

azért informatív, mert így hisszük, hogy a megjelenés és a viselkedés személyiségviszonyokat, preferenciákat, életstílust tükröztetnek.

Az emberek jellemvonásaira, másokhoz fűződő kapcsolataira vonatkozó tudásunk a **kognitív reprezentáció** egy formája. Ez a fogalom olyan tudásegységekre utal, melyek az egyén a memóriájában tárolt. Kognitív reprezentációink van helyzelekről, emberekről és társadalmi csoportokról. Kognitív reprezentáció például az a tudásunk, hogy jellegzetesen hogyan zajlik egy gyerek születésnap partija. Kognitív reprezentációk az egyes emberekről kialakított benyomásaink, s a különböző foglalkozások, nemzetségek és etnikai csoportok képszelvényeire vonatkozó hiedelmink is azok. Mivel ez a megőrzött tudás gyakorlatilag minden társas hiedelmünk és viselkedésünk befolyásolója, a kognitív reprezentáció változatos típusainak határidő írjuk le lejegyzetünk első részében. A szöveg arra a tudásra koncentrált, mely irányítja első benyomásunk kialakulását másoktól: a személy megjelenésének, viselkedésének aspektusaira, melyek egyedi reprezentációkat idéznek fel, és a személyes jellemzők fajtáira, melyek a személy megjelenésének és viselkedésének ezen aspektusaihoz kapcsolódnak.

Az első benyomások nyersanyaga

Az emberek észlelése a látható jelek észlelésével kezdődik, évről-évről a fizikai megjelenés, a nem verbális kommunikáció és a nyelvi viselkedés. A környezeti jelzők, figyelemfelkeltő jelek különféle módon befolyásolják a személyiségét.

A fizikai megjelenésből eredő benyomások ► Andre Agassi teniszcsillag szerint a külső a legfontosabb. („Image is everything.”) Bár talán nem mindenki vélekedik így, a fizikai megjelenés kétségkívül befolyásolja benyomásunkat másoktól, ahogy valószínűleg befolyásolja az olvasó reakcióját is a 3.1. ábra esetében. Mindenesetre rendszerint az emberek kinézete az első és gyakran az egyetlen forrásunk arra vonatkozólag, milyenek lehetnek ők. Széltalan elképzeléstünk van a fizikai megjelenés jellemzéséről. Egy becsültes arc bizalomkeltő, míg a sumyi szemek gramakvást váltanak ki. A szöke társaság- és tréfakedvelők, a vörös hajúak ölések és temperamentumosak. A szemüvegesek intellektuálisak, az őrző halálhálókütiak disztinyáltak. A kutatási eredmények nem feltétlenül erősítik meg ezeket a hiedelmeket, ez azonban nem akadályozza meg az embereket abban, hogy bíznak bennük, ha egy idegennel találkoznak.

A fizikai szépség, különösen egy szép arc, pozitív elvárások sokaságát hívja életre. Az emberek szívesen látnak előfordulni, hogy „ami

szép, az jó” (Dion et al., 1972), vagy ahogy a német költő és filozófus, Johann Schiller írási több mint egy évszázaddal ezelőtt: „A fizikai szépség jele a erkölcsi szépségnek, a lelki és erkölcsi szépségnek” (1882). Azt várjuk, hogy a különösen vonzó emberek érdekesebbek, melegebbek, társaságkedvelőbbek és a társas életben járatosabbak is, mint a kevésbé vonzóak (Fagly és Makhijani, 1991; Feingold, 1992). Való igaz, a vonzó megjelenés meglepően változatos hatást vált ki az emberekből. Egy kutatás kimutatta például, hogy idegenek inkább nyújtanak segítséget a vonzó külső személyeknek, mint a kevésbé vonzóknak (Benson et al., 1976). Egy másik vizsgálathoz, amikor általános iskolai tanároknak gyermekre fotót és bizonyítványokat mutatnak, a tanárok a vonzóbb gyerekeket érdekelték intelligensebbnek, és nekik jóslottak sikeres továbbtanulást (Clifford, 1975). És látni való, hogy az igazságszolgáltatás sem vak, még a bíróságokon is jobban jár az, aki vonzó. A vonzóbb vádlottak alacsonyabb ördög életében kerülnek szabadlábra (Downs és Lyons, 1991), és még ha ők is félők őket, enyhébb büntetéssel megússzák (Stewart, 1985).

Nem a szépség az egyetlen fizikai jellemző, amely elvárásokat hív életre a személyiségről. Például az arc egyfajta felépítése is szolgálhat ennek alapjául. Bizonyos embereknek babaarc van: nagy kerek szemek, magas szemöldöke és kis álla. Diane Berry és Leslie McArthur az Egyesült Államokban és Koreában folytatott vizsgálata arra az eredményre vezettek, hogy a babaarcú férfiakat naivabbnak, becsültesebbnek, kedvesebbnek és melegebbnek tartják, mint az érettebb arc szerkezetűeket (Berry és McArthur, 1985; McArthur és Berry, 1987). A magas hang, a gyors beszéd és a lendületes járásmód hasonló hatást vált ki a többiek-

kognitív
reprezentációk
kialakítására vonatkozó
tudásunk része, melyet az egyén
a memóriájában
tárol.



ből (Montepare és Zebrowitz-McArthur, 1987, 1988). Sőt, maguk a babaarcú emberek is úgy látják, hogy viszonylag gyerekes pszichológiai vonásokkal bírnak (Beery és Brownlow, 1989).

■ **Fizikai megjelenés a munkahelyen** ■ Vajon kihátással vannak-e a megjelenéshez kötődő elvárásaink mindennapi munkahelyi életünkre? Akutatók az mutatják, hogy a válasz igen. Egy vizsgálatban Cash és Kircullen (1985) azt találta, hogy a vonzó külsejű pályázót nagyobb valószínűséggel alkalmazták a munkaadóknak szerepét játszó egyetemisták. Knapp (1978) kutatása a magasság és a bérzés összefüggésére irányult. Azt találta, hogy a 185 centiméterrel magasabb férfiak átlagosan 10 százalékkal magasabb kezdő fizetést kaptak, mint a 180 centiméterrel alacsonyabbak.

A nők számára azonban a vonzó külső nem feltétlenül áldás egy vállalatnál. Egy vizsgálatban arra kértek a kísérleti személyeket, hogy értékeljenek egy elnökhelyettes fénykép alapján. Egyeseknek egy vonzó, másoknak egy kevésbé vonzó férfi képét mutatták meg. Ismét mások egy vonzó, illetve egy kevésbé vonzó nő képét látták. A vizsgálati személyek a vonzóbb férfit magasabbra értékelték képesség tekintetében, mint az átlagot, ám ennek éppen az ellenkezője történt a nők esetében (Heilman és Stopeck, 1985). Úgy tűnik, él az a hiedelem, hogy egy vonzó nőt inkább megjelenéséért, semmint képességéért léptetnek elő.

A nem verbális kommunikációból eredő befolyások ■ Mondta-e valaha az édesanyja Önnek, hogy az emberek társulásiének helyes módja: egyenesen felállni, szemükbe nézni, mosolyogni, és határozottan kezni fogni velük? Ha igen, tisztában volt vele, hogy mennyi információt nyújtanak az arc kifejezések, a szemkontaktus és a testbeszéd. Kedveljük azokat, akik testükkel felénk irányulnak – a szemünkbe néznek, felénk fordulnak, bólintnak, amikor beszélünk –, úgy hiszünk, ők is kedvelnek bennünket (Mehrabian, 1972). Akik gyakran létesítenek szemkontaktust, azokat becsületesnek, egyenesnek, barátságosnak és rokonszemesnek észleljük (Kleinke et al., 1974), míg akik kerülnek a szemkontaktust, azokat barátságatlannak, sunyinak vagy talán felénknek tartjuk (Zimbardo, 1977). Természetesen a túl sok szemkontaktus (amikor rámeredünk valakire) kellemetlen lehet, és gyakran dühöt vagy ellenséges érzéleletet jelez (Ellsworth és Carlsmith, 1973).

A testbeszéd befolyást is nyújt az emberek hangulataira és érzelmeire (Ekman et al., 1972). Olyan különböző kultúrákban, mint Németország, Hong Kong, Japán, Törökország vagy az Egyesült Államok, hasonló testhelyezkedések és arc kifejezésekkel mutatják ki a szomorúságot és a boldogságot, a félelmet és a dühöt, a meglepetést és az undort, és

ugyanígy értelmezik ezeket (Ekman et al., 1987). Valójában az érzelme kifejezés egyfajta univerzális nyelv. Ugyanaz a kifejezés különböző kultúrákban alapvetően ugyanazt a belső állapotot, ugyanazt az érzést jelzi, bár abban lehetnek eltérések, hogy mikor és hol helyénvaló az adott émo-ció érzése és kifejezése (Ekman, 1973).

Mindazonáltal ez nem azt jelenti, hogy minden érzelmeket ugyan-olyan könnyű felismerni. Például boldog arcok sokaságában sokkal gyorsabban és könnyebben észreveszünk egy dühös arcot, mint dühös arcok között egyetlen vidámat (Hansen és Hansen, 1988). A dühös arc kifejezés talán azért szembeszökő, mert a megfigyelő felé irányuló fenyegetést jelezhet.

A meglepetés észlelése ■ Gondolkozott-e már azon az olvasó, hogy az emberek hogyan lehetnek olyan hisztények, hogy fenntartás nélkül elhiggyék egy saálhúmas eggyetvő hazugágát? Vagy hogyan lehet el egy társ el egyen erőltetett kifogásokat, amilyeneket a diákok találnak ki nap mint nap? Az olvasó talán úgy véli, nem lenne ilyen könnyen becsapható. Lehet, hogy nem, a hazugságok észrevétele azonban nem könnyű.

Paul Ekman és Wallace Friesen (1974) azt állítják, hogy a hazugság gyakran elárulja magát nem verbális jelekkel, de ezek nem azok a jelek, amelyekre rendszerint figyelünk. A legtöbb ember a hazug arcán, szavaiban keres bizonyítékot, miközben éppen ezek azok, melyeket könnyedén ellenőrzése alatt tarthat (Ekman és Friesen, 1974; DePaulo et al., 1982). A legjobb jelek a remegő vagy éles hangszín, illetve a ke-



Érdek a családban. Az ifi koncert közben megfigyelték Miki Vanik popdala népszerűsége drámai zuhanását, miután meglepetés nyilvánosságra hozta, hogy egy évek óta hangozó nem énekelték legkedveltebb albumukat. A nyilvánosság előtt szinte lehetetlen volt észrevenni, hogy csak szavakat. Összegezve: a legkönnyebben észlelhető jelek a testbeszéd és a hangszín változásai.

zek és lábak nyugtalan mozgása. Akik ezekre figyelnek, azok viszonylag sikeresek a megtévesztés észlelésében.

Megantitható-e az embereknek, hogy a megfélemlítő jeleket figyeljék? Hogy választ kapjanak erre a kérdésre, Ekman és Maureen O'Sullivan (1991) hivatalos hazugságvizsgálók négy csoportját hasonlították össze: rendőrszolgálatokat, az Egyesült Államok Vámhivatalának és a CIA-nek az ügynökeit, valamint a titkosszolgálat embereit. Amikor azt kérték, hogy döntsék el, a filmen látható személy igaz vagy hamis kijelentéseket tesz-e, a titkosszolgálat emberei teljesítettek a legjobban. A többi végrehajtó szerv munkatársai nem voltak jobbak a megtévesztés észlelésében, mint a gyakorlatlan kontrollcsoport tagjai, akik szintén látták a filmeket. A kutatók úgy vélik, hogy a titkosszolgálat ügynökeinek a kiképzése, mely tartalmazza a tömeg folyamatos pártizását, hogy felfedezzék az első vagy más magas rangú hivatalnokok ellen irányuló fenyegetést, érzékenyebbé teszi őket a megtévesztés igazi jeleire.

Az a tény, hogy az emberek hajlamosak megtévesztő jelek alapján ítélni meg, hogy a másik igazat mond-e, egy látszólag paradox megfigyelésre is magyarázattal szolgálhat: minél kevesebb információt kapnak az emberek, annál sikeresebbek lehetnek a megtévesztés észlelésében. Például jobban észlelik a megtévesztést, ha csak a beszélő testét látják a videoszalagon, mint ha az arcát is. Ha a könnyen kontrollált arca főképp az, ez fölvezethető őket (Zuckerman et al., 1981). Hasonlóképpen, az emberek, amikor egy beszélőt figyelnek meg, leg több figyelmüket a szavaira fordítják, s következőképp viszonylag gyengék a megtévesztés testi jeleinek észlelésében. Gilbert és Krull (1988) egy vizsgálatban azt találta, hogy azok a vizsgálati személyek, akiket bonyolult megismerési feladattal zavarnak, mely akadályozza, hogy teljes figyelmükkel a beszélő szavai felé forduljanak, jobbak a megtévesztés észlelésében, mint azok a személyek, akiknek nem kell figyelmüket megosztaniuk.

Most, hogy beszéltünk a megtévesztés észlelésének nehézségeiről, talán nem meglepő, hogy néhány ember mechanikusabb eszközre keresett az észleléstől való kiderítésére.

■ **Hazugságvizsgálat az igazságszolgáltatásban** ■ „Sikeresztő a hazugságvizsgálókban! – Minden vádat igazad!” Az idézett főcímben szereplő „Hazugságvizsgáló” nem más, mint egy poligráf, egy szerkezet, mely az általános fiziológiai aktivitás – úgy mint szapora légzés, felgyorsult szívritmus és izzadás – jeleit méri, miközben a tesztelt személy a kérdésekre válaszol. Alapul az a feltevés szolgál, hogy a személyek ezeket a vegetatív válaszokat nem tudják tökéletesen kontrollálni, s így azok felfedik a hazugság által okozott extraverzest és erőfeszítést. Mindazonáltal a jelenleg is zajló kutatások adatai szerint a poligráf vizsgálatok nem elég

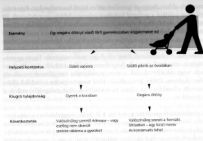
precízek ahhoz, hogy az igazságszolgálat széles körben használhassa. Egy vizsgálatban például a poligráf helytelen jelezte a bűnös gyanúsítottak 75 százalékát, de bűnösnek nyilvánította az ártatlanok 37 százalékát is (Saxe et al., 1985; Lykken, 1985).

Ennek ellenére a poligráf vizsgálatok széles körben használólatban maradnak. Nyilvánvaló hatásosságuk jórészt inkább az eszközről szóló babonának köszönhető, mint tényleges pontosságának. Egyes gyanúsítottak, akik attól tartanak, hogy hazugságaikat észlelik, úgy döntenek, hogy inkább vallanak, semmint poligráf vizsgálatnak vessék alá őket (Lykken, 1985). Hasonló okokból titesszegtelen szándékú állás-keresők elkerülhetnek olyan munkaadókat, akik poligráffal szűrik a pályázókat.

A viselkedésből eredő benyomások ■ A fizikai megjelenés és a nem verbális kommunikáció az információk fontos forrása, de a benyomásoknak legfontosabb forrása a másik személy viselkedése. Ha az olvasó tudja valakiről, hogy szabad idejében órákat tölt arról, hogy az ingengyomhán dolgozik, érthetően arra a következtetésre jut, hogy az illető gondolkodó, altruista és emberbarát. Ha tudomásra jut, hogy valaki génet lopott munka közben a pénztárgépből, valószínűleg úgy gondolja, hogy az illető becsúsz. Mint ezek a példák is, sok viselkedésmód szorosan kapcsolódik valamilyen személyiségvonáshoz. Csakugyan, az emberek gyakran cselekedeteik alapján ítélnek meg másokat, és nem megjelenésükből vagy szavaikból. (Hamatosan részletesen leírjuk azokat a folyamatokat, melyek révén az emberek következtetéseket vonnak le a másik viselkedéséből.)

Milyen jelek vonzzák a figyelmet? ■ Képzeld el, hogy egy kávézóban ül, és lustán szemlél a környezetet! Milyen jelek kelthetik fel a figyelmet? Talán megjegyzi, hogy egy férfi hangos és kellemetlen megjegyzést tesz az eladónak a pénztárgépnél, hogy másvalaki három csésze kávéért hajt fel gyors egymásutánban, vagy ismét másvalaki olyan magos, hogy az összes jelenlévő fölé tornyosul. Azok a jellemzők, amelyek elhúznak a környezetből, szembetűnőek, és ez mindenféle jellemzőre igaz, beleértve a magatartást (nyers megjegyzés stb.) ugyanígy, mint a fizikai jeleket (magasság).

A **kingró jelleg** egy lel azon tulajdonsága, hogy figyelmet kelt az adott környezetben. Így az olvasó valószínűleg nem jegyzi meg a magos személy kávéivási szokásait vagy a furaatlan személy magasságát, ha ezen jellemzők nem térnek el nagyon az átlagtól. Természetesen egy jel, amely szokatlan vagy vitatlan az egyik szituációban, teljesen normális lehet egy másikban, amint ezt a 3.2. ábra mutatja. A többiek fölé tornyosuló ember kingró lehet a kávézóban, de nem az a kosárlabdapályán,



3.2. ábra. A kiugró jelek utalásai benyomásainkra. Benyomásunk ugyanazon személyről különböző utasításokban nagymértékben eltérő lehet, mivel az egyik kontextusban kiugró tulajdonságok észlelhetők másoknál. Egy tulajdonság, amely kontextusában kiugró, maga után vonhat olyan következtetéseket, melyek elvett foglalt képet az személyről alkotott első benyomásainkra.

ugyanilyen magas csapatagokkal körülvéve. Tehát az egyik kontextusban szembevető tulajdonságok a második észlelve nem maradnak. Ha ismeretekkel rendelkezünk egy személy fizikai megjelenéséről, nem verbális kommunikációjáról és viselkedéséről, valószínűleg a kiugró aspektusok ragadják meg figyelmünket és szolgáltatják első benyomásaink alapját.

A jelek értelmezése

A jeleknek nincs jelentésük önmagukban. Egy személy emberéről, viselkedéséről, jellemzőiről és más helyszínről átvitt tudásának a fejében értelmezni kell. A jelek értelmezésekor legnagyobb valószínűséggel ilyen társult tudást használunk, mely nagy magához a jelhez kapcsolódik, vagy könnyen felidézhető.

Úgy tűnik, erőfeszítés nélkül válunk a megjelenés, testbeszéd és viselkedés jeleiről azon személyiségszemszókra, melyeket bennünk szerint tükröznek. Az emberek észlelésében használt jelek körül azonban egynek sincs sok jelentése önmagában. Sem a viselkedés, sem a megjelenés, sem a tagjelzés vagy arckifejezés nem jelzik közvetlenül a személy belső

minőségét. Még első benyomásaink is gyors, szemmel láthatólag erőfeszítés-mentes megismerési folyamatoktól függenek.

A folyamat első lépése magunknak a jeleknek az értelmezése – döntés arról, hogy vajon egy rínclott homlok fenyegetést fejez ki, vagy zavart, vagy hogy egy hazugság mögött megtévesztési szándék vagy hűség áll-e. Tárolt tudásunk két jellemző fajtája segíti ezeket a döntéseket: a már eljáratott asszociációk és az aktívan fejünkben lévő tudatanyag.

Az asszociációk szerepe az értelmezésben ■ Arról értesítve, hogy egy vásárlót a helyi boltban rajtakaptak, amint a pénztárgépből pénzt lopott, a legtöbb ember azonnal azt a következtetést vonja le, hogy az illető nem becsületes. Miért következtetünk rögtön erre? A válasz abban a szoros kapcsolatban rejlik, amely két kognitív reprezentáció között létezik. A példalapórol alkotott fogalmunk **asszociálódott**, vagyis hozzkapcsolódott a becsületesség jellemzőségről alkotott tudásunkhoz. Amikor a lopásra gondolunk, a becsületesség hozzkapcsolódott vonása is aktiválódik, eszünkbe ölik. Hogy megértsé, miért fontos az asszociáció, képzelje el az olvasó egy gyerek játékdobozát, mely mindenféle játékok tartalmaz nagy összevisszaságban, közöttük egy kisládát, mely egy asinagall egy gumilabdához van kötéve. Ha most az olvasó kihúzza a lapítót a dobozból (úgy gondoljon erre, mintha tudomására jutna a lopás tette), bizonyos lehet benne, hogy a labda (a becsületesség asszociált jellemzősége) hamarosan követi.

Asszociációk jöhetnek létre két kognitív reprezentáció **jelentésének** hasonlóságából – ahogy a lopás, valamint a becsületesség fogalma közötti hasonlóság esetében történik. Azonban egymással nem rokon gondolatok is asszociálódhatnak, ha sokszor együtt gondolunk rájuk. Így Lennon és McCartney, becsület és George Washington, rábő és pandúr asszociált fogalmakká váltak legbőbünk számára.

Ha egyszer létrehozunk egy asszociációt, az összekapcsolja a két kognitív reprezentációt, akárcsak a kötél a lapítót és a labdát. Ha az összekapcsoló reprezentációk bármelyike eszünkbe jut, eszünkbe jut általában a másik is. A tárolt információk ezen mintázata miatt egyes jelek könnyebben értelmezhetők, mint mások. Például a könyvtár rakárának félreessz magában talált pénz beszolgáltatása oly szorosan kapcsolódik a becsületességgel, hogy komoly nyomás alatt kell állnunk, hogy a viselkedést másoképpen értelmezzük. Hasonlóképpen, a kimagasló teljesítmény a tízpróbában azonnal felidézti a sportosság képzetét. A jelek jelentése azonban nem mindig ilyen világos.

