: az információk alapján egyszerű következtetéseket von le, esetleg figyelmen kívül hagyja a tartalmi elemeket (Petty és Cacioppo, 1986), vagy egyszerűen a hangulat irányítja a kialakuló véleményét (Fiske, 2006). Az elméletalkotók szerint a két feldolgozási módozat abban tér el főként, hogy a személy miként kapcsolja az üzenet tartalmát a már meglévő tudásához (Cacioppo és Petty, 1984). Az elmélet szerzői egy kontinuumként tekintenek a feldolgozás valószínűségére: melyben a perifériás út a feldolgozás teljes hiányának, a központi út pedig a mély és alapos feldolgozásnak feleltethető meg (Petty és Cacioppo, 1986).

Fontos megjegyezni, hogy a központi úton való feldolgozás sem minden esetben eredményezi az attitűdök megváltozását, ahhoz ugyanis szükség van az érvek nem túlzott, de szükséges mértékű erősségére. A meggyőző közlés gyenge érve bumeráng-effektust eredményezve a kívánt hatás helyett, a korábbi attitűdök megerősítését eredményezheti (Haugtvedt, Petty, Cacioppo és Staidley, 1988).

További, a modelltől leszűrhető értékes információ, hogy ha a központi úton nem jön létre attitűdváltozás, akkor még perifériás úton végbemehet. Ez esetben az attitűdváltozás nem tartós, de egy érzékeny periódust alakít ki, amikor a személy motiváltabb a hasonló információk befogadására, magasabb az érintettsége. Ekkor nyitottabb a téma iránt, és egy időben hamar következő újabb impulzus tartós, a központi úton történő attitűdváltozást hozhat létre.

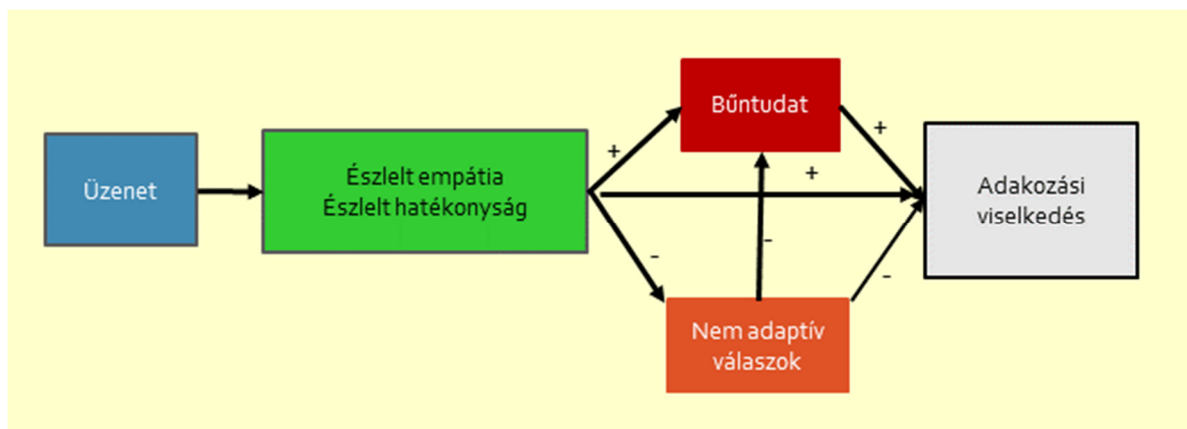
Bármilyen témában is zajlik az érzékenyítés, ha kis lépést halad a személy a fő üzenetek elfogadása terén, az impulzusok személyiségbe való befogadása, integrálása felé, az is jelentős változást hozhat létre hosszabb távon, mert egyszerűen nyitottabbá válik a témareleváns információk befogadására.

### *Bűntudatkeltés*

Az érzékenyítő tréningek során alkalmazott feladatok egy részében a résztvevők beleélhetik magukat egy vagy több kisebbségi csoport helyzetébe, ezáltal megértik, megérik ennek nehézségeit, és esetleges felelősségükre való reflexióként bűntudatot éreznek. Ennek megélése,

bármilyen nehéz vagy megterhelő is időnként, értékes tapasztalat, mert a viselkedésváltozás szándékának irányába hathat.

A büntudat keletkezésével kapcsolatban a legjelentősebb modell Basil, Ridgway és Basil 2008-ban publikált modellje (37. ábra), ami alapvetően az adakozási viselkedés ösztönzőjeként tekint a büntudatra, de könnyen általánosítható más helyzetekre is.



37. ábra

#### Büntudatkeltő üzenetek hatása

A meggyőző közlés vagy *üzenet* tartalma empátiát válthat ki. Ekkor a személy átéli, megérti vagy átérzi, amin a másik személy keresztülmegegy. Az *empátia* kiváltása motiválhatja a késztetést a megfelelő viselkedésre, a tenni akarás vágyát adja. Az empátia által keltett büntudat saját attitűdjére (érzéseire, gondolataira vagy szándékaira) vonatkozóan ösztönözheti a kívánatos viselkedés szándékát.

Ugyanakkor a személy kiértékeli az üzenet arra vonatkozó tartalmát is, hogy mit kellene tennie. Az *észlelt hatékonyság* komponensben egyrészt kifejezésre kerül, hogy a személy mit gondol, hogy a felkínált viselkedés valóban megoldja-e a problémát. Másként fogalmazva, hatékony-e a probléma megszüntetésében, megfelelő lépés-e az adott helyzet által kínált kihívással való megküzdésben. Az észlelt hatékonyság másrészt arról is szól, hogy mit gondol a személy, hogy ő képes-e kivitelezni ezt a viselkedést: mennyire esik, vagy nem esik nehezebbre; rendelkezik-e a szükséges eszközökkel, erőforrással.

Mind az empátia, mind az észlelt hatékonyság közvetlenül is hat a célzott viselkedésre. Ugyanakkor hathatnak a *büntudaton* keresztül is, ami *viselkedésre* ösztönöz és csökkenti a *kevésbé adaptív*, például a helyzet megoldását elkerülő, figyelemelterelő, vagy a nem cselekvést racionalizáló *válaszok* sorát.

Fontos azt látni az érzékenyítő tréning során is, hogy a résztvevők vajon eltávolítják-e maguktól a csoportot, sztereotipikusan, előítéletesen tekintenek-e rájuk, és ezért nem hajlamosak egy együttműködő válaszra. Megélik-e az empátikus felismeréseket, jelentkezik-e büntudat, ez mozgósító, észszerű mértékű-e. A résztvevők hátrítják-e a témát azzal, hogy az, amit ők tehetnek, semmit nem változtat a helyzeten. Milyen nem adaptív válaszok merülnek fel, és ezekkel szembesíthetőek-e a részt vevő személyek. El tudnak-e köteleződni az adaptív viselkedés irányába, vagy ha nem, mi lehet ennek az akadály. Az ismertetett specifikus modell is hozzájárulhat az érzékenyítő tréningek folyamatának tudatos kezeléséhez.

## VII. Érzelmi intelligencia

Az érzelmi intelligencia és minden összetevője, úgymint például az empátia és az önkontroll hozzájárul ahhoz, hogy kölcsönösen kielégítő társas kapcsolatokat alakítsunk ki másokkal. Szerepe van abban, hogy az érzelmek által közvetített információt figyelembe vegyük a társas helyzetek során (Bar-On, 2006; Salovey és Mayer, 1990). Ez részben a saját érzelmeink felismerését és kontrollját, részben a kommunikációs partnereink érzelmi reakcióinak felismerését jelenti (Salovey és Mayer, 1990). A társadalmi együttműködés során a fejlett érzelmi intelligencia segítségünkre lehet a másik érzelmeit és nézőpontját tisztelve közelítő, támogató és egyenrangú kommunikáció kialakításában és a társas viselkedés szabályozásában. Az érzelmi intelligencia fejleszthető (pl. Buda, 2012), és fejlesztése mikro- és társadalmi programok szintjén megvalósulva makroszintű változásokat is eredményezhet.

Az érzelmi intelligencia tárgyalása során támaszkodom több társszerzős munkára (Balázs és Szemán-Nagy, 2018; Dallos, Szemán-Nagy és Balázs, 2017). Kétféle intelligenciát különböztetünk meg: értelmi és érzelmi intelligenciát (Goleman, 1997). Az érzelmi intelligencia azon készségek összessége, melyek az érzelmi jellegű információk feldolgozását és hasznosítását lehetővé teszik (Mayer, 2003). Konkrétabban az érzelmi intelligencia olyan érzelmi és társas képesség, amely elősegíti, hogy hatékonyan reagáljunk a környezetünkre (Bar-On, 2006). Másként fogalmazva az érzelmi intelligencia annak képessége, hogy saját magunk és mások érzelmeit észleljük, megértsük, és ennek az információnak a segítségével hatékony viselkedéses válaszokat adjunk (Salovey és Mayer, 1990).

Az érzelmi intelligencia biztos alapot szolgáltat ahhoz, hogy a társas viselkedés a társak felé irányuló legyen, azaz mások érzelmeit észleljük, ezekre reagáljunk, saját érzelmeinket kifejezzük, vagy ha éppen szükséges, kontrolláljuk azokat. Az érzelmi intelligencia, az empátia

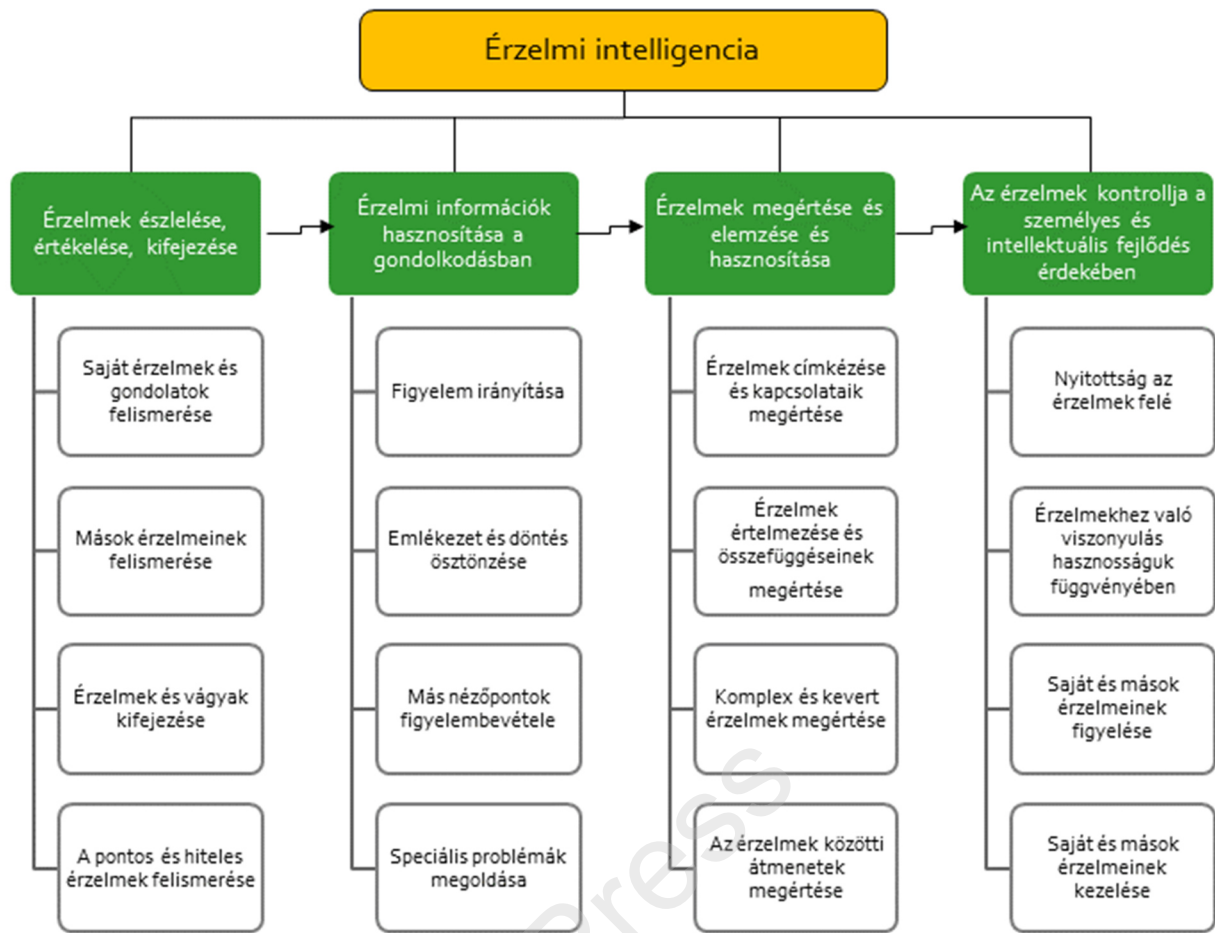
és az önkontroll fejlesztése a hatékony munkavégzéshez, az együttműködéshez, a kielégítő társas kapcsolatokhoz, azaz érzelmi jól-létünkhöz elengedhetetlenül szükséges. Ezen képességek, készségek lehetővé teszik, hogy az olykor igencsak komplex társas helyzetekben is hatékonyan tudjunk viselkedni: a szociális tér rezdüléseit észlelve és ezekre reagálva, vagy éppen a reakciót gátolva viselkedésünket a társas közeghez tudjuk igazítani. Például azok a vezetők, akik hatékonyan dolgozzák fel az érzelmek által közvetített információt, általában jobb döntéseket hoznak, ami az egész szervezet hatékonyságára kihat (Cherniss, 2001).

Mindezekből következik, hogy az érzelmi intelligencia lehetővé teszi az idegenekkel, vagy számunkra kevésbé ismert kulturális, szubkulturális sajátosságokkal rendelkező személyekkel való kapcsolatfelvételt, kapcsolatépítést és -fenntartást. Az érzelmi intelligencia figyelmeztethet, ha automatikus viselkedési reakcióink nem helytállóak, azok mások számára ijesztőek, bántóak vagy éppen a helyzethez nem illeszkedőek, vagy éppen számukra mókásak. Az érzelmi intelligencia segíthet az új közegekben elsajátítandó normák érzékelésében. Ösztönzi az előítéletes vagy diszkriminatív viselkedés visszaszorítását, a társas együttműködést. Ezért az érzelmi intelligencia fejlesztésének az összes olyan tréningben van helye, ahol érzékenyítés történik. Ebből következően a továbbiakban az érzelmi intelligencia három legismertebb modelljét vesszük sorra. A modellek által vázolt részképességek mind fejleszthetők, tréningezhetők. Ezután külön kitérünk az empátia és az empatikus kommunikáció sajátosságaira, valamint az önkontroll kérdéskörére.

### **Érzelmiintelligencia-modellek**

Mayer és Salovey (1990, 1997) képesség alapú modellje eredetileg három komponensből állt: a saját és mások érzéseinek észlelése, kifejezése; az érzelmek szabályozása; és az érzelmi információk hasznosítása a gondolkodás és a viselkedés során. A módosított négykomponensű modell az utolsó komponenst tovább bontja (Mayer és Salovey, 1990, 1997; Mayer, Caruso és Salovey, 1999), ez alapján az érzelmi intelligencia esetében elkülönítjük az érzelmi információk használatát és az érzelmek megértését (lásd a 38. ábrát).

A rendszer alapja a saját érzelmek és vágyak felismerése és pontos kifejezése; a mások érzelmeinek megértése a szavakon, a metakommunikáción és a viselkedésen keresztül; a hiteles és hamis érzelmek, a pontos és pontatlan érzelmek elkülönítése. Az érzelmek felismerése kontextustól, például kultúrától függően.



