

Először is, a sztereotípiák csoportokra vonatkozó kapcsolataink következmények és személyességek kell lennie, hogy hatáskor legyen a sztereotípiák megváltoztatásában. Ha a kapcsolat nem elég bensőséges és közvetlen, az észlelőnek nem lesz lehetősége, hogy megismerje a csoporttagok sajátos egyéni tulajdonságait, és a sztereotípiák továbbra is uralkodó fogják a benyomásait. Ilyen körülmények között a sztereotípiák valószínűleg változatlanok maradnak (Brewer és Miller, 1984). Am nem fogja minden mely személyes kapcsolat megváltoztatni a sztereotípiákat. Egy olyan információcserehez, amely megkérdőjelezi a sztereotíp gondolkodás érvényességét, a kapcsolatban az embereknek olyan információkkal kell szembesülniük, amelyeket nem lehet külső körülményekkel magyarázni, altpusokba osztani, és nem hoznak létre kontraszthatást.

Megismertelt inkonzisztencia: a „kimagyarázás” ellenszere ■ Egy, a sztereotípiák ellenmondó tettet könnyen ki lehet magyarázni. Az az észlelő, aki a nőktől gyengébb teljesítményeket vár el, egy nő kimagasló eladási teljesítményét az egyik héten csak egyszeri erőfeszítésnek vagy pusztán szerencsének fogja tulajdonítani. Ha viszont ez a magas teljesítmény hétről hétre tapasztalható, egyre nehezebben lehet ezeket az attribúciókat támogatni. Ha egy viselkedés hosszú ideig és minden körülmények között stabil marad, az okokat a személynek tulajdonító attribúciók garantáltan helyesek. A sztereotípiák megváltoztatásához az ellenmondó viselkedésnek egy-két alkalommal többször kell előfordulnia. Természetesen ez külön megterhelést jelent a sztereotípiált csoportnak. Nem engedhetik meg maguknak, hogy rosszul szerepeljenek akár csak egyszer is, mivel azúrl félnek, hogy egyetlen hiba is sokkal jobban megerősíti, mint amennyire a siker megváltoztatja a sztereotípiát (Steele, 1992).

Általánosban elterjedt inkonzisztencia: az altpusok kialakulásának ellenszere ■ Még ha az előző példában az észlelő vezető meg is változtatja az adott nőnek a képességeiről alkotott véleményét, továbbra is fenntarthatja némi sztereotípiáját arról, hogy alkalmazóját egyszerűen abba a kategóriába sorolja be, amely a magas kompetenciájú nők alcsoprtjának tagjait foglalja magában. Ha csak néhányan mutatnak inkonzisztens viselkedést a csoporttagok közül, az észlelők egy új altpust foghatnak létrehozni, hogy ne kelljen megváltoztatni az általános sztereotípiát. Annak bemutatására, hogy hogyan lehet leküldeni ezt a védekezési módot, René Weber és Jennifer Crocker (1983) kísérleti személyeknek különböző információkat adtak egy csoport tagjainak sokféle viselkedéséről. Néhány kísérleti személy úgy tudta, hogy a csoporttagok közül csak néhányan mutatnak a sztereotípiával nem egyező viselkedést, a többi tag cselekedetei egyetiek a sztereotípiával. Ezek a kísérleti sze-

mélyek nem változtatták meg a csoportról kialakult általános sztereotípiájukat, valószínűleg a néhány inkonzisztens egyént egy új altpusha osztonák be (Johnston és Hewstone, 1992). Ezzel szemben azok a kísérleti személyek, akik úgy tudták, hogy az inkonzisztens viselkedés a csoporttagok nagy számára jellemző, inkább hajlottak sztereotípiák megváltoztatására. Az utóbbi esetben az inkonzisztens egyéneket nem lehetett altpusha besorolni: a csoporttagok körül túl soknak volt szókatlan, a sztereotípiától eltűnő jellemzője.

Típusmág és inkonzisztencia együtt: a kontraszthatás ellenszere ■ Az altpusok bevezetése mellett az embereknek más egyvertük is van sztereotípiák fenntartására. Emékezzünk vissza, hogy azokat az embereket, akik megpérték a sztereotípiát, egyszerűen szokatlannak tartják – amnyira nem tipikusak, hogy tulajdonságaiknak nincs hatása a „típus” csoportagokról kialakított benyomásokra (Johnston és Hewstone, 1992). Ezt a védekezést úgy lehet leküldeni, hogy azok az egyének, akik megpérték a sztereotípiát, erőteljesen és állandó jelleggel felhívják a figyelmet csoportagságukra. Egy vizsgálatban egyetemi hallgatók beszélgettek egy beavatott személlyel, aki egy rivális egyetem hallgatójának a szerepét játszotta. A diákok kezdetben nem kedvehték a másik egyetem hallgatóját, bár ez a bizonyos interakció pozitív és barátságos volt. Am a diákok általános hiedelmek azokról, akik a rivális intézménybe jártak, csak akkor nyertek pozitív színezetet, ha a beavatott személy tetteit és öltözködését a rivális egyetem „típusának” jellemzőinek tekintették (Wilder, 1984). Ha nem játszottak szerepet az efféle igen típus jellemzők, a baráti interakciónak nem volt hatása a kísérleti személyeknek a másik egyetemről kialakított általános nézeteire.