A hozzáférhetőség szerepe az értelmezésben ■ Képzelje el az olvasó, hogy megtudja, egy ismerős megmunkatta a dolgozatát egy osztálytár-

A szaklaton és kiugró jellemzőségekre utaló jeleket észlelni és értelmezni az emberek számára természetes. Az emberek azonban nem mindig képesek a jelek jelentését megérteni, amiért azt látni fogjuk a 4. fejezetben, a 195–197. oldalakon.

Az emberek azonban nem mindig képesek a jelek jelentését megérteni, amiért azt látni fogjuk a 4. fejezetben, a 195–197. oldalakon.



A nők, az csak egy nő. Vagy mégsem? A valószínű az elérhető tudás, így a helyettesítő utatkapcsolat kapcsolatos kulturális ismeretanyag a befolyásolja minden cselekedeti értelemmel. módját. Ezek Amerikában egy ilyen jelenet – ahol Mihail Gorbacsov közötti Erich Honecker Két-Berlin Nemzetközi Államközi Államközi – valószínűleg egészen más jelentése.

sínak. Hogyan értelmezni Ön ezt a magatartást? Hiszen ez a cselekedet utalhat segítségkérésre vagy éppen becselenségre, és nehézséget okozhat valamelyik értelmezés kiválasztása a másikkal szemben. Ilyen esetekben hajlamosak vagyunk olyan információkra hagyatkozni, amelyek az adott pillanatban eszünkbe jutnak. Az ismeretek hozzáférhetősége, vagyis az a könnyedség és gyorsaság, ahogyan eszünkbe jutnak és felhasználjuk őket, erőteljes befolyást gyakorol a viselkedés vagy egyéb jelek értelmezésére. Viszont a játékos metaforánkra, a hozzáférhető játékok vannak a rakás tetején, a kevésbé hozzáférhetőek pedig a kupac alján kallódnak.

Mivel hozzáférhetőbb az ismeret, annál valószínűbb, hogy automatikusan eszünkbe jut – anélkül, hogy megpróbálnánk tudatosan felidézni –, és annál valószínűbb, hogy irányítja bizonyos jelek értelmezését (Higgins és King, 1981). Így ahogyan a segítségkérés fogalma könnyen hozzáférhető, az a dolgozat megmutatását segítőkészség cselekedetként értelmezheti. Másvalaki – talán egy tanár, aki számára az iskolai becselenség fogalma elérhetőbb – ugyancsak a viselkedést egészen eltérő értelmezés szerint becselenségnek látja. Ismereteink hozzáférhetőségét befolyásoló tényezők például az elvárások, a motívumok, a hangulatok, a kontextus, valamint előítéltségek, újképesség, illetve gyakoriság.

1. Elvárások. Ha várjuk valaminek a bekövetkeztét, az elgondolt végkifejlet színezi a valóban történő értelmezését. Az elvárás hatásainak klasszikus demonstrálásában Harold Kelley (1959) egy vendégprofesszort kért fel 20 perces vitát lebonyolítására pszichológiakurzusokon. A vendég megjelenése előtt az egyetemi hallgatók hűmérfokozatokat kaptak róla. Bár ők ezt nem tudták, különböző hallgatók különböző információkat kaptak a professzorról. A hallgatók egy csoportja úgy értesült, hogy a vendégprofesszor „nagyon meglepető, szorgalmas,

kritikus, gyakorlatias és határozott”. A másik csoportot arról informálták, hogy „ideg, szorgalmas, kritikus, gyakorlatias és határozott”. Minden hallgatónak alkalma volt ezután megfigyelni a professzor tényleges viselkedését a vita alatt. Ezt követően egy kérdőívet töltöttek ki a személyiségre vonatkozóan. Az eredmények világosan demonstrálták az elvárás hatásait. Azok a hallgatók, akik arra számítottak, hogy a professzor meglepető lesz, figyelmesebbnek, következetesebbnek, barátságosabbnak, népszerűbbnek, jobb természetűnek, humorosabbnak és emberibbnek értékelték, mint azok, akik egy idegebb személyt vártak.

Az elvárások hatása a társak észlelésére mindenre kiterjed (Harris, 1991; Rosenhan, 1985). Az elnökválasztáson szemben álló jelöltek támogatói azt várják, hogy az ő jelöltek fog államférfiúi magatartást tanúsítani és vezetői képességeket felmutatni, és természetesen ő nyeri meg a választást. A választások után aztán többnyire a támogatók mindkét csoportja meg van róla győződve, hogy pontosan ezt látta (Kinder és Sears, 1985). A pszichiátriai intézetek orvosai és nővérei zavart viselkedést várnak pácienseiktől, és többnyire ez az, amit – véleményük szerint – találnak. David Rosenhan vizsgálatában az egyik intézetbe került álbeteg az orvos kérdéseire elmondta, hogy meleg a viszonya a feleségével, melyet csak az alkalmanként előforduló heves zúzóbarokk álmokolnak be. A terapeuta elvárásain átszűrődve, aki az illetőt elmebetegnek tartotta, ez az egészséges kapcsolat új megvilágításba került. Esetleltáiban az ímént megadottak a következőképpen csapódtak le: „Affektus [érzelmi] stabilitás hiánya... Kísérletek érzelmi életének helyreállítására a feleségével... dühkitörésekkel megterhelve.” (Rosenhan, 1973, 253. o.)

2. Motívumok. Gyakran nemcsak azt látjuk, amire számítottunk, hanem azt is, amit látni akarunk. Egy egyszerűen a vágyott célok felidézése is elegendő ahhoz, hogy a célok kognitív reprezentációja elérhető legyen, ami aztán hatással van mások viselkedésének értelmezésére. Például azok az emberek, akik együtt akarnak működni, valószínűleg a másik viselkedését is együttműködőként értelmezik (Liebrand et al., 1986; Fincham és Bradbury, 1987). S hasonlóan, konfliktusban az emberek a szemben álló fél viselkedését azonnal a lehető legrosszabb indulatúknak észlelik. Emlékeztünk az 1. fejezetre, mennyire eltérően észleltek a szemben álló szerzők a futballmérkőzése.

3. Hangulatok. Néha megtörténik a professzorokkal az egyetemvárosban, hogy az asztaluknál felszolgáló pincérről kiderül, hogy valamelyik kurzusuk hallgatója. Amikor ez történik a könyv szerzőinek egyikével az elmúlt nyár egy meleg estén, a pincér többet nyújtott, mint egy jó vacsorát. „Ő, az előadása csodás volt” – lelkesedett a fiatal ember a megilletődött vendégprofesszorok előtt. – Eddig történelmen voltam, de úgy döntöttem ez után a kurzus után, hogy a pszichológia lesz a főszakom!” Gyorsabban jó hangulatba hoz-e bármi is, mint egy bók? És

személy kognitív reprezentáció előhívását, hogy növekedjék hozzáférhetősége, és ezáltal felhasználásának esélye, előhangolásnak hívjuk. Az előhangolás hatása hosszán tartó és igen szélesléri. Az előhangolt fogalmak hozzáférhetőek maradhatnak és befolyásolhatják az értelmezést akár huszonegy óráig később (Sruif és Wyer, 1980). Hatásuk független előhívásuk tudatosságától – ezt egy vizsgálat is igazolja, mely érdekes fordulatot hozott (Bargh és Pietromonaco, 1982). Néhány vizsgálati személynek semleges szavakat mutattak, míg mások az ellenségességgel kapcsolatos szavakat láttak. Ezután mindkét csoport elővasta egy személy kétféle viselkedésének leírását. Amikor a csoportok válaszait összehasonlították, az ellenséges hangulati szavakkal előhangolt csoport tagjai a személy viselkedését ellenségesebbnek és agresszívabbnak találták. A meglepő fordulat az volt, hogy az előhangolásról szóló szavak bemutatása olyan rövid volt – egy villanás a számítógép képernyőjén –, hogy a vizsgálati személyek nem tudták megmondani, mi volt az a szó. Vagyis, ha az emberek tudatosan képelesek is megfigyelni egy szót, az ingerrel való találkozás akkor is hozzáférhetővé tehet kognitív reprezentációkat, és befolyásolhatja a későbbi információk értelmezését. További hasonló vizsgálatok megerősítették ezt az érdekes eredményt (Niedenthal, 1990). Így, még ha csak felvillan is Clint Eastwood az olvasó látóterének a perifériáján, az események értelmezését akkor is agresszív irányban befolyásolhatja.

6. **Cybernetikai előhívás: szó hozzáférhetőség.** Mely játékok találhatók rendszerint a játékhalmaz tetején? Azok, amelyeket naponta előbányásznak a gyerekek, és játszanak velük. Ugyanez igaz a gondolatokra is. Egy kognitív

reprezentáció gyakori használati napokon, hónapokon vagy évekig keresztül tartóan hozzáférhető (Bargh et al., 1986; Higgins, 1989). Ha ez történik, az emberek mindig ugyanazokat a fogalmakat használják a másik viselkedésének értelmezésére. Például elképzelhető, hogy az érzelmi képességek mindig fontos szerephez jutnak egy személy ítéleteiben, míg a barátságosság vagy a segítségkérés másvalaki számára jelenthet sokat. Tény, hogy az emberek a „kedvenc” vonásaikkal kapcsolatos információkat sokkal könnyebben felismerik és jobban megjáratják, mint az azal össze nem függőket (Bargh és Thein, 1983; Higgins et al., 1982). Képzse el például, hogy megfigyel valakit, aki különböző dolgokat tesz – barátokat üdvözel, partira megy, tanul egy könyvtárban, résumakészítéssel dolgozik. Ha Önrel a barátságosság tartósan hozzáférhető fogalom, valószínűleg az első két magatartást jegyezni fog, és ezekre emlékezni később. Egy másik megfigyelő emlékezetében, aki számára az érzelmi képességek fogalma elérhető hozzá tartósan, inkább a könyvtárban eltöltött idő maradna meg.

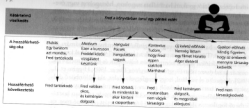
■ **Tartós hozzáférhetőség és szellemi egészség** ■ Minél gyakrabban használunk bizonyos fogalmakat, annál valószínűbb, hogy a fogalmak újra eszünkbe jutnak. Így elképzelhető, hogy azok a személyek, akik számára bizonyos gondolatok tartósan hozzáférhetőek, csak egy személynél látnak a világot. Vagyok ez a hatás tragikus lehet. Például valaki, akivel hosszú ideig fennakart vagy érzelmileg rosszul bírtak – talán gyermekkorában vagy egy rossz felnőttkori kapcsolatban –, alapvetően fenyegetettséget és veszélyt fog meg tapasztalni a világban. Ahogy a fenyegetettség fogalma tartósan hozzáférhetővé válik, a személy különösen érzékeny lesz a fenyegetés interperszonális jegeire. S hamarosan már a kértelmű viselkedést is fenyegetőnek látja (Higgins, 1989). Például az egyén teljes elutasításként értelmezhet egy nyílt kritikát a teljesítményével kapcsolatban, és ez erős érzelmi reakció válhat ki. A különösen könnyen hozzáférhető reprezentációk alakítják a beérkező információk értelmezésének módját, és a korábbi agresszió áldozata szó szerint komoly támadásként éli meg a leggyömböb kritikát is. A terápia során az ilyen személynek meg kell tanulnia, hogy tudatosítsa és leltázza automatikus hajlamát arra, hogy az embereket és cselekedeteiket előlételekkel kezelje (Moretti és Shaw, 1989).

Ahogy az előző néhány oldalon láthattuk, a hozzáférhetőség sokféle formával rendelkezhet, és sokféle módon befolyásolja egy adott viselkedés értelmezését (ezt foglaltuk össze a 3.4. ábrán). Valóban, mint ezt a további fejezetek folyamán látni fogjuk, a hozzáférhetőség elve sok gondolatunk és tennünk alakulásában szerepet játszik – nemcsak a bonyolult formáltságban.



Az értelmezés társas kontextusa. Míg az értelmezéskor magától is befolyásolja a társas kontextus. Most, hogy világosabb vált, hogy a képen a görög isten, Poseidon (Pozeidon), „törpe” aranyféműt az 1992-es nyári olimpián, könnyű egyetelműségi ódon, semmit a játékok vagy a bűvészt jelennek arat megadók.

A 7. fejeletben, költészet a 419-423. oldalban foglaltak alapján azt az előhangolásról lehetett, hogy az előhangolás hatása hosszán tartó, az előhangolás hatása hosszán tartó, az előhangolás hatása hosszán tartó.



3.4. Állás. A hozzáférhetőség alakítja a viselkedés alapján levett következtetéseinket. Ugyanaz a viselkedés sokféle következtetésre vezethet, attól függően, hogy milyen kognitív reprezentációk érkezik el a megfigyelt tevénytől. Az olvasóknak, motivációk, hangulatok csak néhány, a hozzáférhetőséget befolyásoló tényező közül.

A cselekvő személy jellemzése: megfelelési következtetések

Az emberek gyakran felteszik, hogy a többiek olyan belső tulajdonságokkal rendelkeznek, amelyek megfigyelés megfigyelés nélkülözhetetlenek. Gyakran élnek ezzel a feltevessel még akkor is, ha külön utazták befolyásukat a viselkedésük.

Néha elegendő számunkra az asszociációkból és elérhető kognitív reprezentációkból rögzített értelmezés. Ha várhatóan soha többé nem találkozunk egy személlyel, viselkedésének értelmezésénél valószínűleg nem megyünk tovább. Ha azonban a körülmények akár csak egy meglehetősen feltételes bemutató kialakítását is megkövetelik, meg kell szüntetnünk még egy lépése: azt, ahogyan egy viselkedőt jellemzőnk, alkalmaznunk kell az így viselkedő személyre. Vajon egy fenyegető kifejezés veszélyes emberre utal? Következik-e a megvesztett viselkedésből, hogy az illető megbírhatalom? Valamely személynek az olyan tudomással való jellemzését, mely megfelel viselkedésének, **megfelelő (korrespondáló) következtetésnek** hívjuk. Ha megfelelő következtetésről követi egy viselkedést első értelmezését, ez kiegészíti az első bemutatót – az első kognitív reprezentációt arról, hogy milyen a másik személy (Toupe, 1986; Gilbert et al., 1988).

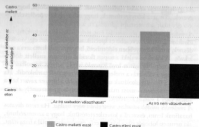
Mikor igazolt a megfelelési következtetés? ■ Edward Jones és Keith Davis (1965) három körülményt határozott meg, melyek egy megfelelési következtetést igazolhatnak:

3. Az éppen utolsója az adott viselkedésnek. Senki se gondolja, hogy egy gyerek, akít arra kértyszerítették, hogy udvarias közönlöslelet írjon egy utált születésnapj agündékért, tényleg hallás.
4. A viselkedésnek kevés olyan hatása van, melyek megköszönlöték az cselekedését. Minél kevesebb és specifikusabb hatása van egy viselkedésnek, annál könnyebben elkövethető, hogy mi indította arra a cselekedtet. Például ha valaki a napos floridai egyetem mellett dönt a hívsós Közép-Nyugaton levő hasonló iskola helyett, igazolón látnák, hogy a vállalkozó a megleg éghajlat szeretteivel tanácskodik. Ha azonban a floridai iskolának ugyanakkor jobb a híre, ez zavart kelt a következtetésben – most már nem világos, hogy a személy a napstést vagy a státust szereti-e.
5. A viselkedés inkább utatlan, mint elvárás vagy ártalom. Ha nem divatos hazafelé lenni, észerező a következtetésünk, hogy a szomszédunk, aki nemzeti kobogót tűz a házára, erős érzelmelet táplál a haza iránt. A viselkedés váratlanságából megvárhatóan következtetünk személyiségünkre.

Megfeleltetési torzítás: az ember olyan, ahogyan cselekszik. ■ Remélve, hogy ellenérző elkövetéseiket a megfelelési következtetésről, Edward Jones és kollégája, Victor Harris egy aszta klaszifikáció vált kísérlettel hajtottak végre – ám váratlan eredményre jutottak (Jones és Harris, 1967). Vizsgálatukban a személyek Fidel Castro kubai kommunista rezsimjét pozitív vagy negatív színben feltűnően észleltek olvasni. A személyek egy részének azt mondták, hogy az esszé írója szabadon döntött állásfoglalásáról. Amikor megkérdezték, hogy mi lehet a szerző igazi véleménye, a személyek természetesen feltűnően azt, hogy az az esszében kifejtett álláspontot tükrözi.

Egy másik csoport úgy tudta, hogy a szerzőknek nem volt választása, megmondták neki, hogy Castro mellett vagy ellene írjon. Az olvasó azt látta, hogy ezek a személyek felismerik: egy megadott témájú esszé, amiként a közelmúltban készült levelek, egyáltalán nem hordoz információkat az író tényleges véleményéről. De nem ismerték fel. Ehelyett azon személyekkel hasonlítottak, akik úgy tudták, az esszéíró szabadon választott, a második csoport is arra jutott, hogy a szerzők tényleg azon a nézetin vannak, amit írásukban kifejeztek, mint azt a 3.5. ábra mutatja. Más szavakkal: igazolatlannak megfelelő következtetést vontak le, amikor arra jutottak, hogy az esszéíró viselkedése megegyez a véleményével.

Alogy Jones és Harris vizsgálata szemlélteti, a megfelelési követ-
keretítések olykor igazoltak, olykor nem. A **megfeleltetési torzítás** az em-
berek tendenciája megfelelési követkeretítések levonására, míg ha azok
nem igazoltak is, sőt ha a viselkedés más lehetséges magyarázatai is
ismertek. A megfeleltetési torzításnak megfelelő másik fogalom az **alap-**



3.5. ábra. Megfeleltetési torzítás: az ember olyan, ahogyan cselekszik. Azaz a személyek, akik olvasnak egy esszét, és úgy gondolják, hogy a vezetői viselkedésükkel valóban változtathatják a környezetüket, általában úgy gondolják, hogy a vezetői viselkedés megváltoztatása az emberiség feladata. Azonban képezzünk egy csoportot a következőkért: azaz az emberek, akik úgy gondolják, hogy a vezetői viselkedés megváltoztatása az emberiség feladata. Az emberek gyakran arra a következtetésre jutnak, hogy a megfigyelt viselkedésükkel valóban változtathatják a környezetüket. (Jones és Harris, 1967)

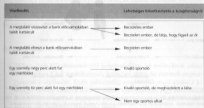
vezetői viselkedés hiába. A megfeleltetési torzítást ismételt demonstráltak a szociálpszichológiai laboratóriumok falán belül és kívül (Jones, 1990). Az emberek hajlamosak felidézni, hogy a megfigyelt viselkedések a cselekvő belső tulajdonságait tükrözik, bár csekély a szituáció bizonyos elemei magyarázatát szolgáltatnak azokra.

■ **Megfeleltetési torzítás a munkahelyen** ■ A megfeleltetési torzítás komoly következményekkel jár a munkahelyi környezetben. Ha mások úgy vélik, hogy személyiségünknek megfelelően viselkedésünk, könnyen csapdába eshetünk, és olyan viselkedésre utasíthatnak bennünket, ami ezekhez illik. Tekintsük meg egy vizsgálat eredményeit, amelyben öttagú csoportokat osztottak nyilvánvalóan random módon kétféleképpen: öt főnökre és három hivatalnokra (Humphrey, 1985). Néhány óráig a főnökök döntéseket hoztak, iratokat olvastak, leveleket diktáltak az ügyfeleknek, és egyéb változatos és kihívást jelentő feladatokat végeztek. Mindeközben a hivatalnokok iratokat írtak, kartonlapokat raktak íróasztalukra, írólapokat töltöttek ki három példányban, és nem sok lehetőségük volt döntéseket hozni vagy kezdeményezni. Amikor a résztvevők érezték, hogy egymást a vizsgálat végén, nem voltak figyelembe, hogy a véletlenszerűen kiosztott szerepek nem nyújtottak információt a tényleges jellemzőikről és képességeikről. A vezetők és a hivatal-

nokok egyaránt úgy gondolták, hogy a vezetők önértékesítők és döntéshozók, valódi vezetői képességekkel rendelkeznek. Még a hivatalnokok is azt jósolták, hogy a vezetők előmenetele a valódi életben sikeresebb lenne, mint az övéik.

Ha a megfeleltetési torzítás megjelenik, a szerep meghatározza a személyt. Ha adott ez a hajlam, vajon mi az esélye annak, hogy akár egy különösen hozzáértő titkárra valaha is úgy tekintsenek, mint akiben megvan egy hatékony vezetői képesség?