38. ábra

### Mayer és Salovey érzelmiintelligencia-modellje

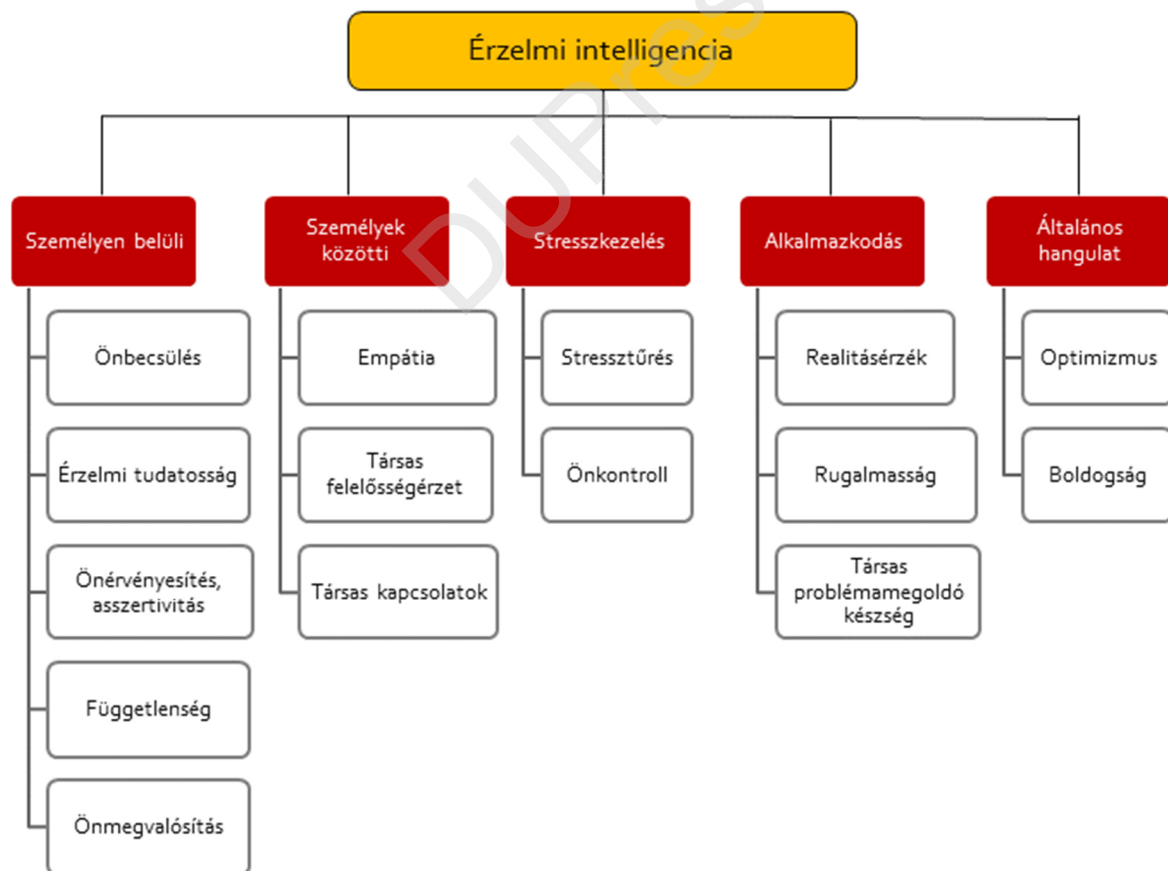
Mindezek megalapozzák azt, hogy a személy figyelmét bizonyos érzelmek felkeltsék, az erős érzelmek az emlékezetében élesebben megmaradjanak, és a döntéseit befolyásolják. Képesé teszik ezek a készségek, hogy más szemszögből is át tudjon gondolni helyzeteket, történéseket, továbbá érzelmeit használja speciális problémák megoldására, vagy például kreatív tevékenységek során. Ezekhez a megfelelő érzelmet elő tudja hívni és fenn tudja tartani. Valamint elősegítik azt is, hogy más emberekhez érzelmileg tudjon csatlakozni, helyzethez megfelelő módon viszonyulni.

Az első két szintben meghatározott készségekre épül az érzelmek felismerése; a komplex érzelmek feldolgozása; az érzelmek kialakulási okainak és következményeinek megértése. Ezen folyamatok teszik képesé a személyt az érzelmek és a hangulat elkülönítésére, kevert és komplex érzelmek, érzelmi átmenetek megértésére, érzelmek közötti kapcsolatok megértésére. Továbbá a kulturálisan különböző érzelmfeldolgozás megértését is lehetővé teszik.

Végezetül a negyedik szinten a személy képes befogadni pozitív és negatív érzelmeket egyaránt, hogy az általuk hordozott információt feldolgozza. Különbséget tud tenni hasznos és haszontalan érzelmek között és ennek megfelelően rendre fenntartja vagy elnyomja azokat. Képes figyelemmel kíséreni saját és mások érzelmeit, valamint hajlandó és képes saját és mások érzelmeinek kontrollálására, szabályozására, befolyásolására. Tud olyan stratégiákat alkalmazni, amellyel előidéz, fenntart, elsimít vagy gátol érzelmeket.

Mayer és Salovey (1990) modellje képességalapú modell, és nagy hangsúlyt helyez arra, hogy az érzelmek és a gondolkodás összefüggéseit is figyelembe vegye.

Revuen Bar-On nevéhez fűződik az érzelmi intelligencia fogalmának és az EQ betűszónak a megalkotása. Bar-On (2006) modellje kevert típusú érzelmiintelligencia-modell, mert nem pusztán kognitív képességek, hanem személyiségjellemzők, társas készségek és motivációk összességéként tekint az érzelmi intelligenciára. Modelljében öt dimenzió jelenik meg: a személyen belüli jellemzők, a személyek közötti vagy társas jellemzők, az alkalmazkodókészség, a stresszkezelés és az általános hangulat (lásd a 39. ábrát).



39. ábra

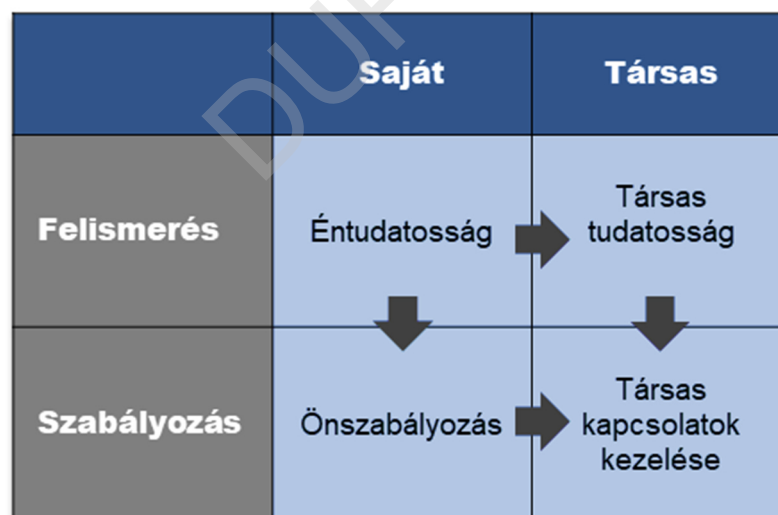
Bar-On érzelmiintelligencia-modellje



A személyiségjellemzők közül megjelenik a modellben az önbecsülés, a magabiztosság, az asszertivitás, a függetlenség, a rugalmasság, valamint az optimizmus. Inkább társas készségek tekinthetjük az empátiát, a társas felelősségérzetet, a társas kapcsolatok felé való nyitottságot és a társas problémamegoldó készséget. Motivációs jellemző például az önmegvalósításra, a társas kapcsolatokra és a boldogságra való törekvés.

Bar-On modellje alapján tréningezni nemcsak az érzelmi intelligencia körébe tartozó olyan készségeket érdemes, mint az empátia, önkontroll vagy asszertivitás, hanem az olyan típusú növekedés elősegítése is fontos, mint az önbizalom, az önmegvalósítás, illetve a tudatos törekvés előmozdítása az optimizmusra, a boldogságra.

Goleman szerint (2002, p. 447.) az érzelmi intelligencia tesz képessé arra, hogy fel tudjuk ismerni saját magunk és mások érzelmeit, képesek legyünk magunkat motiválni, valamint magunkkal és társainkkal megfelelően bánni. Goleman (1997, 2002) érzelmi intelligencia modellje is kevert modell, mert nemcsak szociális készségeket, hanem attitűdöket, motivációkat és személyiségjellemzőket is magában foglal (40. ábra). Az eredeti ötkomponensű modellt felülbírálván, a végső modell szerint négy komponenst tartanak fontosnak, ami a szerzők szerint a munkahelyi teljesítményt is meghatározza (Boyatzis, Goleman és McKee, 2002; Kun, 2001).



40. ábra

#### Goleman érzelmi intelligencia modellje

Az *éntudatosság*, azaz a saját magával kapcsolatos felismerések komponense három fő alkompetenciát foglal magában: a saját érzések pontos felismerése; a saját képességek reális felmérése; és az önbizalom.

Az *önszabályozás* komponens, azaz a saját érzelmek szabályozása hat alkompetenciát takar, melyek a következők:

- érzelmi önkontroll,
- megbízhatóság,
- tudatosság,
- alkalmazkodókészség,
- teljesítményigény,
- kezdeményezőkézség.

A *társas tudatosság* jelenti egyrészt az empátiát, a mások érzelmeinek, perspektívájának átvételére irányuló képességet; másrészt a szolgálatkészséget; harmadrészt a szervezeti szintű tudatosságot.

A *társas kapcsolatok kezelése*, vagy ha úgy jobban tetszik, szabályozása, menedzselése nyolc alkompetenciát foglal magában, melyek a következők:

- mások fejlesztése,
- befolyásolás,
- kommunikáció,
- konfliktuskezelés,
- inspiráló vezetés,
- változások ösztönzése,
- kapcsolatépítés,
- együttműködés.

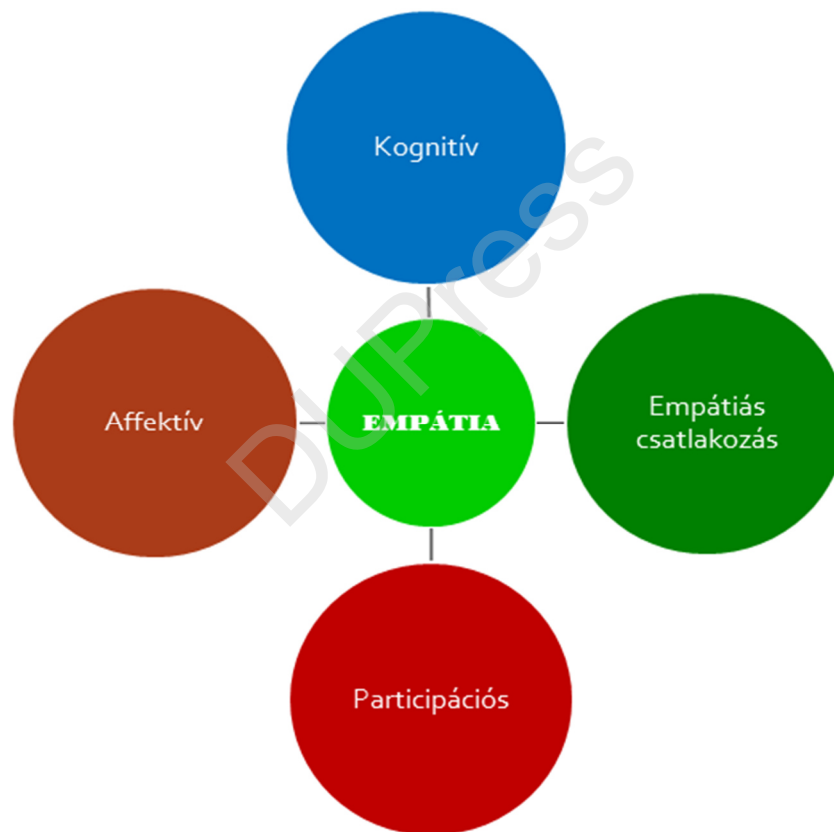
## **Empátia**

Az érzelmi intelligencia meghatározása során minden elméleti modellben szerepet kap a másik fél érzelmeinek észlelése, felismerése, és a kevert modellekben kifejezetten fontosnak tűnik az empátia. Az empátia az a képesség, amely segítségével bele tudunk helyezkedni valaki más nézőpontjába, együtt tudunk vele érezni, s mindeközben értjük, hogy most az ő érzései indítanak el bennünk érzéseket, pszichológiai folyamatokat (Buda, 1985; Rogers, 1959). Ez az empatikus képesség lehetővé teszi számunkra, hogy fel tudjunk idézni az adott szituációhoz

hasonló helyzeteket, ezáltal érzéseket, gondolatokat, összefüggéseket, és ennél fogva képesek legyünk jobban megérteni másokat.

### *Staub empátiaformái*

Staub (1978) négy empátiaformát különböztetett meg (41. ábra). A kognitív empátia a másik állapotának, érzelmeinek racionális tudását vagy a másik nézőpontjának átvételét jelenti. A participációs empátia egyfajta ráhangolódást jelent: gondolatokat és érzelmeket, amik megjelennek a megfigyelőben a másik személyre való ráhangolódás hatására. Az affektív empátia az érzelmi bevonódásra utal. Míg az empátiás csatlakozás azt jelenti, hogy ugyanazt érzi a személy, amit a vele interakcióban álló másik érez.



41. ábra

### Staub empátiaformái

Mindezzel összhangban Staub megkülönböztet egymástól parallel és reflektív empátiaformákat. A parallel empátia a másik személlyel azonos érzelmek, gondolatok megjelenése, míg reflektív empátia a szomorúság vagy öröm, amit a személy amiatt érez, amit a társa átél.

### Davis empátiamodellje

A korábbinál összetettebb módon közelít a Davis (2006) nevéhez köthető modell, mely az empátia előzményeit és következményeit is összegzi. Ez a modell (2006, p. 44.) vizualizálva a 42. ábrán látható.

Davis szerint az empátiás folyamat alapját az *előzmények* képezik. Előzmények részben a személyes jellemzők, mint például a személyiség (pl. extroverzió/introverzió mértéke) vagy az egyén korábbi társas tapasztalatai. Kulturálisan a lányok esetében gyakran várnak el magas fokú empátiás készségeket, míg a fiúk esetén bocsánatos bűn, ha nem mutatnak empátiát (Trivers, 1972). Néhány pszichés deficit kivételével (pl. autizmus, szociopátia) azonban mindenki képes az empátia megélésére, viszont vannak egyéni eltérések abban, hogy ki mennyire képes a másik szemszögének, helyzetének megértésére, átélésére.



42. ábra.

### Davis empátiásviselkedés-modellje

Helyzeti tényezők is befolyásolják az empatikus viselkedés kialakulását. Ilyen a helyzet felhívó ereje az empatikus megnyilvánulásra, mint például a saját maga és a másik személy között észlelt hasonlóság, ami hatással van a szimpátiára. A másik felé érzett szimpátia meghatározza a helyzet által keltett feszültség érzetét (Davis, 2006).

Az empátiás *folyamat* lehet automatikus, egyszerű kognitív vagy pedig összetett kognitív folyamat. Hoffmann (1975) szerint az empátia biológiai alapon működő jelenség. Automatikus a folyamat, amikor a gyerekek sírnak egy másik gyerek sírását hallva; vagy amikor az egyik személy a másik mozdulatait, érzelm kifejezését automatikusan tükrözi (Lips, 1903). Egyszerű kognitív folyamat, mely kiváltja az empátiás reakciókat, ha a szituációban megjelenő elemek felidéznek korábbi tapasztalatokat (gondolatokat, érzelmeket). Lehet, hogy ezt képes tudatosan

észlelni a személy (Hoffman, 2000), esetleg magában képes címkézni a helyzetet (Eisenberg és Fabes, 1992). Összetettebb kognitív folyamat során nyelvi asszociációk felidézése, valamint a nézőpont és a szerep átvétele, átérzése történik.

A folyamat *egyéneken belüli hatást* fejthet ki, hathat a személy kognitív, érzelmi, valamint motivációs jellemzőire. Kognitív hatása lehet a másik gondolatainak megértése, szándéktulajdonítás vagy a másiktól kialakított kép. Érzelmi hatás lehet a másik érzésének tükrözése vagy egy arra adott reakció (harag a hallgatóban is megjelenik, vagy sajnálja a másik felet, mert az dühöt érez). Ilyen érzése lehet az empátikus odafordulás, törődés érzete is, vagy egyszerűen a feszültség vagy negatív érzelmi reakció a helyzet miatt (Davis, 2006).

A másik érzése által a megfigyelőben keletkező negatív érzelmi állapot (Batson és mtsai, 2007) nem egyszerű együttérzés, hanem a megfigyelő rossz érzése a megfigyelt szenvedése láttán. A megfigyelő ilyenkor megpróbálja csillapítani saját szenvedését például azzal, hogy segít a megfigyelt személyen. Ebből fakad az a hiedelem, hogy az empátia által vezérelt segítő viselkedés tulajdonképpen önző tevékenység (Cialdini és mtsai, 1997). Ugyanakkor, a szakirodalom alapján az altruizmust (önzetlen segítségnyújtást) sokkal inkább a mások iránti törődés vezérli (pl. Batson és mtsai, 1981; Davis, 2006).

Motivációs következmény lehet a másik személy értékeinek tisztelete, ezt tükröző viszonyulás, közeledés, esetleg a megbocsátás (Davis, 2006).

Mindez kihat a *társas viselkedésre*, ami lehet altruista vagy segítő viselkedés; agresszió kontrollja; és a hétköznapi értelemben vett társas viselkedés, elfogadó hozzáállás. Eisenberg és Fabes (1992) az empátias válasz alakulását két tényező működéséhez köti: az érzelmi intenzitás, azaz a megélt érzelmek erőssége és az érzelemszabályozás.

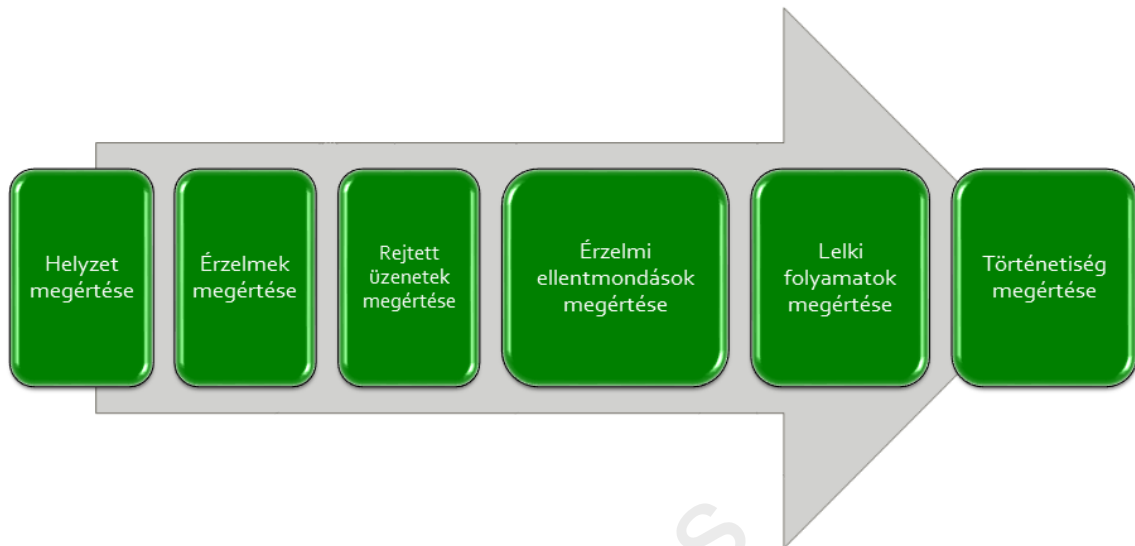
### *Empátia a kommunikációban*

Buda Béla az empátias beleélés hat szintjét különbözteti meg (Buda, 1985), a 43. ábra szerint.