Ez az eredmény komoly dilemma elé állítja azokat a csoporttagokat, akik meg akarják változtatni mások negatív sztereotípiáit arról, hogy pozitív példát mutattak a csoportjukról. Ugyanazok az eredmények és értékes tulajdonságok, amelyek pozitív példává teszik őket, egyúttal éppen *példaszerűségük* érsékből is levonnak – mivel a negatív sztereotípiákkal rendelkező megfigyelők kevésbé tipikus csoportagnak tekintik őket (Rothbart és John, 1985; Desforjes et al., 1991). Valóban, az egyes személyről szóló következtetés és alapos – akár pozitív, akár negatív – személyes információk következtében a személy egyre kevésbé tűnik egy csoport tagjának (Fein és Hilton, 1992). Amint mások személyesen, közelebbről megismernek bennünket, mint egyéneket, kevésbé fogják a velünk kapcsolatos pozitív érzéseiket csoportunk többi tagjára is kiterjeszteni. Ha az a célunk, hogy a sztereotípiákat megváltoztassuk, erőszakosan figyelmeztetni kell a többiekre a csoportagságunkra, hogy ne tudjanak minket a szabály alól való kivételként kezelni.

A kapcsolatot határozták meg? Ha az interakció a megfigyelt kapcsolatok eredményei – olyan kapcsolatokat, amely megakadályozza a kimagyazást, az alópisok kialakítását és a kontraszthatást –, a sztereotipikus megvalósíthatnak. Egy klasszikus laboratóriumi vizsgálatban Stuart Cook (1971) azt hitte el a kísérleti személyekkel, hogy egy vezetőképpelssel kapcsolatos feladatot fognak tesztelni. Az összetett és bonyolult feladat azt kívánta meg tőlük, hogy egy képelethei vasúti rendszert hozzanak létre. Hármias csoportokban kellett kidolgozniuk néhány vasútvonal jövedelmező díjszabását és menetrendjét, amelyek tíz városból szállítottak árutak oda-vissza. A kísérleti személyek férfiek voltak, akiket kifejezetten úgy választottak ki, hogy fájlag nagyon előfeltelek legyenek. Két „munkatársuk” a kísérletvezető megbízta volt, az egyik fekete, a másik fehér. Munkájuk hőse nagy alatt a színteret során sok lehetőséggel volt informális beszélgetésre a munkatársakkal.

Ez a kísérlet pozitív kapcsolatokat adott alkalmat, amelyek arra ösztönöztek, hogy személyesen is jobban megismerjék egymást. A kapcsolathipotézisnek megfelelően, a kísérlet igen pozitívan hatott a résztvevők erős előfelteleire. Az egyik kísérleti személy például a kísérlet előtt úgy nyilatkozott, hogy nem venne részt egy olyan fogadáson vagy isztentizeten, ahol nemcsak férfiek vannak jelen, illetve nem fogadna fekete vacsoravendégeket az otthonában. A kontaktus annyira megváltoztatta az álláspontját, hogy erősen már bármelyik érintkezési módot elfogadta volna (Cook, 1985). Sőt támogatták kezdte a faji elkülönítés megszüntetését, amelynek kezdetben ellenállt.

Más laboratóriumi vizsgálatok is a csoportok közötti kapcsolatokat hasonló, pozitív hatást mutatják. Emlékeztünk vissza a 2. fejezetre, amikor Donna Desforjes és munkatársai (1991) olyan egyórási laboratóriumi ülést szerveztek, ahol a kísérleti személyek „korábban elmebetegként kezelt személyekkel” – valójában a kísérletvezető beavatkozáival – kerültek kapcsolatba, tehát egy olyan csoport tagjaival, amelyről a kísérleti személyeknek negatív sztereotipikus voltak. A kapcsolatokat úgy alakították, hogy természetesen kooperatív legyen, aminek eredményeképpen a diákok megkedvelték partnereiket, és jobb tulajdonságokat is kezdtek el tulajdonítani a volt elmebetegeknek.

■ **Csoportok közötti kapcsolatok a lakóhelyen** ■ Kérdés, hogy az az eredmény, amely szerint a közvetlen kapcsolat megszünteti a sztereotipikus a laboratórium kontrollált körülményei között, vajon megismételhető-e más körülmények között is. Több vizsgálat feltételezi, hogy az előfeltelet csökkenése a növekvő sértés mindennapi kapcsolatokkal áll összefüggésben.