Hogyan befolyásolják az asszociációk a megfeleltetési következtetéseket? Mivel különböző tulajdonságmintázatokhoz kapcsolódnak, bizonyos viselkedések nagyobb valószínűséggel vezetnek megfeleltetési következtetésekhöz, mint mások. Ezt szemléltetendő, nézzük meg azt a kérdést, hogyan ítéljük meg, hogy egy személy becsületes vagy becsületlen. A legtöbb ember egyetértene arról, hogy már egyetlen tulajdonság elegendő a következtetés levezetéséhez, hogy egy személy becsületlen. Ezzel szemben nem létezik olyan egyszerű cselekedet, mely után az emberek azt mondanák, hogy egy személy tisztaságát illetően becsületes. Következésképpen egyenes viselkedés hosszú időszakra szükséges a becsületes jelző kiadásához (Skowronski és Carlson, 1989; Reeder és Brewer, 1979). A különbség a viselkedésről és a tulajdonságokról szóló kognitív reprezentációink közötti asszociációmintázatoknak köszönhető. A becsületlen viselkedés egyértelmű, becsületes ember nem követ el becsület-

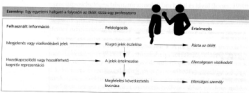


3.6. ábra. Asszociációk és megfeleltetési következtetések. Ha az olvasó lát egy becsületlen tettet, nem gondolja, hogy a cselekvő becsületlen, azonban becsületlenegye következtetést egyetlen becsületlen cselekedetből. A becsületlen tettek egyértelműek, mivel egyedül a becsületlen emberekhez kapcsolódnak, míg becsületlen tettek egyértelműek becsületlen vagy becsületlen emberek egyaránt. Ha az olvasó, kimerültség, intelligencia vagy intelligenciát mutató jeleket lát, kevésbé tartja a cselekvő intelligenciát vagy ügyességet tekintve, mint az átlagnál magasabb szintű jeleket. Következésképpen a jó képességre vonatkozó következtetéseket, mint az olvasó

tenet. Ezzel szemben a becsületlen viselkedés nem bizonyító erejű, mert a becsületlen emberek is cselekednek olykor becsületesen, bizonyos helyzetekben, bizonyos emberekkel. Ez okból, ahogy azt a 3.6. ábra mutatja, a becsületlen viselkedés összekapcsolódhat mind a becsületesség, mind pedig a becsületlenség fogalmával, s így a megfigyelő nem képes megbízható következtetés levonására egy személyről, akinek egyetlen becsületlen cselekedetét látta. A becsületlen viselkedés ellenben csak a becsületlenség vonásához köthető, így a megfelelési következtetés könnyedén levonható.

A 3.6. ábrán láthatunk egy hasonlóan aszimmetrikus asszociáció-mintázatot a képességvonásokra. A gyenge teljesítmény egy intelligenciát vagy fizikai koordinációt igénylő tesztben lehet, hogy a képesség hiányát bizonyítja, de az is lehet, hogy nem. A kitűnő teljesítmény azonban egyértelmű üzenetet hordoz, mivel olyan személytől, akinek nem kiemelkedő az értelmi képességei vagy az ügyessége, nem várhatjuk el, hogy saját szintje fölött teljesítsen. Így a jó teljesítményt könnyen értelmezhetjük kívüli képességek következményének, míg a gyenge teljesítmény kétértelmű, és nem enged következtetéseket levonni – legálábbis nem olyat, ami megbízható.

Az első benyomások alapján mondott véleményeink nem „csak úgy jönnek”, aktívan alkotjuk meg őket. Ez a folyamat a 3.7. ábrában össze-foglalt lépéseket követi az első jelektől a megfelelési következtetéséig.



3.7. ábra. Az első benyomás kialakítása. Bár az első benyomás kialakítása közvetlennek és erőteljesnek tűnik, magában foglalja a hosszú próbát szűkös, értelmezhető és a megfelelési következtetéseket levonó a személy jellemzéséről.

Az első benyomáson túl: attribúció és integráció

Gondoljon vissza arra a legutóbbi alkalomra, amikor egy felettébb túlsó és hízelgő bókot kapott valakitől. Vevő volt rá? Talán szó szerint vette, és az ennek megfelelő következtetést levonva olyan véleményt alakított ki, hogy a személynek különösen jó véleménye van Önről. Amikor valóságnak mégsem volt csupán a naiv. Az ügyes megfigyelők tudják, hogy az emberek nagyon sokféle és különböző okokból mondhatnak vagy tehetnek bizonyos dolgokat: a másoknak való hízelgés örömeért, mert a társas helyzet ezt követeli tőlük, esetleg azért, hogy viszonzást kapjanak valakitől. Mivel tudjuk, hogy a cselekedetei nem minden esetben valós tükröi egy személy belső tulajdonságainak, néha megpróbáljuk elkülöníteni a megfelelési torzításokat, és figyelembe véve a viselkedés egyéb lehetséges okait, módosítjuk első benyomásainkat (Gilbert et al., 1988).

Váltságban az emberek viselkedésének okaira vonatkozó következtetések megalkotása az emberek észlelésének központi eleme. **Okosági attribúciókat** alkotunk – azaz egy esemény vagy egy viselkedés okára vonatkozó ítéleteket hozunk –, miközben megpróbáljuk megfejteni, hogy milyen is a másik személy valójában. Mivel úgy tűnik, hogy mások megértése annak ismerésétől függ, hogy miért viselkednek az adott módon, az okosági attribúciók fontos szerepet játszanak abban, hogy tájékozódjunk a felületes első benyomásokról, és mások teljesítését, melyet megértésük eljuttatunk. Az okosági attribúciók abban is segítségünkre lehetnek, hogy egy átfogó és globális képbe szervezhessük mindazt, amit megtudunk valakitől.

Az attribúció forrásai

Alkalmaz, hogy tájékozódjunk első benyomásaink, az embereknek sokféle környezetben el kell gondolnunk, különösen akkor, ha szembe kell néznünk a valósággal. Ezért valóságnak megfontoljuk majd azokat a lehetséges okokat, amelyek a viselkedéshez kapcsolódnak, vagy általánosnak hozzájárulnak, amelyek külsőnek a kontextusból, vagy amelyekről a rendelkezésre álló információ minősége nagyjából.

Mialatt mások cselekedeteiről gondolkodunk, és megpróbáljuk megérteni a történeteket, nagyon sokféle információt veszünk igénybe.

A kapcsolódó okok attribúciói • Emlékeztünk vissza arra, hogy milyen fontos szerepet játszanak az asszociációk az első benyomás kialakításában.

ban. Az asszociációk fontos szerepet játszanak azokban az eljáráásokban is, amelyek segítségével az emberek mélyebb megértéséig eljutunk, bár némiképpen eltérő módon használjuk őket. Az emberek mélyebb megértése során nem kapcsoljuk össze felültesen a viselkedést a vonásokkal, hanem inkább a viselkedés és ennek lehetőségei által között felmerülő kapcsolatokkal foglalkozunk. Például az emberek különböző típusú okokkal kötik össze a *cselekvéseket* és az *élményeket* (McArthur, 1972; Brown és Fish, 1983). A cselekvésekre úgy tekintünk, mint közöttük felmerülő kapcsolatokkal foglalkozunk. Például az emberek különböző típusú okokkal kötik össze a *cselekvéseket* és az *élményeket* (McArthur, 1972; Brown és Fish, 1983). A cselekvésekre úgy tekintünk, mint közöttük felmerülő kapcsolatokkal foglalkozunk. Például az emberek különböző típusú okokkal kötik össze a *cselekvéseket* és az *élményeket* (McArthur, 1972; Brown és Fish, 1983). A cselekvésekre úgy tekintünk, mint közöttük felmerülő kapcsolatokkal foglalkozunk.

Néhány viselkedés olyan szorosan összekapcsolódik egy jellegzetes helyzettel, hogy ennek okai szerepe teljesen nyilvánvalóvá válik. Ezt az oki szerepet leginkább akkor látjuk meg, amikor – egy kognitív *forgatókönyv*hez mérve – valamilyen általános tudásunk van arról, mi várható el az adott helyzetben. Például az egyetemi hallgatók általában egyetértéssel annak az ismerős helyzetnek a *forgatókönyvében*, amit „randevúnak” nevezünk. Ez olyan elemeket foglal magában, mint



A megelégedés a siker érdekében. A helyzeti meghatározásnak erőteljes hatása van a viselkedésre. Mivelvitt, hogy az 1968-as olimpiakészlet kampányát általában meglehetősen sokan látták, a parti jelszót mindenki az adott megelégedés egyik legfontosabb tényezőjének látta, a fehér ing és a fekete nyakkendő volt. Meglégedés-nevet az az ember kaptat, akinek az a viselkedés jelszót szolgált.

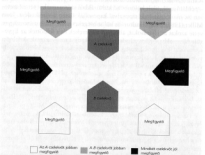
hogy „a lány kőszint a frít az ajtónál”, „mosha memek”, „a fű hazaküldi a lányt”, „csokoládé” (a legutóbbi személy ebben a momentumban ért egyet), „jó éjszakát kívánunk, és megköszönjük az együttlétet” (Pryor és Merluzzi, 1985). Az emberek gyakran mások megfigyelésén keresztül tanulják meg az ismeretlen helyzetekre vonatkozó *forgatókönyveket*. Ha a figyeltetés klub összejövetele azzal kezdődik, hogy a résztvevők gratulálnak egymásnak, milyen jól néznek ki, akkor a frissen érkezett új tag arra következtethet, hogy ezt a viselkedést a helyzet követelje meg.

A *forgatókönyvek* megmondják nekünk, mi a megfelelő és elvárt viselkedés egy adott helyzetben, s amikor egy ilyen elvárt viselkedés megjelenik – amit például egy farmer és egy mulatságos pólo viselése is jelent egy kem mulatságban –, akkor ezt a helyzet nyomolásnak vagy elvárásnak tulajdoníthatjuk. Ezzel szemben egy olyan el nem várt viselkedés megértése, mint amit a farmer és a pólo viselése jelent egy hivatalos vacsorán, sokkal több asszociációs gondolkodást igényel, és arra indít bennünket, hogy a viselkedést a cselekvő személyes jellemzői alapján magyarázzuk.

A kulturálisan meghatározott okok attribúcióját ■ A különböző emberek – például azok, akik különböző kultúrákból származnak – természetesen az okok más-más típusaival kapcsolják össze a viselkedést. Joan Miller (1984) feltűnő kulturális különbségeket talált, amikor személyre vette azokat az eljáráásokat, ahogyan a gyermekek és a felnőttek az Egyesült Államokban, illetve Indiában a viselkedést magyarázzák. A felnőttek amerikaiak hajlamosak voltak arra, hogy a viselkedést a cselekvő személy vonásainak vagy stabil személyiségjellemzőinek tulajdonítsák, míg az indiai felnőttek és mindkét ország gyermekei egyaránt sokkal nagyobb hangsúlyt fektetnek a cselekvő más jellemzőire, például társas szerepeire és társas kapcsolataira. Az, hogy az amerikai gyermekek magyarázzák az életkor előrehaladtával egyre inkább a vonásokra építik, azt magyarázza, hogy az eljárást az adott kultúra hatására sajátították el idővel. Bár a megfigyelési torzítás a világban mindenütt megjelenik, Miller eredményei mégis világosan mutatják, hogy a különböző kultúrák a személyes jellemzők különböző típusait hangsúlyozzák. Vizsgálataiban például az amerikaiak a cselekvő olyan általános vonásai alapján magyarázták a család és a becsületesség például, mint amilyen a versenyképesség és az önzés. Az indiaiak hasonló viselkedésekre vonatkozó magyarázatai az egyén társas szerepével vagy személyközi viszonyaival voltak kapcsolatban, azaz olyan tényekkel, hogy a cselekvő munkanélküli, és pénzre van szüksége, vagy hogy az idősebbekkel való kapcsolatának már hosszú időtartama volt.

A hozzáférhető okok attribúciói ► Minél hozzáférhetőbb egy potenciális ok, annál valószínűbb, hogy felhasználjuk a viselkedés magyarázatának. Így William Rholes és John Pryor (1982) alátámasztotta, hogy az előhangoltságnak hatással kell lennie az emberek oksági attribúcióira, éppen úgy, ahogyan ez a viselkedés kezdeti értelmezésére is kihat. Hogy ellenőrizték hipotézisüket, a kutatók a személyeknek először szavakat expo-
náltak – például *kapcsi, szőnyeg* –, hogy az előhangolt szavakat még inkább hozzáférhetővé tegyék a memóriában. A résztvevőket ezután hi-
potetikus események magyarázatára kérték (például a „A pilóta kedvező
a szőnyeget”). Azok a személyek, akiknek előzetesen a *kapcsi* mutaták
be, a viselkedést a cselekvőnek, még akik a *szőnyeg* kapták, mindent az
ingertárgynak tulajdonították. Minél hozzáférhetőbbek ezek az okok,
annál valószínűbb, hogy úgy tekintünk rájuk, mint amelyek felelősek
egy eseményért.

Külrő okok attribúciója ► Minél jobban észrevehető, vagy minél job-
ban felkelti a figyelmet egy lehetséges ok, annál valószínűbb, hogy fel-
használjuk majd a viselkedés magyarázatának. S hogy minől válhat vala-
mi könnyebben észrevehetővé, az szó szerint az észlelé nézőpontjából



3.8. ábra. A külrő okok hatása a benyomásra. Ebben a vizsgálatban hat megfigyelt egy becsü-
geltet láttak. Őgy foglaltak helyet, hogy kössük ketet az A, ketet a B, ketet pedig a benyomásban
kett vett mindket személyt egyaránt jó láthatta. A vizsgálat eredménye az volt, hogy a megfigyelt
nagyjából ott csoport tulajdonítottak annak a résznek, akik külső okok miatt megfigyeltet, szemben
a másikat, akik kevésbé jó láthattak (Taylor és Fiske, 1975)

figg. A külrő információ attribúcióra gyakorolt hatásának szemlélté-
zésére Shelley Taylor és Susan Fiske (1975) hat diák részvételével elvége-
zett egy kísérletet. A kísérleti személyek három különböző megfigyél-
ési pozícióból két másik személy beszélgetését figyelték, a 3.8. ábra
látható elrendezésben. Amikor később a látottakról kérdezték őket,
a személyek sokkal nagyobb oki szerepet tulajdonítottak annak a részt-
vevőnek, akit közvetlenül figyeltek meg. Dominánsabbnak tartot-
ták a beszélgetést, illetve meghatározóbbnak értékelték a hangnem
kialakításában és a beszélgetés kimenetelében játszott szerepét.

A külrő jellemzők – legyenek ezek akár emberek, akikre összpön-
tosítottunk, akár mozgó képek, ríktó színek, hangos zajok vagy bármí
egyéb, ami kiemelkedik a környezetből – képesek felkeltetni a figye-
lőnket, a ezáltal a lehetséges okok valószínű okkát változtatják (McAr-
thur és Post, 1977; Robinson és McArthur, 1982). A külrő jellemzők
mindig megvannak ezek a hatások, akár gyorsan és viszonylag ke-
vésbé átgondolva hozunk meg ítéleteinket, akár erőfeszítést teszünk a
helyzet alapos átgondolására, és megpróbálunk körültekintőek lenni
(Smith és Miller, 1979).

Fontosnak meg e megállapítások implikációját a tárgyakörnyekben
lejátszó folyamatok vonatkozásában. Képzünk el az esküdteteket, amint
egy olyan gyanúsított vallomását a videófelvételt nézik, akit a rendő-
ség éppen kihallgat. A kérdés az, hogy a gyanúsított önszertőlől sen-
c vallomást, azaz a vallomást neki tulajdoníthatjuk-e, vagy kikényszerítet-
tek belőle, s ez utóbbi esetben viselkedését a rá meheredő nyomás er-
edményének kell-e tekintenünk? Ahogyan egy vizsgálat ezt megmutatta,
a külrő információ hatásai gyakoroltak a megfigyelőre, amikor ilyen
jellegű kérdésekre kell válaszolnia. A kísérletben néhány megfigyelő a
vallomást olyan felvételtől látta, amelyen a videokamerát a gyanúsított-
ra irányították, míg a másik helyzetben a kamera a kihallgatást végző
nyomozókat mutatta. Az első csoport sokkal szándékosabbnak és kevés-
bé kikényszerítettnek ítélte meg a vallomást (Lassiter és Irvine, 1986).
Ennek ismeretében nem csoda, hogy a kihallgatásokat rögzítő videófel-
vételeken a kamerát majdnem mindig a gyanúsítottra irányítják.

A kovariáló információra alapozott attribúciók ► A fejünkben elraktároz-
ott tudás, vagyis az asszociációk, a hozzáférhetőség vagy a külrő infor-
máció által kiváltott kognitív reprezentációk nem mindig adnak kéze
válaszokat az ok-okozati kérdésekre. Egy a professzornak hízelgő egyete-
mista diák leveiyára (ezzel valóban gyakran találkozhatunk) nem siet
a segítségünkre azonnal egy oksági attribúció. Az ilyen helyzetekben az
emberek úgy próbálják kideríteni az esemény okát, hogy összegyűrik a
kovariáló információkat, vagyis az olyan lehetséges oksági tényezőkkel ka-
pcsolatos információkat, amelyek jelen vannak, amikor az esemény meg-

történi, és hiányoznak, amikor az esemény nem történik meg (Kelley, 1967).

Harold Kelley megvizsgálta a társas események (például a hízelgés) lehetséges okainak három fő kategóriáját (Kelley, 1967). Úgy gondolta, hogy a viselkedést először a cselekvővel kapcsolatban magyarázzuk. Így a diák bizonytalanul érezheti pozícióját, és erre azzal válaszol, hogy hízelg-e a professzoroknak. Másodszor, a viselkedést következtet a viselkedés ingereiből. A professzor talán arról közismert, hogy nagyon fogékony a hízelgésre. Harmadszor, a viselkedést okozhatja valami más is, ami a *külső helyzet* vagy a *környezet*ekkel áll kapcsolatban. A diák talán azt tervezi, hogy később, a nap folyamán még ajánlólevelet kér majd tőle.

Hogyan döntik el az emberek, hogy milyen típusú attribúciót kell alkalmazniuk? Kelley amellett érvelt, hogy az emberek megkeresik a lehetséges okokat, amelyek kizárólagosan járnak együtt az eseményekkel. Ha van olyan, amelyik jelen van, amikor a viselkedés megtörténik, és nincs jelen, amikor a viselkedés sem történik meg, akkor ez az ok válik meghatározóvá. A megfigyelő például megvizsgálhatja az *információ dizájn* (vagyon hízelg-e a diák más embereknek is?), a *kontextus* (vagyon hízelgnek-e mások is a professzorok?), és az *információ kontextus* (vagyon hízelg-e a diák a professzorok más körülmények között is?).

Valószínűleg az olvasó is kitalálja azon következtetések némelyikét, amelyek Kelley érveléséből származnak. Tegyük fel, hogy a professzor – egyfajta szociális mágnesként – olyan emberként tűnik fel, akinek

mindenki hízelg, beleértve azt a tartózkodó diákot is, aki egyébként a legtöbb esetben hízelg bárkinek is. Ebben az esetben a legtöbb ember olyan következtetést vonna le, hogy a hízelgés kiváltó oka a professzorban keresendő. Ahogyan a 3.1. táblázatban látható, az emberek az ismeret tulajdonítják a viselkedést. Azonban képezzünk el másik esetet. Tegyük fel, hogy a diák sokaknak hízelg, míg mások nem hízelgnek a professzorok. A diák viszont minden alkalommal ezt teszi, akár akkor találkoznak. Ebben az esetben valószínűleg a diákhöz kapcsolható az a jellemző, ami a hízelgést magyarázza. Ahogyan a 3.1. táblázatban is látható, ilyen információk birtokában a legtöbb ember a cselekvőben látja a viselkedés okát. Másfelől az is lehetséges, hogy a hízelgés csak ma fordult elő, és nem történt ilyesmi a múlt héten, illetve a tanácsok történetében néhány ember hízelgett már e professzorok, aki valószínűleg igen ellenszemes figura. Ebben az utóbbi esetben a legtöbb ember úgy tekintene a diákok viselkedésére, mint ami néhány sajátos helyzetnek vagy körülménynek tudható be (McArthur, 1972). Végső soron a diák talán arra készül, hogy ajánlólevelért folyamodik.

Az első benyomás módosítása

Amikor úgy tűnik, hogy a viselkedést külső hatások okozták, akkor az emberek megkérdőjelezzik a cselekvő jellemzőire vonatkozó eredeti következtetéseik módosított. Ez látsz és kognitív erőfeszítés vezérlésébe, így gyakran nem is történik meg.

3.1. táblázat. Az attribúcióra ható lehetséges okok jelenlétével vagy hiányával kapcsolatos információ

Esemény: A diák hízelg a professzorok		
A helyzet	B helyzet	C helyzet
Magas konszenzus Majdnem mindenki hízelg annak a professzorok	Alacsony konszenzus Számos ember csak hízelg annak a professzorok	Alacsony konszenzus Számos ember csak hízelg annak a professzorok
Magas diszinkretitás A diák csak annak nem hízelg	Alacsony diszinkretitás A diák majdnem mindenkinek hízelg	Magas diszinkretitás A diák csak annak nem hízelg
Magas konszenzus A diák majdnem mindig hízelg annak a professzorok	Alacsony konszenzus A diák majdnem mindig hízelg annak a professzorok	Alacsony konszenzus A diák a legtöbb alkalommal nem hízelg annak a professzorok
Attribúció: Minden a professzor kapcsolata (inger)	Attribúció: Minden a diák külső kapcsolata (környezet)	Attribúció: Minden a sajátos helyzettel vagy külső kapcsolata (környezet)

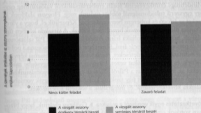
Az attribúciós gondolkodás elvezethet bennünket a kezdési megfelelősi következtetések felülvizsgálatáig, azaz egyre kevésbé leszünk biztosak abban, hogy a cselekvő belső jellemzői felőlnek viselkedéséért. A *leszármazás* kifejezése arra a folyamatra utal, amelynek során a viselkedés egy lehetséges okára vonatkozó elképzelés – ilyen volt a hízelgő igazi véleményére vonatkozó vélekedés – súlyát mérsékeljük, mivel más használható meghatározó is van, például a jóindulat elnyerése iránti igény (Kelly, 1972). Amikor valaki azt látja, hogy osztálytársai a matematika vizsgára várva izmognak és ráják a körmeiket, akkor nyomban a *szorongás* asszociációja ötlék fel. Ilyenkor elindulhat egy korrespondáló következtetés irányában, és olyan első benyomást formálhat a diákokról, hogy azok szorongó emberek. Azonban, ha számol a körülményekkel is, akkor megteheti egy harmadik lépést, és a leszármazás segítségével kijavíthatja eredeti benyomását, és levonhat egy olyan végkövetkeztetést, hogy a körülmények valójában nem is annyira szorongó emberek.