A hat szint a következő:

- A másik fél helyzetének átgondolása. A másik személy nézőpontjának felvétele.
- A másik érzelmi reakcióinak, és általában a jellemző reakcióinak megértése.
- A rejtett kommunikációs üzenetek megértése.
- Érzelmi ellentmondások megértése.

- A lelki folyamatok összefüggéseinek megértése, ilyenkor a másik félben zajló folyamatokat világosan érti, és az összefüggéseket képes szavakba önteni.
- A másik fél lelki folyamatait mögötti történeti előzmények és összefüggések megértése.



43. ábra

#### A beleélés szintjei Buda szerint

A másik ember direkt kommunikációjának megértése még nem empátia Buda (2012) szerint. Sokkal inkább az a szavak mögötti beszéd megértése, a testbeszéd, az arcjáték, a megszokott kommunikációs normák által árnyalt kommunikáció felfogása. Ez nehezebb akkor, ha a másik állapota nem ideális (pl. fáradt, dühös, meglepett), ha nem ismerjük őt, vagy ha kiskorú.

Az empátikus odafordulás során a személy gyakran átveszi a másik fél testtartását, arckifejezését, ezt nevezzük szinkronicitásnak (Hoffman, 2000). Az empátikus odafordulást mutató fél is megéli a másik érzéseit. A jelenségnek biológiai alapja van, a tükroneuronok működéséhez kötődik (Rizzolatti és mtsai, 1996). Különböző (fMRI, EEG és ME) vizsgálatok bizonyítják, hogy egyes agyterületek akkor aktívak, amikor érzelmeket él át a személy, és akkor is, amikor lát valakit, aki érzelmeket él át. Ezek a területek tartalmazhatják a tükroneuronokat (Decety és Jackson, 2004; Gallese és Goldman, 1998; Preston és de Waal, 2002). Az empátia tehát olyan vegetatív idegrendszeri állapot lehet, mely egy másik ember állapotát utánozza.

Gyakran az arcon megjelenő mimika az, ami alapján az érzelmeket azonosítjuk, ezért ez kiemelt fontossággal bír (Rózsa és mtsai, 2012). Baron-Cohen és munkatársai erre alapozva kidogoztak

egy olyan mérési eljárást, ahol kifejezetten csak a szemek és az orr körüli arcterületek vannak a fókuszban, ez a Szemből olvasás teszt (Baron-Cohen, Wheelwright, Hill, Raste és Plumb, 2001).

## Önkontroll

Az önkontroll kérdéskörét már Freud is tárgyalta, ő az Ego erejének, akaraterőnek nevezte és a szükségletkielégülés késleltetését értette alatta. Az önkontroll tulajdonképpen az önszabályozás szándékos, erőfeszítést igénylő formája, ami elősegíti azt, hogy a személy a viselkedését összhangba hozza hosszú távú céljaival, valamint a társas normákkal (Baumeister és mtsai, 2007). Az önkontroll egy törekvés afelé, hogy viselkedésünk ösztönös válaszok helyett igazodjon az elvárásokhoz, alkalmazkodjon a környezethez (Muraven, Baumeister és Tice, 1999; Tangney, Baumeister és Boone, 2004). Az önkontroll ellentéte az impulzivitás, amikor az egyén az azonnali kis jutalmat választja a hosszabb távon elérhető nagyobb jutalommal szemben (Kalenscher, Ohmann és Güntürkün, 2006).

Az önkontroll pozitív hatásai (Tangney és mtsai, 2004) a 44. ábrán láthatók.



44. ábra

Az önkontroll pozitív hatásai

Az impulzív cselekvések visszafogása azt jelenti például, hogy kevésbé jellemző az evészavar vagy bármilyen jellegű függőség. Az ábrán megjelenő teljesítmény munkateljesítményt jelent, pontosabban a feladatok határidőre történő lelkiismeretes és precíz teljesítését. A társas kapcsolatok harmonikusabbak az önkontroll hatására, az érzelmek moderálása miatt. Ugyanakkor az elfojtott érzelmek sem jelentkeznek agresszióban, bosszúállásban, hanem ennél kifinomultabb a konfliktuskezelés. Az önkontroll következtében megjelenő pszichés alkalmazkodás pedig arra utal, hogy kevésbé jellemzőek az érzelmi alapú pszichés megbetegedések, például a stressz, szorongás, depresszió, pánikbetegség.

Az önkontroll erő modellje szerint az önkontroll képessége az ismételt használat hatására gyengül, elfárad a használatától (Baumeister és mtsai, 2007). Ennek biológiai háttere van, az önkontroll gyakorlása kimeríti az erőforrásokat, a vérben csökken a glükóz szintje (Galliot és Baumeister, 2007). Ennek következtében, ha tartósan önkontrollt gyakorol valaki, akkor hajlamos lehet a további terhelésre impulzívan reagálni. Ennek van jelentősége például a korábban vázolt kulturális sokk vagy a társadalom lecsúszó rétegei által megélt frusztráció esetén.

Ugyanakkor az önkontroll fejleszthető, erősíthető a gyakorláson keresztül (pl. Muraven és mtsai, 1999). Az önkontrollnak valószínűleg van egy ideális szintje. Az alacsony önkontroll impulzivitást, azonnali ösztönkielést eredményez, míg a nagyon magas önkontroll kényszerességet, merevséget, a spontaneitás hiányát.

Tangney és munkatársainak (2004) vizsgálata alapján az önkontroll összefüggést mutat az ötfaktoros személyiségmodell három faktorával: a lelkiismeretesség, a barátságosság és az érzelmi stabilitás dimenziókkal. Ezek a kapcsolatok könnyen értelmezhetők az alábbiak szerint. A lelkiismeretes ember céltudatos, megbízható, szabálykövető, azaz hajlamos önkontrollt gyakorolni. A barátságos személyek udvariasak, képesek alkalmazkodni, megbocsátóak és toleránsak. Az érzelmi stabilitás alacsony szintje esetén jellemző, hogy az egyén szorongó, haragos, depresszív vagy érzelmileg csapongó és bizonytalan, ekkor valószínűbb az alacsony önkontroll is.

Az érzelmi intelligencia, azon belül az önkontroll képessége fordított irányú összefüggést mutat az előítéletességgel (Andrzejewski, 2009) és az empátiával (Stephan és Finlay, 1999). Azaz minél empatikusabb valaki, és minél inkább hajlamos az önkontroll gyakorlására, annál kevésbé előítéletes az eredmények szerint. Maga az érzelmi intelligencia, illetve annak ez a két komponense valószínűtlen, hogy azt eredményezné, hogy a személynek kevesebb sztereotípiája vagy előítélete legyen. Ennél sokkal valószínűbb, hogy ezek a személyek kevésbé viselkednek



előítéletes nézeteik által vezérelve, akár a kommunikációt, akár más viselkedéseket tekintve. Ezt megerősíti, hogy a magasabb érzelmi intelligenciával rendelkező személyek jobban le tudják gátolni a diszkriminatív viselkedéseket, és az interkulturális kommunikáció terén is hatékonyabbak (Chrobot-Mason és Leslie, 2012).

Összességében elmondható, hogy az érzelmi intelligencia, és azon belül az empátia és az önkontroll kifejezetten fontos társas képességek, készségek, amelyek meghatározzák a környezettel való hatékony együttműködést, az alkalmazkodást és a személyes jóllétet.

Az fentiekben vázolt modellek számos tréning tervezése és kivitelezése során használható ismereteket nyújtanak. A tervezés során a modellek mentén átgondolhatjuk, hogy az érzelmi intelligencia körébe tartozó készségek közül melyekre fókuszálunk a tréning során, és a tervezett gyakorlatok konkrétan mely komponenseket fedik le ezek közül. Érzelmiintelligencia-tréning esetén bármely modell be is mutatható, de ez akkor is megtehető, ha a tréningnek nem ez a fő fókusza, viszont szervesen kapcsolódik hozzá. Ilyen lehet például a kommunikációs készségek vagy az együttműködés fejlesztése.

Specifikusan jól alkalmazhatóak olyan csoportok esetében, ahol valamilyen sérülékeny csoport hozzátartozóinak támogatása történik. Ekkor fontos beszélni az empátiáról, a saját és a másik érzelmeinek elkülönítéséről, az önkontroll kimerüléséről, a töltődés fontosságáról. Ilyen hozzátartozói támogató csoport lehet például a normál fejlődési ütemtől eltérő gyermekek szülei, addikcióval küzdők társai, demenciával küzdők családtagjai, börtönviseltek családtagjai.

## **VIII. Érzékenyítő tréningek**

Mit jelent az, hogy érzékenyítés? Érzékenyebbé akarunk tenni valakit akkor, ha egy bizonyos közegben – vagy akár általában – finomítható a közelítése, ha szeretnénk, hogy alaposabban dolgozzon fel bizonyos ingereket, óvatosabban, empatikusabban közelítsen meghatározott helyzetekben. Kommunikációnk és viselkedésünk nyers és tapintatlan lehet, ha nem vesszük figyelembe egy másik személy vagy csoport kultúráját, szóhasználatát, megélését, érzéseit, nehézségeit, viselkedési normáit. Ez tönkretetheti a légkört, az együttműködést, a kommunikációt, és hiábavalóvá az addigi igyekezetet a bizalom kiépítésére. Nyilvánvalóan az érzékenyítés körébe tartozik a különböző nézőpontok, érzelmek és viselkedési normák felismerése, motiváció ébresztése ezek tiszteletben tartására, és arra, hogy legyen ezekre figyelemmel a személy a kommunikáció és az együttműködés során.

Érzékenyítésre sokféle közegben sor kerülhet: családban, iskolában, munkahelyen, a médiában, rendezvényeken. Változatos tapasztalások vezethetnek oda, hogy a személy nyitottabbá, elfogadóbbá váljon mások vagy bizonyos csoportok irányában. Az érzékenyítő tréning csak egy lehetőség ezek közül.

A magyar Wikipédia szociális érzékenyítés (2019) címszava alatt található egy leírást érzékenyítő tréningekről. Ez a definíció elsősorban a fogyatékossgal élők helyzetének megvilágítását elősegítő, fogyatékossgal élő mentor segítségével végzett gyakorlatokat tekinti szociális érzékenyítő tréningnek, ahol a résztvevőknek lehetőségük nyílik az érintett kisebbségi csoport speciális nehézségeit megélni, átélni; megérteni és megérezni a lelki és fizikai nehézségeiket. Mivel a fogyatékossgal élők a mentorok, a segítők, a vezetők ebben a folyamatban, ők támogatják a résztvevőket egy számukra ismeretlen terepen. Ez önmagában katalizálja a felismeréseket, amit tetéznek a sajátos, újszerű tapasztalások.

Mindezeken túl a személyes kapcsolat a kisebbségi csoport tagjai és a résztvevők között segíti a sztereotipikus gondolkodásmód felszámolását, hiszen differenciáltabb képük alakul a csoport tagjairól, a jelenlévők megismerése által. A nyitott kommunikáció és a bizalmi légkörben kivitelezett beszélgetés lehetőséget nyújt olyan kérdések megbeszélésére, melyek más helyzetekben tabunak számítanának a fogyatékossgal élőkkel való kommunikáció során. Az őszinteség és önfeltárás is segítheti a közeledést a csoportok között.

Sok más tartalommal bíró tréning és tréningblokk is az érzékenyítő tréningek körébe tartozhat. Ide tartozhatnak olyan önismereti tapasztalások, melyek a kultúrára, szocializációra, valamint ezek általános, közös és különböző elemeire helyezik a hangsúlyt. Ha például a gyökereink keresése van a középpontban, akkor óhatatlanul kulturális érzékenyítés is történik.

Mindenképpen ide sorolhatók az érzelmiintelligencia- és empátiatréningek, olyan témákkal, mint például nézőpontváltás, aktív hallgatás, visszajelzés, metakommunikáció jelzéseinek felismerése. Továbbá a személyközi kommunikációra fókuszáló tréningek is gyakran érintenek olyan témákat, amik az érzékenyítésre hatnak, mint például a közös nyelv, metakommunikáció alkalmazása, olvasása. Ezen témák körüljárása és a fejlesztett kompetenciák aktivizálása általában ösztönzi az empatikus viszonyulást, a szemléletváltás képességét és az együttműködési készséget. Elősegíti a finom jelzések észlelését, ha a másik normáit sértjük, vagy éppen megfelelő gesztust teszünk irányában.

Vannak olyan érzékenyítő tréningek is, melyek interkulturális együttműködést ösztönöznek, a kultúrák közötti kommunikáció hatékonyságát hivatottak elősegíteni. Ezek részben lehetnek csapatépítő gyakorlatok, a saját kultúra sajátosságait is megismertetve egymással. A

multikulturalizmust tekintve annak megélése lehet értékes, hogy az egyetemes emberi értékek azonosak, a megjelenési formák mások. Ami nekünk kulturált viselkedés, az más kultúra szerint lehet, hogy korántsem az. A kultúra viszonylagossága, a gyökerek különbözősége és beágyazottsága könnyen tudatosítható. Integrálhatók ezekbe a tréningekbe pszichológiai ismeretek, és konkrét információk is adott kultúráról (pl. anyavállalat nemzete).

Midezekén túl olyan szűkebb fókuszú tréningek is ide tartoznak, melyeket a hétköznapi konfliktusok hívnak életre (pl. generációs különbségek, kiegyenlítetlen nemi arányok). Ezek egy-egy kisebbségi csoport helyzetének vagy több csoport jobb megértését, nehézségeinek és erősségeinek megértését célozzák munkahelyi környezetben.

Valamint léteznek általános, speciális csoportra nem fókuszáló tréningek, amelyek sokféle kisebbségi helyzetben lévők segítségét, támogatását ösztönzik, figyelemfelkeltő jelleggel, például segítő foglalkozásúaknál. Ezen tréningek esetén arra lehet építeni, hogy ha kisebb mértékben is, de szinte mindenki megéli élete során a kisebbségi csoportok tagjai által átélt stigmatizáció, kirekesztés, diszkrimináció valamely formáját. Ezen érzések előhívása önmagában ösztönözheti az empatikus magatartást.

Az integrált szemléletű nyelvi tréningek kulturális kitekintései és gyakorlatai is ide sorolhatók. Esetükben inkább az a kérdés, hogy ezek tréningeknek tekinthetők, vagy inkább szemléletformáló gyakorlatoknak hagyományos képzéseken.

Összességében elmondható tehát, hogy nemcsak sok közegben, nagyon különböző keretben történik érzékenyítés, hanem az érzékenyítő tréning is számos céllal és keretben valósulhat meg. A célok is csak részben közösek, és az alkalmazott módszerek is széles spektrumot ölelnek át.

### **A kulturális érzékenység**

Ha az érzékenyítést úgy fogjuk fel, mint egy vagy több csoport mélyebb megértését, megismerését, vagy egyszerűen a feljük mutatott nyitottság és barátságosság ösztönzését, akkor alkalmazhatjuk a más kultúrához való alkalmazkodás ismereteit. Hiszen ez a folyamat nem különbözik nagyban attól a helyzettől, amikor egy másik kulturális közegbe igyekszünk beilleszkedni. Azok a megfontolások és megállapítások, amelyek a más kultúrához való adaptáció során fontosak, ebben a helyzetben is alkalmazhatók, ha kellően rugalmasan kezeljük a meghatározásokat, azaz a tágabb kontextushoz hozzáalakítjuk az értelmezést.

Érdemes tehát a következőkben arra kitérnünk, hogy mely kompetenciák, készségek és személyiségjellemzők segítik elő az ilyen jellegű alkalmazkodást, valamint mi a fejlődés általánosnak tekinthető menete.

Az Európai Közösségek Bizottságának megbízásából lezajlott egy úgynevezett INCA Projekt (2001 és 2004 között), melynek célja egy mérőeszköz kialakítása volt, konkrétan az interkulturális kompetencia mérésére (Prechtl és Davidson-Lund, 2007). A mért dimenziók a bizonytalanságtűrés, rugalmasság, kommunikációs tudatosság, nyitottság az ismeretekre, máság tisztelete és az empátia voltak. Az így létrehozott mérési módszer alkalmas diagnosztikus felmérések kivitelezésére, kiválasztási programok során, valamint interkulturális fejlesztő programok értékelésére is. Ezek a személyiségjellemzők és készségek kapnak fő szerepet tehát interkulturális helyzetekben.