Az 1950-es évek volt az az időszak, amikor az Egyesült Államokban az önkormányzati bérházakban megszüntették a faji elkülönítést, így

kialakultak annak a kutatásnak a feltevései, amelyekben a különböző csoportok tagjai egymás mellett élésének hatásait megvizsgálták. Morton Deutsch és Mary Collins (1951) tanulmányozták azokat a villásokat, amelyeket olyan fehér családok adtak, akik fekete családok mellett laktak, illetve olyanok, akik csak férfiek laktak épületekben éltek. Amikor a két csoportot összehasonlították, azok, akik olyan házakban laktak, ahol megszünt a faji elkülönítés, és különösen azok, akik a fekete családok közvetlen közelében laktak, több pozitív érzéssel viszonyultak a fekeztékhez. Az ilyen kapcsolat is gyengíti, megszünteti tehát a korábban nem ismert csoportról kialakult sztereotipikus. Két kanadai kutató is hasonló eredményekre jutott, amikor összevetették az előfeltelekkel kapcsolatos országos közvélemény-kutatás adatait a lakóegységek faji összetételéről szóló népszámlálási információkkal (Kalin és Berry, 1982). Az emberek pozitívabban viszonyultak a közelükben lakó csoportokhoz – ez tehát ismét azt sugallja, hogy az informális, mindennapi kapcsolat csökkenti az előfeltelet. A természetes környezetben végzett vizsgálatok eredményei tehát megerősítik a laboratórium kísérleti megállapításait.

Az integrált környezet sok haszna elvész azonban, ha az egyik etnikai csoport elmenekül, amikor egy másik csoport tagjai beköltöznek. Egy friss közvélemény-kutatás azt mutatja, hogy a fehér felnőtteknek csak 31 százaléka lakik etnikailag kevert környéken (Life, 1988). A férfiek menekülését a vegyes lakossági negyedségek és iskolákban az 1960-as és 1970-es években az a félelem táplálta, hogy az ingatlanárak, az iskola színvonala és a negyed szolgáltatásai zuhanni fognak. Néhány területen a férfiek menekülése önmagát beteljesztő jóslattá vált, amint a közszolgáltatások megszűntek, és az üzletek elköltöztek az egykori háztulajdonosokkal együtt.

Azok a háztulajdonosok, akik nem menekültek el, első kézből tapasztalhatják meg, hogy sztereotipikus hamisak. A kutatók egy csoportja fehér lakostulajdonosokat interjúzott meg Connecticut néhány különböző negyedében azokban az években, amikor az első feketék már beköltöztek a környékre. A lakók főleg férfiek voltak, azonban már néhány fekete családdal való találkozás is fontos következményekkel járt. A régi lakosok rájöttek, hogy a félelmük, hogy a házárak és az adóvadászat nem fogják gondolni, és ingatlanjaik értéke csökkenni fog, megalapozatlan volt – valójában az ingatlanok értéke nem különbözött azonosítól, amelyek a fájlag elkülönítve maradt kerületekben voltak. Amint a lakosok sztereotipikus és félelmei nem nyertek megerősítést, előfelteletességük is csökkent (Hamilton és Bishop, 1976). A fehér amerikaiak, akik otthonaikban maradtak, és megosztották lakókörnyezetüket a fekete lakosokkal, régi előfeltevéseikből és előfelteleikből sokat kótsághoz voltak az új szociáldókkal folytatott interakcióknak köszönhetően.

**Az automatikusan aktivált sztereotípiák leküzdése:
csak akarni kell...**

Azok az emberek, akik tudatosan elutasítják az előítéleteket, képesek az automatikusan aktivált sztereotípiák hatásait leküzdni. Ezt úgy teszik, hogy tudatosan kerülik a nem illeszkedő információkat, és kijavítják az ítéleteket.

A személyes kapcsolatok eszöket adnak az emberek kezébe, hogy fenntartott sztereotípiák közül néhányat megperzsidessenek – olyan nyilvánvaló biaszokékat, amely megmutatja a sztereotípiák helytelenségét. Ahogy azonban korábban megemlíttük, az általánosan elterjedt és jól megismert sztereotípiák automatikusan is aktiválódhatnak, vagyis minden találkozás a csoporttal vagy bármilyen utalás a csoportra eszünkbe juttatja a csoporttal kapcsolatos összes sztereotíp vélekedést. Ha a sztereotípiák tartalma automatikusan felidőződik, hogy aztán befolyásolja gondolatainkat, érzelmeinket és viselkedésünket minden alkalommal, amikor találkozunk egy csoporttal, akkor hogyan tudnak változatot előidézni azok az információk, amelyekkel az interakció révén szembesülünk? Ha egy kategória egyszer aktiválódott, tudnak-e valamit is tenni azért az emberek, hogy legyőzzék a hatásait?

Szerencsére úgy tűnik, hogy igen. Emlékezzünk vissza, hogy amikor a kísérleti személyeknek tudtukon kívül olyan szavakat mutattak, amelyek előidézték a feketékkel kapcsolatos kulturális sztereotípiákat, a sztereotípiák más aspektusai is automatikusan aktiválódtak (Devine, 1999). Talán a legérdekesebb jellemzője volt ezeknek az eredményeknek, hogy a sztereotípiá automatikusan aktiválódott, minden kísérleti személynél egyformán – azoknál is, akik egy külön kérdőív alapján kevésebbek voltak a feketékkel szemben előítéletesek, és azoknál is, akik nagyon előítéletesek voltak. Tehát még azok a fehérek is, akik nyíltan nem előítéletesek, hajlamosak automatikusan az agresszióra gondolni, ha a feketék sztereotípiáira vonatkozó szavakkal találkoznak. Ha a sztereotípiá automatikusan aktiválódik, mindenkinél egyformán, hogyan lehetnek képesek a kevésebb előítéletes személyek megőrizni viszonylag pozitív nézeteiket a feketékéről? A csoport és tagjainak negatív megítélése szerencsére akkor sem elkerülhetetlen, ha – akár pusztán egy csoporttag megpillantásának hatására – aktiválódik a fejünkben az adott csoport kategóriája a hozzá tartozó negatív sztereotípiás információval együtt. Egy kategória aktivációja bizonyos információkat juttat az eszünkbe, noélkin azonban nem kell erre az egyetlen információra támaszkodnunk. Valójában tudatosan törekedhetünk arra, hogy olyan egyedi és inkonzisztens információkat keressünk, amelyek gyengítik a sztereotípiákat.