Ez a harmadik lépés nagyon logikusnak és értelmesnek tűnik, így csodálkozhatunk azon, hogy az emberek miért válnak oly gyakran még

azokban az esetekben is a megfeleltetési torzítás áldozatává, amelyekben a helyzeti meghatározók meglehetősen nyilvánvalóak. A válasz azonban a tényben rejlik, hogy az első két lépés – a viselkedés elmozdítása és a személy jellemzése – viszonylag könnyű, míg a harmadik, azaz az okozati gondolkodás használatát a benyomás módosításakor, nehéz feladat (Gilbert, 1991). Valójában az első két lépés automatikusan, minden tudatos erőfeszítés nélkül is megtörténhet, míg ezzel szemben az okozati gondolkodás gyakran időt és erőfeszítést követel. Mindannyian tanúsíthatjuk, hogy a több időt és jelentősebb erőfeszítést igénylő dolgokat gyakran egyáltalán nem tesszük meg.

Daniel Gilbert és munkatársai (1988) szemléltek, hogy milyen rendkívül erőfeszítés szükséges ahhoz, hogy felülvizsgáljuk eredeti benyomásainkat. Kísérletükben a személyek egy szemmel láthatóan nyugtalan aszonnal készített interjú néztek videofelvétel. Magát a beszélgetést nem hallhatták. A téma, amelyről az interjúalanyok beszélnie kellett, a monitor képernyőjén felirat formájában jelent meg. A személyek egyik csoportját a felirat arról tájékoztatta, hogy az interjú olyan, erősen személyes és szorongást kelthő témákkal foglalkozik, mint például „szexuális fantáziáim”, „életem legkínosabb pillanatai”. A másik csoport azt hitte, hogy a beszélgetés olyan ártalmatlan dolgokról folyik, mint a például „a legkedvesebb nyaram”. Miután megnézték az interjút, minden személyt megkértek, hogy értékelje a látott aszont annak alapján, hogy mennyire tartja szorongónak általában. Egy megfelelésre épülő következtetés azt sugallná, hogy mivel a nő az idegesség jeleit mutatta, szorongó típusba kell tartoznia. A kutatók azonban évekkel támasztották alá, hogy azoknak a személyeknek, akik ismerték a személy feszültségének helyzeti meghatározóit – a beszélgetés személyes jellegű témáit –, alkalmazniuk kellett a leértékelést. Valóban, a szorongás általános szintjét alacsonyabbra értékelték, mint azok a kísérleti személyek, akik azt gondolták, hogy a beszélgetés tárgya hétköznapi volt.

A kísérletben a személyek két további csoportja egyetlen feltevel kivételével pontosan ugyanazt az eljárást ment végig: a kutatók arra kérték őket, hogy memorizálják azokat a témákat, amelyekről az aszony beszélt. Gilbert és munkatársai feltételezték, hogy ennek a figyelemelterelő mozzanatnak olyan hatása van, hogy az erőfeszítést igénylő leszámoltatási folyamatot megzavarja. Elvárásainkuk megfelelően a megzavart személyek elmulasztották leszámoltatási eredeti benyomásukat. Azaz még akkor is a szorongó típusba sorolták az aszont, amikor sikeresen emlékeztették vétek a beszélgetés szorongáskeletkeztető témáit (lásd 3.9. ábra). Nyilvánvalóan azért, mert a memóriafeladat elnyelte kognitív erőforrásait egy részét, sosem vették a fáradságot, hogy megvizsgálják eredeti korrespondáló (megfelelésre épülő) következtetéseiket.



3.9. ábra. A benyomás módosítása nehéz feladat. Azok a személyek, akik túlságosan duzzadtak, kevésbé gondoltak arra, hogy az aszony szorongó, amikor tudták, hogy erősen tévesek voltak. Ezzel szemben azok a személyek, akiknek a figyelmét egy másik feladattal vették el, elmulasztották a leértékelést (jóval), erről azok, akik úgy vélték, hogy a téma érzékeny volt, hasonlóképpen osztályozták, mint azok, akik úgy gondolták, hogy semleges (Gilbert et al., 1988)

Még akkor sem, amikor a helyzeti tényező, azaz a szorongást kelthő téma szerepe meglehetősen nyilvánvaló volt. Ahogyan a vizsgálat megmutatta, annennyiben nincs szándékunk, vagy nem rendelkezünk megfelelő képességekkel az információ módszeres feldolgozásához, a konzervatívizmus elvét alkalmazzuk, azaz ragaszkodunk első benyomásainkhoz.

A mindennapi interakciók tipikus következményei – például hogy emlékezünk mások nevére és arcára, annak meggyőződése, amit közzé akarunk, vagy az azon való munkálkodás, hogy jó benyomást keltsünk – nem elhanyagolható kognitív kapacitást igényelnek. Így maguk az interakciók határt szabhatnak azon képességünknek, hogy pontos benyomást alkítsunk ki azokról az emberekről, akikkel interakcióba lépünk, kiszolgálva benyomásainkat annak a viselkedésnek, amelyet történetesen először látunk másokkal kapcsolatban.

Összegzés: a komplex benyomás kialakítása

A második kísérletben benyomás gyakran különböző jellemzőket foglal magában. Az emberek a személyről alkotott tudásuk vagy megfigyelésük alapján annak további vonatkozásait következtethetnek. Egy benyomás sokféle komponensre összerakódhat, például egymással, amint az emberek meggyőződnek, hogy kapcsolatuk következtetési következtetéseik.

Mindennapi érintkezéseink során embertársainkról valószínűleg egy-egy egyszerű tulajdonságnál többet tudunk meg. Hogyan alakítjuk ki ezeket az átfogó és koherens benyomásokat? Képzeltük el, hogy a városi tanács ülésén bemutatnak bennünket Pálnak. A társalgás közben úgy találjuk, hogy a várospolitika iránti érdeklődése mellett Pál salátabartert és pattingtonot károgat átul, filmekben szerepel, támogatja a politikai indíttatú újsághirdetéseket, rendszeresen ír kongresszusai képviselőjének, és versenypantókat vezet. Hogyan foglalnánk egységre mind ezeket az információkat a Pálról alkotott egységes benyomásunkban? Átfogó benyomásainkat úgy szokták kialakítani, hogy egyik vonásból a másikra következtelünk, és integráljuk a sokrétű jellemzőket.

Következtetés egyik vonásból a másikra ■ Gyakran elvárjuk, hogy bizonyos vonások együtt járjanak másokkal. Ha például tudjuk egy ismerősről, hogy nagylelkű, akkor ez gyakran olyan felévetéshez vezet bennünket, hogy meglepődtől is egyben. A vonások közötti kapcsolatokra vonatkozó elvárásainkat implikált személyiségelméletünk nevezzük (Schneider, 1973). Ezek az elméletek alakítják és finomítják a másokról alkotott komplex benyomásokat. Például ha az olvasó olyan következtetést von le, hogy Pál nagyon vakmerő, mivel versenypantókat vezet, akkor azonnal következtethet arra, hogy emellett bátor és őnhit is, mivel a legtöbb ember úgy tekint e két vonásra, mint amelyek közeli kapcsolatban állnak a „vakmerőséggel” (Rosenberg et al., 1968). Úgy tűnik, az emberek általában azt gondolják, hogy a pozitív vonások leggyakrabban összefüggnek, míg a negatív vonások egy másik megkülönböztetett csoportot alkotnak. Amikor az emberek implikált személyiségelméletükre támaszkodnak, akkor a személy egyetlen ismert jó tulajdonsága alapján olyan következtetésre juthatnak, hogy annak sok más pozitív tulajdonsága is van, illetve nagyon sok negatív jellemzőt vételezhetnek fel, ha akár egyetlen negatív tulajdonságról értesültek. Ha megtudják, hogy egy személy borultól, akkor az emberek leggyakrabban azt várja, hogy ingerlékeny, hüvös, hűvös és furcsa is egyben.

Az implikált személyiségelméletek általános mintázatai szélesen megoszlhatnak egy kultúrában, de az egyén is kialakíthat saját tapasztalatain nyugvó, teljesen egyedi elméleteket (Smith és Zarate, 1999). A példa kedvéért vételezzük fel, hogy valakinek van egy barátja, aki módfelett ügyetlen, de egyébként rendkívül megbízható ember. Így ha egy másik kétféleképp találkozik, akkor következtethet, hogy ez a személy szintén nagyon megbízható (Lewicki, 1980; Andersen és Cole, 1990). Implikált módon az illető úgy tekinthet erre a két vonásra, mint amelyek kapcsolatban állnak egymással, mivel számára ezek még akkor is betartotnak a barátjától kialakított kognitív reprezentációba, ha a legtöbb ember implikált személyiségelméletében nem ezek közel egymáshoz.

A sokféle jellemző integrálása ■ Ahogy egy személy egyre több jellemzőt fogyejt ki meg vagy következtetjük ki, kísérletet teszünk tudomás megismerésére, és megpróbálunk tudomásunk sokrétű elemei között oksági kapcsolatokra következtetni. Ilyenformán az átfogó benyomás egy-egy részlet egységes egészzé válik. A feldolgozás két fajtája járul hozzá ehhez az integrációhoz. Az első a hasonló viselkedések csoportját alkotja, a második pedig a viselkedés és a vonások közötti okozati kapcsolatok után kutat.

Ha felfigyelünk arra, hogy a különböző viselkedések mögött hasonló vonások állnak, akkor úgy gondolhatunk rájuk, mint összetartozókra. Ez az észrevétel később azt eredményezheti, hogy a fejünkben a viselkedésmódokat kapcsolatba hozzuk egymással. Például felismerhetjük, hogy Pál különböző megnyilvánulásai – azaz hogy ellátogat a városi tanács ülésre, támogatja a politikai hirdetéseket, és hogy leveleket írhat kongresszusai képviselőjének – mind-mind politikai aktivitás tükröződnek. David Hamilton és munkatársai (Hamilton et al., 1984) utaltak arra, hogy az azonos vonásokat képviselő viselkedésmódok az emlékezetben csoportokká állnak össze, ahogyan az emberek mentális egységre szervezik a másoktól alkotott benyomásukat. Alátámasztva ezt a gondolatot, ezek a kutatók úgy találják, hogy ha az embereket egy olyan személy viselkedésének felidézésére kérik, akiről korábban olvastak, akkor gyakori, hogy egy adott vonást tükröző viselkedéseket idéznek fel egyet a másik után.

Az emberek különféle viselkedésbeli megnyilvánulásainak és vonásainak megírását segítő feldolgozás második típusát a közelműlt levő okozati kapcsolatok felállításának folyamata jelenti (Prentice, 1990; Park, 1996). Az olvasónak például tudomása lehet arról, hogy John McEnroe, a teniszcsillag, aki sok mérkőzést megnyert, lobbanékony természetű. Feltehetően, hogy McEnroe-t a versengés égető szükséglete hajtja, ami egyaránt felel a sportban elért sikeresért és érzelmi kirohanásaiért. Ezt a következtetést, valamint az okozati kapcsolatokat később hozzáadja a McEnroe-ról alkotott benyomásához, azokkal a viselkedéseivel és vonásaival együtt, amelyek chhez a következtetéshez vezettek. A további vonásokra való következtetésnek, illetve a vonások és a viselkedés integrált egésze való összekapcsolásnak ezen folyamatai lehetővé teszik, hogy egy egységes és összefüggő benyomás, s ne csak a látszólag összefüggés nélküli jellemzők valamilyen pusztán hozzájárulók ki.

Az átgondolt benyomások pontosság

Még az átgondolt benyomások sem lehetnek teljesen pontosak. Amikor az emberek különböző figyelmet fordítanak egy benyomás kialakítására, a ter-

zöldek még mindig kortársaknak érezték pontosságát, és a nagyobb részük csak megértésüket egy lépcső pozitív vagy negatív szemléletén. Anélkül, hogy tudatában lennének a szociális pontosság ábrakészítésének, valószínűleg, hogy az emberek megpróbálnak pontosságot bevonni.

Hogyan jutunk az első benyomáshoz, az attribúciók alkotása gondolkodást és a sokrétű viselkedésmódok és vonások integrálását követeli meg. Mi motiválhatja a kognitív erőfeszítést, és ez az erőfeszítés garantálja-e, hogy torzítástól mentes benyomásokhoz és érvényes ítéletekhez jutunk a másik személlyel kapcsolatban?

A pontosság igénye ■ A pontosság igénye az egyik legerősebb motiváció arra, hogy keményen dolgozzunk egy benyomás megalkotásánál. Tegyük fel, hogy van egy új ismerősünk, Tamás, és szeretnénk elvinni egy barátunk összejövetelére. Azonban később eszünkbe jut, hogy barátunk esetleg félőrné nekünk, ha kiderülne, hogy Tamás unalmas fráter. Ha fontos az alapos benyomás kialakítása, például az esetleges félőrnéségre vonás miatt, akkor valószínűleg további erőfeszítéseket teszünk majd arra, hogy további információkat gyűjtsünk (Kruglanski és Freund, 1983). Ez az erőfeszítés néha lehetővé teszi, hogy legyőzzük egy eredeti benyomás hatásait (Neuberg, 1989b).

Néha az emberek pontos megértése érdekében tett különleges erőfeszítés hajtóereje az, hogy a jövőben együtt kell dolgozunk velük (Snell és Brand, 1983; Flink és Park, 1991). Egy vizsgálatban a kísérleti személyek csoportja megadta, hogy egy sora került feladatban egy olyan férfival kell együttműködniük, aki skizofréniával küzdőben kezeltek. Más kísérleti személyek úgy tudták, hogy találkoznak ugyan, de nem kell együttműködniük vele (Neuberg és Fiske, 1987). Később a kísérleti személyek nyomtatott beszámolókat kaptak, amely leírta a férfi személyes háttérét, kedvteléseit stb. Azok a személyek, akik úgy tudták, együtt kell majd működniük vele, sokkal több időt töltöttek a személyes jellemzők olvasásával, és a kapott információkat felhasználták benyomásaik kialakításakor. Velük szemben a másik csoport tagjai kevesebb időt töltöttek a férfi jellemzőinek olvasásával, és olyan benyomást alakítottak ki, amely majdnem teljesen a skizofréniá diagnózisa épült.

Hogyan azt nemrégiben Steven Fein és munkatársai (1990) szemléltették, egy személy motívumaival kapcsolatos kétféle szintén oda vezethet, hogy elgondolkodjunk, mielőtt korrespondáló következtetést hoznánk. Ebben a vizsgálatban diákok olvastak egy ellentmondásos tárgyban megírt beszédet, amelyről úgy tudták, hogy egy nyári bentlakású kérvényező kollégista diák írta. A személyek egyik csoportjának két információ állt rendelkezésére a kérvényezőről. Úgy tudták, hogy szabadon választotta meg a tárgyat az az oldalát, amellyel a kére-

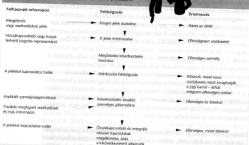
lítéshez csatolta, illetve hogy a képviselt nézőpont összefüggött annak a professzornak az álláspontjával, akinek a kérvényeket kellett elbírálnia. Mivel a jelentkezőnek nyilvánvalóan szűkösége volt a kedvező elbírállásra, a személyek nem voltak le következtetéseket a személyes álláspontjával kapcsolatban. Ezzel szemben a kísérleti személyek másik csoportja semmit nem tudott a professzor nézőpontjáról, de arra gondoltak, hogy ebben a helyzetben a kérvényezőnek nem volt más választása. Ez a csoport áldozatává vált a korrespondáló következtetésnek, azaz arra következtettek, hogy a beszéd a diák saját álláspontját képviselte. Ha felmerül a gyanú, hogy egyéb motívumok is szerepet játszanak, az nyilvánvalóan arra motiválja az embereket, hogy alaposan végiggondolják a viselkedés okait – s ez csökkenti a megfeleltetési torzításokra való hajlandóságukat.

A negatív és pozitív benyomás kialakításának motívuma ■ A másokra vonatkozó információ feldolgozására tett erőfeszítések növelése nem mindig a pontosságot szolgálja. A tények keresését és ezek értelmezését olykor vágyaink és reményeink vezérik (Kruglanski és Freund, 1983; Kunda, 1990). Egy vizsgálatban például egy olyan férfi csekély ismeretét értékeltek ki a személyek, akik vesélytársának, illetve partnerének vélték valamely elkövetkezendő vetélkedésben. A férfit megfigyelő valamennyi személy hibátlanul válaszolt néhány gyakorlati kérdésre. Ezzel szemben azok a személyek, akik azt gondolták, hogy a férfi jövőbeli partnerük lesz, többre értékelték jellemzőikre képeségeit, mint akik arra számítottak, hogy versengeni fognak vele (Klein és Kunda, 1992). Amint a vizsgálat is megmutatta, megközelítésünk néha annak az ügyvédnek a megközelítésére emlékeztet, aki a lehető legjobb színben igyekszik felmutatni védelencét. Ahelyett, hogy megpróbálnánk elkerülni a torzításokat, inkább megkeressük azokat a bizonyítékokat, amelyek alátámasztják preferált következtetésünket. S mivel a viselkedés gyakran többértelmezhető, könnyen megtaláljuk, amit keresünk. Ha a gyenge teljesítményt jótékonnak a mi partnerünknek kell lennie, akkor arra összpontosítunk, hogy az ő válsági mielőbbi mértékű tudásról átlátnak. Ha versenyzőnk kell majd vele, inkább azt hangsúlyozzuk, hogy milyen könnyűek voltak a gyakorló kérdések. Amikor a kutatásunk sikerrel jár, akkor továbbra sem tudatosulnak bennünk a keresési folyamat torzításai – boldogan elfelejtjük, hogy különböző célokkal keresve nagyon különböző eredményekre juthat az ember.

Éberség a torzításra ■ Ha felismerjük, hogy benyomásaink pontatlanok vagy torzítottak lehetnek, akkor ez külön erőfeszítésre indíthat bennünket, hogy elgondolkodjunk mások tulajdonságain (Lombardi et al., 1987; Strack et al., 1989). A legtöbb esetben vaksok maradunk saját torzítás-

inkra, és készpénznek vesszük a világról alkotott képzeletünket. Úgy gondoljuk, hogy a látottak ténylegesen megfelelnek az eseményeknek, mivel képesek vagyunk a valóság koherens reprezentációjának megalkotására. Szokás szerint elég könnyen elfutunk odáig, hogy megbízzunk a valóság általunk alkotott konstrukciójában (Fiske, 1993). Alkalmanként azonban összehasonlítjuk megfigyeléseinket olyanokéval, akik másképp látják a dolgokat, és ráébredünk, hogy szemléletünk akár torzított is lehet. Előfordult már az olvasóval, hogy egy barátja lelkes jellemzést adott valakiről, akit jónakáig viszont szűk látókörűnek, ellenségesnek és durvának tartott? Gyakran éppen az egyet nem értés az, ami elgondolkodásra sarkall bennünket – vagy legalábbis arra, hogy meggyőződjünk magunkat: nem a mi, hanem a másik értelmezései és ítéletei torzítottak. Ha azonban nem merül fel nézeteltérés, akkor elégedetnek lehetünk kialakított benyomásainkkal. Hozzáillásunk a szerint az alapigazságot szerinti alakul, hogy ami nem romlott el, azt nem is kell javítani, és általában meg sem próbáljuk módosítani benyomásainkat. De még ha meg is kíséreljük ezt, az idő vagy a kognitív források hiánya a legjobb szándékainkat is aláhúhatja, s így átjárt gondolt benyomásaink éppannyira torzítottak maradhatnak, mint amilyen első benyomásunk volt (Martin et al., 1990).

Téma: Egy egyetem tanárja a folyóiratot az osztályos professzora



10. ábra. Az előzetesítéssel (előzetesítéssel) a komplex benyomásokról

A 3.10. ábra összefoglalja mindazokat a folyamatokat, amelyek szerepet játszanak a benyomásalkotásban, a jelzések felismerésétől az értelmezésig, a vonásokra való következtetésig, a többféle vonások integrációjáig és az átfogó benyomás kialakításáig. Meglepő, hogy milyen kevéssé vagyunk tudatában ezeknek az eljárásoknak. Másokkal kapcsolatos benyomásainkat, úgy tűnik, azonnal kialakítjuk, és ritkán követeltük meg alapos felfutást.