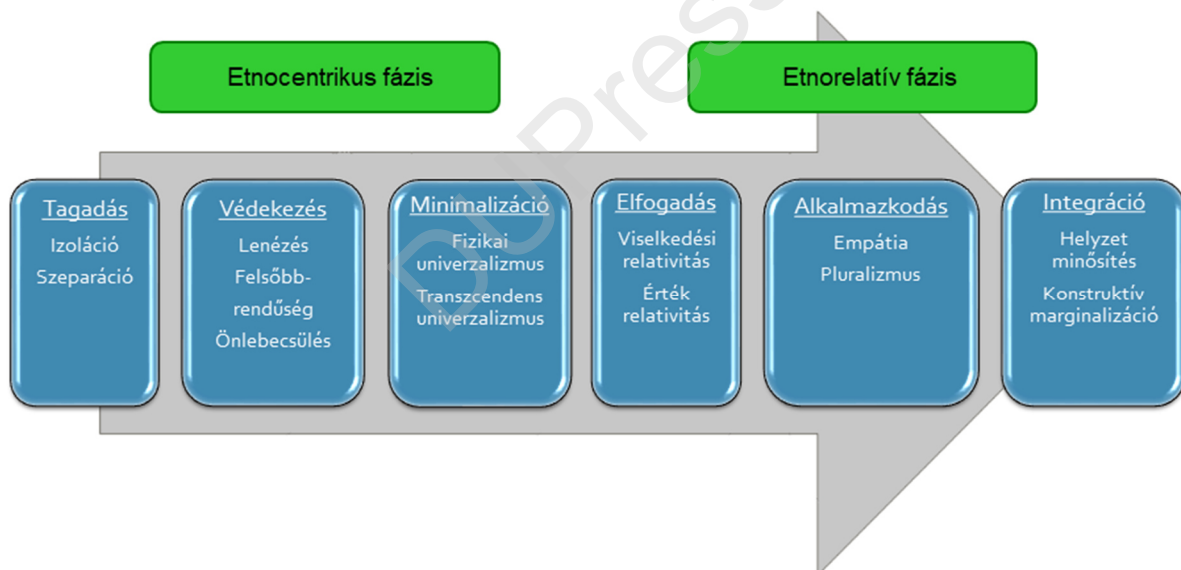
A más kulturális környezetbe való beilleszkedés során fontosnak tartott kompetenciák – más megközelítésben – Schneider és Barsoux szerint a következőkben felsoroltak (1997, p. 163–166.), azaz a beilleszkedése vélhetően hatékonyabb annak, aki magas szinten birtokolja ezeket a kompetenciákat.

- Társas készségek: aki birtokolja ezeket a készségeket, nyitott a társas helyzetekre, barátságos, szívesen vesz részt közösségi programokban, konstruktívan, építően old meg konfliktusokat, és kellő mértékű önbizalommal is rendelkezik.
- Nyelvi készségek: ez jelentheti a társadalom által domináns módon használt nyelv elsajátítását, de egy adott közeg szóhasználatának, direkt-indirekt kommunikációs formáinak megfelelő időben és helyen történő alkalmazását is.
- Kultúra iránti nyitottság: a saját kultúra ismerete mellett a más kultúrák megismerése iránti lelkesedés is elősegíti a beilleszkedést, a hatékony együttműködést.
- Rugalmas alkalmazkodóképesség: az eltérő szokások megismerése és elsajátítása ösztönzi a hatékony kommunikációt. Ehhez azonban szükség van ambivalenciatoleranciára, azaz bizonytalanságtűrésre. A régi és új szokások egyidejű jelenlétének elfogadására is. Annak elfogadása, hogy a világ nem fekete és nem fehér, hogy nincsenek abszolút igazságok vagy jó megoldások. Ez egy szükséges képesség, hogy a személy saját világába és önmagába vetett hitét ne rombolja az új ismeret. Ne akarja hátrítani az ellentmondásokat, és ne akarjon feltétlen döntőbírája lenni az ezek közötti ellentéteknek.
- Türelmes és tiszteletteljes magatartás a tapasztalatszerzésben: ez azt is jelenti, hogy képes elfogadni azt, hogy az új ismeretek, tapasztalatok feldolgozása és érdemi megértése időigényes. Ezzel egyidejűleg fontos, hogy a folyamat, a felfedezések során tiszteletet mutasson a többi személy és az ő kultúrájuk iránt.
- Kulturális empátia: értő odafigyelés a másakra, odafordulás, ítélkezés nélküli nyitottság.

- Önbizalom, önismeret: az, aki magabiztos, és biztos saját értékeiben, nem billen ki egyensúlyából, ha egy másik kultúra szemszögéből bizonyos cselekedetei vagy szokásai nem megfelelőek. Ha képes elfogadni annak bizonytalanságát, hogy nincs abszolút jó és rossz, akkor ezeket a visszajelzéseket nem saját értékének megkérdőjelezéseként fogja fel, hanem tapasztalatként, ami a fejlődés forrása.
- Humorérzék: a humor lehetőséget biztosít arra, hogy a stressz és frusztráció által keltett feszültséget, mint egy szelepet használjuk a feszültség levezetésére. Fontos azonban a humor mellett a megfelelő empátia, hogy észleljük, ha a számunkra vicces tartalom a másik elfogadó viselkedése mellett is valamelyest sértő számára.

### Az érzékenyítés folyamatának modellje

Az érzékenyítő tréningekre is alkalmazható a kulturális érzékenység fejlődési modellje. Ami alapvetően egy kultúrához való alkalmazkodás magyarázatát célozza, de egy a részt vevő személy számára kevésbé ismert kisebbségi csoport megismerésére is alkalmazható.



45. ábra

Kulturális érzékenység fejlődési modellje (Bennett, 1993)

A 45. ábrán Bennett (1993) kulturális érzékenység fejlődési modelljének állomásai láthatók. Bár az ábrán ez egyirányú folyamatnak tűnik, hiszen ezek a tipikus állomások, a modell feltételezi, hogy bármely ponton vissza lehet lépni egy korábbi állomásra és információ kerülhet át oda egy korábbi állomás magasabb szintű meghaladása érdekében. A korábbi felvezetést meghaladó bővebb kifejtés során támaszkodom Hidasi (2004a) szemléletes magyarázatára, mert nagyban megkönnyíti a modell befogadását.

A folyamat az *etnocentrikus* fázisban indul, amikor a személy a saját kultúráját elsőbrendűnek, alapvetőnek tartja, azaz egyfajta nárcisztikus öntudat él benne a kultúráját tekintve. Hiszi továbbá, hogy saját kultúrájának felsőbbrendűsége mások, más kultúrák számára is nyilvánvaló.

A *tagadási fázis*ban a személy hiszi azt, hogy mindenki egyformán gondolkodik az alapvető értékekről és normákról, hogy az általa ismert hozzáállás az egyetlen, univerzális, mindenki által elfogadott világlátás. Ez napjainkban már csak fizikai környezetből adódó izoláció vagy mesterségesen létrehozott szeparáció által alakulhat ki. Például a tömegkommunikációt elutasító szekták, vagy fizikailag más területektől elzárt népcsoportok, elkülönülő kasztok, diktatúrában élő népcsoportok esetén reális ez az elképzelés.

Az is előfordul, hogy a differenciálatlan kép miatt nem tesznek különbséget kultúrák között, mert például Ázsiából nézve a román és a magyar „egykutya”, így a barátság jeléül a japán vendéglátók román étterembe viszik a magyarokat (Hidasi, 2004a). A szeparáció a komolyabb, súlyosabb elutasítás az izolációnál, mert ott már közösségi szinten megtörténik valamely kívülálló kultúra felismerése, melytől elszeparálódnak, azaz ez a közösség választása.

A következő szakasz a *védekezés*. Míg a tagadás fázisában nem vesz tudomást a többi kultúráról, szubkultúráról, kisebbségi csoportról, hanem elkerüli a másik felet a személy, a védekezés szakaszában már szembenéz a másik csoport létezésével. Azonban azt nem érti eléggé ahhoz, hogy elfogadja, így fenyegetésként képeződik le benne a másik kulturális csoport jelenléte. A másik kultúra pusztasága megkérdőjelezi a saját kultúra értékét, és az ebből fakadó bizonytalanságot különböző módokon gyűri le. A megküzdések között szerepel a másik csoport lenézése, a saját csoport felsőbbrendűségének hirdetése, de előfordulhat a saját csoport lebecsülése és a másik felmagasztalása is.

Lenézés esetén megjelennek negatív töltetű sztereotipikus tartalmak, ez egy lépés az adaptációs, alkalmazkodási folyamatban: hiszen ez már a másik különbözőségének felfogását jelenti. Ennek tudhatók be például a nőkre, idősekre, homoszexuálisokra vonatkozó bugyuta viccek. Ez a másik fél eltérő sajátosságaira vonatkozó primitív reagálás.

Az érem másik oldala a saját csoport vagy saját kultúra dominanciájának hirdetése. Ha ők kevésbé kompetensek, akkor mi értékesebbek vagyunk. Vegyük észre, hogy az iskolai oktatásban és a politikai kommunikációban a nemzeti, hagyományőrző, „a kultúrát” hirdető tartalmak szélsőségessége is erősítheti a kisebbségi csoportok elutasítását. Míg ez egyfelől a kulturális szocializációt segíti, ha túlzottan egysíkú, sarkos, és egyébiránt nem mutat nyitottságot más elgondolások felé, akkor előítéletességre nevel (Hidasi, 2004a).

Az önlebecsülés két módon merül fel, vagy legalábbis jellemző. Amikor a személy beleszerelmesedik egy másik csoport értékrendjébe, jellemzőibe, anélkül hogy az adott csoportra vonatkozóan elmélyült ismeretekkel rendelkezne. Ilyen lehet az ázsiarajongó vagy amerikaiarajongó, aki az adott földrészen sosem élt, ne adj' isten, ott sosem járt, hanem csak idealizált képpel rendelkezik a kultúráról. A másik csoport a külföldön vagy egy szubkultúrában hosszasan időzött személy, aki elfogadta, megszerette a másik kultúrát, de nem jutott el a fejlődésnek azon szakaszába, amikor a hétköznapi surlódásokat megtapasztalhatta volna. Azaz a másik csoport iránt érzett felfokozott lelkesedés – a nászutas fázis –, avagy a rózsaszín köd idején tér vissza saját csoportjához.

A *minimalizáció* egy fejlettebb állomás, amikor a személy nem verseng egy másik csoport értékeivel, hanem éppen ellenkezőleg: elbagatellizálja a különbségeket a két csoport között. Ekkor a személy arra fókuszál, hogy az emberek értékei azonosak, az emberek vélekedései alapvetően hasonlóak. Itt furcsa módon hasonlóan kezd gondolkodni, mint a tagadás fázisában, de jóval meghaladva azt, ugyanis világosan lát különbözőségeket.

A fizikai univerzalizmus azt jelenti, hogy a személy abból indul ki, hogy minden embernek azonos fizikai szükségletei vannak, ezek vezérlik a viselkedését, így nagyban az emberek nem különbözhetnek egymástól. Ez részben igaz, de ha azt vizsgáljuk meg, hogy hogyan viselkednek például egy katasztrófahelyzetben az emberek, az már erősen kulturálisan programozott, annak ellenére, hogy a túlélési ösztön az alapvető irányadó ebben az esetben is (Hidasi, 2004a).

Hidasi szerint arra a kérdésre, hogy „Ha egy süllyedő hajóról csak egy embert tudnának a családjából a mentőcsónakba emelni, ki kellene, hogy az a személy legyen?”, egészen másként válaszolnak a különböző földrészek. Az amerikaiak többsége a házastársát, az arabok többsége az anyját, míg az európaiak többsége a gyermekét nevezi meg ilyen esetben.

A transzcendens univerzalizmus is a különbségek elodázását hivatott szolgálni. Arra a naiv hitre utal, hogy a kulturális különbségek ellenére a hitrendszer gyökere, a jó és rossz megítélése azonos, egyetemes. Ha valaki másképpen viselkedik, az csak azért lehet, mert nem meri felvállalni az eredendő, legbelső, alapvető nézeteit. Ezeket a nézeteket osztották a korai misszionáriusok is, mindemellettt gondosan ügyelve a kultúrközi különbségek feltérképezésére. Az ezt követő állomások már az *etnorelatív* fázisba tartoznak, ahol az egyén úgy fogja fel a csoportok közötti különbséget, hogy felismert másságot, de minősítés nélkül. Megérti, hogy az eltérő nézetek, vélekedések az adott kultúra szemszögéből honnan erednek, és megérti a belső logikát, akkor is, ha egy másik kultúrában mindez egészen másképp van.

Az *elfogadás* fázisában először a viselkedések különbözőségét, majd az értékek relativitását fogadja el a személy. A viselkedések különbözősége evidenssé válik. Ez megjelenik a nyelvhasználat, a rituálék finom különbségeinek felismerésében és a metakommunikáció finom eltéréseinek felismerésében is. Az egyén ezeken túl felismeri az értékek különbözőségét, valamint azt, hogy az értékek rendszerét a kultúra alakítja, a dinamikus változások az értékek elmozdulását, és a csoportokon belüli viselkedésmódok finom elmozdulását is eredményezhetik. Az egyén a különbözőségeket dinamikusán és árnyaltan kezdi érzékelni, a gondolkodásmód markánsan elmozdul a jó és rossz, fekete és fehér kétértékű megközelítésből. Az *alkalmazkodás* fázisában már az egymás felé nyitás is egyértelmű. A másik szokásaira ügyelve empátikus megnyilvánulások alakulnak ki. A másik fél elvárásainak igyekszik megfelelni, a jellemző kommunikációs formát átveszi, a rituálékat érti, érzi, hogy a másik hogyan vélekedik, milyen érzéseket kelt benne egy adott helyzet.

Hidasi (2004a) erre egy olyan példát hoz, amikor a francia nagykövet összetett kézzel meghajlik a thaiföldi partnere felé, aki a fotósok nagy örömeire erre nem számítva, kezét nyújtja neki.

A pluralizmus pedig azt jelenti, hogy a saját kultúrán kívül másik kultúra mélységi megértésére, elfogadására is képes, és képes különösebb erőfeszítés nélkül, az elvárásoknak, normáknak megfelelően, otthonosan mozogni benne. Ez egyrészt kialakulhat úgy, hogy a személy eleve két – vagy több – kultúra tagja, és természetes közege mindkettő. Míg vannak olyan személyek, akik nagyon könnyen sajátítanak el bármely másik kultúrát, hasonlóan ahhoz, hogy könnyedén tanulnak újabb nyelveket azok a személyek, akik már eleve sok nyelven beszélnek. Jellemzően olyan emberek ők, akikben ez a kulturális rugalmasság már gyermekkorukban kialakult, például rendszeresen hosszabb külföldi kiküldetésben lévő szülők gyermekeiként nőttek fel.

A kultúraelsajátítás folyamatában a végső szakasz az *integráció*. Ennek egyik állomása a helyzet szerinti minősítés. Ekkor a személy képes egy másik kultúra szemszögéből értékelni az eseményeket. Képesé válik arra is, hogy egy kulturálisan összetett helyzetben a lehető legmegfelelőbb viselkedési módot válassza. Nagyon leegyszerűsítve olyan ez, mint az elvált szülők gyerekének diplomatikus viselkedése konfliktusos szituációban. Idővel, megfelelő érzékenységgel és tapasztalattal beleszokhat, hogy gyorsan, jól döntsön. Ebben a szakaszban kevesebb konfliktus és kevesebb félreértés várható a különböző csoportok közötti mozgás, váltás során.

A konstruktív marginaizáció ezt is meghaladó szakasz, ilyenkor a személy otthonosan vált kultúrák között, képes közöttük mediátor, közvetítő szerepet betölteni, s konstruktívan alakítja a folyamatokat. Több kultúrának az ilyen fokú elsajátítása a saját kulturális identitást is



megrendítheti, bizonytalanná teheti hovatarozásában. Ha ez előfordul, ennek a helyzetnek a rendezése a folyamat utolsó állomása.

Az interkulturális érzékenyítés során a modell egyértelműen alkalmazható, segíthet tudatosítani, hogy a személy hol tart éppen a folyamatban. Segítségére lehet a trénernek is, hogy az egyéni különbségeket világosan lássa. Azonban kellő rugalmassággal ez a modell a szubkultúrák, kisebbségi csoportok megismerése során is alkalmazható. Habár nem várható el, hogy például a személy az integráció fázisába jusson egy kisebbségi csoporttal való interakció következtében, de az alkalmazkodás fázisa mindenképpen megcélózható.

### **Tréninggyakorlat-típusok**

Gyakorlatok széles köréből lehet válogatni az érzékenyítő foglalkozásokhoz, tréningekhez a tréning konkrét céljától, a célcsoport összetételétől, belső viszonyaitól, nyitottságától és attól függően, hogy a résztvevők mennyire gyakran résztvevői tréningeknek. A továbbiakban az érzékenyítő tréningek tematikájához általánosan jól illeszkedő gyakorlattípusok sokszínűségét igyekszem demonstrálni. Nagyon könnyen lehet sokszínű, élményt adó és érzelmileg gazdag programot összeállítani ebben a tréningtípusban. Egy-egy gyakorlatnak sokféle változata elérhető különböző gyakorlatgyűjteményekben. Ezért nem is konkrét gyakorlatokat, hanem gyakorlattípusokat összegzek, melyek egy-egy változata akár egy gyors internetes keresés után is elérhető az érdeklődők számára. Segítségként néhány gyakorlatgyűjteményt is felsorolok.

– *Vélemények különbözőségének megtapasztalása:* Tanulságos lehet adott témakörben pró és kontra véleményeket gyűjteni. A témák lehetnek tabutémák (pl. abortusz, eutanázia, drog), de hétköznapiabb témák is (bevándorlás engedélyezése, Európai Unió haszna, nem kötelező oltások, nők helyzete), néhányat kell választani. Az a szép ebben a feladatban, hogy a témákat lehet a tréning téma köré rendezni, és központi gyakorlattá tenni ezt a feladatot, de el is lehet rejteni a fő témát más témák között, vagy kifejezetten más témákra fókuszálni, felvezető gyakorlatként. A lényeg, hogy kijelentések kapcsán a résztvevők pró és kontra érveket fogalmazzanak meg. Sokféleképpen játszható.