Devine (1999) szerint pontosan ez az, amit a valóban nem előítéletes emberek tesznek. Úgy gondolja, hogy mindenkire hatással van a

korán tanult és mélyen beivódott sztereotípiák negatív tartalma, néhány ember azonban megpróbálja leküzdni azok ártalmas hatásait éppígy, mint ahogy a rossz szokásoktól is próbálnak megszabadulni. Ez a feladat nem könnyű, mert meg kell birkóznunk az azal a belső konfliktussal is, ami a korábban tanult, negatív sztereotípiák és az újabb, nem előítéletes nézetek között feszül (Katz és Hass, 1988). Egy generációval ezelőt Gordon Allport (1977) két egyetemi hallgatót idézett, akik névtelenül írtak a különböző csoportokkal szembeni érzéseikről:

Az a szilárd meggyőződése, hogy az olaszokkal szembeni előítélet nem indokolt. Olasz barátaimmal kapcsolatos viselkedésemben is nagyon igyekszem ezzel az attitűddel szembeszállni. Mégis meglepő, hogy milyen erős befolyással van rám.

Az előítéletek kicsinyessé és türelmetlenné tesznek, ezért megpróbálók olyan kedves lenni, amennyire csak lehet. Nagyon dühös vagyok magamra, hogy ilyen érzéseim vannak, de valahogy nem érzem magam képesnek arra, hogy elfojtsam őket.

Mint bármilyen más alapos, részletes információfeldolgozáshoz, a sztereotípiák hatásának a leküzdéséhez is motivációra és alkalomra van szükség (Fiske és Neuberg, 1990). Mindazonáltal a nem előítéletes egyének erőfeszítéseket tesznek, míg az előítéletes emberek még csak nem is próbálják leküzdni a csoportsztereotípiák öntudatlan hatásait ítéleteikben. Mint ahogy az előbb láttuk, a sztereotípiázás könnyű, az emberek egyedi jellemzőinek feldolgozásához azonban több erőfeszítés szükséges.

Honnan kell tehát eltkedni a sztereotípiák megváltoztatását és a belőlük fakadó előítéletek visszaszorítását? A sztereotípiá megváltoztatása nem könnyű ugyan, de lehetséges. Habár sok tényező játszik közre a sztereotípiák megőrzésében, mégis, a térszerű információk előérbe helyezésé végl leggyőzei azokat a védekező mechanizmusokat, amelyek ővják a sztereotípiákat a változástól. Még akkor is, ha a régi sztereotípiák aktiválódnak, dönthetünk az ellenük való küzdelem mellett – előítéletes gondolatokkal, érzelmeikkel és viselkedésmóddal. Az 5.6. ábra bemutatja mindkét tényezőt, amelyek a sztereotípiákat ellenállóná teszik a változással szemben, és azokat a tényezőket is, amelyek végl meg tudják szüntetni ezt az ellenállást. Bár néhez olyan helyzetet találunk, amelyben az összes szükséges tényező együttesen jelen van, a gyakori személyes érinkezés mégis képes megszüntetni a negatív sztereotípiákat, és meglepő, baráti érzelmet alakít ki bizonyos személyek iránt. Amikor ez a fajta érintkezés általánossá és tartóssá válik, a pozitív érzések a csoport egészére kiterjedhetnek, megváltoztatva a sztereotípiákat,

A sztereotípiák önbeteljesítő ereje tehát nemcsak az egyének tudatában, hanem a társadalmi valóságban is megnyilvánul. Mivel a sztereotípiák két szinten működnek, ahhoz, hogy megváltoztassuk őket, nemcsak gondolkodásmódunk, hanem életmódunk megváltoztatására is szükség van. Tudatosan át kell gondolnunk azt, hogy a társadalmi szerepek és más külső környezeti erők mennyire határozzák meg nemcsak más emberek tetteit, hanem sajátjainkat is. Hasonlóképpen minden csoport tagjaival sok különböző kontextusban kell érintkeznünk, hogy minél több elhárít szerepben lássuk őket, és hogy azoknak a társadalmi egyenlőtlenségeknek a megváltoztatása érdekében munkálkodjunk, amelyeket a sztereotípiák tükröznek vissza, és a sztereotípiák igazolnak és tartanak fenn.