A benyomások hatásai: alkalmazás, védekezés és a benyomások módosítása

A másokról kialakított benyomásokat – legyenek ezek hirtelen ítéletek vagy átgyondolt konstrukciók, torzítottak vagy pontosak – felhasználjuk arra, hogy vezessünk ítéleteinkben és társas interakcióinkban. Így ha egyszer már levontuk azt a következtetést, hogy a népszerű énekes ex-hibicionista, vagy hogy közvetlen szomszédunk nagylelkű, akkor megfigyelünk benne, hogy értelmezésünk a tényleges valóságot tükrözi. Még ha benyomásaink torzítottak is, egyfajta valóságot jelenítenek, mivel ezek alapján cselekszünk.

Benyomások és ítéletek

Ha egyszer kialakítottunk egy benyomást, akkor az a jövőbeli és jelenlegi alapul szolgál. A másokkal kapcsolatos ítéletek néha felismerés feldolgozás alapulnak; máskor az emberek nézőpontjait foglalkoztat az információk, és megfigyelik a személyek releváns információi implikációját egy-egy szervezettel.

Képzeld el, hogy lakásba néhány bérletársat keres. A jelentkezőkkel beszélgetve mindegyikükről kialakít egy-egy összetett, világos benyomást. Kit választanád? Benyomásaink mely aspektusa határozza majd meg a döntést? Néha a benyomásnak csak egyetlen aspektusa számít. Ha az egyedüli dolog, amit figyelembe veszünk, az összességében életmód (hasonló zenei ízlés, az éjszakaizúzással kapcsolatos vélemény), akkor más ember tűnik a legjobb választásnak, mint akkor, ha a legfontosabb kritériumot az állatok jogai iránti érdeklődés képezi – utóbbi esetben aligha választjuk azt a hölgyet, aki drága prémelekben érkezik. Legtöbbször azonban benyomásainknak egyenlőre több aspektusa létezik fontosnak. Összevagyunk szervezünk, akivel képesek leszünk összecsopótani az életmódunkat, és akinek az értékrendszere is hasonló a miénk. Emellett a bérletárs természetesen legyen anyagilag megbízható sze-

mely, aki nagy valószínűséggel minden hónapban kifizeti a lakbért és a telefonszámláját. A kérdés tehát az, hogyan hozzuk meg másokkal kapcsolatos ítéleteinket a róluk alkotott benyomásaink alapján.

Felületes feldolgozás: egy egyszerű tulajdonság felhasználása ■ Az olyan döntések, amelyek egyetlen hozzáférhető vagy kiugró jellemzőre épülnek, csekély erőfeszítést és gondolkodást követelnek meg. A lakást megtekintő személyek közül választhatnánk azt, amelyik a legjobban néz ki, vagy, figyelmen kívül hagyva minden más szempontot, valamely más, ugyanilyen nyilvánvaló jellemzőre is alapozhatnánk a döntést. Egy gyors és minden körültekintés nélküli döntés meghozatala még akkor is kiemelkedően a **felületes felületes feldolgozást**, ha az ember egyébként előnyben részesítené a sokkal alaposabb megközelítést. Meglepő módon ennyire egyszerű folyamatok alkotják az alapját néhány rendkívül fontos társas ítéletnek. Például azoknak a bírónak, akik óvadékos állapítanak meg a vádlotnak számára, hozzáféréstük van a figyelembe vendő olyan információkhoz, mint a felügyelet természete, a vádlott közbiztonsághoz való viszonya, esetleges droghasználata és más hasonló tények. Egy vizsgálat mégis azt találta, hogy a bírók mindezt figyelmen kívül hagyják, és leginkább az ügyész által javasolt összeget veszik tekintetbe (Ebbesen és Koseoff, 1975).

Melyik tulajdonságot használjuk fel? ■ Amikor az emberek gyorsan és felületesen járnak el, akkor többször inkább a személynél kapcsolatos műltbeli ítéletekre és következtetéseikre támaszkodnak, minsem azokra az alapvető bizonyítékokra, amelyek eredetileg ezekhez az ítéletekhez vezették őket (Carlston és Skowronski, 1986; Lingle és Ostrom, 1979). Például ha megtudjuk, hogy kongresszusi képviselőnk konzervatív álláspontot foglalt el különböző kérdésekben, akkor olyan ítélett alkothatunk, hogy ez a képviselő konzervatív. Amikor egy olyan új kérdés világos politikai vita tárgyává, mint például a halálbüntetés, akkor minden bizonyíték felhárításuk majd, hogy a képviselő ismét konzervatív álláspontot fog megfogalmazni. Ha így teszünk, akkor inkább műltbeli ítéleteinkre támaszkodunk, s nem azokra a konkrét kijelentésekre, amelyeket ez a képviselő a halálbüntetéssel kapcsolatban esetleg hangoztatott.

Az emberek még akkor is hajlamosak műltbeli ítéleteikre hagykozni, ha ezek az ítéletek olyan körülmények között születtek meg, amelyek eltorzították őket. Ha egy gyermekért túlzottan rajongó anya a véleményüket kérni megbeszélésen átlagos gyermekéről, akkor a legtöbb esetben meglepő módon, hogy a gyerek pozitív jellemzőin kívül biemi egyebet mondunk. Érdekes, hogy elfeledtünk leírniunk milyen hatást gyakorolhat a személyről alkotott későbbi saját benyomásunkra (Sedikides, 1990; Higgins és McCann, 1984). Ahelyett, hogy újragondolnánk

a tényeket, az emberek hajlamosak korábbi jellemzőikből mérniük, és előrejelni vagy figyelmen kívül hagyni, hogy véleményüket akkor a hallgatóság kívánságára alakították ki.

Az emberek szintén jobban szeretik a másokról alkotott ítéleteket arra alapozni, amit az adott személyről tudnak, minsem hogy egyéb lehetséges információra támaszkodjanak. Míg ez a választás a józan éssz működésének tűnik, és ráirányíthatja a figyelmet az elérhető, de használhatatlan információra, eltérít az igazán jelentéssel adatokról. Például az alapszabályi információ – azaz az arra vonatkozó információ, hogy néhány jellemző vagy esemény milyen gyakorisággal jelenik meg az emberek egy csoportjában – gyakran segítségünkre lehet az ítéletek és előrejelzések meghozatalakor. Tegyük fel, tudomásunk van arról, hogy a professzoroknak csak 10 százaléka enged meg a diákjainak, hogy a határidő után is leadhassák dolgozataikat. Ha megkérdezzük arra, hogy találjuk ki, vajon egy ismeretlen professzor elfogadja-e a határidőn túl leadott dolgozatokat, akkor – mintegy felhasználva az alapszabályi adatot – valószínűleg azt mondjuk majd, hogy ennek az esélye 10 százalék. Ha azonban a professzorra vonatkozóan több információval vagyunk a birtokában, azaz olyan tényeknek például, hogy nagyon kedvesen mosolyog az osztályban, stb., akkor magabiztosan, de helytelenül arra a következtetésre juthatunk, hogy a professzor elmozdult a határidővel kapcsolatban. Az egyes emberekkel kapcsolatos ingatók elméletekbe vetett bizalmunk – például az olyan elmélet, amely a mosolyt összekapcsolja a határidő könnyed kezelésével – megakadályoz bennünket az emberek csoportjaival kapcsolatos általános információk felhasználhatóságának helyes megítélésében (Kahneman és Tversky, 1973).



Vegetáriánus ez a fiatal nő? Az óvodai-gyermek választása meg a kérdése? Tíz évvel van ez, hogy az észak-amerikai népességnek csak néhány százaléka vegetáriánus? A kislányok azt tapasztalják, hogy még ha tudnánk is van-e szel a tenisz, mindig nem befolyásolja döntését. Legutóbbi alkalommal ezek az alapvető szabályok hibák: a személyekkel kapcsolatos elméleteinkbe vetett bizalmunk jobban meghatározza ítéleteinket, mint azok az információk, amelyek az emberekről statisztikailag tájékoztatnak.

Felületes felületes feldolgozás
Következtetés vagy következtetés olyan módon, hogy az ember a hozzáférhető információkat hagyatkozik, és csak kis erőfeszítéssel fordít az információra

Az alapprakoridra vonatkozó információkat az emberek általában csak akkor használják fel feltevéik meghozatalakor, ha hátrószottan figyelemzetik őket ezek fontosságára. Például az az ilyen típusú információ, amely oksági magyarázat létezését kelti, helyesen ítéltető meg. Ha azt mondják, hogy a kurzusok egytől-egy diákoknak csak 40 százaléka fogja sikeresen letenni a záróvizsgát, akkor felhasználhatjuk ezt az információt annak bejósolására, hogy az egyes diákok vajon leteszik-e majd vizsgájukat, vagy sem. Ebben a kontextusban az alapprakorid annak az oksági értelmezésnek a létezését kelti, hogy a vizsga rendkívül nehéz (Ginsbour és Trope, 1987).

Kiterjedt feldolgozás: több tényező integrálása ■ Amikor állásért vagy kölcsönért folyamodunk, mindannyian azt reméljük, hogy lelkiismeretesen és megfelelő mélységgel, minél több jellemzőnket figyelembe véve bírálják majd el kérelmünket. Ahogyan korábban már megjegyeztük, azonban az esetekben, amikor az emberek ismerik döntésük tárgyának fontosságát, illetve amikor a pontosság rendkívül fontos számukra, gyakran végeznek **szisztematikus/alapos feldolgozást**, és nagy erőfeszítéseket tesznek a lényeges információk szűles körének figyelembevételére (Neuberg és Fiske, 1987; Neuberg, 1989b).

A sok tényező integrálásának egyik útja az ún. *algebrai eljárás*. Ez hasonló ahhoz, mint amikor az „ideális” fogyasztó egy készletlé vagy egy gépkocsi mellett dönt: megvizsgálja a termék előnyeinek és hátrányainak a sorozatokban található táblázatát, és aszerint súlyozza az egyes jellemzőket, hogy azoknak milyen jelentőségük van saját döntése szempontjából (Anderson, 1981). Például, ha azon gondolkodunk, randevűzünk-e valakivel, akkor az illető számos egyéni tulajdonságát figyelembe vesszük. Így járunk el akkor is, ha tanulópartnert kerestünk, bár ekkor némileg más tulajdonságok jönnek számításba.

Az emberek azonban kevésbé mechanikus módon is integrálhatják az információ számos elemét. Az egyes tulajdonságok független értékelése helyett megfigyélhetjük az információk jelentésbeli egységessé váló összességét. Ebben az integrációs folyamatban egyetlen elem finoman megváltoztatja a többiek jelentését (Asch, 1946; Asch és Zakier, 1984). Tegyük fel, hogy az egyik személyt úgy írják le, mint aki intelligens és hideg, a másikat pedig úgy, mint aki intelligens és melegszívű. Úgy tűnik, hogy az intelligens szó igazi jelentése különbözők egymástól ebben a két leírásban. A *hideg*gel párosítva olyan töltést kap, mint amit a „kaldukk” vagy a „ravasz” szó jelent, s mindez a „bölcs” jelentését nyeri el, ha a *melegszívű* szó kontextusába kerül. Amikor az emberek az ilyen, valószínűleg kombináló megfigyelést használják a személyek sokféle tulajdonságának kiértékelésére, az általános ítéletük anélkül függhet, milyen eljárással egyestük a jellemzőket. Ahogyan ebben a fejezetben korábban

már említettük, a sokféle jellemző integrációja gyakran oksági következtetések fogal magában, mint például amikor arra következtetünk, hogy a hideg és intelligens emberek hidegségük miatt énkörpontonban használják intelligenciájukat, s emiatt számíthatnak rájuk őket.

Önfenntartó benyomások

A benyomások hajlamosak ellenállni a változásnak, részben azért, mert az első benyomás időtartama a későbbi benyomás értelmezését. Ennek az az eredménye, hogy a benyomások még akkor is fennmaradhatnak, amikor a kialakításuknál figyelembe vett információkat már nem tartjuk igaznak. A benyomások éppoly formák, a nyit interakciók, mint az ítéletek. Gyakran arra indítják az embereket, hogy konzervatív információkat keressenek, vagy megpróbálják elkerülni a változást a többiekkel.

Műhelyt kialakítottunk, a másokkal kapcsolatos benyomásaink képeket hatni az egyénrekl alkotott ítéleteinkre és a velük való interakcióinkra is. A további információk meggyarazása során előfordíthatjuk (értelmezéseinket, hogy így változtatni fennmaradhatunk benyomásainkat. S mivel az emberekkel saját benyomásaink és ítéleteinknek megfelelően bűnünk, pontosan azt a viselkedést idézhetjük bennük elő, amelyet elvárunk. A konzervativizmus elve tisztán megfigyelhető itt: a másokkal kapcsolatos vélekedéseink, ahogy kialakultak, önfenntartóvá válnak.

A benyomások alakítják az értelmezéseket ■ Tegyük fel, hogy az olvasó éppen egy televíziós vetélkedőt néz. Az egyik versenyző gyors és helyes válaszokat ad a műsor elején, de ezután leblokkol. Ellenfele kezdetben néhány rossz válasszal indít, de később egyre jobban megy neki. Az első reklám előtt mind a helyes, mind a helytelen válaszok száma megegyezik. Melyik versenyző tűnik intelligensebbnek? Ha az olvasó is olyan, mint a legtöbb ember, akkor annak a játékosnak ítéli az elsőbbséget, aki jól kezdett (Jones et al., 1968). Első benyomásaink alapján kialakulhat egy elvárás, amely hatással lehet a későbbi információk értelmezésére, és előidézi azt a jelenséget, amit *elsőbbségi hatásnak* nevezünk (Asch, 1946). Az elsőbbségi hatás a konzervativizmus elvének egy változata: a kezdeti benyomások nehezen változnak, és hajlamosak önmagukat fenntartású.

A kezdeti benyomások hatásának szemléltetésésképpen Bernadine Park (1986) idegenekből álló kis csoportokat szervezett, akik hét héten keresztül ismeretlen találkoztak egymással. A részvevők az első találkozó végén, majd ezt követően minden alkalommal leírásokat készítettek egymásról. Az általuk írt jellemrajzokat hétről hétre első benyomás-

sak határozták meg. A legelső találkozó végén lejegyeztem jellemzők ismételten megjeleneik, még akkor is, ha kevés információra épültek. Nyilvánvalóan az eredeti benyomások eltorzították a csoporttagok későbbi vizsgálódására vonatkozó értelmezéseket.

A benyomások ellenállnak a cáfolatnak. Mivel benyomásaink alakítják a későbbi információk értelmezését, hatásuk még azután is fennmaradhat, amikor felfedeztük, hogy első benyomásunk hamis volt. A torzításnak ezt a formáját szisztematikus torzításnak nevezzük (Lord et al., 1975). Hogy megvizsgálja ezt a torzítást, Lee Ross munkatársaival (1975) diáklányokat toborzott, hogy mások „döntéshozó” írásban mutatott teljesítményét megfigyeljék. Néhány megfigyelő hamis visszajelzést kapott, s ennek következtében úgy tűnhetett, hogy a döntéshozó egészen jól teljesített, 25 feladtból 24-et hibázással megoldott. Mások úgy érezték, hogy a döntéshozó gyengén teljesített, és csupán 10 helyes választ adott. A kísérletvezető ezután elárulta, hogy a visszajelzést valójában random módon szabályozták, és ez semmilyen kapcsolatban nem állt a döntéshozó tényleges teljesítményével. Am a döntéshozó képességeinek értékelésében és jövőbeli teljesítményének előrejelzésében a megfigyelők még azután is az érvényre vésztett visszajelzésnek megfelelően jártak el, hogy tudomást szereztek a megfigyelésről. Azok a megfigyelők például, akik kezdetben azt gondolták, hogy a döntéshozó sikeres, átlagosan azt jósolták, hogy a következő próbakísérletnél legfeljebb 19 helyes választ fog adni. Ezzel szemben azok a megfigyelők, akik eredetileg bukásért láttak, átlagosan csak 14 és fél jót jósoltak a döntéshozónak. Ahogyan a kísérlet megmutatta, ha egy vélekedés befolyásolja más információk értelmezését, akkor később már nehéz teljesen megperzisztetni ezt a hatást, akkor is, ha megadjuk, hogy a vélekedés hamis volt (Gilbert és Osborne, 1989; Gilbert et al., 1990). Nem csoda, milyen bárhedem nehéz hatástanulási a rémhírre, ha már terjedni kezdett (Rosnow és Fine, 1976).



Az első benyomás tartós. Edward Kennedy, Massachusetts állam szenátora politikai kapcsolatainak és kapcsolatainak kiakadályozása körüli esélyek helyettesítői. Általános elv, hogy az emberek az első benyomást a legjobban megfigyelték, amely egy 100-1000 másodperc közötti időtartam alatt történik meg, és az emberek az első benyomást a legjobban megfigyelték, amely egy 100-1000 másodperc közötti időtartam alatt történik meg, és az emberek az első benyomást a legjobban megfigyelték, amely egy 100-1000 másodperc közötti időtartam alatt történik meg.

A szisztematikus torzítás csökkentésének vagy kiküszöbölésének leghatékonyabb módja, hogy következtetésünk ingadozóját az ellenkező lehetőséget (Lord et al., 1984). Az, hogy a Ross vizsgálataiban szereplő megfigyelők meg tudták, hogy a felkészítésen 24 pont (a 25-ből) nem volt igaz, kevés hatással volt rájuk. Ha azonban arra gondoltuk, hogy a döntést hozó személy tényleges teljesítménye akár gyengén is lehet, ez már csökkentette a torzító hatást.

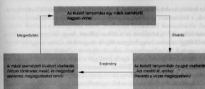
■ A benyomások szisztematikus a tárgyatérben. Amikor jogilag elfogadhatatlan bizonyíték kerül elő egy bírósági tárgyalás során, ezt kiutasítják a tárgyalás hivatalos jegyzőkönyvéből, s a bíróság még arra is utasíthatja az esküdteket, hogy tekintsék semminek az információt. Sajnos azonban olyan könnyen nem törölhetők ki a fejtűkből, mint ahogyan a bíróság megemlítheti a feleltet. Egy vizsgálathoz azt találtuk, hogy a jogilag elfogadhatatlan bizonyíték is hatnak az esküdtek állásfoglalására és ítéleteire (Thompson et al., 1981). Ugyanez áll a kétségbe vont tényekre. Egy bírósági tárgyalást imitáló vizsgálathoz például a kísérleti személyek egy csoportja csak elenyésző súlyú bizonyítékot kapott a vádlott bűnösségéről, és csak 18 százalékuk szavazott a vádlott elítélésére. Egy másik csoport ugyanazeket a bizonyítékokat látta, de jelen volt egy szemtanú is, aki azonosította a gyantafoltot. Ennek a csoportnak a 72 százaléka a vádlott bűnösségére szavazott. A harmadik csoport megkapta mindenkiket az információkat, de későbbiek voltak, hogy a szemtanú gyengén látó, és abban az időben, amikor állítása szerint a gyantafoltot látta, nem viselte a szemüvegét. Ennek a szemtanú hiányát romló információk azonban jóformán mintha hatása. A harmadik csoportban a vádlottat elítélők aránya csak 68 százalékra esett vissza (Loflin, 1974). A szisztematikus torzítás ebben a példában azt jelenti, hogy az információ hatása megmarad azután is, hogy fény derül hamis voltára.

A benyomással konzisztens vélekedés szelektív keresése. Feltaláltuk meg azt a tényt, hogy a legtöbben valamiképpen inkonzisztensek vagyunk vélekedésünkben, például félünk a kékettől az egyik, és rámenőnk egy másik alkalommal. Mi történne akkor, ha valaki rámenőnk tartana bennünket, és szeretné próbára tenni ezt a vélekedésünket? Kérdéseket tehetne fel azon alkalommal kapcsolatban, amikor rámenőnk voltunk. Például amikor a figyelem középpontjába kerülünk egy bulin, vagy nagyon jól éreztük magunkat egy társaságban (Snyder és Swann, 1978). Ahogy a példák mesélt, a kérdés az eredeti hipotézis megfogalmazásának. Ha viszont a kérdések azokra az időkre összpontosítanak, amikor félünknek éreztük magunkat, és elkerültük a többi embert, erről is ugyanúgy képesek lennünk volna beszélni. Egy másik szemfény kapcsolatban bármilyen hipotézis megfogalmazás nyelhet, ha ilyen módon teszteltük.

A valóságban az emberek nem tesznek fel mindig torzított vagy félrevezető kérdéseket azért, hogy megvizsgálják a másokról alkotott meggyőződéseiket. Többnyire jobban kedvelik a *diagnosztikus* kérdéseket, amelyek válasza a hipotézis igazságáról vagy hamiságáról nyújt információt (Troe et al., 1984). Például egy azzal kapcsolatos diagnosztikus kérdés, hogy vajon rámenős-e a másik, a következőképpen lenne megfogalmazható: „Egy nagy partira mennél el szívesebben, vagy inkább egy szőlő összejövetelt tartanál egy-két jó barátoddal?” Eltérően a korábbi példától, ez a kérdés nem hívja elő szélsőszerűen valamely kiindulási hipotézis hamis megerősítését. A diagnosztikus kérdések helyes felvetése azonban gyakran nehéz feladat, kivéve, ha a kérdés tudatában van egy adott hipotézis alternatíváinak (Ginosar és Trope, 1987; Higgins és Bargh, 1987). Ahogyan már látnuk, „az elemiérték figyelembevételének” stratégiája – elgondolkodva annak a lehetőségéről, hogy a személy lehet inkább nyugodt és visszahúzó, mint rámenős – csökkenti a torzításokat (Troe és Mackie, 1987).