Például a résztvevők egyénileg döntve a mellette és ellene flipchart- vagy az ezeknek kijelölt padlóterületen helyezkedjenek el, majd mondjanak érveket, hogy a másik csoportot meggyőzzék. Ha valakit meggyőznek, akkor álljon át a másik ténfélre. Bátoratlanabb csapat esetén csoportban gyűjtsenek érveket, minél többfélét adott állítás mellett vagy ellen, úgy, hogy a résztvevők csak sorsolva lesznek adott csoportba. Lehet egyszerűen pontra játszani, a csoportok beszámolnak, majd lehet tripla pontot ígérni a másik csoport álláspontját támogató,

de még el nem hangzott érvekért. Egész másként rövid kiscsoportos ötletelés után – vagy anélkül – labdadobással lehet kérni a következő pró vagy kontra érvet. A lényeg, hogy a résztvevők tapasztalják meg, hogy semmi sem fekete vagy fehér. A feldolgozást ennek a megtapasztalásnak a megélésére és megértésére érdemes kihegyezni.

– *Előítéletek – akvárium-gyakorlat:* Ha szeretnénk, hogy kimondjanak közismert sztereotípiát tükröző és előítéletet tartalmazó gondolatokat szabadon, visszafogottság nélkül, akkor játszunk szerepjátékot. A szereplők lehetnek a vasárnapi ebéd résztvevői, ahol a gyermek elmondja, hogy élete szerelme például más nemzetiségű, más bőrszínű vagy vele azonos nemű vagy tőle jóval idősebb személy. Erre reagálhatnak a szerepkártyákat kapó erősen előítéletes, vagy csak a mások véleményétől a gyermeket féltő családtagok, különböző generációkat megjelenítve.

Hasonlóképpen a szituáció lehet az, hogy egy többgenerációs család egyik tagja bejelenti, hogy befogadott hozzájuk pár hétre/hónapra valakit, aki valamely kisebbségi csoport vagy deviáns csoport tagja. De a szereplők lehetnek pletykálkodó szomszédok is, akik egy hamarosan a környékre költöző, közvetlen szomszéd családról beszélgetnek. Megjeleníthetnek kisiskolás csoportot is, akikhez látogatóba mennek hátrányos helyzetű látogatók, hogy szabadon kérdezzenek tőlük. A gyakorlat célja, hogy kendőzetlenül felszínre hozzon sztereotípiákat, előítéleteket, olyanokat, amelyek jelen vannak a társadalomban.

Rendkívül fontos figyelni arra, hogy ne legyen a helyzet sértő, kirekesztő a jelenlévők egyikének sem. Vegyes csoportban, ha benne vannak a játékokban, és ha az atmoszféra támogató, a jelen lévő kisebbségi csoport tagjai játszhatják az előítéletes embereket, saját csoportjukról beszélve, ekkor ez amolyan sírva vigadós játék lehet, ahol kiadhatják megéléseiket. Ehhez előzetes, mindenfajta társas nyomást nélkülöző, a feladatra vonatkozó megbeszélés, megegyezés szükséges.

Közel homogén csoportban kerüljük az érintettséget, lehetőleg válasszunk úgy témát, hogy senkinek ne legyen kínos. Ekkor a feldolgozás során, saját élményekről is beszélve kerülhet feltárássra az, hogy ki milyen előítélettel szembesült már életében, és az hogyan érintette. Jobb olyan helyzetekről beszéltetni őket, ahol tényleg bántó volt a hozzáállás, különben átmehet a gyakorlat felszínes intellektualizálásba. Valamint az is érdekes kérdés a feldolgozás során, hogy ők mikor vették magukon észre, hogy előítéletesek voltak. Ekkor fontos kitérni arra, hogy az emberi gondolkodás sajátossága a kategorizáció, és az erős büntudatot elengedve kell, hogy a kategória mögött törekedjünk arra, hogy meglássuk az embert, a személyiséget.

– *Előítéletek – döntési helyzetek – nagycsoportos gyakorlat:* Alkalmazhatunk döntési helyzeteket is annak érdekében, hogy feltérképezzük, kimondassuk a csoportban élő sztereotípiákat, előítéleteket. Ehhez elég vázolnunk egy helyzetet, amelyben döntenünk kell

valamely szereplő javára. Például ki kapja a szolgálati, önkormányzati bérlakást, vagy családtagjának az új vesét/szívet, kinek adjuk ki a saját közösen örökölt lakásunkat, kit szavazzunk ki a társasházból. Ehhez szükséges egy lista a potenciális résztvevők leírásáról, melyben vannak fogódzók a jellemző előítéletek számára (pl. kétgyerekes kínai család, roma fiatalok, idős házaspár, egyedül élő elhízott futballszurkoló, afrikai üzletember, férfi pár, férje elől menekülő elvált nő, szexböltöt üzemeltető fiatalember). Mind a keretezést, mind a szereplők leírását lehet a körülményekhez, a célhoz igazítani. A vita hevében nemcsak a sztereotipikus kép, hanem annak elfogadottságának mértéke is világossá válik, és egyedi megélések, tapasztalatok is összegzésre kerülnek. A gyakorlat feldolgozása során lehet az előítélet fogalomköréről beszélgetni, és érdemes a diszkriminációról, stigmatizációról is szót ejteni. Sok érzelmet megmozgató gyakorlat ennek bármely változata, ezért már jól megalapozott bizalmi légkörben érdemes elővenni. Valamint nagyon különböző mértékben elfogadó tagok esetén jó, ha csapatépítő gyakorlat követi.

– *Együtműködési gyakorlatok nehezített helyzetben:* Nagycsoportos szerepjátékban is részt vehetnek a résztvevők, akik például különböző nehézségekkel küzdve (testi fogyatékoságok, pszichés sokkhatás) menekülnek ki egy helyszínről. A csapat akkor teljesítette a feladatot, ha mindenki megmenekül. Megélhetik, hogy váratlanul szembesülve a másik helyzetével (például nem lát; nem érti, amit mondanak; mindig mást csinál, mint amire kéri), mennyire akarják, tudják támogatni egymást. Érdekes tapasztalat, hogy kölcsönösen hogyan élik meg az ebből fakadó frusztrációt: milyen a másik nehézségét akadályozó tényezőnek megélni, és milyen a többiek rugalmas alkalmazkodóképességére bízva lenni. Lehetnek ők kutatók, akik úszó jégtáblákon menekülnek ki egyik bázisról a másikra, vagy szereplők, akik a mocsáron kelnek át egy repülőgép-baleset után. Külön kapnak szerepkártyákat instrukcióval viselkedésükhöz. A könnyen feltételezhető: kétségbeesés, feladás, empátia, támogatottságból erőt nyerni megéléseken túl érdekes felismerésekhez vezet, ha valaki nem érti meg a másik problémáját, nem veszi észre, vagy nem észleli, hogy a cél közös. Ezeket a tapasztalatokat arra lehet használni, hogy vegyék észre az akadályoztatottság különböző megjelenési formáit környezetükben, és legyenek nyitottak arra, hogy egymást rugalmasan támogatva közösen érjenek el nagyobb célokat.

– *Interkulturális kommunikáció sajátosságait modellező gyakorlatok:* Erre a célra nagyon különböző hosszúságú és kidolgozottságú gyakorlatok léteznek. A leggyakrabban azzal a feladathelyzettel lehet találkozni a gyakorlatgyűjteményekben, melyben Pirosország, Fehérország és Kékország (matricával, fonállal vagy kitűzővel) megjelölt képviselői találkoznak egy koktélparti helyzetben. Minden „nemzet” képviselője szerepkártyát kap,

melyben a közös és egyéni jellemzőiről is kap információt, ő ennek megfelelően viselkedhet. Tulajdonképpen mindegy, hogy mik a viselkedési normák, kell hogy ezek között legyenek ütközők: egymás érintésére vagy szigorú térköztartásra, vagy például szemkontaktusra vonatkozóan. Megélhetik például az udvariasságukra kapott tapintatlanságot, ennek az élményét.

De olyan szerepjátékok is vannak, melyek törzsek együttműködését kényszerítik ki, valamilyen nyomós okból fakadóan. Ezekben az esetekben küldöttek és teljes törzsek találkozhatnak, tehetnek ajánlatot, törekedhetnek megegyezésre, miközben nagyban különböző szokásaikkal is akadályozzák a kommunikációt.

Az ezekben a gyakorlatokban rejlő lehetőség alapvetően abban áll, hogy a résztvevők egy modellhelyzetben szembesülnek más megközelítésekkel való találkozás miatti kulturális sokkal, kommunikációs zavarral. Ezáltal a résztvevők megélhetik, hogy milyen jellegű hozzáállás segíti azt, hogy érzelmileg és gyakorlatilag ezt a zavaros állapotot meghaladják. Fontos, hogy kellő időt szánjunk az érzelmi, tapasztalati, kognitív megélések feldolgozására és következtetések levonására, mely a való élettel hozza összefüggésbe az itt megélteteket. Ennek kapcsán felidézhetnek korábbi meghökkentő interkulturális tapasztalatokat, kommunikációs zavarokat és potenciálisan ezek sikeres megoldásait.

– *Önismereti gyakorlatok, kulturális fókusszal:* Ismerkedő gyakorlatként nagyon jól működhet, ha egy számukra fontos ételt vagy hagyományt mondanak el a résztvevők párban egymásnak, és aztán egymást ennek elmondása által mutatják be a többieknek. Multikulturális környezetben a saját nemzetre jellemző, számára fontos étel/hagyomány bemutatását érdemes kérni. Kevésbé heterogén környezetben a régiója vagy a családja életében fontos étel, szokás bemutatása lehet érdekes. Ezen keresztül közelíthetünk egymáshoz és az értékeinkhez, amelyek a kultúra/szubkultúra hátterét adják. Kiscsoportos gyakorlat lehet, hogy régiókat mutatnak be a résztvevők, arra fókuszálva, hogy mennyiben mások ők, mint máshonnan származók, és milyen földrajzi, társadalmi, gazdasági sajátosságok adhatják az alapját a különbözőségnek. Kiscsoport esetén egyéni feladat lehet, hogy a saját gyökereit adó települést tömören mutassa be. A gyakorlat elbűvölően mutatja a kulturális különbözőséget, és az önfeltárás miatt nagyon jó közelséget, bizalmi légkört teremt.

– *Kisebbségi helyzet megtapasztalását elősegítő gyakorlatok:* Nagyon széles skálán mozognak kidolgozottság és időigény tekintetében ezek a gyakorlatok. A legegyszerűbb esetben ezek rövid idő alatt képesek elgondolkodtatni a résztvevőket. Például a résztvevők szerepkártyákat kapnak, ahol nagy számban vannak társadalmi kisebbségi csoportok, deviánsnak tekintett csoportok is. Arra kérjük őket, hogy képzeljék el ezeknek az embereknek az életét. Majd annyi

a feladatuk, hogy amikor hallanak egy állítást, lépjenek előre, ha igaz rájuk. Ezek az állítások a társadalomban való boldoguláshoz kapcsolódnak, például „Mindig van tető a fejem felett.”, „Minden támogatást megkaptam a tanulmányaimhoz.”, „Nem kell attól tartanom, hogy idegenek megtámadnak este az utcán.”, „Tudom tervezni a jövőmet.” stb. Megindító tud lenni, ha valaki nagyon sokáig nem lép előre, és zavarbaejtő tud lenni, ha valaki folyton előrelép. A fizikai kivételése az egyenlőtlenségnek önmagában megkapó, és mélyenszántó beszélgetést tud megindítani.

Hosszabb gyakorlatokban lehet egyenlőtlen versenyhelyzetet teremteni, akár egyszerű társasjátékban, akár valószínűnek tűnő csapatversenyben. Minél hosszabb a gyakorlat, annál több indulatot tud kiváltani, és annál több korábbi sérülés rezonál rá. Akár arra, hogy elnyomott helyzetben van a személy, akár arra, hogy domináns helyzetben elbízta magát. Mindkettő nagyon tanulságos a csoportnak és a személynek is. De csak indokolt esetben (pl. segítő foglalkozásúak képzésénél) van helye nagyon belemenni ebbe a helyzetbe, munkahelyi vagy iskolai csoport esetén a gyorsabb helyzetgyakorlatokat válasszuk, az identitás kisebb bevonásával.

– *Kevésbé témaspecifikus gyakorlatok:* Az eddigieken túl bármely empátiagyakorlat előrevivő lehet. Továbbá az olyan jellegű kommunikációs gyakorlatok is, melyek rávilágítanak, hogy egy kommunikációs helyzet nem mindenkinek ugyanazt jelenti. Azok a konfliktuskezelési gyakorlatok is hasznosak, melyek arra irányulnak, hogy nemcsak egymás kárára lehet érvényesülni, hanem sok esetben a közös haszon maximalizálása ügyesen elérhető, kompromisszummal vagy anélkül, viszont nyitott szemmel kell keresni a megoldást. Ezek alkalmazása után érdemes a gyakorlat következtetéseit ösztársadalmi keretbe helyezni a résztvevőkkel. Különböző kulturális/szubkulturális háttérrel rendelkező résztvevőkből álló tréning esetén pedig egyszerűen a csapatépítő gyakorlatok is nagyon hasznosak lehetnek.

Nagyon sokat adhat az, ha saját történeteinket, megéléseinket meséljük el a csoportban egymásnak. Azokat, amikor rádöbentünk, hogy alaptalanul sztereotipikusan közelítettünk egy személyhez, és azokat a helyzeteket, amelyekben felénk közelítettek beskatulyázó módon.

Mivel a kisebbségi helyzet megértése negatív érzéseket hoz a felszínre, törekednünk kell rá, hogy a büntudat feloldása megtörténjen. Hangsúlyozzuk, hogy a sztereotipikus gondolkodás emberi sajátosság, legyenek magukkal türelmesek, elfogadóak, a cél, hogy nyitott szívvel közeledjenek mások felé, észleljék a jellemző torzításait, fenntartásait. Fontos az is, hogy a vezető gyakorlatok feloldják a kellemetlen érzéseket, ami lehet elengedést ösztönző jógagyakorlat, vagy egy hosszabb beszélgetés és az azt követő szünet. Jelenleg a vezetést ösztönző kedvenc gyakorlatom egy hallgató vetette fel: ebben nyelvi nehézségeket

modellezünk szerepjátékban. A vámon átlépő; a városban útbaigazítást kérő; vagy étteremben rendelő idegenek csak egy kitalált szót használnak és van egy kedvenc gesztusuk is, ezen túl mutogatással kell bonyolult kommunikációt végrehajtaniuk.

## Gyakorlatgyűjtemények

Számos gyakorlatgyűjtemény elérhető, melyek olyan feladatokat, gyakorlatokat vonultatnak fel, amelyek az érzékenyítő tréningek bármely típusának tervezéséhez konkrét segítséget vagy inspirációt nyújthatnak. Ezek közül sorolok fel a továbbiakban néhányat, a teljesség igénye nélkül. Azonban annak megfelelően, ahogyan erről már korábban szó volt, az érzékenyítő tréningeken nemcsak a speciális interkulturális érzékenységet fejlesztő vagy kisebbségi csoport irányában érzékenyítő gyakorlatok hasznosak. Bármely érzelmi intelligenciát, kommunikációs érzékenységet vagy konfliktuskezelési készséget fejlesztő gyakorlat hasznos lehet ezeken a tréningeken.