Megengedhetik-e nekünk az ilyenféle változások azt, hogy megőrizzük a társadalmi kategorizáció előnyeit, a sztereotipizálás költségeit pedig csökkentjük? Így továbbra is számon tartanánk a csoportokat, de minden csoportnak csak a pozitív és értékes jellemzőit ismerünk fel. Talán minden csoport tisztelné és értékelné a többi csoportot – ez lenne az a cél, ami rejtetten benne van a kultúrák átjárhatóságának koncepciójában. Sajnálatos módon egy másik tényező is útjába áll egy olyan társadalom kifejlődésének, ahol minden csoportot egyformán értékelnek és tisztelik: mindnyájan azokat a csoportokat fogjuk előtérbe állítani, amelyekbe mi is beletartozunk. A 6. fejezetben ennek a preferenciának a következményeit fogjuk tárgyalni azzal kapcsolatban, hogy hogyan gondolkozunk másokról és magunkról, és hogyan viselkedünk.

Osszefoglalás

Az előítélet társadalmi és kognitív gyökerei ► A **diszkrimináció**, vagyis az egyénnel való olyan bánásmód, amely a csoporttagságukon alapul, és az **előítélet**, az egyének és a csoportok értékelése, jelentős problémák mai világunkban. Az előítéletek bizonyos időben az eltorzult gondolkodás termékének tekintették, ami csak néhány zavaros gondolkodási emberre jellemző. Ám mind társadalmi, mind kognitív tényezők közrejátszanak az előítéletek kialakulásában. Egyik fontos forrásukat képezik a **sztereotípiák**, a pozitív vagy negatív hiedelmek a csoportok jellemzőiről.

Bármelyik **társas csoport**, amely egy társadalmilag releváns, közös jellemzőben osztozik, előítélet tárgyává válhat. A különböző kultúrák a különböző csoporttípusokat hangsúlyozzák – a faji, a vallási és a nemi hovatartozás, az életkor és a kulturális háttér sok társadalomban képeznek fontos választóvonalakat. Az emberek az egyéneket társas csoportok tagjaként azonosítják, mivel azok társadalmilag fontos sajátosságokban

osznak. A **társadalmi kategorizáció** folyamata segítségre van, mivel lehetővé teszi, hogy másokkal „hatékonyan és helyesen” bándjunk. Ugyanakkor össze is gyűjti a csoporton belüli hasonlóságokat és a csoportok közötti különbségeket, ebből alakul ki a sztereotipizálás alapja.

Csoportbenyomások kialakítása: a sztereotípiák létrejötte ► A sztereotípiák sokféle jellemzőt tartalmaznak, amelyek pozitívak vagy negatívak lehetnek. Néhány sztereotípiát pontosan rávilágít a csoportok közötti tényleges különbségekre, míg ha egy kicsit eltúlozva is, míg más sztereotípiák teljesen pontatlanok.

► A sztereotípiákat a csoporttagoktól szerzett személyes tapasztalatokon keresztül lehet megtanulni. Ám ezek a sztereotípiák is lehetnek elfogultak, mivel az emberek a szélsőségekre figyelnek fel, vagy pontatlannál észlelik a csoport jellemzőit. A társadalmi szerepek gyakran alakítják a csoporttagok viselkedését, az emberek azonban a viselkedést a csoporttagok belső jellemzőinek tulajdonítják. A csoportokkal folytatott interakció által kiváltott érzelmek szintén az adott csoportokról kialakult sztereotípiák egy részét képezhetik, gyakran a **klasszikus kondicionálás** eredményeként.

A társas tanulás szintén közrejátszik a sztereotípiák kialakulásában és fennmaradásában. A sztereotípiákat és a diszkriminációt gyakran elfogadják, helyesnek és igaznak tartják egy bizonyos csoport tagjai, így azok **társas normává** válnak.

A csoporttagok megtanulják ezeket a hiedelmeket és viselkedésmódokat a családtól, a barátoktól és a médiától.

Egy adott társadalomban az uralkodó sztereotípiák gyakran szolgálnak a fennálló egyenlőtlenségek igazolására. Ez úgy történik, hogy a csoportokat úgy állítják be, mint amelyek megérdemlik társadalmi szerepeiket és helyzetüket, mintegy saját jellemzőiknek köszönhetik azokat.

A sztereotípiák alkalmazása: az előítételestől az előítéletig ► Ha egyszer egy sztereotípiát kialakult, a nyilvánvaló utalások, a csoportcímek használata vagy egy csoporttag jelenléte aktiválják tudni, különösen, ha a csoporttag egy társadalmi szituációban kisebbségként van jelen. Néhány sztereotípiát olyan jól megtanultunk és olyan gyakran használunk, hogy automatikusan észünkbe jut.

[Ha egyszer egy sztereotípiát aktiválódott, a csoporttagok gyors megítéléséhez vezethet. Ezek az ítéletek különösen valószínűek, ha az észlelt kognitív kapacitása hiányt szenved, vagy erős érzelmek ragadják magukat.]

Még ha az emberek megfontolt ítéleteket hoznak is, a kialakult sztereotípiák hatni tudnak rájuk. Az emberek inkább keresnek a sztereotípiához illő, mint nem illő tényeket, és inkább magyarázzák a kétértel-

mű információit úgy, hogy a sztereotípussal egyezzen. Az emberek az-
nal is kíváncsiak a sztereotípiának megfelelő viselkedés misékhől,
ahogyan érzékelnek velük.