A benyomásokkal konzisztens viselkedés létrejötte: az *önbetelejtető* jós-
latot ■ Tételezzük fel, hogy az olvasó valamiért úgy gondolja, hogy az Egyesült Államok déli részéről származó emberek általában barátságosak és szívesek. Így amikor egy délivel találkozik, valószínűleg szívesen viselkedik vele, amit a másik személy természetesen viszonoz majd (Snyder et al., 1977). Valószínűleg megkedveli majd a személyt, már amennyire ezt lehetőségek tartja. Természetesen mindez egészen máséretté válna, ha kezdeti elvárásai alapján a délieket elemlegeseknek és barátságatlanoknak tartaná. Ahogy ez a példa szemlélteti, sokkal többet teszünk annál, mint hogy csupán kérdéseket tegyünk fel mások viselkedésével kapcsolatban. Kezdeti benyomásaink valaképpen *lőve* is *hazafüggy* a nekik megfelelő viselkedést. Azt a folyamatot, melynek során egy másik személlyel kapcsolatos elvárás hatására a személy némiképpen megerősíti a vele kapcsolatos elvárásokat, *önbetelejtető jós-
latnak* nevezzük (Merton, 1948; Darley és Fazio, 1980). A 3.11. ábra e folyamat egy példáját mutatja be.

Ha az emberek tudatában lennének annak a hatásnak, amit másokra gyakorolnak, akkor benyomásaik pontosságát javítandó, természetesen megpróbálhatnák leszámolni ezt a hatást. Sajnos az emberek néha még a másokra tett egyértelmű és nyilvánvaló hatásukat sem ismerik fel. Hogy szemléltessék ezt a kérdést, kutatók olyan interjúhelyzetet állítottak elő, amelyben az interjúvezető és az interjúalany előre megírt fongatókönyvből kérdéseket és válaszokat olvassott fel (Gilbert és Jones, 1986). A kérdések a politikára vonatkoztak, az előre megírt válaszok pedig konzervatív, illetve liberális álláspontokat tükröztek. A kísérletvezető felolvasta a kérdéseket, és a fongatókönyvben előírtaknak meg-



3.11. ábra. Az elvárások létrehozása a megerősítést az önbetelejtető jós-
lat. Amint kialakítottunk egy benyomást a másik személyről, elvárásunk gyakran oda vezetnek, hogy a másoktól kívánnak az elvárásunkat megerősítő viselkedést

felelően, a kérdések után megnyitotta a „liberális” vagy a „konzervatív” gombot, jelezve az interjúalanyának a felolvasandó választ. Természetesen a gomb megnyomásával a kérdezők maguk szabályozták, hogy milyen válaszokat halljanak. A kísérletvezetők azonban nem ismerték fel saját hatásukat. A válaszadók konzervatívnak érezték, amikor legtöbb válaszuk konzervatív volt, és liberálisnak, amikor a válaszok többsége liberális álláspontot képviselt. Saját cselekvéseik másokra gyakorolt hatásának felismerése nehéz feladat az emberek számára, és anélkül hogy ezt tudomásul vennék, nem képesek úgy módosítani benyomásaikat, hogy javuljon azok érvényessége.

■ *Önbetelejtető jóslatok az iskolában* ■ Az önbetelejtető jóslatok mindenütt működnek: otthon, a munkahelyen és az iskolában is. Ünnefi vizsgálatában Robert Rosenthal és munkatársai a tanároknak megneveztek néhány olyan diákot az osztályból, akik a következő néhány hónapban intellektuálisan valószínűleg jól teljesítenek majd (Rosenthal és Jacobson, 1968; Rosenthal, 1985). Valójában véletlenszerűen válogatták ki ezeket a diákokat. A tanév során később megvizsgálták a gyerekeket. Ez és hasonló módszereket használó több más vizsgálat is azt mutatta, hogy azok a diákok, akiknek jó előmenetelt jósoltak, tényleg sokkal jobban teljesítettek, mint osztálytársaik, és nem is csak a tanáraik értékelése szerint, hanem objektív tesztek alapján is. A tanárok magas elvárásai néhány hónapon belül valahogyan megjelentek a gyerekek teljesítményében. Mindennek talán az lehet az oka, hogy a gyerekekre tanáraik több figyelmet fordítanak, és több kihívást jelentő feladattal bízták meg őket, amikor azt várják, hogy jól fognak teljesíteni (Cooper és Good, 1983). A tanárok viselkedése javítja a diákok teljesítményét.

önbetelejtető
jós-
latot
Az a folyamat,
amelynek során egy
személy másokkal
kapcsolatos
elvárásai előidézik
att a viselkedést,
amely megerősíti
az elvárásokat.

Az önbeteljesítő jóslat határai ■ Mennyire vagyunk sérülékenyek mások, különösen az olyan, bizonyos hatalommal és reáldelegző emberek elvárásainak hatásaival szemben, mint amilyenek a tanárok vagy a munkáltatók? A kérdésre az a válasz adható, hogy bizonyos mértékig attól függ mindez, hogy hogyan látjuk magunkat, illetve hogy mennyire vagyunk tudatában mások rólink alkotott véleményének.

Az önbeteljesítő jóslat egyik korlátját a saját magunkról kialakított vélekedésünk ereje jelenti. William Swann és Robin Ely (1984) egy olyan ötletes kísérletben szemlélítették ezt a tényt, amelyben az észlelő személy vele kapcsolatos elvárásait a másik személy saját magáról alkotott nézőpontjával önköztették. A kutatók előzetesen egymást nem ismerő diáklányokat állítottak párba. Kiválasztottak közülük egy célszemélyt és egy észlelőt. Saját leírásaik szerint a célszemélyek közül néhányan introvertáltak, mások extravertáltak voltak. Néhányuknak minden csoportban erős bizalma volt saját önimagában, míg másoknak kevésbé. Az észlelőben a célszemély tulajdonságaival elemzéses elvárásokat alakítottak ki minden páros esetében. Az észlelők háromszor készíthettek ímerjést a célszeméllyel, majd mindkettőjük benyomásait kiértékelte. Melyik nézőpontnak volt erősebb hatása? Legtöbbször a célszemélyé volt erősebb: az észlelők gyakran megváltoztatták eredeti benyomásaikat, hogy összehangolják azt a célszemély önmagáról alkotott elképzeléseivel.

Az önbeteljesítő jóslatot meghiúsító másik körülmény, ha a célszemélyek tudatában vannak az észlelők elvárásainak. Tenne-e az olvasó nagyobb erőfeszítést, hogy megmutassa függetlenségét és rátermettségét, ha olvasóvalakivel találkozna, aki azt várta, hogy naiv és bizonytalan legyen? Mert sokan így reagálnak. A kutatások valóban megerősítettek, hogy azok az emberek, akik tudatában vannak mások kedvezőtlen elvárásainak, gyakran érnek el sikereket az ilyen elvárások meggyengítésében (Hilton és Darley, 1985).

Így az önbeteljesítő jóslat különösen azokra az emberekre van hatással, akik bizonytalanok az önmagukról alkotott képükben, vagy akik nincsenek tudatában mások velük kapcsolatos vélekedéseinek. Ahogyan a diákok Rosenthal vizsgálatában, ezek az emberek sérülékenyek mások őket alakító elvárásaival szemben. A magunkról alkotott nézetünkben való magabiztosságunk és mások nézőpontjának ismerete megvédi őket mások elvárásainak hatásától.

Az inkonzisztens információ kezelése

Az emberek általábanként olyan információval találják magukat szembe, amely teljesen egyértelműen inkonzisztens a benyomásaikkal. Ekkor megpróbálják különbözőképpen „kimagyarázni” vagy a másik személy szándék-

ának a szándékjára írni. Legtöbbször azonban az emberek azt feltételezik, hogy a személyes jellemzők állandók és tartósak.

Foglaltuk meg azt a sok mentális trükköt, amelyet igénybe vehettünk azért, hogy fenntartsuk a másokról alkotott benyomásunkat. Például azt gondolva, hogy Albert intelligens, csakis a tudomány világában elért korszakalkító felfedezéseire figyelünk fel. Amikor Albert viselkedése félreérthető, azt inkább az észesség, mint a butaság jeleként értelmezzük. Néha bizonyíthatóan is keresünk magas intelligenciájára, s ilyenkor inkább a relativitásról alkotott legnépszerűbb elképzeléseiről kérdezzük, és nem azokról a pillanatokról, amikor elfelejtette, hová parkolt az autójával. Akár teretünkünk is olyan alkalmasok Albert számára, amikor okosnak látszhat, adhatunk neki egy laboratóriumot, fröcszert, egy szuper-számológépet és annyi követ, amennyit csak meg bír írni. Azután egy napon Albert előkér valamilyen rendkívül nagy butaságot, ami félreérthetetlenül inkonzisztens a véleményünkkel. Hogyan kezelünk ezt a konfliktust? Félremagyarázhatunk az inkonzisztens információt, és ezzel mindhalálig védelmezhetünk kezdeti benyomásunkat. Más esetben figyelembe vehetjük az új információt, amely még pontosabbá teszi Albertról alkotott képünket.

Az inkonzisztenciák összebekötése ■ Amikor egy személlyel kapcsolatban inkonzisztens és ellentmondásos információval találkozunk, kihívást jelent számunkra annak eldöntése, milyen is ő valójában. Hogyan reagálunk például az olvasó, ha az egyik barátja azt állítaná osztálytársukról, hogy az nagyon kedves, míg egy másik azt mondaná, hogy ellenséges? Amikor egy vizsgálatban úgy mutatnak be különböző embereket, hogy meglehetősen ellentmondásos vonásokkal jellemezték őket, majd arra kényszerítik a résztvevő személyeket, hogy saját szavaikkal írják le benyomásaikat, a láthatóan inkonzisztens vonásokat a személyek eredeti módon integrálják (Asch és Zukier, 1984). Úgy határoztak például, hogy bár a bemutatott személy ellenséges volt a legtöbb emberrel szemben, de kedves a családtagjaival, vagy hogy ellenséges létküldetés fedte el a kedves megjelenését.

Amikor az emberek erőfeszítést tesznek arra, hogy összeegyeztessék az inkonzisztens és ellentmondásos információkat, akkor ennek különféle hatásai vannak a kognitív folyamataikra és az emlékezetre.

1. Az emberek több gondolatnak az olyan vélekedésként, amelyek nem voltak el, mint azokon, amelyek igen. Ha például az ember azt olvasa, hogy liberális képviselője a fiatal munkások minimálbérének csökkentéséről harcol, akkor különös figyelmet fordítanak erre a híre, és esetleg könnyen ítélik azokon a vele kapcsolatos híreken, amelyek

lyek szerint más kérdésekben liberális álláspontot támogat (Belmore és Hubbard, 1987).

2. *Hogy megértjük, az emberek megpróbálják megmagyarázni a nem elvett visszafordítást.* Csodálkozom például azon, miért támogatja a szexuális a minimálisbérek csökkentését. Végül talán valami olyanról gondolkodom, hogy azért foglalt el ilyen álláspontot, mivel így több munkalehetőség adódik a szegények és a hátrányos helyzetűek számára, akiknek a sikerét kívánjuk. Ahogyan korábban már említettem, attól tartok, az emberek sokkal nagyobb valószínűséggel hoznak ilyet attribúciót az olyan eseményekkel kapcsolatban, amelyeket nem vártak el, mint azokkal kapcsolatban, amelyeket igen (Hastie, 1984).
3. *A fokozott feldolgozás jellemző az inkonzisztens viselkedések felidézésekor.* Az inkonzisztens viselkedés esetén alkalmazott speciális attribúciós feldolgozás segít abban, hogy jobban emlékezzünk rájuk, szemben azokkal, amelyek konzisztensnek voltak előírásaikkal (Hastie és Kumar, 1979; Srull, 1981). Valójában bármilyen alaposabban megindokolt viselkedés sokkal jobban visszaidézhető a későbbiekben, mint azok, amelyeket az emberek egyszerűen tudomásul vettek (Hastie, 1984), legyen a viselkedés konzisztens vagy inkonzisztens a személy előírásaival.

Az inkonzisztens információ összeegyeztetése éppolyan kognitív erőfeszítést igényel, mint a más típusú attribúciós feldolgozás kivételése. Az emberek leginkább csak két feltétel teljesítése esetén teszik meg ezt az erőfeszítést: ha motiváltak egy átfogó benyomás megalkotására vagy fenntartására, illetve ha a feladathoz elegendő idő és információ áll rendelkezésükre (Srull et al., 1985). Mindez azt jelenti, hogy az inkonzisztens információk összebekötése esetleg nem történik meg, ha valakit sürgős az idő, vagy ha túl sok emberrel és túl sok vonással kapcsolatos, nagyon összetett és bonyolult információdradattal kell megküzdnie (Wyer et al., 1990; Hamilton et al., 1989).

Még ha teszünk is erőfeszítéseket az összeegyeztetésre, az emberek másoktól kialakított benyomásaitól még nem mindig változnak meg. A feldolgozás irányulhat arra is, hogy félremagyarázzuk az inkonzisztenciát. Ha a nem várt viselkedés helyzeti meghatározóknak tulajdonítható, akkor az eredeti benyomást érintetlenül fenntarthatjuk (Crocker et al., 1983). A bántalmazott nő megvédené azt a képet, hogy partnere alapvetően jó ember, ha az alkalmi inzultus valamilyen külső hatásonak tulajdonítja, például az alkoholnak, vagy ami elég szomorú: akár a saját viselkedésének.

A benyomás módosítása: lehetséges-e az alapvető változás? ■ Az olvasó már meglehetősen kétkedővé válhatott a kialakult benyomások változtatásának lehetőségével kapcsolatban. Mivel sok folyamat irányul arra, hogy

fenntartassunk saját nézőpontunkat, nem csoda, hogy akár még hosszú hetek interakciói is képesek érintetlenül hagyni az emberek eredeti benyomását (Kenny, 1991; Park, 1986). Lehetséges egyáltalán a benyomások alapvető változása? Linda Silka (1989) kutatása némi okot ad az optimizmusra. Silka kísérleti személyei egy fiatal nő életmódjátétét olvasták, akiről úgy tűnt – legalábbis látszólag –, hogy nagyon megváltozott. Larry Tyler középiskolás korában az iskolai csapat vezérszervezője volt. Első próbálkozásra nem sikerült egyetemre kerülnie, de végül mégis doktori fokozatot szerzett, és később a Princetoni Egyetem történelem-professzora lett. Amikor a személyeket arra kérték, hogy írják le Larry változásáról, ez nem jelezett nehézséget számukra, és megírták, hogyan lett „a fiúk csinos kedvencéből intellektuális egyéniség” (126. o.). Ezek az eredmények azt sugallják, hogy az emberek képesek felismerni a változást az egyénben, ha aktívan keresik is azt. Valóban, az olyan inkonzisztens információval való szembesülésekor, amelynek nincs nyilvánvaló helyzeti magyarázata, az emberek gyakran úgy érzik meg a viselkedést, hogy azt a személy vélekedéseire, attitűdjeire vagy a változatra való képességére vezetik vissza (Silka, 1989; Allison et al., 1983).

Silka vizsgálatainak más eredményei azonban kijózanítóbbak. Bár akik keresték a változást, azok meg is találták, azok a személyek viszont, akiket arra kértük, hogy az állandó jegyeket keressék Larry életében, szintén megoldották a feladatukat. Valaki például ezt írta: „Vezérszervezőnek és az egyik legmagasabb presztízsű egyetem professzorának lenni két nagyon különböző, de egyaránt tekintélyes pozíció. Azt hiszem, ezt felfedti Larry azzal kapcsolatos igényével, hogy teljesítsen, illetve a későbbiekben azt a szándékát, hogy az emberek ne változtassák meg a róla alkotott jó véleményüket.” (125. o.) A végén tehát az derül ki, hogy a változást csak akkor látjuk meg, ha különleges, drámai, kétféltetmi, vagy ha éppen azt várjuk tőlünk, hogy megtaláljuk. Az előírásoknak nagy hatása van a másokról alkotott képzeletre, akár a változást, akár az állandóságot tételezzük fel – többnyire az utóbbit.

Záró megjegyzések

Ha elgondolkozunk az e fejezetben tárgyalt jelenségeken, arra a következtetésre juthatunk, hogy meglehetősen nehéz legyőzni a benyomások teremtését. Legtöbbször mindez igaz is. Messzire elhárítottunk már arról az egyszerű szabálytól, hogy a viselkedés a személyiségre utal, és azt is tudjuk, hogy az emberi természet sokkal bonyolultabb annál, mint amit egy ilyen szabály megmutathatna. Amikor a pontosságunk különböző nagy jelentősége van, akkor nagyon körültekintően és óvatossággal járunk el, előnyben részesítjük a másokról alkotott pontosabb benyom-

másokat. Miért jelent kivételt a módoszeres személyesülés és a mindennapi élet szabályaival szemben? Miért van az, hogy az egyszerű szabályszerűségek összes sorozatával együtt többnyire jobban megfelelnek számunkra?

Elsőre is, a mindennapi személyesülésben a pontossággal kapcsolatos igényeink sok esetben meglehetősen szűre nyílnak. A korrespondáló következmények nagyon jól használhatóak akkor, amikor az emberekkel való találkozásaink különleges helyzetekre és szabályokra korlátozódnak. Például nem jelent problémát az a feltevés, hogy az irodában mutatott magatartás alapján az irodai könyvtől nyújtott és visszafogott személy – ha ez az egyetlen hely, ahol találkozhatunk vele. Nyilvánvalóan csodálhatunk azonban, ha látjuk, hogyan viselkedik a környezet egy vad házibuliban. Figyelmünk körül hagyhatjuk a személyek jellegzetes egyéni minőségét, és még sikeres interakciókba is bocsátkozhatunk velük, ha viselkedéseiket leginkább a társas helyzetek és szabályok hatalma irányítja.

Másodszor: az emberek sajátos helyzetekben mutatott viselkedése gyakran épp saját személyiségükre reflektál, mivel gyakran maguk választották azokat a helyzeteket, amelyekben benne vannak. Tegyük fel, hogy nézünk valakit, aki egy vigátnak próbáján vicceket mesél. Gyakorlatilag helyesen járunk el, ha provokatív, élénk és érdekes viselkedését a helyzetnek tulajdonítjuk. Attól fogva viszont, hogy a leendő komikus *utazja meg a helyzetet, és szerzi a feltöltést, hogy ő egy valóban érdekes személy.* Így egy megfelelési következmény éppolyan jól működik. Ha szeretnénk találni egy tipikus Grateful Dead-rajongót, akkor nincs szükség arra, hogy átvesszünk jeleket keressünk, elég elmenni egy Grateful Dead-koncertre és körbenézni.

Harmadszor, a megfelelési következmények gyakran pontosak, mivel mások pontos jelzéseket adnak valódi természetükről kapcsolatban. Ahogyan a következő fejezetben látni fogjuk, jutalmazó-megerosztó hatása van annak, ha mások pontosan észlelnek bennünket, de nagyon frusztráló és kényelmetlen, ha nem így tesznek. Így a barokk zene szerelmese egy „J. S. Bach” felirattal ellátott pólót viselhet, hogy mindezt tudomásunkra hozza. Még ha a jelek, amelyeket díj ismerősünk mutat, nem is hangzanak túl jól, mégis jobb, ha elfogadjuk, és vevők vagyunk rá, minsem hogy kihagyjuk magunk ellen a személyt. Az interakció általában meggyőző, ha segítünk megérteni mások arcátétét.

Így az embereknek az a hajlandósága, hogy komolyan vegyék mások viselkedésének jelentését és megfigyelhető jelzéseit, megajánozhatja a társas interakciók fogaskerekeit, és ez a hajlandóság többnyire lehetővé teszi, hogy az emberek jól kijöjjenek egymással. Mégis, néha fontos lehet, hogy az első benyomásainkon túljárva nagyobb pontosságot érjünk el. A bérletelés megvilágítása során a háttér-információk néhány

eleme és egy rövid beszélgetés alapján kívánjuk pontosan bejósolni, hogy összecszerelhető-e életmódunk és személyiségünk. Az esküdtösek tagjaként döntünk kell arról, hogy vajon a vádló vagy a vádlott mond-e igazat.

A végső analízisben a pontos és a pontatlan benyomások is ugyanazokból az alapvető eljárásokból származnak, amelyeket az emberek mások megértése során felhasználnak. Ezek azok a folyamatok, amelyek a szociálpszichológusok szeretnének megérteni. E folyamatok magukban foglalják az elaktírozott információk visszakeresését, hogy a megfigyelt viselkedéssel kapcsolatban gyors következtetéseket vonhassunk le, a viselkedés vagy más események indítékairól való gondolkodást, hogy az inkonzisztenciákat köbélre, egységes képpé integrálhassuk a sokrétű információkat. Ezeket az alapvető eljárásokat az emberek nemcsak más személyek, hanem egyéb társadalmi jelenségek megértésére céljából is alkalmazzák. A következő fejezetekben azt fogjuk tárgyalni, hogy hogyan észleljük és értelmezzük önmagunkat (4. fejezet), a saját és a külső társadalmi csoportokat (5. fejezet), a fogyasztói termékeket és a társadalmi kérdéseket (7. fejezet), szeretteinket (11. fejezet) és el-lenségeinket (14. fejezet). Semmi olyan nincs ezeknek az eljárásoknak a természetében, ami szükségszerűen vezetne a pontos vagy pontatlan ítéletek megfogalmazásához. A pontosság sokkal inkább függ azoktól a körülményektől, amelyekben az eljárásokat alkalmazzuk: a rendelkezésre álló hasznos információ mennyiségétől, a személy tudáskészletének alkalmazhatóságától, annak az erőfeszítésnek a nagyságától, amelyre a személy képes, és amelyet szándékában áll befektetni, illetve függ attól, hogy mi a cél: a pontosság, vagy pedig egy meghatározott benyomás kialakítása. A társadalmi jelenségekről alkotott képzetekink összességét – beleértve más embereket is – nem kizárólag a megfigyelhető jellemzők határozzák meg. Inkább arról ártunkodnak, hogy mi, megfigyelők is egyének és létezésükben szubjektívek vagyunk: tükrözik indítékainkat és szerztásainkat, kognitív korlátainkat, felhalmozott tudásunkat és annak hozzáférhetőségét.