Ambitia (2019). *Intercultural training exercise pack*. Letöltve: <https://www.ambitia.eu/wpcontent/uploads/2019/02/2%20Intercultural%20Trainig%20Exercise%20Pack.pdf>

Antons, K., Ehrensperger, H., Milesi, R. (2019). *A csoportdinamika gyakorlata*. Miskolc: Z-Press Kiadó

Bibok Á. (szerk.) (2018). *Erasmus Plus Stratégiai partnerség a szociális érzékenység fejlesztéséért. Módszertani segédletek*. Szeged: Katház Közhasznú Nonprofit Kft. Letöltve: [https://kathaz.hu/wpcontent/uploads/2018/11/Modszertan\\_magyar-1.pdf](https://kathaz.hu/wpcontent/uploads/2018/11/Modszertan_magyar-1.pdf)

Brander, P., Keen, E., Lemineur, M.-L. (szerk.) (2004). *KOMPASZ. Kézikönyv a fiatalok emberi jogi képzéséhez*. Letöltve: <https://rm.coe.int/kompasz-hun-2004/16808cf89b>

Dávid I., Páskuné Kiss J. (1993). *Kommunikációs képességek fejlesztése az iskolában*. Debrecen: Kossuth Egyetemi Kiadó

Dürschmidt, P., Koblitz, J., Mencke, M., Rolofs, A., Rump, K., Schramm, S., Strasmann, J. (2008). *Trénerek kézikönyve*. Miskolc: Z-Press Kiadó

Gomes, R. (szerk.) (2006). *„Te is más vagy, te sem vagy más”. Képzők könyve*. Mobilitás Európai Fejlesztési Igazgatósága. Budapest: Art Factory. Letöltve: [http://www.unp.hu/sites/default/files/imuk/pdf/kepzok\\_konyve\\_2006.pdf](http://www.unp.hu/sites/default/files/imuk/pdf/kepzok_konyve_2006.pdf)

Huber-Kriegler, M., Lázár, I., Strange, J. (2003). *Mirrors and windows. An intercultural communication textbook*. Graz: Council of Europe. Letöltve: [http://archive.ecml.at/documents/pub123aE2003\\_HuberKriegler.pdf](http://archive.ecml.at/documents/pub123aE2003_HuberKriegler.pdf)

- Ingram, P. D. (2004). *More diversity activities for youth and adults*. The Pennsylvania State University. Letöltve: <https://extension.psu.edu/more-diversity-activities-for-youth-and-adults>
- Lázár I. (2006). *39 interkulturális játék. Ötlettár tanároknak az interkulturális kompetencia és a csoportdinamika fejlesztéséhez*. Budapest: ELTE. Letölthető: [http://metodika.btk.elte.hu/file/TAMOP\\_BTK\\_BMT\\_9.pdf](http://metodika.btk.elte.hu/file/TAMOP_BTK_BMT_9.pdf)
- Lynn, A. B., Lynn, J. R. (2018). *Érzelmi intelligencia gyakorlatgyűjtemény*. Miskolc: Z-Press Kiadó
- Nagy Á., Antal Á., Holczér M. (2015). *100 nonformális módszer és szituáció megoldása*. Budapest: ISZT Alapítvány – Excenter Kutatóközpont. Letöltve: <http://www.ifjusagugy.hu/kotetek/M%C3%B3dszer%20és%20szituáció%20megoldása.pdf>
- Páskuné Kiss J. (2006). *Varázsszem. 21 játéksomag önismereti foglalkozásokhoz*. Miskolc: Arany János Tehetséggondozó Program Intézményeinek Egyesülete
- Rachow, A. (2016). *Tréningoktól a tréner klubjából*. Miskolc: Z-Press Kiadó
- Schmidt, T. (2014). *Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok*. Miskolc, Z-Press Kiadó
- Woots, P. (szerk.) (2000). *Interkulturális tanulás T-kit*. Európa Tanács és Európai Bizottság. Letöltve: [http://www.eikka.hu/books/t-kit\\_4.pdf](http://www.eikka.hu/books/t-kit_4.pdf)

## Irodalomjegyzék

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In: J. Kuhl, J. Beckman (Eds.). *Action Control: From Cognition to Behaviour*. (pp. 11–39.) Heidelberg, Germany: Springer
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 179–211. DOI: 10.1016/0749-5978(91)90020-T
- Ajzen, I., Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Ajzen, I., Fishbein, M. (2005). The influence of attitudes on behavior. In: D. Albarracín, B. T. Johnson, M. P. Zanna (Eds.). *The Handbook of Attitudes*. (pp. 173–221.) Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates
- Albert F. (2016). Az idősek kapcsolathálózati jellegzetességei. *Demográfia*, 59(2–3), pp. 173–200.

- Allport, G. W. (1954a). *The Individual and his Religion*. New York: MacMillan
- Allport, G. W. (1954b). *The Nature of Prejudice*. Cambridge, MA: Addison-Wesley
- Altemeyer, B. (1988). *Enemies of Freedom: Understanding Right-wing Authoritarianism*. San Francisco: Jossey-Bass
- Altemeyer, B. (2004). The other „authoritarian personality”. In: J. T. Jost, J. Sidanius (Eds.). *Political Psychology*. (pp. 85–106.) Psychology Press
- Ananthram, S., Chan, C. (2013). Challenges and strategies for global human resource executives: Perspectives from Canada and the United States. *European Management Journal*, 31(3), pp. 223–233.
- Andorka R. (2006). *Bevezetés a szociológiába*. Budapest: Osiris Kiadó
- Andrzejewski, S. A. (2009). *An Examination of the Relation between Prejudice and Interpersonal Sensitivity* [Doktori értekezés]. Boston, MA: Northeastern University
- Antons, K., Ehrensperger, H., Milesi, R. (2019). *A csoportdinamika gyakorlata*. Miskolc: Z-Press Kiadó
- Arnett, J. J. (2002). The psychology of globalisation. *American Psychologist*, 57(10), pp. 774–783.
- Ayalon, L., Dolberg, P., Mikulionienė, S., Perek-Białas, J., Rapolienė, G., Stypinska, J., Willińska, M., de la Fuente-Núñez, V. (2019). A systematic review of existing ageism scales. *Ageing Research Reviews*, 54, pp. 1–9. DOI: 10.1016/j.arr.2019.100919
- Bakacsi Gy. (2012). A GLOBE-kutatás kultúráváltóinak vizsgálata faktoranalízis segítségével. *Vezetéstudomány*, 43(4), pp. 12–22.
- Balassa Sz., Kovács A. (2010). Kontextus és kontaktus. A kontaktushipotézis vizsgálata magyarországi vegyes lakosságú településeken. *Alkalmazott Pszichológia*, 1–2, pp. 99–112.
- Balázs K., Bakó P., Gerhát R. (2018). A meggyőzési tudatosság: a pszichológia mostohagyereke. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 73(3), pp. 391–410. DOI: <https://doi.org/10.1556/0016.2018.73.3.2>
- Balázs K., Szemán-Nagy A., (2018). *Érzelmi intelligencia*. In: Münnich Á., Balázs K., Hidegkuti I., Hőgye-Nagy Á. (szerk.). *Az irányítók kiválasztását elősegítő tesztrendszer pszichológiai alapjai*. [projektbeszámoló]
- Baltes, P. B., Baltes, M. M. (1990). *Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation*. In: P. B. Baltes, M. M. Baltes (Eds.). *Successful Aging: Perspectives from the Behavioral Sciences*. (pp. 1–34.) Cambridge University Press. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511665684.003>



- Barnett, M. D., Adams, C. M. (2018). Ageism and aging anxiety among young adults: relationships with contact, knowledge, fear of death, and optimism, *Educational Gerontology*, 44(11), pp. 693–700., DOI: 10.1080/03601277.2018.1537163
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, pp. 13–25. Letöltve: <http://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Baron-Cohen, S., Wheelwright, S., Hill, J., Raste, Y., Plumb, I. (2001). The “Reading the mind in the eyes”. Test revised version: A study with normal adults, and adults with Asperger syndrome or high-functioning autism. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 42(2), pp. 241–251. <https://doi.org/10.1111/1469-7610.00715>
- Bartha K, Borbély A., Csordás G. ...Vörös Cs.-né (2016). 2011. évi népszámlálás: 19. Műhelytanulmányok. Budapest: Központi Statisztikai Hivatal
- Basil, D. Z., Ridgway, N. M., Basil, M. D. (2008). Guilt and giving. A process model of empathy and efficacy. *Psychology and Marketing*, 25, pp. 1–23.
- Bátorfy A. (2020). Magyarország nemzetiségi térképe. Letöltve: <https://atlo.team/magyarorszag nemzetisegi terkepe/>
- Batson, C. D., Duncan, B. D., Ackerman, P., Buckley, T., Birch, K. (1981). Is empathic emotion a source of altruistic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, pp. 290–302.
- Batson, C. D., Eklund, J. H., Chermok, V. L., Hoyt, J. L., Ortiz, B. G. (2007). An additional antecedent of empathic concern: Valuing the welfare of the person in need. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93(1), pp. 65–74.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current Directions in Psychological Science*, 16, pp. 351–355. DOI: 10.1111/j.1467-8721.2007.00534.x
- Belbin, R. M. (2010). *Management Teams: Why they succeed or fail?* Oxford: Elsevier
- Belügyminisztérium. Társadalmi Felzárkózásért Felelős Helyettes Államtitkárság (2020). *Magyar Nemzeti Társadalmi Felzárkózási Stratégia 2030. Tervezet*
- Bene Á. (2017). Idősoktatás felsőfokon. *Magyar Gerontológia*, 9(33), pp. 49–70.
- Benkő A. (2003). A valláspszichológiától a vallásosság pszichológiájáig. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 58(1), pp. 19–49.
- Bennett, M. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(2), pp. 179–195. DOI: 10.1016/01471767(86)90005-2

- Bennett, M. (1993). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In: R. M. Paige (Ed.). *Education for the Intercultural Experience*. (pp. 21–71.) Yarmouth, ME: Intercultural Press
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46(1), pp. 5–68.
- Berry, J. W., Kalin, R. (1995). Multicultural and ethnic attitudes in Canada: An overview of the 1991 national survey. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 27, pp. 301–320.
- Best, D. L., Williams, J. E. (2006). A biológiai, illetve a társadalmi nemek és a kultúra. In: Nguyen Luu L. A., Fülöp M. (szerk.). *Kultúra és pszichológia*. (pp. 249–283.) Budapest: Osiris Kiadó
- Biazzini S. (2012). Énkép – cigánykép. A cigányság szociális reprezentációja az olasz és a magyar társadalomban. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 67(4), pp. 631–652.
- Bogáron E., Malota E. (2017). Kulturális sokk és fogyasztói akkulturáció – Kétirányú, interdiszciplináris megközelítésben. *Vezetéstudomány*, 48(4), pp. 6–17. DOI: 10.14267/VEZTUD.2017.04.03
- Bogart, K. R. (2015). Disability identity predicts lower anxiety and depression in multiple sclerosis. *Rehabilitation Psychology*, 60(1), pp. 105–109. DOI: <https://doi.org/10.1037/rep0000029>
- Bogart, K. R., Dunn, D. S. (2019). Ableism special issue introduction. *Social Issues*, 75(3), pp. 650–664. DOI: <https://doi.org/10.1111/josi.12354>
- Bogart, K. R., Rosa, N. M., Slepian, M. L. (2019). Born that way or became that way: Stigma toward congenital versus acquired disability. *Group Processes and Intergroup Relations*, 22, pp. 594–612. DOI: <https://doi.org/10.1177/1368430218757897>
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Boston: Harvard Business School Press
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press
- Buda B. (1985). *Empátia, a beleélés lélektana*. Budapest: Ego School
- Buda B. (2012). *Empátia, a beleélés lélektana* [Hatodik kiadás]. Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem–L’Harmattan Kiadó
- Budavári-Takács I. (2011). A tanácsadás szociálpszichológiája. Szent István Egyetem. Letöltve: [https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/20100019\\_A\\_tanacsadas\\_szocialpszichologiaja/ch11.html](https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/20100019_A_tanacsadas_szocialpszichologiaja/ch11.html)

- Campbell, F. (2001). Inciting legal fictions: 'Disability's' date with ontology and the ableist body of the law. *Griffith Law Review*, 10(1), pp. 42– 62.
- Campbell, M. C., Kirmani, A. (2008). I know what you're doing and why you're doing it: The use of the persuasion knowledge model in consumer research. In: C. P. Haugtvedt, P. M. Herr, F. R. Kardes (Eds.). *Handbook of Consumer Psychology*. (pp. 549–575.) New York: Lawrence Erlbaum Associates
- Carpenter, S. M., Yoon, C. (2017). Ageing and consumer behavior: Challenges and opportunities. In: C. V. Jansson-Boyd, M. J. Zawisza (Eds.). *Routledge International Handbook of Consumer Psychology*. (pp. 486–501.) New York: Routledge
- Carstensen, L. L., Isaacowitz, D. M., Charles, S. T. (1999). Taking time seriously: A theory of socioemotional selectivity. *American Psychologist*, 54(3), pp. 165–181. DOI: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.54.3.165>
- Chaiken, S. (1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), pp. 752–766. DOI: 10.1037/0022-3514.39.5.752
- Cherniss, C. (2001). Emotional intelligence and organizational effectiveness. In: C. Cherniss, D. Goleman (Eds.). *The Emotionally Intelligent Workplace. How to Select for Measure and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Group, and Organizations*. (pp. 3–12.) San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Chrobot-Mason, D., Leslie, J. B. (2012). The role of multicultural competence and emotional intelligence in managing diversity. *The Psychologist-Manager Journal*, 15, pp. 219–236. DOI: 10.1080/10887156.2012.730442
- Cialdini, R. B., Brown, S. L., Lewis, B. P., Luce, C., Neuberg, S. L. (1997). Reinterpreting the empathy-altruism relationship: When one into one equals oneness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, pp. 481–494.
- Cuddy, A. J., Fiske, S. T., Glick, P. (2007). The BIAS map: Behaviors from intergroup affect and stereotypes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, pp. 631–648. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.92.4.631>
- Csepeli Gy. (1997, 2001). *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Csepeli Gy., Vági Z., Nagyfi R. (2012). *Kríziskommunikáció*. Budapest: ELTE TTK. Letöltve: [https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2011\\_0056\\_TATK\\_kriziskommunikacio/lecke3\\_lap1.html](https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2011_0056_TATK_kriziskommunikacio/lecke3_lap1.html)

- Csordás G. (2014a). *2011. évi népszámlálás: 10. Vallás, felekezet*. Budapest: Központi Statisztikai Hivatal. Letöltve: [http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz\\_10\\_2011.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_10_2011.pdf)
- Csordás G. (2014b). *2011. évi népszámlálás: 11. Fogyatékossgal élők*. Budapest: Központi Statisztikai Hivatal. Letöltve: [http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz\\_11\\_2011.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_11_2011.pdf)
- Dale, E. (1946). *Audiovisual Methods in Teaching*. New York: Holt, Reinhart & Winston
- Dallos A., Szemán-Nagy A., Balázs K. (2017). *Érzelmi intelligencia*. In: Münnich Á., Balázs K., Högye-Nagy Á. (szerk.). *Az alapkompentencia vizsgáló tesztrendszer pszichológiai alapjai*. [projektbeszámoló]
- Dallos A., Kovács J. (2015). A nemi szerepet konzerváló vezetői magatartás észlelt igazságossága a szervezeti kultúra és az észlelő szexista hozzáállásának a függvényében. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 70(1), pp. 249–264.
- Dávid I. (2016). Strukturált gyakorlatok a tréningeken. Mire érdemes odafigyeljünk vezetőként? In: Balázs K., Kovács J., Münnich Á. (szerk.). *Pszichológiai módszertani tanulmányok*. (pp. 45–63.) Debreceni Egyetemi Kiadó
- Davis, M. H. (2006). *Empathy*. In: J. E. Stets, J. H. Turner (Eds.). *Handbook of the Sociology of Emotions*. (pp. 443–466.) Boston, MA: Springer
- Deák Cs. (2006). A csoportfejlődés szakaszai. In: Mészáros A. (szerk.). *A munkahely szociálpszichológiai jelenségvilága I. Egyének és csoportok*. (pp. 385–403.) Miskolc: Z-Press
- Decety, J., Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, 3, pp. 71–100.
- Dollard, J., Miller, N. E., Doob, L. W., Mowrer, O. H., Sears, R. R. (1939). *Frustration and Aggression*. Yale University Press. DOI: <https://doi.org/10.1037/10022-000>
- Drury, L., Hutchison, P., Abrams, D. (2016). Direct and extended intergenerational contact and young people's attitudes towards older adults. *British Journal of Social Psychology*, 55(3), pp. 522–543. DOI: <https://doi.org/10.1111/bjso.12146>
- Durkheim, É. (2003). *Az öngyilkosság*. Budapest: Osiris Kiadó
- Eagly, A. H., Chaiken, S. (1993). *The Psychology of Attitudes*. Orlando, FL: Harcourt Brace Jovanovich College
- Eagly, A. H., Chaiken, S. (1995). Attitude strength, attitude structure, and resistance to change. In: R. E. Petty, J. A. Krosnick (Eds.). *Attitude Strength: Antecedents and Consequences*. (pp. 413–432.) NY: Psychology Press

- Eaton, A. A., Visser, P. S., Krosnick, J. A., Ananad, S. (2009). Social power and attitude strength over the life course. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35(12), pp. 1646–1660. DOI: <https://doi.org/10.1556/mental.11.2010.1.1>
- Eckes, T. (2002). Paternalistic and envious gender stereotypes: Testing predictions from the stereotype content model. *Sex Roles*, 47(3–4), pp. 99–114.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A. (1992). Emotion, regulation, and the development of social competence. In: M. S. Clark (Ed.). *Review of Personality and Social Psychology: Emotion and Social Behavior*, 14, pp. 119–150. Newbury Park, CA: Sage
- Emberi Erőforrások Minisztériuma (2014). *Magyar Nemzeti Társadalmi Felzárkózási Stratégia II. Tartósan rászorulóok – szegény családban élő gyermekek – romák (2011–2020)*
- Erikson, K. T. (2001). Önféjű puritánok (A deviancia szociológiájának tanulmányozása). In: Rácz J. (szerk.). *Devianciák*. (pp. 45–60.) Budapest: Új Mandátum Könyvkiadó
- Esses, V. M., Jackson, L. M., Dovidio, J. F., Hodson, G. (2005). Instrumental relations among groups: Group competition, conflict, and prejudice. In: Dovidio, J. F., Glick, P., Rudman, L. A. (Eds.). *On the Nature of Prejudice. Fifty Years after Allport*. (pp. 227–244.) Malden: Blackwell. DOI: <https://doi.org/10.1002/9780470773963>
- Esses, V., Jackson, L., Bennett-AbuAyyash, C. (2010). Intergroup competition. In: J. F. Dovidio, M. Hewstone, P. Glick. *The SAGE Handbook of Prejudice, Stereotyping and Discrimination*. (pp. 225–240.) SAGE, DOI: <https://www.doi.org/10.4135/9781446200919.n14>
- European Commission (2020). *Striving for a Union of Equality. The Gender Equality Strategy 2020-2025*. Letöltve: [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid\\_development\\_cooperation\\_fundamental\\_rights/gender\\_equality\\_strategy\\_factsheet\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/gender_equality_strategy_factsheet_en.pdf)
- European Institute for Gender Equality (2019). *Gender Equality Index 2019: Hungary*. Letöltve: <https://eige.europa.eu/publications/gender-equality-index-2019-hungary>
- Executive Board Maastricht University (2020). *In Memoriam Geert Hofstede (1928-2020)*. Letöltve: <https://www.maastrichtuniversity.nl/memoriam-geert-hofstede-1928-2020>
- Fekete S. (2001). *Deviancia és társadalom*. Pécs: Comenius
- Fishben, M., Ajzen, I. (2010). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. New York: Psychology Press
- Fiske, S. T. (2006). *Társas alapmotívumok*. Budapest: Osiris
- Fiske, S. T., Cuddy, A. J. C., Glick, P., Xu, J. (2002). A Model of (often mixed) stereotype content: Competence and warmth respectively follow from perceived status and

- competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), pp. 878–902. DOI: 10.1037/0022-3514.82.6.878. PMID 12051578
- Forgas, J. (2008). The role of affect in attitudes and attitude change. In: W. D. Crano, R. Prislin (Eds.). *Attitude and Attitude change*. (pp. 131–158.) NY: Psychology Press
- Fowler, C., Gasiorek, J. (2018). Implications of metastereotypes for attitudes toward intergenerational contact. *Group Processes & Intergroup Relations*, 23(1), pp. 48–70. DOI: 10.1177/1368430217744032
- Fozard, J. L. (1990). Vision and hearing in aging. In: J. E. Birren, K. W. Schaie (Eds.). *Handbook of the psychology of aging*. (pp. 150–170.) New York: Academic Press
- Friestad, M., Wright, P. (1994). The persuasion knowledge model: How people cope with persuasion attempts. *Journal of Consumer Research*, 21, pp. 1–31.
- Gallese, V., Goldman, A. I. (1998). Mirror neurons and the simulation theory. *Trends in Cognitive Sciences*, 2, pp. 493–501.
- Galliot, M. T., Baumeister, R. F. (2007). The physiology of willpower: Linking blood glucose to self-control. *Personality and Social Psychology Review*, 11, pp. 303–327. DOI: 10.1177/1088868307303030
- Gergely B., Zámbo V., Marton T., Vargha A. (2020). A vallásos attitűdök klasszifikációja az érzelemmegélés és az aspirációk tükrében. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 75, pp. 175–192.
- Gerhart, B., Fang, M. (2005). National culture and human resource management: Assumptions and evidence. *International Journal of Human Resource Management*, 16(6), pp. 971–986.
- Glick, P. (2002). Sacrificial lambs dressed in wolves' clothing: Envious prejudice, ideology, and the scapegoating of Jews. In: L. S. Newman, R. Erber (Eds.). *Understanding Genocide: The Social Psychology of the Holocaust*. (pp. 113–142.) New York: Oxford University Press
- Glick, P., Fiske, S. T. (2006). Ambivalens szövetség. Az ellenséges és a jóindulatú szexizmus mint a nemi egyenlőtlenség egymást kiegészítő igazolása. In: D. L. Hamilton, S. T. Fiske, J. A. Bargh (szerk.). *A társak és a társadalom megismerése*. (pp. 389–414.) Budapest: Osiris Kiadó
- Glick, P., Fiske, S. T., Mladinic, A., Saiz, J. L., Abrams, D., Masser, B., ... Annetje, B. (2000). Beyond prejudice as simple antipathy: hostile and benevolent sexism across cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, pp. 763–775.

- Grove, C. N. (2005a). *Introduction to the GLOBE Research Project on Leadership Worldwide*. <http://www.grovetwell.com/pub-GLOBE-intro.html>
- Grove, C. N. (2005b). *Worldwide differences in business values and practices: Overview of GLOBE Research findings*. <http://www.grovetwell.com/pub-GLOBE-dimensions.html>.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. NJ: Prentice Hall
- Goleman, D. (1997). *Érzelmi intelligencia*. Budapest: Háttér Kiadó
- Goleman, D. (2002). *Érzelmi intelligencia a munkahelyen*. Budapest: SHL
- Goodwin, J. (2005). *Research in Psychology*. Hoboken, NY: Wiley
- Gupta, V., Hanges, P., Dorfman, P. (2002). Cultural clusters: Methodology and findings. *Journal of World Business*, 37(1), pp. 11–15.
- Ham, C.-D., Nelson, M. R., Das, S. (2015). How to measure persuasion knowledge? *International Journal of Advertising*, 34(1), pp. 17–53.
- Hammer, M. R., Bennett, M. J., Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27, pp. 421–443. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(03\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(03)00032-4)
- Harkness, S., Super, C. M. (2006). Themes and variations: Parental ethnotheories in Western Cultures. In: K. H. Rubin, O. B. Chung (Eds.). *Parenting Beliefs, Behaviors, and Parent Child Relations: A Cross-cultural Perspective*. (pp. 61–79.) New York: Psychology Press
- Haugtvedt, C., Petty, R. E., Cacioppo, J. T., Staidley, T. (1988). Personality and ad effectiveness: Exploring the utility of need for cognition. *Advances in Consumer Research*, 15, pp. 209–212. Letöltve: <http://www.psy.ohio-state.edu/petty/PDF%20Files/1988-ACR-Haugtvedt,Petty,Cacioppo,Steidley.pdf>
- Hebl, M. R., Kleck, R. E. (2002). Acknowledging one's stigma in the interview setting: Effective strategy or liability? *Journal of Applied Social Psychology*, 32, pp. 223–249. DOI: 10.1111/j.1559-1816.2002.tb00214.x
- Hebl, M., Ruggs, E., Martinez, L., Trump-Steele, R., Nittrouer, C. (2016). Understanding and reducing interpersonal discrimination in the workplace. In: T. D. Nelson (Ed.). *Handbook of Prejudice, Stereotyping and Discrimination*. (pp. 387–407.) New York: Psychology Press
- Hedden, T., Yoon, C. (2006). Individual differences in executive processing predicts susceptibility to interference in verbal working memory. *Neuropsychology*, 20, pp. 511–528.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley

- Herek, G. M., Cogan, J. C., Gillis, G. R. (2002). Victim experiences in hate crimes based on sexual orientation, *Journal of Social Issues*, 2, pp. 243–259.
- Hidasi J. (2004a). A kultúraközi kompetencia kialakulásának folyamatáról. In: Navracsics J., Tóth Sz. (szerk.). *Nyelvészet és Interdiszciplinitás I–II. Köszöntőkönyv Lengyel Zsolt 60. születésnapjára.* (pp. 13–24.) Szeged & Veszprém: Generalia. Letöltve: <http://publikaciotar.repozitorium.uni-bge.hu/1298/1/HidasiJudit.pdf>
- Hidasi J. (2004b). *Interkulturális kommunikáció.* Budapest: Scolar Kiadó
- Hoffman, M. L. (1975). Altruistic behavior and the parent-child relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, pp. 937–943.
- Hoffmann, M. L. (2000). *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice.* Cambridge University Press
- Hofstede, G. (1980). Culture and organizations. *International Studies of Management and Organization*, 10(4), pp. 15–41.
- Hofstede, G., Bond, M. H. (1984). Hofstede’s culture dimensions: An independent validation using Rokeach’s value survey. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 15(4), pp. 417–433.
- Hofstede, G., Bond, M. H. (1988). The Confucius connection: From cultural roots to economic growth. *Organizational Dynamics*, 16(4), pp. 5–21.
- Hofstede, G. (1994). *Cultures and Organizations: Software of the Mind.* London: HarperCollins
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. (2008). *Kultúrák és szervezetek: Az elme szoftvere: Az interkulturális együttműködés és szerepe a túlélésben.* Pécs: VHE Kiadó
- Horváth-Militityi T. (2012). *Egy kultúraváltás szemszögéből láthatatlan migráncsoport élményuniverzumai: a helyvesztés és a beilleszkedés pszichés dinamikája* [doktori értekezés]. Pécsi Tudományegyetem. Letöltve: <https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/15204/horvat-militityi-tunde-phd-2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hunyady Gy. (2018). Rendszerigazolás és rendszerkritika. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 73(2), pp. 269–298.
- Jahoda, G. (1993). *Crossroads Between Culture and Mind. Continuities and Change in Theories of Human Nature.* Harvard University Press
- Jászberényi J. (2010). Az ageizmus. *Polgári Szemle*, 6(1), pp. 22–36.
- Jenei D. F., Csertő I., Vincze Orsolya (2020). A csoportközi konfliktusok narratív konstrukciója. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 75(3), pp. 407–424.
- Juhász E. (2009). Tréningek tervezése és szervezése. In: Henczki L. (szerk.). *Felnőttoktató.* (pp. 328–332.) Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó



- Kalache, A. (2001). Rural aging: Reduction of existing inequities. *Journal of Rural Health*, 17, pp. 312–313.
- Kalenscher, T., Ohmann, T., Güntürkün, O. (2006). The neuroscience of impulsive and self controlled decisions. *International Journal of Psychophysiology*, 62, pp. 203–211. DOI: 10.1016/j.ijpsycho.2006.05.010
- Kaszás B., Tringer I. (2010). Szelekció, optimalizáció és kompenzáció: Baletes modelljei az időskori alkalmazkodási folyamatokra. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika*, 11(3), pp. 191–208. DOI: 10.1556/Mental.11.2010.3.2
- Katz, D. (1960/1979). Az attitűdök tanulmányozásának funkcionális megközelítése. In: Halász L., Hunyady Gy., Marton L. M. (szerk.). *Az attitűd pszichológiai kutatásának kérdései.* (pp. 105–122.) Budapest: Akadémia Kiadó
- Kemény I., Janky B, Lengyel G. (2004). *A magyarországi cigányság.* Budapest: Gondolat Infonia. Letöltve: [https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011\\_0001\\_542\\_0\\_A\\_magyarorszag\\_i\\_ciganysag/index.html](https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_542_0_A_magyarorszag_i_ciganysag/index.html)
- Keresztes-Takács O., Lendvai L., Kende A. (2016). Romaellenes előítéletek Magyarországon. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 71(4), pp. 609–627.
- Killerman, S. (2014). Breaking through the binary: Gender as a continuum. *Issues*, 107, pp. 9–12.
- Kirmani, A., Campbell, M. C. (2004). Goal seeker and persuasion sentry: How consumer targets respond to interpersonal marketing persuasion. *Journal of Consumer Research*, 31(3), pp. 573–582.
- Kolb, D. A. (1981). Learning styles and disciplinary differences. In: A. W. Chickering (Ed.). *The Modern American College.* (pp. 232–255.) San Francisco, LA: Jossey-Bass
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development* [Vol. 1]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Kolos K., Kenesei Zs., Kiss K., Kovács E., Michalkó G., Pinke-Sziva I. (2020). *Demográfia*, 63(1), pp. 5–37. DOI: 10.21543/DEM.63.1.1
- Kolozsi B. (1992). *Deviancia.* Budapest: Gondolat Könyvkiadó
- Kovács M. (2010). Az előítéletesség okai és mérséklésük lehetőségei. *Alkalmazott Pszichológia*, 12(1–2), pp. 7–27.
- Kovács M., Hevesi J. (2015). A feministákra vonatkozó sztereotípiák szerepe a nemi hierarchia fenntartásában. *Társadalmi Nemek Tudománya Interdiszciplináris Folyóirat*, 5(1), pp. 70–82. Letöltve: [http://tntefjournal.hu/vol5/iss1/kovacs\\_hevesi.pdf](http://tntefjournal.hu/vol5/iss1/kovacs_hevesi.pdf)

- Kovács M., Szabó M. (2017). Társadalmi nem és szexizmusok: a nemi hierarchiát igazoló nézetrendszerek elfogadása és elutasítása. In: Kovács M. (szerk.). *Társadalmi nemek: elméleti megközelítések és kutatási eredmények*. (pp. 39–56.) Budapest: ELTE Eötvös Kiadó
- Könczei Gy. (szerk.) (2009). *A fogyatékoság definíciói Európában. Összehasonlító elemzés*. [2. kiadás, Fogyatékoságtudományi Tanulmányok III.] Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar
- König, O., Schattenhofer, K. (2019). *Bevezetés a csoportdinamikába*. Budakeszi: In Dynamics Consulting
- Központi Statisztikai Hivatal (2016). *Népesedési helyzetkép 2015*. Letöltve: <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/nepesedes15.pdf>
- Kraiciné Szokoly M. (szerk.) (2012). Résztvevőközpontú módszerek. In: *Bevezetés az andragógia elméletébe és módszertanába*. (pp. 112–171.) Budapest: ELTE
- Kroeber, A. L., Kluckhohn, C. (1952). *Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions*. Cambridge, MA: Peabody Museum
- Kun B. (2001). *Az érzelmi intelligencia és az emocionális és szociális kompetenciák szerepe a pszichoaktív-szer-használatban* [Doktori disszertáció]. Budapest: ELTE. Letöltve: [http://pszichologia.phd.elte.hu/vedesek/KunB\\_phd\\_disszertacioja.pdf](http://pszichologia.phd.elte.hu/vedesek/KunB_phd_disszertacioja.pdf)
- Laki I. (2013). A fogyatékosággal élő emberekről. *Neveléstudomány: oktatás – kutatás innováció*, 1(3), pp. 79–85. Letöltve: [http://nevelestudomany.elte.hu/downloads/2013/nevelestudomany\\_2013\\_3.pdf](http://nevelestudomany.elte.hu/downloads/2013/nevelestudomany_2013_3.pdf)
- Lantos N. A., Kende A. (2020). A romaellenességet csökkentő intervenciók elmélete és gyakorlata. *Alkalmazott Pszichológia*, 20(4), pp. 51–78.
- Lantos N. A., Macher J., Kende A. (2020). Előítéletcsökkentés és mobilizáció a romák érdekében. A Tollfosztás-workshop hatásvizsgálata. *Alkalmazott Pszichológia*, 18(4), pp. 35–55.
- Lawson, K. (2015). *The Trainers Handbook*. Hoboken, NJ: Wiley & Sons. DOI: 10.1002/9781119216155
- Lee, J., Geistfeld, L. V. (1999). Elderly consumers' receptiveness to telemarketing fraud. *Journal of Public Policy & Marketing*, 18(2), pp. 208–217.
- Lengyel Zs. (1997). *Szociálpszichológia*. Budapest. Osiris Kiadó. Letöltve: <https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/szocialpszichologia/ch06.html#id512499>

- Leyens, J., Codol, J.-P. (1995). A társas megismerés. In: M. Hewstone, W. Stroebe, J.-P. Codol, G. Stephenson, G. (szerk.). *Szociálpszichológia európai szemszögből*. (pp. 107–129.) Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó
- Leyens, J. P., Demoulin, S. (2010). Ethnocentrism and group realities. In: Dovidio, J. F., Hewstone, M., Glick, P., Esses, V. M. (Eds.). *The SAGE Handbook of Prejudice, Stereotyping and Discrimination*. (pp. 194–208.) London: SAGE Publications
- Lippai L. L. (2008). *Az önkontroll szerepe az intertemporális fogyasztói döntésekben* [Doktori disszertáció]. Szegedi Tudományegyetem. Letöltve: [http://doktori.bibl.uszeged.hu/850/1/disszertacio\\_Lippai.pdf](http://doktori.bibl.uszeged.hu/850/1/disszertacio_Lippai.pdf)
- Lippmann, W. (1922). *Public Opinion*. New York: Harcourt, Brace and Company
- Luft, J., Ingham, H. (1955). *The Johari Window, a Graphic Model of Interpersonal Awareness*. Los Angeles: UCLA
- Macrae, C. N., Bodenhausen, G. V., Milne, A. B., Jetten, J. (1994). Out of mind but back in sight: Stereotypes on the rebound. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(5), pp. 808–817. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.67.5.808>
- Malota E. (2013). Kulturális sokk és adaptáció. In: Malota E., Mitev A. (szerk.). *Kultúrák találkozása*. (pp. 51–84.) Budapest: Alinea
- Márta B. (2013). *A felhatalmazás kulturális mintázottsága* [PhD-értekezés]. Pécsi Tudományegyetem
- Mayer É. (szerk.) (2013). Népszámlálás – nemzetiségi adatok 2011. [Műhelybeszélgetés kivonata, Barátság folyóirat melléklete]. *Barátság*. Letöltve: [http://epa.oszk.hu/01200/01259/00066/pdf/EPA01259\\_baratsag\\_2013\\_03\\_belivek\\_03-055.pdf](http://epa.oszk.hu/01200/01259/00066/pdf/EPA01259_baratsag_2013_03_belivek_03-055.pdf)
- Mayer, J. D. (2003). Útmutató az érzelmi intelligenciához. In: J. Ciarrochi, J. Forgács, J. D. Mayer (szerk.). *Érzelmi intelligencia a mindennapi életben*. (pp. 23–49.) Budapest: Kairosz Kiadó
- Mayer, J. D., Caruso, D., Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, pp. 267–298.
- Mayer, J. D., Salovey, P. (1990). *Emotional Intelligence*. New Hampshire: Baywood
- Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In: P. Salovey, D. J. Sluyter (Eds.). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. (pp. 3–34) Basic Books
- McSweeney, B. (2002). Hofstede's identification of national cultural differences – A triumph of faith a failure of analysis, *Human Relations*, 55(1), pp. 89–118.