A sztereotípiák megváltoztatása: hogyan küzdhet le az elfoglaltság az előítéletek csökkenése érdekében? ➤ Az a kintás, hogy hogyan lehetne a társadalomban a sztereotípiákat megváltoztatni, a **kontextushipotézisre** helyezte a hangsúlyt, vagyis arra az előfeltevése, hogy egy sztereotípiált csoport tagjaival való kapcsolat csökkenti tudni a sztereotípiázást és az előítéletet. Csakhogy a kapcsolat maga nem elegendő. Még ha az emberek olyan információkhoz jutnak is hozzá, amelyek nyilvánvalóan ellentmondanak a sztereotípiának, a sztereotípiák nem változnak, mivel az emberek kimagyarázzák az inkonzisztenciákat, új **altpusok** három hontak létre a szabály alóli kivételek számára, és a szokásos csoporttagok viselkedését a csoportsztereotípiára nézve nem tartják relevánsnak.

Hogya a kapcsolat hatékony legyen, olyan, a saterostipúval nem egyező információk kell adnia, amely többsége megismerendő (tehát nem lehet kommunikátori), sok csoportmagot érint (tehát az altipusok kiakktitit meggtititja), és tipikus csoportmagoktól származik (tehát a kontraktititit nem jöhet létre). Ha ezek a feltételek adottak, a kapcsolat csökken a saterostipúval, és javítja a csoportok közötti viszonyokat.

Azok az emberek, akik tudatosan elutasítják az előfeltevést, képesek leküldeni az automatikusan aktivizálódó sztereotípiák hatásait. Ezt az az érzék el, hogy tudatosan keresik a sztereotípiához nem illő információkat, és kijavítják ítéleteiket.

Az 5. fejezet témái

A valóság megkonstruálása

A társas csoportokról úgy alakítjuk ki benyomásainkat, hogy a csoporttagokkal való interakciókat és a másiktól szerzett ismereteket vesszük alapul.

A társas befizetés mindent átható jellegű

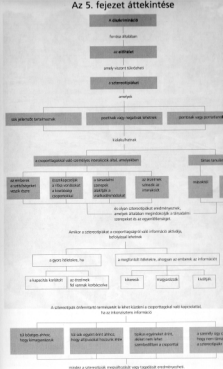
Ezeket az interakciókat és a másoktól szerzett ismereteket a társadalom és a kultúra alakítja ki.

Konservatismus

A sztereotípiák megőrzik magukat anélkül, hogy a gondolkodásmódunkat és a tetteinket alakítják.

Felülbiztosítás vagy alaponál?

A sztereotípiák befolyásolják azokat az ítéleteket, amelyeket gyorsan és keveset gondolkodva hozunk, sőt még azokat is, amelyeket további információ gyűjtése után hozunk.



A csoporthoz tartozónak nagyon sok előnye jár. A csoportok kapcsolatait, értékeit kihasználjuk, és azt, hogy mások megbecsülnék minket. Lehetővé teszik, hogy valamilyen önmagunknál nagyobb dolog részei legyünk. Úgy is mondhatnánk, hogy csoporttagként többet arathatunk, mint amit egyénileg elvettem, hogy sikerrel lehetünk mások sikereinek fényében, és hogy a csoport hasonlóságáért és megedért nyújt számunkra. A csoporthoz tartozás érzése, amely a többiekhez közeinket, az alapja a társas életben való részvételnek. Segít megérteni a mentális és a fizikai egészséget is, mint majd a 11. fejezetben erről szó lesz.

A csoporthoz tartozásnak számos előnye mellett persze megvannak a maga költségei is. Mivel az önértékelésünk nemcsak egyéni jellemzőnk és eredményeinket mük, hanem a csoporton is, arra is szükségünk van, hogy a csoportot vezessük, értékeljük és sikeresnek lássuk. A saját csoport – az a csoport, amelyhez tartozunk – tisztelése, megbecsülése és tisztelete gyakran jár együtt a külső csoportok semmibevételével, becsmérlésével és az irántuk érzett ellenszennel. Ahogy a szociológus William Graham Sumner mondta: „A saját csoport iránti lojalitás, a saját csoport előtérbe helyezése, valamint a kívülről iránti gyűlölet és semmibevételük párhuzamosan fejlődnek ki.” (1906, 13. o.) Az iskolai rivalizálástól kezdve az etnikai előítéletek az a nacionalizmusig a saját csoport népszerűsítése és a külső csoport lekicsinylése az emberek pozitív társas identitás iránti szükségletét tükrözi.