Összefoglalás

Az első benyomás kialakítása: jelzések, értelmezések és következtetések. A külső fizikai megjelenése, a nem verbális kommunikáció és a nyílt viselkedés is beletérve, mások észlelése az észrevehető jelek értelmezésével kezdődik. Különbözően erős hatást gyakorolnak a **környör**, és így az adott kontextusban figyelemfelkeltő **jelek**.

Ezeknek a jeleknek önmagukban nincs jelentésük, de meglévő tudásunk vagy az emberekkel, a viselkedéssel, a vonásokkal és a társas hely-

zetekkel kapcsolatos **kognitív reprezentációk** fényben értelmezhetők. A jelölések értelmezésekor legvalószínűbben azt a reprezentációt használjuk fel, amelyik a jelöléssel **összekapcsolódik (asszociálódik)**, vagy amelyek éppen hozzáférhető, és könnyen szembeötlő. A **hozzáférhetőség** a személy elvárásából, motívumaiból, hangulatából, a helyzet kontextusából vagy a reprezentáció gyakorai aktivációjából eredhet.

Az emberek gyakran hoznak **megfelelő (korrespondáló) következtetéseket**, amikor felételezik, hogy mások olyan belső minőségekkel rendelkeznek, amelyek megfelelnek megfigyelhető viselkedésüknek. Valójában az emberek gyakran még akkor is korrespondáló következtetéseket hoznak, amikor a viselkedés ténylegesen a körülmények szorítására frandó. Ezt a jelenséget **megfeleltetési torzításnak** nevezik.

Az első benyomáson túl: **attribúció és integráció** ■ Ahhoz, hogy túljussunk az első benyomáson, az embereknek jobban el kell gondolkodniuk, különösen, ha a viselkedés okaira vonatkozó okadgi következtetéseket, **okadgi attribúciókat** akarnak levonni. Ilyenkor gyakran fontolóra veszik a viselkedés azon lehetséges okait, amelyek általánosan hozzáférhetőek, kiemelkednek a kontextusból, vagy amelyeket az elérhető információ sugall.

Amikor úgy tűnik, hogy a viselkedést külső okok határozzák meg, kísérletet tehetünk arra, hogy módosítsuk a cselekvő jellemzőire vonatkozó eredeti megfeleltetési következtetéseinket. Ez a módosítás azonban időt és kognitív erőfeszítést vesz igénybe, így sokszor nem jelenik meg.

Egy másik személyről alkotott benyomás gyakran különböző jellemzőket foglal magában. A személyrel kapcsolatos tudása vagy megfigyelései alapján az ember további vonásokra következtethet. A benyomás számos összerevénye kerülhet kölcsönhatásba egymással, mivel az ember megkísérel a körülmények levő okozati kapcsolatokra következtetni.

Még az átgondoltan kialakított benyomás sem lehet teljesen pontos. Még ha különösen sok figyelmet fordítunk is a benyomás kialakítására, a torzítás akkor is korlátozhatja pontosságát, a külön erőfeszítés pedig esetleg csak a már fennálló pozitív vagy negatív vélekedést erősíti meg. Ha nem vagyunk tudatában a társas észlelés efféle torzításainak, akkor könnyen lehet, hogy meg sem próbáljuk majd kijavítani azokat.

A benyomások hatásai: alkalmazás, védekezés és a benyomások módosítása ■ Az egyszer már kialakult benyomás az ítéletek és a viselkedés alapjá válik. Néha az ítéletek az egyszerű, **felületes/felszínes feldolgozásra** támaszkodnak, míg mások kísérletet tesznek arra, hogy valamennyi lényeges információ implikációját egységbe ötvözzük, és ezért ráismerjük magunkat a **szisztematikus/alapos feldolgozásra**.

Hogy a benyomások megkeletben ellenállnak a változásnak, az részben azért van, mivel az első benyomás módosíthatja a későbbi információk értelmezését. Ennek eredményeképpen a benyomásaink még akkor is fennmaradhatnak, ha az alapjukat képező információ hitele megromlott. Akárcsak az ítéletek, a benyomások is alakítják a nyílt interakciót, és gyakran arra vezetnek az embereket, hogy megkeressék a konzisztens információt, vagy – **önbeteljesítő jóslatként** – olyan viselkedésre készítsenek másokat, amely megerősíti ítéleteiket.

Az emberek néha mégis szembe találják magukat olyan információkkal, amelyek egyáltalán nem felelnek meg első benyomásainknak. Ilyenkor kísérletet tehetnek ezek „kimagyarizására”, ha pedig mégis figyelembe veszik, akkor felételezhetik, hogy a másik személy megváltozott. Legtöbbször azonban mégis úgy vélekednek, hogy mások tulajdonságai állandók és tartósak.

A 3. fejezet témái

A valóság megkonstruálása

Másokról alkotott benyomásaink olyan konstrukciók, amelyek az általunk kiválasztott jelölések értelmezésén alapulnak.

Mindent átható társas befolyások

A kultúra hatására és a múltbeli tapasztalatok alapján megformált tudás meghatározza másokról alkotott benyomásainkat.

Törekvés az események kézben tartására

Mások pontos megértése segít abban, hogy sikeresen bánjunk velük.

Konzervativizmus

Ha egyszer kialakítottuk, a másokról alkotott benyomás igyekszik fenntartani önmagát, és meghatározza értelmezéseinket és interakcióinkat.

Hozzáférhetőség

A legfontosabb jelek és tudásunk hozzáférhetőbb elemei erősebb hatást gyakorolnak benyomásaink kialakítása során.

Felületeség vagy alaposág

Néha elégedettek vagyunk első benyomásainkkal és rögzített ítéleteinkkel, míg mások a többi ember mélyebb megértésére törekednek.

Az énfogalom felépítése: amit önmagunkról tudunk

Az önismeret forrásai:

Az önmegismerés és mások megismerése azonos vagy különböző folyamatok-e?

Többféle self

A különböző selfek összerendezése: koherens énfogalom kialakítása

Az önértékelés kialakítása: hogyan látjuk magunkat?

Önmegerősítés: „Én vagyok a legjobb!”

Az önértékelés forrásai:

A self hatásai: az érzelmek és a viselkedés irányítása

A self és az érzelmek: értém vagy élelem?

A self működés közben: self és viselkedés

A self megvédése: megküzdés a stresszel, az inkonzisztenciákkal és a kudarcokkal

A self jóléte ellen irányuló fenyegetés

Menekülés a fenyegetés elől: érzelmekbázisú megküzdés

Szembeszállni a fenyegetéssel: problémaközpontú megküzdés

A megküzdés módjai

A self

Elég csak betérni egy könyvesboltba és elhaladni a pszichológiai könyvekkel megrakott polcok mellett, s máris bátorítva érezhetjük magunkat arra, hogy *Beműljük meg önmagunkat, Hozzuk ki a legtöbbet magunkból, Ismerjük meg önmagunkat, vagy Fejlesztjük képességeinket*. Tanácsokat kaphatunk arra vonatkozóan, *Hogyan éljünk belsőben önmagunkkal, Hogyan gyakoroljuk az önkontrollt, és Hogyan növeljük önértékelésünket*. Megtaláljuk továbbá, hogyan kellene tiszteletben tartanunk az éntünket, érvényesítenünk, gyógyítanunk önmagunkat, vagy éppen beszélgetnünk önmagunkkal. Mint ahogy ezek a könyvcímek is bizonyítják, az egyik legfontosabb cél az ember életében az, hogy megértse önmagát, felfedezze a jellemvonásainak azt a különös egyvelegét, amely – az újjelentyomathoz hasonlóan – mindenki másól teljesen megkülönböztethető egyedi emberré teszi. Az, amit magunkról gondolunk vagy érzünk, ahogyan kifejezzük magunkat, jóformán az életünk minden területét befolyásolja. Ebben a fejezetben azokat a folyamatokat vizsgáljuk meg, amelyek nemcsak a pontos önmegismerésben segítenek bennünket, hanem annak a képzetnek a védelmezésében és fejlesztésében is, amit „selfnek” vagy énfogalomnak nevezünk.

Mi is ez az „én” tulajdonképpen? A filozófusok már ósidőktől kezdve arra buzdítottak: „Ismerd meg önmagad!”, mert úgy gondolták, hogy az én a megismerés útja lehet. Lehet, hogy biztosak vagyunk abban, hogy félünk vagy éppen becsületeselek, intelligensek vagy vonzóak vagyunk. Mindent összevetve még azt is gondolhatjuk, hogy szép, elragadó, rokonszenves lények vagyunk. De hogyan tudtuk meg mindezt önmagunkról? Ennek a fejezetnek az első része azt vizsgálja meg, ahogyan mi, emberek kialakítjuk magunkról az elképzeléseinket, ahogyan meg tudjuk, milyenek vagyunk, és azt, mit érzünk önmagunkkal kapcsolatban. Amint látni fogjuk, saját magunkra vonatkozó benyomásaink nagyon hasonlóak ahhoz, ahogyan más embereket észlelünk. Bár igaz, hogy az önértékelés folyamatában sokkal több torzító tényező működik. A legtöbbben küszöbünk olyan képet festenek önmagunkról, amely magán vi-

A self kialakítása. Az előző oldalak látható felsejelmései igazságot szóró szertartás alátámasztják a self-jét. Bár a mi protokollszavunk rendszerint nem ilyen konkrétok, állandóan arra törekedünk, hogy megértsük, kik vagyunk, és milyenek vagyunk.

seli azon erőteljes motivációs nyomás jegyeit, hogy a kép színpa sikerüljön.

A selfnek van egy második aspektusa is: műhelyt kialakult, a self irányítja gondolatunkat, érzéseinket és viselkedésünket. Amennyiben úgy vélekedünk magunkról, hogy becsületesebb vagyunk, elfogadjuk azt a bizonyítékot, amely igazolja személyiségünket, de elutasítjuk azt az információt, amely ellentmond annak. Azok a célok, amelyek az éntünknek fontosak, irányítják az eseményekre adott érzelmi válaszainkat. Nagyra érzékelte eredményeink növelni büszkeségünket és örömlünket, míg azok az események, amelyek fenyegetnek vagy akadályoznak minket, féltelmet és haragot ébresztenek bennünk. Amikor vállaljuk, hogy egy kis csapatot oktattunk hétvégeken, vagy önként ajándékozunk csoportot vezetésre a művészeti múzeumban, a self irányítja a viselkedésünket, mivel megpróbáljuk másoknak megmutatni, milyen emberek vagyunk. A fejezet második részében a gyakorlatban fogjuk látni a self működését, ahogyan meghatározza a társas világ jelenségeire adott magyarázatainkat, és irányítja a benne folytatott interakcióinkat.

E fejezet utolsó részében megvitatjuk, hogy mi történik, amikor selfünk hitelessége megkérdőjeleződik – amikor nem az törődünk, amit terveztünk, reméltunk vagy vártunk. Vajon továbbra is intelligensnek érezzük-e magunkat, ha egy fontos tanácsból elégtelen osztályzatot kapunk? Nem érezzük-e túl soknak, amikor egyszerre próbálunk jó szülőök és szakmailag sikeresek is lenni, küzdeni a családforgalomban a továbbhaladásért, és kijönni a fizetésünkkel? Hogyan bírkóznak meg az emberek egy hirtelen betegséggel, a munkahelyük elvesztésével, a gyerekekkel telt ház üres főszékkel válással? A fejezet utolsó része azokat a próbizmunkasainkat vizsgálja meg, melyek a stresszel, a kudarcral, az inkompatibilitással való megküzdésre irányulnak. Mint ahogyan látni fogjuk, az a mód, ahogyan megpróbáljuk magunkat a fenyegetésektől és esakódásoktól, nemcsak a környezetünket befolyásolja, hanem a fizikai egészséglünket is. A self összehangolja a gondolatokat, az érzelmeket és a viselkedést, megfélelteti az általunk észlelt személyt a külső személyl által észlelt személynek, s ezáltal tulajdonképpen testet-lelkelt egymáshoz kapcsoló ködtárgyként működik.

Az éntfogalom felépítése: amit önmagunkról tudunk

A koherens selfnek két összetevője van: az éntfogalom, ami az önmagunkról való ismereteinket tartalmazza, és az önértékelés, ami az önmagunkkal kapcsolatos érzelmeinket foglalja magában. Az önértékelésnek ezek a részei olyan megszokottak és kényelmesnek tűnnek, mint

a kedvence ruhadarabjaink, valójában viszont mindkettő tapasztalatunk, életközelményeink és szociális környezetünk alakulásával párhuzamosan fejlődtek és változnak. Nem számít, mennyire hisszük azt, hogy ismerjük magunkat; attól még képtelenek lehetünk előre megjósolni egy szokatlan eseményre adott válaszunkat, például hogy hogyan reagálunk a munkahelyünk elvesztésére vagy egy új társadalmi szerepre, például a szülővé válásra. Valójában, ha önmagunk stíklletes megértése könnyű feladat lenne, a filozófusoknak nem kellene azt tanácsolniuk, hogy ismerjük meg önmagunkat, a terapeutáknak pedig nem kellene órákon át pácienseikkel foglalkozniuk, és a könyvesboltok önkitaljesdésről szóló könyvtárlatjai sem lennének annyira zsúfoltak.

Az önismeret forrásai

Az emberek önmegértése megismerésében azonos módon köntünk azzal, ahogyan másoktól beszerzünk információkat. Hasonló jellegű információkat és hasonló éntesztő folyamatokat használunk. Az emberek saját jellemzőikre gyakran megfigyelésről következtetnek. Ahhoz, hogy önmagunkról öntesztő állításokat, gondolatokat, éntesztőket és a többi ember működését is felhasználjuk. Végül, az emberek másokhoz hasonlítják magukat, hogy megértsék, mik azok a jellemzők, amelyek egyéniségl teszik őket.

Az éntfogalom a személyes jellemzőkről alkotott egyéni meggyőződés összessége. Az éntfogalom léte természetesen egy self létezését is feltételezi. A kutatások azt mutatják, hogy a csecsemők késves koruk körül kezdik el felismerni saját működésüket (Lewis és Brooks-Gunn, 1979). Az éntfogalom kialakulása azonban sokkal tovább tart. Hosszú időm keresztül, a sokféle információ alapján kialakított magyarázatainkból rakjuk össze önismeretünket.

A viselkedésből levont következtetések ■ „Honnan tudom, hogy mit gondolok, addig, amíg nem mondom ki hangosan?” – tette föl a kérdést E. M. Foster angol szerző. Ezzel a kértelmű megjegyzéssel megkapadhat az önismeret egyik fontos forrása és Darryl Bem (1967) **önészlelési elméletének** lényege is. Saját viselkedésünk megfigyelése révén megadhatunk bizonyos dolgokat magunkról, legalábbis olyankor, amikor már minden más információforrás elégtelennek bizonyul. Az önészlelési folyamatok működnek akkor, amikor azon vesszük észre magunkat, hogy rávöltünk a parkoló jegyzédférré, és rieszmélünk arra, hogy dühösek vagyunk, vagy amikor a templomban elmélkedve rágvölünk, hogy vallásosak vagyunk, vagy amikor egy színházi produkció-

ban fejlődünk, és ezért máris úgy gondoljuk, hogy extravertáltak vagyunk (Rholeswald és Agnoston, 1986; Salancik és Comrey, 1975).

Még az elképzelt viselkedések is nyersanyagai lehetnek az önértékelési folyamatoknak. Egy pillanatra képzeljük el, hogy tesztünk valarist a környezetünk megérzéséért – például újrhasznosítjuk az alumínium-kannákat, vagy hetente kétszer nem használjuk az autónkat. Próbáljuk meg elképzelni magunkat úgy, mint aki tényleg ezt teszi. Úgy tekintünk már magunkra, mint aki a környezetre jobban odafigyel? A kutatások azt sugallják, hogy ezeknek a viselkedéseknek az elképzelése ilyen jellegű következtetésekhez vezethet (Anderson és Godfrey, 1987). Természetesen, ha azt kérjük, hogy képzeljük el, hogy 30 percig ruhagyorsunk, vagy 28 fokra állítjuk a hőszabályozót sélen, valószínűleg elemétes következtetést vonnánk le önmagunkról.

Mi magyarázza ezeket az eredményeket? Tényleges vagy elképzelt viselkedések esetén a megfelelő, egyénre jellemző jellemvonások hozzáférhetősége növekszik. Így például, ha gyermekkori emlékeinket felidézve elképzeljük magunkat, amint éppen kirakós játékok játsunk, akkor azt fogjuk gondolni, hogy jó a térérzésem. Az ilyen jellegű gondolatok alapján azt a következtetést vonjuk le önmagunkról: „Nagyon ügyes vagyok a kirakójátékokban.” Érdekes módon, ha úgy véljük, hogy az énlénk rendelkezik a megfelelő jellemvonásokkal, akkor ez nemcsak a határozottságunkat, kitartásunkat, erőfeszítésünket növelheti, hanem a tényleges teljesítményünket is az adott feladatban (Campbell és Fairry, 1985).

■ Az előre elképzelt teljesítmények szerepe a sporteredményekben ■ A sportolók és a sportpszichológusok az ilyen eredményeket hozzákapcsolják azokhoz a mindennapi edzésekhez, amelyekben a vizualizáció is szerepet kap. A vizualizáció a sikeres teljesítményhez kötődő érzelmeket és gondolatokat könnyebben hozzáférhetővé teszi, ezáltal a tényleges teljesítmény javulhat (Murphy, 1990). Az egyik vizsgálatban például futókat osztottak két csoportba. Az egyik csoportnak szobakerékpáron erősítő edzést tartottak, a másik csoportnak nem. Mindkét csoportból azt az instrukciót kapték néhányan, hogy képzeljék el magukat egy rövidtávúfutó-versenyen (Van Gyn et al., 1990). Természetesen a szobakerékpáros edzés minden futó teljesítményét javította, de azok, akik el is képzeltek magukat verseny közben, később jobb időt futottak, mint azok, akik nem vizualizálták ezt a helyzetet. Egy másik vizsgálatban a sikeres teljesítmények elképzelése javította a diákok találati pontszámait a sportolásteoretben (Hall és Hardy, 1991). Mint ahogy egy ausztrál film, a Gallipoli elég életben ábrázolta, a vizualizáció a teljesítményünkre a sportpályán kívül is hatással lehet. A filmben egy törekvő futó a nagypapa tanácsait követve készült a versenyre. A fiatal

Az előre elképzelt teljesítmények szerepe a sporteredményekben



férfi minden verseny előtt a teljesítményét vizualizálva, a verseny pályára mered: „A lábaim rugók, acélrugók. Mit fognak tenni? Végigvisznek a pályán. Milyen gyorsan tudok futni? Olyan gyorsan, mint egy leopárd! Milyen gyorsan fogok futni? Olyan gyorsan, mint egy leopárd!” Megrázó módon ugyanezt a képzellet később azzal a vakmerő bátorsággal ruházta fel az ifjú katonát, hogy a Gallipoli harcmezőn az ellenség harc-vonalába rohanjon.

Önértékelés a motivációval kapcsolatban ■ Természetesen nem alkotunk önmagunkról elhamarkodott ítéletet hibabelelőzős módjára. Az önértékelési elmélet valójában azt feltételezi, hogy csak akkor vonunk le következtetéseket a viselkedésünk alapján, amikor a belső jelzőingerek gyengék vagy kértelműek, és amikor nincs jelen kényszerítő külső nyomás. Így erős érzelmek és kényszerítő külső nyomás hiányában az emberek hajlamosak úgy tekinteni magukra, mint akiknek a képességei a méltóbbi és a jelenbeli viselkedésükkel összhangban vannak (Chaiken és Baldwin, 1981; Fazio et al., 1981). Persze, ha néhány órák keresetlő korog a gyomrunk, nem kell egy szendvicset befalnunk ahhoz, hogy rájögjünk, hogy éhesek vagyunk. Az sem valószínű, hogy éhesnek tartanánk magunkat csak azért, mert elmegyünk egy ingyenebédre.

Igazából akkor a legvalószínűbb, hogy az emberek önmagukra vo-

natkozások következtetését vonnak le a saját viselkedésükből, amikor úgy látják, hogy ezeket a viselkedéseket szabadon választották. A szabadon választott viselkedések hajtóereje az *intrinsik* motiváció – amikor inkább azt tesszük, amit mi akarunk, s nem azt, amit tennünk kell. Ezzel ellentétben, amikor a viselkedés végrehajtása egy külső cél elérésének eszköze, akkor a viselkedést az *extrinsik* motiváció irányítja, és az ilyen cselekvés gyakran kevésbé okoz örömet (Harackiewicz, 1979; Deci, 1971).