- Merton, R. (1948). The self-fulfilling prophecy. *The Antioch Review*, 8(2), pp. 193–210. DOI: 10.2307/4609267
- Mérei F. (1971). *Közösségek rejtett hálózata*. Budapest: Közgazdasági és Jogi Kiadó
- Messing V., Ságvári B. (2016). „Ahogy ’másokhoz’ viszonyulunk, az tükrözi azt, amilyenek magunk vagyunk”. A magyarországi idegenellenesség okairól. In: Takács J., P. Tóth T. (szerk.). *Kisebbség, többség, többszörösség: Kisebbségi-többségi viszonyok a magyar társadalomban*. (pp. 59–80.) MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont Szociológiai Intézet
- Mikulás G. (2015). *Magyar nemzeti kultúra –milyenek vagyunk nemzetközi viszonylatokban?* Letöltve: <http://www.gmconsulting.hu/wp-content/uploads/2019/07/magyar-nemzeti-kultura-gm-honlapon.pdf>
- Miller, G. R. (1980). On being persuaded: Some basic distinctions. In: J. P. Dillard, M. Pfau (szerk.). *The Persuasion Handbook: Developments in Theory and Practice*. (pp. 3–16.) Thousand Oaks, CA: Sage
- Monteith, M. J., Arthur, S. A., McQueary Flynn, S. (2010). Self-Regulation and Bias. In: J. F. Dovidio, M. Hewstone, P. Glick, V. M. Esses (Eds.). *The SAGE Handbook of Prejudice, Stereotyping and Discrimination*. (pp. 493–507.) London, England: SAGE
- Monteith, M. J., Ashburn-Nardo, L., Voils, C. I., Czopp, A. M. (2002). Putting the brakes on prejudice: On the development and operation of cues for control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(5), pp. 1029–1050. DOI: <https://doi.org/10.1037/00223514.83.5.1029>
- Montreuil, A., Bourhis, R. Y. (2001). Host majority acculturation orientations towards “valued” and “devalued” immigrants. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32(6), pp. 718–739.
- Móré M., Bene Á. (2018). Generational Challenges in Organisations. *Tudásmenedzsment*, 19(1), pp. 15–23.
- Muraven, M., Baumeister, R. F., Tice, D. M. (1999). Longitudinal Improvement of self-regulation through practice: Building self-control strength through repeated exercise. *The Journal of Social Psychology*, 139, pp. 446–457. DOI: 10.1080/00224549909598404
- Nelson, T. D. (Ed.) (2009). *Handbook of Prejudice, Stereotyping, and Discrimination*. New York: Psychology Press
- Nemes A., Vajda R. (2006). *Nem-Állapot: Sztereotípiák a munka világából*. Budapest: Jól-Lét Közhasznú Alapítvány
- Nguyen Luu L. A., Fülöp M. (szerk.) (2006). *Kultúra és pszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó

- Nguyen Luu L. A. (2019). A nemzetközi mobilitás pszichológiai és szociokulturális vonatkozásai: A külföldön tanuló diákok akkulturációjának szakirodalma. *Alkalmazott Pszichológia*, 19(1), pp. 53–93.
- Nyúl B., Faragó L., Kende A. (2020). „Soha ne ítélj meg egy másik embert, míg egy mérföldet nem jártál a cipőjében!” A perspektívaváltás hatékonyságának mérése a romaellenesség és a szexizmus csökkentésében. *Alkalmazott Pszichológia*, 20(4), pp. 79–97.
- Oberg, K. (1960). Culture shock. Adjustments to new cultural environments. *Practical Anthropology*, 7, pp. 177–182.
- O’Keefe, D. J. (2002). *Persuasion: Theory and research*. London: SAGE
- Örkény A., Váradi L. (2010). Az előítéletes gondolkodás társadalmi beágyazottsága, nemzetközi összehasonlításban. *Alkalmazott Pszichológia*, 12(1–2), pp. 29–46.
- Perloff, R. M. (2003). *The Dynamics of Persuasion*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers
- Pettigrew, T. F., Tropp, L. R. (2005). Allport’s intergroup contact hypothesis: Its history and influence. In: J. F. Dovidio, P. Glick, L. A. Rudman (Eds). *On the Nature of Prejudice. Fifty Years after Allport*. (pp. 262–278.) Oxford, U.K.: Blackwell
- Petty, R. E., Cacioppo, J. T. (1981). *Attitudes and Persuasion: Classic and Contemporary Approaches*. Dubuque, IA: Brown
- Petty, R. E., Cacioppo, J. T. (1986). The Elaboration Likelihood Model of Persuasion. *Advances In Experimental Social Psychology*, 19, pp. 123–205. Letöltve: <http://www.psy.ohiostate.edu/petty/documents/1986ADVANCESsPettyCacioppo.pdf>
- Pikó B. (szerk.) (2002). *A deviáns magatartás szociológiai alapjai és megjelenési formái a modern társadalomban*. Szeged: JATE Press
- Prechtl, E., Davidson-Lund, A. (2007). Intercultural competence and assessment: perspectives from the INCA project. In: H. Kotthoff, H. Spencer-Oatey (Eds). *Handbooks of Applied Linguistics. Volume 7: Handbook of Intercultural Communication*. (pp. 465–490.) New York: Mouton de Gruyter
- Preston, S. D., de Waal, F. B. M. (2002). Empathy: Its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25, pp. 1–72.
- Quinn, N, Holland, D. (Eds.) (1987). *Cultural Models in Language and Thought*. New York: Cambridge University Press
- Rizzolatti, G., Fadiga, L., Gallese, V., Fogassi, L. (1996). Premotor cortex and the recognition of motor actions. *Cognitive Brain Research*, 3, pp. 131–141.

- Robu M. (2013). *Az istenreprezentáció kognitív szempontú vizsgálata* [doktori értekezés]. Debreceni Egyetem, Bölcsészettudományi Kar
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships, as developed in the client-centered framework. In: S. Koch (Ed.). *Psychology: A Study of Science*. (pp. 184–256.) [Vol. 3] New York: McGraw-Hill
- Rosenberg, M. J., Hovland, C. I. (1960). Cognitive, Affective, and Behavioral Components of Attitudes. In: M. J. Rosenberg, C. I. Hovland, W. J. McGuire, R. P. Abelson, J. W. Brehm (Eds.). *Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency Among Attitude Components*. (pp. 1–14.) New Haven: Yale University Press
- Ross, K. G., Thornson, C. A. (2008). Identification of measures related to cross-cultural competence [Technical report prepared for the Defense Equal Opportunity Management Institute [DEOMI], Patrick AFB, FL. Orlando, FL: Cognitive Performance Group
- Rothbart, M., Taylor, M. (1992). Category labels and social reality: Do we view social categories as natural kinds? In: Sermin, G. R., Fiedler, K. (Eds.). *Language, Interaction and Social Cognition*. (pp. 11–36.) Newbury Park, CA: SAGE
- Rózsa S., Kálmán R., Kő N., Nagy H., Fiáth T., Magi A., Eisinger A., Oláh A. (2012). Az érzelmi arcfelismerés mérése és jelentősége a pszichológiai kutatásokban: az Ekman 60 Arc Teszttel szerzett hazai tapasztalatok. *Pszichológia*, 32, pp. 229–251.
- Rudas J. (1990). *Delfi örökösei. Önismereti csoportok: elmélet, módszer, gyakorlat*. Győr: Kairosz Kiadó
- Rudnák I., Komor L., Józsa I. (2015). „Multikulturális tréning” külföldi hallgatókat oktatók számára: SZIE GTK kezdeményezés a külföldi hallgatók és az egyetem oktatási sajátosságainak összehangolására. *Szudia Mundi – Economica*, 2(3), pp. 138–148.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), pp. 185–211. DOI: 10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG
- Salthouse, T. A. (1996). The processing-speed theory of adult age differences in cognition. *Psychological Review*, 103, pp. 403–428.
- Sam, D. L. Berry J. W. (2010). Acculturation: When individuals and groups of different cultural backgrounds meet. *Perspectives on Psychological Science*, 5(4), pp. 472–481.
- Schacter, D. L., Koutstaal, W., Norman, K. A. (1997). False memories and aging. *Trends in Cognitive Sciences*, 1, pp. 229–236.
- Schnabel, D. (2015). *Intercultural competence: development and validation of a theoretical framework, a Cross-Cultural Multimethod Test, and a Collaborative Assessment*

- Intervention* [Doctoral dissertation]. Tuebingen, Germany: Eberhard Karls Universitaet Tuebingen
- Schneider, S., Barsoux, J.-L. (1997). *Managing accross cultures*. Heerfordshire: Prentice Hall
- Sherif, M. (1966). *In Common Predicament: Social Psychology of Intergroup Conflict and Cooperation*. Boston, MA: Houghton-Mifflin
- Sherif, M., Sherif, C. W. (1969). *Social psychology*. New York: Harper and Row
- Show, C. R., McKay, H. D. (2001). A fiatalkori bűnözés, városi körzetek. In: Rác J. (szerk.). *Devianciák*. (pp. 13–43.) Budapest: Új Mandátum Könyvkiadó
- Sibley, C. G., Wilson, M. S., Duckitt, J. (2007). Antecedents of men's hostile and benevolent sexism. The dual roles of social dominance orientation and right-wing authoritarianism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(2), pp. 160–172.
- Sidanius, J., Pratto, F. (1993/1998). Az elnyomás elkerülhetetlensége és a szociális dominancia dinamikája. In: Hunyady Gy. (szerk.). *Történeti és politikai pszichológia*. (pp. 130–164.) Budapest: Osiris
- Síklaki I. (1994). *A meggyőzés pszichológiája*. Budapest: MTA Pszichológiai Intézete
- Staub, E. (1978). *Positive Social Behavior and Morality: I. Social and Personal Influences*. New York: Academic Press
- Steele, C. M., Aronson, J. (1995). Stereotype threat and the intellectual test performance of African Americans. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(5), pp. 797–811.
- Stephan, W. G., Finlay, K. (1999). The role of empathy in improving intergroup relations. *Journal of Social Issues*, 55, pp. 729–743. DOI: 10.1111/0022-4537.00144
- Super, C., Harkness, S. (1986). The developmental niche: A conceptualization at the interface of society and the individual. *International Journal of Behavioural Development*, 9, pp. 545–570.
- Super, C. M., Harkness, S. (2003). A gyermeki fejlődés kulturális szerveződése. In: Nguyen Luu, L. A., Fülöp M. (szerk.). *Kultúra és pszichológia*. (pp. 335–364.) Budapest: Osiris
- Szauer Cs. (2009). Társadalmi, közösségi szintű érzékenyítés. A fogyatékos emberek szerepének, helyzetének bemutatása, társadalmi szemléletváltás, elfogadottság elősegítése a kommunikáció eszközeivel. In: Székelyné Kováts E., Szabó G. (szerk.). *Fogyatékos emberek társadalmi befogadása – a szociális ellátórendszer feladatai, lehetőségei*. (pp. 71–78.) Budapest: AduPrint Kiadó. Letöltve: <https://fszk.hu/wpcontent/uploads/2017/08/Fogyatekos-emberek-tarsadalmi-befogadasa.pdf>

- Szabó M., Kovács M. (2017). A feminizmus szociálpszichológiája: attitűdök, identitás és cselekvés. In: Kovács M. (szerk.). *Társadalmi nemek. Elméleti megközelítések és kutatási eredmények.* (pp. 171–186.) Budapest: ELTE Eötvös Kiadó
- Szabó Zs. P., László J. (2014). Azonosulás a nemzeti csoporttal. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 69(2), pp. 293–318.
- Szászvári K. (2010). Az idősödő munkavállalókkal kapcsolatos sztereotípiák tartalmi vizsgálata és összefüggése a kognitív stílussal. *Alkalmazott Pszichológia*, 12(3–4), pp. 31–53.
- Székelyi M., Örkény A., Csepeli Gy. (2001). Romakép a mai magyar társadalomban. *Szociológiai Szemle*, 3, pp. 19–46.
- Szekeres H. (2020). Kedvelni vagy tisztelni? Az előítéletek csökkentése a megelégszívűség és a kompetencia dimenzióiban. *Alkalmazott Pszichológia*, 20(4), pp. 15–49.
- Tajfel, H. (1973/1980). Az előítélet gyökerei: néhány megismeréssel kapcsolatos tényező. In: Csepeli Gy. (szerk.). *Előítéletek és csoportközi viszonyok.* (pp. 40–70.) Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó
- Tajfel, H. (1981). *Human Groups and Social Categories.* Cambridge University Press
- Tajfel, H., Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In: W. G. Austin, S. Worchel (Eds.). *The Social Psychology of Intergroup Relations.* (pp. 33–37.) Monterey, CA: Brooks/Cole
- Tajfel, H., Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In: S. Worchel, S., W. G. Austin (Eds.). *Psychology of Intergroup Relation.* (pp. 7–24.) Chicago: Hall Publishers
- Takács B. (2012). A fogyatékkal élőkkel szembeni diszkrimináció és nyelvhasználat. *Nyelv és Zudomány.* Letöltve: <https://m.nyest.hu/hirek/a-fogyatekkal-elokkal-szembenidiszkriminacio-es-a-nyelvhasznalat>
- Takács V. K., Juhász M. (2015). A multikulturális teammunka sajátossága a team mentális modell és a kognitív konszenzus tükrében. *Alkalmazott Pszichológia*, 15(3), pp. 109–120.
- Tangney, J. P., Baumeister, R. F., Boone, A. L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72(2), pp. 271–322.
- Tausz K., Bácskay A., Csordás G., Kovács B., Németh E., Panyik B., Tóth J. N. (szerk.) (2015). *2011. ÉVI népszámlálás 17. A fogyatékkal élők helyzete és szociális ellátásuk.* Budapest: KSH. Letöltve: [http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz\\_17\\_2011.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_17_2011.pdf)



- Taylor, S. E., Fiske, S. T. (1975). Points of view and perception of causality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, pp. 439–445.
- Thurstone, L. L. (1931). The measurement of social attitudes. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 26, pp. 249–269.
- Tóth Á., Vékás J. (2001). Nemzeti és etnikai kisebbségek Magyarországon (a 2001. évi népszámlási adatok rövid összefoglalása). Letöltve: [http://www.publikon.hu/application/essay/457\\_1.pdf](http://www.publikon.hu/application/essay/457_1.pdf)
- Trivers, R. L. (1972). The evolution of reciprocal altruism. *Quarterly Review of Biology*, 46, pp. 35–57.
- Tuckman, B. W. (1965). Developmental sequence in small groups. *Psychological Bulletin*, 63(6), pp. 384–399. DOI: 10.1037/h0022100. PMID 14314073
- Tuckman, B. W., Jensen, M. A. (1977). Stages of small-group development revisited. *Group and Organization Studies*, 2(4), pp. 419–427.
- Turan, G. (2015). Why quotas work for gender equality. *OECD Yearbook 2015*. Letöltve: <https://www.oecd.org/gender/quotas-gender-equality.htm>
- Turner, J. C. (1987). *Rediscovering the Social Group: A Self-Categorisation Theory*. Oxford: Blackwell
- Tversky, A., Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, pp. 1124–1131.
- Urbán Sz. (2012). *A vallásosság kötődésméleti megközelítése* [doktori értekezés]. Debreceni Egyetem, Bölcsészettudományi Kar
- Vajda R. (2014). Munkaerőpiac, foglalkoztatás, vállalkozónők. A nők teljes értékű munkavállalásának akadályairól és esélyeiről. In: Juhász B. (szerk.). *A nőtlen évek ára: a nők helyzetének közpolitikai elemzése*. (pp. 99–151.) Budapest: Magyar Női Érdekérvényesítő Szövetség
- Venaik, S., Brewer, P. (2016). National culture dimensions: The perpetuation of cultural ignorance. *Management Learning*, 47(5), pp. 563–589.
- Visser, P. S., Krosnick, J. A. (1998). Development of attitude strength over the life cycle: Surge and decline. *Journal of Personality and Social Cognition*, 75(6), pp. 1389–1410.
- Waddington, L., Diller, M. (2000). *Tensions and coherence in disability policy: The uneasy relationship between social welfare and civil rights models of disability in American, European and international employment law*. International Disability Law and Policy Symposium. Letöltve: <http://www.dredf.org/international/waddington.html>

- Wegner, D. M. (1994). Ironic process of mental control. *Psychological Review*, 1(101), pp. 34–52.
- Weiner, B. (1985). Spontaneous' Casual Thinking. *Psychological Bulletin*, 97, pp. 74–84.
- Wikipédia (2019). *Szociális érzékenyítés*. Letöltve: [https://hu.wikipedia.org/wiki/Szoci%C3%A1lis\\_%C3%A9rz%C3%A9keny%C3%At%C3%A9s](https://hu.wikipedia.org/wiki/Szoci%C3%A1lis_%C3%A9rz%C3%A9keny%C3%At%C3%A9s)
- Wikipédia (2020). *Transzcendencia*. Letöltve: <https://hu.wikipedia.org/wiki/Transzcendencia>
- Williams, P., Drolet, A. (2005). Age-related differences in responses to emotional advertisements. *Journal of Consumer Research*, 32(3), pp. 343–354.
- Word, C. O., Zanna, M. P., Cooper, J. (1974). The nonverbal mediation of self-fulfilling prophecies in interracial interaction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 10, pp. 109–120. DOI: 10.1016/0022-1031(74)90059-6
- Wulff, D. M. (2010). Tracking down some ancient baboons. *History of Psychology*, 13, pp. 340–341.
- Yzer, M. (2012). Reasoned action theory: persuasion as belief-based behavior change. In: J. P. Dillard, L. Shen. *The SAGE Handbook of Persuasion: Developments in Theory and Practice*. (pp. 120–136.) SAGE. DOI: <https://www.doi.org/10.4135/9781452218410.n8>
- Zentai I. (1998). *A meggyőzés útjai*. Budapest: Typotex Kiadó