Ebben a fejezetben a társas identitás egyenlőtől elválaszthatatlan, pozitív és negatív oldalait egyaránt tárgyaljuk. Először leírjuk, hogyan tekintünk a társas csoportra mint önünk egy aspektusára: hogyan tanuljuk meg, mit jelent egy csoport tagjának lenni, és hogy milyen tényezők járulnak hozzá, hogy bármely helyzetben a helyzetnek megfelelő tagságot vilásozzuk ki. Ezután a társadalmi kategorizáció következményeivel foglalkozunk. Ha a csoporttagság feloldódott, akkor befolyásolni fogja, hogyan észleljük magunkat és másokat, és hogyan reagálunk. A csoportunkhoz tartozókat hajlamosan vagyunk magunkhoz hasonlóknak és rokonszemesnek látni, így megpróbálunk igazságosan viselkedni velük. Ezzel szemben a kívülről iránt gyakran ellenszennel viselhetünk, vagy kötelességek vagyunk, illetve diszkrimináció alkalmazunk.

A fejezet témájához tartoznak azok a hatások is, amelyek akkor jönnek létre, ha olyan csoportokhoz tartozunk, amelyet a többiek lennének. Elég egy kissé többségnek lenni vagy kisebbségnek, és az máris gyümölcösre képezheti a gyerekeket az iskolában és a járatokon. Eljárnak és elutasítást válthat ki a felnőttek körében, ha valaki elmebeteg, hajléktalan, idős, vagy szociális támogatástól él. A negatív csoportidentitásnak mind az egyén, mind a csoport megfizeti az árát. Ez

azonban nem szükségszerű: a fejrezt annak a leírásával zárul, hogyan védekeznek az emberek a negatív identitás következményei ellen, és hogyan próbálnak változtatni csoportjuk társadalmában már kialakult értékelésén.

Önmagunk kategorizálása csoporttagként

Néhány csoporttagság olyan fontos, hogy a magunkról alkotott kép alapjára lehet. Nézzük egy olyan fiatal nő példáját, aki továbbképzésre jelentkezett, és a következő akadályokkal kellett szembenéznie: felhívta a figyelmét, hogy a jelentkezését ajánlott levélben adja fel, különben „elvettem” valahol ütközésben. Majdnem lekészte az utolsó felvételi beszélgetését, mert az erről szóló levél rejtélyes módon „eltűnt”. A négyes képtelen volt sokat bízni rá, és kirekesztették. Végül azonban sikerült elérnie, amit eltervezett. Ma már képesen és jól fizetett villanysoverelő, akit mind nő, mind férfi munkatársai tisztelnek. Ha ezt a hűlyeséget kértük volna meg, hogy egészséges ki a „... vagyok” mondatot, akkor kétségtelen, hogy a szakmája vezetője a listát. Ha valakinek a foglalkozása, a neve vagy más csoporttagsága igen fontos, az identitás része lesz. Azt a folyamatot, amikor úgy tekintünk önmagunkra, mint egy csoport tagjára, **önkategorizációnak** nevezzük (Turner et al., 1987). A kategorizáció ismerős lehet, hiszen az 5. fejezetben már említettük a **stádiumok kategorizációját**, a társas csoportok észleléséről szólt.

Néhány csoporttagság csak alkalmilag kerül előtérbe, mint például a „piros mezés” kosárlabdacsapat tagjának lenni egy mérkőzésen – a legtöbb azonban állandó és szilárd. A nemhez, illetve az etnikai csoportokhoz való tartozás egész életre szól. A Duran vagy a Jackson család tagjának lenni, muszlimnak, római katolikusnak vagy buddhistának lenni szintén hosszú távú csoporttagságot jelent. Hogyan tanuljuk meg ezeket a csoportcímkéket és azt, ahogy a címkéket különböző tulajdonságokhoz kapcsoljuk?

A saját csoport megismerése

A saját csoportról alkotott tudást ugyanúgy szerezzük, mint a többi csoportról: megfigyeljük a tagok viselkedését, vagy pedig a külvilágban felhalmozott információkból merítjük ismeretünket.

A saját csoportról szóló tudást ugyanúgy szerezzük, ahogy más csoportokról gyűjtünk információkat. A szülők, a tanárok, a média közvetíti ezt a tudást, de a legfontosabb információkat a csoporttársak és nemek

Amikor az ifjúsági társulatok, amelyek a csoportot alkotó tagjainaknak alapvető feladatuk, az 5. fejezet, különösen a 271-288. oldal

adják. Gondoljunk például az első munkára. Mit jelentett egy csapat tagjának lenni a számítógépteremben, a gépgyártó egységben vagy a vállalat központban? Visszafüggött, vagy nagyon fagyos volt a légkör? A keresztneve szólniunk-e a főnökök? Bőrszorongással töltött el a munkánk, vagy robotnak éreztük? Hogy mit jelent egy adott cég alkalmazotjának lenni, könnyen lehet, hogy elsősorban – vagy teljesen – mások megfigyelése révén szoktuk meg. Főképp akkor fontos mások viselkedésének megfigyeléséből tanulni, ha a csoporttagság ideiglenes és jól köztudható. Elképzelhető, hogy a „főnök mezeje” ma őrnök, és csak az érdekli őket, hogyan dobjanak pontot, holnap viszont már lehet, hogy kialakul a csapaszellem, és inkább lepasszadják a labdát.