Bármilyen meglepő is, ahogy Mark Lepper és a munkatársai (1973) demonstrálták, a külső jutalmak alkalmazása alálssa az intrinsik motivációt. Kísérleti személyeiknek, 3-5 éves gyerekeknek vették, új játékokat adtak: színes filctollakat, hogy rajzoljanak velük. Hat perc rajzolás után néhány gyereket az előzetes ígéreteknek megfelelően „jó játékosnak” neveztek ki, mások ugyanazt a „címet” véletlenül kapták meg, megint mások semmit nem kaptak. Egy vagy két héssel később ezeket a filctollakat ismét odaadták a gyerekeknek, és megengedték nekik, hogy játszanak velük. Az idő, amit a gyerekek rajzolással töltöttek el, finoman jelezte az intrinsik motiváció mértékét.

A korábbi jutalmazás hatása egyértelmű volt. Azok a gyerekek, akiket nem jutalmaztak meg, a szabadidejük 16,7 százalékát rajzolással töltötték. A véletlenül jutalmazott gyerekek motivációja is magas maradt: az idejük 18,1 százalékában rajzoltak. Ezzel szemben azok a gyerekek, akik a filctollakkal való játékért vártak és kaptak is jutalmat, átlagosan a szabadidejüknek csak 8,6 százalékában használták a filctollakat. Motiváltságuk visszaesését az önszűrés elméleti keretében magyarázhatjuk. Azok a gyerekek, akik akkor rajzoltak, amikor jutalmat ígérték nekik, bizonyára azt gondolták, hogy ők a jutalomért rajzoltak, nem pedig az alkotás örömeért. Ezzel ellentétben a jutalom előfeltevételezése nélküli rajzolásból a többi gyerek arra következtetett, hogy ez a tevékenység bizonyára érdekes és élvezetes. A külső jutalmak alálshatják az intrinsik motivációt, különösen, amikor a jutalmakat sokkal inkább megvesztegetésként érzékelik az emberek, ami különlegesen kontrollálja a viselkedést, mint jutalomként, ami a kompetenciájukat igazolja (Deci, 1975).

A gondolatokból és érzelmekből levont következtetések ■ Senki sem ismer minket olyan jól, mint mi magunk. Talán azért van ez így, mert a legfontosabb vezérfonalat az önismeretünkhöz a világra adott belső reakcióink: a gondolataink és az érzelmek alkotják. Még az önszűrés elmélet is azt mondja, hogy az emberek csak akkor vannak le saját viselkedésükből következtetéseket, amikor a belső jelzések – érzelmek, gondolatok – nem egyértelműek. Ezek a jelzések többet árulnak el magunkról, mint a külső viselkedésünk, pontosan azért, mert az érzelmek és a gondolataink a külső nyomás sokkal kevésbé befolyásolja

(Andersen és Ross, 1984). A legtöbb barátunk esküvése való részvétel arra készíthet, hogy az önszűréssel hangulata szerint cselekedjünk, de belső érzelmek, például az irigység és a keserűség érzései többet mondanak önmagunkról. Andersen (1984) tanulmányában a gondolatok és az érzelmek fontosságát hangsúlyozta az önértékelés folyamatában. Ebben a vizsgálatban néhány megfigyelő olyan kísérleti személyeket hallgatott meg, akik a különböző hétköznapi helyzetekben felmerülő gondolatokról és érzelmekről beszéltek, míg a többiek azokat a személyeket hallgatták, akik csak a viselkedésüket írták le ugyanezekben a helyzetekben. A megfigyelők ezután leírták a benyomásaikat. Sokkal pontosabban illeszkedtek a személyek főgondolatához azoknak a megfigyelőknek a benyomásai, akik a gondolatokról és érzelmekről szóló leírásokat hallgatták, mint azokéi, akik csak a viselkedés alapján alakították ki a benyomásaikat. Ez a vizsgálat azt jelzi, hogy az önmagunkra vonatkozó következtetésekben sokkal nagyobb szerepet játszanak az érzelmek és a gondolatok, mint a viselkedés.

Mások reakcióinak hatása ■ A többi ember reakciója szintén hozzájárul az énfogalom fejlődéséhez. 1902-ben C. H. Cooley a *reflexió* és kifejezési alkotta meg, jelezvén, hogy az önismeret egyik fontos forrása a többi ember általunk kiváltott reakciói jelentik. Ezek a reakciók egyfajta tükröként szolgálnak, tükrözzék a mi önképünket, amellyel így mi is szembeüthetünk (Felson, 1989). Szüleink becéznek. Társaink leki-csimnylenek minket. A rokonok örömmel jegyzik meg, hogy a vallásos Agatha nagyménre emlékeztek őket. Az ilyen reakciók azt mutatják, hogy édesek, erősek vagy vallásosak vagyunk. Az egyik kísérlet, amelyben három iskolacsoport viselkedését hasonlították össze, a reflexív én elméletét támasztotta alá. A tanárok és más felnőttek néhány gyereknek ismétlődően azt mondták, hogy *rosszak*. A második csoportban levő gyereket ugyanakkor rendszeresen arra intették, hogy rendszeretűbbnek látszani, a harmadik csoportnak pedig semmi különös nem mondták. A kutatók ezután megfigyelték, hogy a csoportok mennyit szemétkeltek. Az első csoportba a legrendesebb gyereket tartoztak. Rendszertűbbnek címkézték őket, ennek megfelelően viselkedtek, ami tükrözte az új selfjüket (Miller et al., 1975). Ez a vizsgálat szintén az önbelső-újsó jósát érinti igazolja. A többi ember elvárásai mind a viselkedésünket, mind a selfjünket befolyásolják (Miller és Turnbull, 1986).

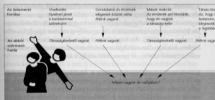
Társas összehasonlítás ■ „Az eltűnt annyi idő, hogy akár én is a helyében lehetnék” – olvasható a *New York Times* főcímként, tükrözve néhány, a demográfiai hullám idején erősen ember reakcióit a 46 éves Bill Clinton amerikai elnökké választásával kapcsolatban (Stanley, 1992). „Az elnök mindig rímcs nyakú öreg fickó volt” – jegyezte meg a



Egy igazán kiemelkedő dolog, az emberek hajlamosak önmagukat olyan tulajdonságokkal jellemelni, amelyek megkülönböztetik őket a többségtől levélről. Így a világos pártot viselő kávé valószínűleg nagyobb mértékben tudja, hogy nekik gondos hája van, ami megkülönbözteti őket az összes egyetemes hajó tulajdonságaitól, más a kutyától is.

humorista Garrison Keillor –, és most hirtelen... egy évvel öregebb vagyok, mint az előnk.” Miért figyel fel jó néhány középkorú, lánya, hogy a Fehér Hízát egy korábbi feljegyzés foglalta el? A válasz a **társas összehasonlítás elmélete** alapján az, hogy az önmagunkról kialakított gondolatok és érzelmek gyakran abból származnak, hogy összehasonlítjuk magunkat másokkal. Ezt az elméletet először Leon Festinger (1976) fogalmazta meg, aki feltevette, hogy az emberek pontosan akarják értékelni önmagukat, és ezért az összehasonlításhoz hasonló embereket keresnek. Ha átlagos jellekként tudni szeretnénk, milyen szinten szakkon, többet meg tudhat az átlal, ha jellekként a hasonló képességi ellenfeleivel hasonlít össze, mint ha sakkmezeket vagy kezdők jellekként. A saját körössztylunkhoz vagy a saját nemünkhez tartozó emberek természetes összehasonlítás pontokká válnak, mint ahogy Clinton előnk azai vált a negyvenes generáció számára.

A társas összehasonlítás folyamata lehetővé teszi, hogy önmagunk egyediségének az észlelés kialakíthassuk azáltal, hogy feltárjuk, melyek azok a funkciók és társas jellemzők, amelyek megkülönböztetik minket a hozzánk közel álló vagy hasonló emberektől. Azok az attribútumok, amelyek minket a legtöbb embertől megkülönböztetnek, gyakran a selfet meghatározó tulajdonságokká válnak. Egy bákezes ember nagyobb valószínűséggel fogja a bal- vagy jobbkezességét személyiségmegkülönböztető jellegek tekinteni, mint a jobbkezességet. A gyerekek az önértékel-



4.1. Állás. Az önkormányzat fontossá, mivel semmi sem követhető az állandós, a rohamú szűk és széles formákba
melyek ellenében, következésképpen a szűkített, amelynek közzé kell majd megadni

ezekben gyakran említettek olyan sajátosságokat, amelyek a családfán vagy az osztályban az általánostól eltérővé teszik őket: például a szociális viselkedése vagy az alacsony termlet (McGuire és McGuire, 1984; McGuire és Padawer-Singer, 1978). Clinton elnöki egyik barátnőjának esete jó példa arra, hogyan határozta meg valaki azokat a tulajdonságait, amelyek másoktól megkülönböztetik. Ez a hölgy azt mondta, folyamatosan igyekezett észben tartani azt, hogy „Jó!... Bill legalább rajzolni nem tud” (Stanley, 1992). Röviden, a társas összehasonlítás lehetővé teszi, hogy olyan énfókuszot alkossunk, ami mindannyiunknak az egyediség és a különbözőség határozott érzését nyújtja azáltal, hogy összegezzük azokat a dimenziókat, amelyek tekintetében a többiekkel különbözünk.

A 4.1. ábra az önmegismerés számos formáját mutatja be. Vegyük észre, hogy a társas hatások milyen erősek: még a selfünk kialakulásában és fejlődésünk meghatározásában is szerepük van.

Az önmegismerés és mások megismerése azonos vagy különböző folyamatok-e?

Az öntudomér gazdaságban és politikában, mint a másodolaj szerzett ismeretnek, annak ellenére, hogy nagyon hasonló módon szerzik az információit önmagukról és másokról. Sokkal több helyzetben figyeljük meg magunkat, és környékben lévőket hozzá saját gondolatainkhoz és érzéseinkhez. Az emberek hajlamosak átlátni önmagukat magunkat saját viselkedésük és mások viselkedésük. Saját cselekvéseiket a helyzet jellemzőitől vagy az igények tulajdonságaitól, míg mások cselekvését általában szerény jellemzőikből magyarázzák. Ennek ellenére az embereknek még a saját viselkedésükre ismertetni magukat és osztályozni lehetnek.

Különbségek a tudás mennyiségében ■ Általában nagyobb mennyiségű és változatosabb az az információ, ami önmagunkra vonatkozik, és saját viselkedésünkből származik, mint ami másokra vonatkozik, és mások viselkedéséből származik. Sokkal többféle helyzetben és sokkal több ideig figyelhetjük magunkat, mint bárki mását. Ez a tény megmagyarázhatja, miért látjuk magunkat eléggé változékonynak és bejósolhatatlannak, miközben a többi ember viselkedését sokkal egyértelműbbnek véljük (Baxter és Goldberg, 1987). Amikor például arra kérnek embereket, hogy jellemezzék önmagukat: komolyak vagy gondtalanok-e, a legtöbb ember önmagáról és az általa jól ismert emberekről azt fogja mondani, hogy „ilyen is, olyan is”, vagy „az arról függ”. Az általa kevésbé ismert embereket viszont szívesen jellemzik szélsőségekben (Sande et al., 1988; Prentice, 1990).

Különbségek az attribúcióban ■ Mivel könnyebb megfigyelni a saját reakcióinkat, sokkal inkább tudatában vagyunk az emberek, helyek, események ránk gyakorolt hatásának, mint a másokra gyakorolt hatásunk. Ennek eredményeképpen először következtetéseket vonhatunk le. Idezünk fel egy pillanatra a legutóbbi alkalmat, amikor igit is mérge-
 sek voltunk, és kiáltunk valakivel, esetleg meg is ütöttük. Miért úgy cselekedtünk, ahogy? Próbáljuk megvilágítani ezt a kérdést egy olyan személlyel kapcsolatban is, aki velünk viselkedett legutóbb agresszíven. Ő miért viselkedett úgy?

Ha olyanok vagyunk, mint a legtöbb ember, akkor könnyen lehet, hogy ezeket a hasonló kérdéseket különböző módokon vizsgáljuk meg. Valószínűleg a külső tényezőket hangsúlyozzuk saját agresszív cselekedeteink magyarázatoként, azt mondván, esetleg, hogy az a személy, aki minket feldühített, tényleg idegesítő és provokatív volt. Ugyanarról a kérdést másvalakivel kapcsolatban megvilágítva, valószínűleg a személyes tulajdonságaira hivatkozunk: az illető agresszív ember, aki könnyen feldühíthető. Miért teszünk különbséget? Az emberek hajlamosak saját viselkedésüket környezeti tényezőkre tulajdonítani, de megfigyelés közben vonnak le a többi emberről, vagyis feltételezik, hogy a viselkedés egyedül jellemvonásokat tükröz. A cselekvő-megfigyelő torzítás az attribúció során többször is megfigyelhető a kutatók (Jones és Nisbett,

1972; Giosá és Sims, 1985). Magunk is találhatunk példákat ezekre a torzításokra az újdíjak tudasodó rovatában. Figyeljük meg, hogy a táncosot két embernek hogyan próbálják saját cselekedéseiket külső tényezőkre tulajdonítani, míg mások viselkedését azok személyes tulajdonságával magyarázni (Shoenman és Rubenowitz, 1985).

Miért hajlamosak az emberek az attribúció során ezekre a cselekvő-megfigyelő torzításokra? Két okból: az egyik a jelzések kinyíró jellegének különbségével, a másik a feltételezett összehasonlításokkal kapcsolatos.

1. *Bármi, ami a figyelemünket megragadja, potenciálisan előbb látható.* Amikor más személy viselkedésének vagyunk a szemtanúi, az a személy kiemelkedik a háttérből, és figyelemünk középpontjába kerül (Storrs, 1973; Heider, 1958). Ezzel szemben, amikor mi cselekedtünk, szó szerint kitérünk a világha, így az inger vagy a cselekvést motiváló gondolat lesz a középpont tényező. Míg mi azért ugunk hátra, mert meglátjuk a földet a lábunk alatt, addig az arra járó, aki csak a mi hirtelen reakciónkra figyel fel, arra a következtetésre juthat, hogy bizonyára ijedősek vagyunk.
2. *Az okokat események sorozatából választjuk ki, de az események sorozatát mások csak mint a múltat látják, és mások a többi ember számára* (Kahneman és Miller, 1986; McGill, 1989). Mikor azt kérdeztük, hogy miért történt valami, az emberek különböző alternatívákat vesznek figyelembe, de mások lesznek ezek az alternatívák önmagunkra vonatkozóan és másokra vonatkozóan. Például, ha valaki megkérdézi, miért kedvelünk egy bizonyos beállítást, valószínűleg úgy érezzük, hogy a ké-



Cselekvő-megfigyelő torzítás az attribúció során. A Phoenix Suns játékosait Charles Barkley a Seattle Superstars ellenében játszó Gary Paytonnal szembe találta. A játékosok között volt egy pillanatra, hogy Payton a játékosok között volt, és a játékosok között volt. A játékosok között volt, és a játékosok között volt. A játékosok között volt, és a játékosok között volt.

cselekvő-
 megfigyelő
 torzítás
 az attribúció
 során
 Az a tendencia,
 hogy saját
 viselkedésünket
 helyszíni okokkal
 tulajdonítsuk,
 másokat csak
 akkor szemlélve
 viszont az okokat
 belső tulajdonsá-
 gaink rejtek.

de az arra kíváncsi, miért szeretjük ezt a könyvet jobban, mint bármelyik másikat. Nyilván indokolt lenne a regénynek azokat a vendégeit hangsúlyozni, amelyek a többi könyvtől megkülönböztetik. Ha azonban valaki azt kérdezi, hogy az egyik barátunk miért szereti ugyanazt a könyvet, inkább úgy érezzük, hogy a kérdés az, hogy a választ, hogy a barátunk a többi emberhez hasonlóan miért szereti ezt a könyvet, így valószínűleg a barátunk néhány egyéni tulajdonságára hivatkozunk majd (McGill, 1989). A különbség, ami az én és mások gondolathelyi összehasonlításakor megnyilvánul, nagyon különböző válaszokat eredményez (Wells és Givanski, 1989).

A pontosság hasonlóságai ■ Bár többet tudunk magunkról, mint másokról, ez a tudás nem mindig elegendő ahhoz, hogy pontosabb ötletet alkossunk magunkról, mint a többiekéről. Valójában ezen a területen akár a legjobb szakemberek is lehetetlen, ez sem garancia arra, hogy mindig tudjuk, miért gondolunk, érzünk, cselekedünk úgy, ahogyan azt teljesen tesszük (Nisbett és Wilson, 1977). Ezt a korlátozottságot mutatják be egy kísérletben: a kísérletvezetőt a részt vevő személyeket először csúnyán megértette, majd azt kérte tőlük, hogy a különbözőkkel azonosnak tűző hivatalnokok valamelyikének adjanak oda néhány papírt. A legtöbb kísérleti személy elkerülte azt a hivatalnokot, akinek a hajviselete az elismert vezetőre hasonlított. Amikor viszont megkérdezték őket, azt állították: fel sem merték bennük, hogy a kellemetlen találkozásnak bírtmi befolyásoló hatása lenne arra, hogy melyik hivatalnokot választották (Lewicki, 1986).

Még akkor is gyakran tévednek az emberek, amikor komoly erőfeszítést tesznek azért, hogy pontosan megállapítsák viselkedésük okait. Nézzük meg például annak az ötven embernek az erőfeszítéseit, akik egy vizsgálatban öt héten keresztül naplót vezettek, lejegyezve kellemes és kellemetlen hangulataikat, és megpróbálták ezeknek az állapotoknak az eredetét azonosítani. A kísérleti személyek meghatározták például, hogy az idő napos volt vagy esős, és hogy a hangulatuk együtt változott-e a hőmérséklet vagy a hőéréssel. Egy másik csoportot egyszerűen arra kérték, hogy azt írják le, hogy ezek a tényezők az emberek hangulatalváltozásait általában hogyan befolyásolják. Az önéletrajzra fordított erőfeszítés ellenére a naplót vezető beszámolója hangulatuk okairól nem volt sokkal pontosabb, mint azoknak a vakon találgatóknak, akik nem ismerték az okokat (Wilson et al., 1982). Nyilvánvalóan minden kísérleti személy az általánosan feltevéseket összeegyeztetve támaszkodik – például arra a tényre, hogy az esős napok és a hűvös kellemetlenséget okoznak –, még akkor is, ha a saját hangulatait indokolja. Az önismeret nem garantálja, hogy saját egyéni cselekedeteink és reakcióink mögött állunk. Alko-

gyan mások viselkedésénél, saját cselekedeteink értelmezésénél is nagyon gyakran az emberi viselkedésről kialakult általános tudásunkat használjuk fel.

Többféle self

Mivel az emberek sokféle helyzetben és szerepben látják önmagukat, az önismeret sokféle szerep, célkitűzés és kapcsolat körül szerveződik. Az emberek a biológiai réti self számában és sokféleségben különböznek egymástól.

Mivel az önmagunkról gyűjtött információ ezekből a különböző forrásokból gyarapodik, hamarosan tudatosul bennünk, hogy sok különböző „én” uralkodik életünkön. Kezdjük megérteni, hogy viselkedésünk, érzelmeink, gondolataink egy része attól függ, amit csinálunk, és attól, hogy kinek a társaságában vagyunk (Markus és Wurf, 1987). Például meglehet, hogy a legjobban másképpen cselekedünk és érzünk, amikor munkatársainkkal dolgozunk – talán felelősségterjesztésben és kevésbé játékosan –, mint amikor családtagjainkkal és közeli barátainkkal vagyunk. A társas összehasonlítás is helyzetről helyzetre változik. Aki meglehetősen udvariasan a munkahelyén, az a legudvariasabb családtag lehet otthon. Mások reakciói szintén különböznek. Az idősebb rokonnak fiatalnak lütnék egy meggyvendés orvosát, munkatársai ugyanakkor a szervintézetnél foglalkozó csoport érett vezetőjének láthatják.

Hogyan kezeljük ezeket a változó és esetleg zavaró információkat? Változatos szerepeink, cselekedeteink és kapcsolataink alapján szervezzük őket (James, 1890; Stryker, 1980; Carver és Scheier, 1981; Rogers, 1981). Így egy nő szorgalmasan tartja magát az egyetlen, sokat dolgozó nő a családban, a barátai körében pedig jó humornak. Mindenek a különböző self-eknek összege, hogy milyennek tartja önmagát bizonyos helyzetben, szerepben vagy cselekedetben. Más self-ek járulékos szerepeket és cselekvéseket tölthetnek, mint például egy testvér, szeretett, szakkijárat vagy finúr (Hocheim, 1985).

Az emberek különböznek egymástól a **self komplexitásában (önösszetettséggel)**, vagyis a self elemeinek számában és sokféleségében. Selfünk részeit a különböző helyzetek, szerepek vagy kapcsolatok által fejlesztik ki. Azokat az embereket, akiknek csak kevés, viszonylag hasonló self-ük van, alacsony selfkomplexitással rendelkezőnek, míg a sok, egymástól független self-essel bíró embereket magas selfkomplexitásúnak nevezzük (Linville, 1985). Amikor az egyetemi felhívást biztonság érett személyiségről diákokat keres, valószínűleg magas selfkomplexitást egyénekéről van szó. Az ilyen jellemzők feltehetően nemcsak a tanulmányi eredményeik szempontjából jellemzik magukat, hanem