Hogy mit figyelhetünk meg más csoportok viselkedéséből, az gyakran attól is függ, milyen társadalmi szerepeket töltenek be. Bármely társadalomban előfordulhat, hogy valamely csoport tagjai jellegzetes szerepet töltenek be, amely meghatározza, kik ők valójában. Ha például valakiről tudjuk, hogy amerikai nő, akkor háromszor akkora eséllyel állíthatjuk róla, hogy ápolónő, gyermekvédő vagy szociális munkás, mint ha férfi lenne, és háromszor kisebb az esélye annak, hogy szerelő, mérnök vagy fogorvos az illető (U. S. Census Bureau, 1986), a foglalkozások ugyanis nem véletlenszerűen oszlanak meg a nemek között.

Van-e hatása a csoporttagság összekapcsolódásának a társadalmi szerepekkel és elfoglaltságokkal arra, hogy hogyan látjuk önmagunkat? A válasz egyértelmű igen. A külső megfigyelőkkel ellentétben a csoport tagjai nem vonhatnak le következtetéseket viselkedésükből, mivel a szerepeik által meghatározott. A szerepek mégis visszatartanak a szerep beütöjtje a szükséges képességekre is szert tesz, és hajlamossá válik a szerepnek megfelelően viselkedni. A képességek és a hajlamok viszont létrehozzák a megfelelő viselkedést, és ezzel együtt a saját tulajdonságokra vonatkozó megfelelési következtetést is. A gyermekeket nevelő nő például tapasztalatai megtanítják, hogy érzékenyebb legyen a nem verbális jelzésekre, és le tudja csillapítani a nyugtalan embereket. A férfiak agresszióval kapcsolatos tapasztalataik alapján pedig – amit a katonaságtól vagy a sportban szerzették – azt gondolhatják, hogy az agresszív viselkedés gyakran hatékony. Egy nemünkéből vagy más csoporttagságunkból következő szerep betöltése tehát alakíthatja viselkedésünket, valamint ezáltal önismeretünket is (Eagly, 1987).

Amikor a csoporttagság azonosítja a tagjait a csoporttal, az azonosítás a csoporttagság

Amikor a csoporttagság azonosítja a tagjait a csoporttal, az azonosítás a csoporttagság

A csoporttagság: hozzáférhetőség

A csoporttagságról szóló tudásunk aktívabbjait közvetlen emlékeztető, mint például egy csoportosítás, más csoport tagjainak a jelenléte, a körbéli

Nem számít, hogy a csoport jellemzőiről milyen széles körű a tudásunk, mert ennek csekély hatása van, ha nem idéződik fel a csoporttagság. Képzeld magát az olvasó egy középszerű liberális férfi vagy egy kanadai konzervatív nő helyébe. Lehet, hogy mindegyik zeneileg is tehetséges, rövidlátó, és szereti a kínai ételeket. Milyen körülmények között lesz fontosabb a nem, a politikai nézet vagy bármilyen csoporthoz tartozás, mint az egyéni jellemzők? És vajon melyik csoporttagság lesz hangsúlyos? A kutatók azt találták, hogy a szociális és kognitív faktorok széles választéka járul hozzá, hogy egy adott csoporttagság kiemelkedjen. Nézzünk át ezek közül néhányat!



Megfigyelési önmagunkhoz. Ahogy ez a fiata-

ly lány bemutatta a Santa Clara Parish iskolájában kulturális előadások során, azonosított, azt is megtanulta, mit jelent társulni. Ez így megy minden csoportban. Ahogy a szociális és kognitív faktorok a történelemre, a hagyományokra és a szokásokra, a fiatal tagok még fontosabbak lehetnek a kapuk

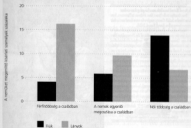
A tagokra közvetlenül emleztető jelölés. Ha valaki „Tisztelettel Ünnak” vagy „vidéki fájankónak” nevez, akkor közvetlenül is meg lehetne emleztetni (élénken emlékeztem a társas identitásmunkára. A tiszteletteljes vagy a pejoratív értelmi címek felismerése is emlékeztetnek arra, hogy milyen csoporthoz tartozunk (Chambers és Newcomb, 1958; Billig és Tajfel, 1973), a folyamat ennél azonban általában rejtettebb. A körülmények emlékeztetnek a többiekkel való hasonlóságra, s ez aktiválja a csoporttagságról szóló tudásunkat. Más csoporttag jelenléte is lehet potenciális emlékeztető (Doise és Sinclair, 1973; Wilder és Shapiro, 1991). Ha e köztv egy szűzre új-zélandi akcentust hall, rögtön az fog eszébe jutni, hogy ő is új-zélandi, míg a másik szűznek egy harvardi pótlós lánya eszébe jut az ott előlött idő. Amikor a csoportban a hasonlóság domináns – ha például egy csoport egyenruhát hord, vagy a tagok cselekedeteiket egy közös cél érdekében hangolják össze –, a tagok és annak minden velejárója még inkább hozzáférhetővé válik. Ez a folyamat elég erőteljes ahhoz, hogy elnyomjon minden más lehetséges kategorizációt (Gaertner et al., 1990). Így a fehér és a fekete focisták egységes egyetemi csapatot alkotnak, a városi tervezőbizottságban pedig a demokraták és a republikánusok egyesnek érejtük, és közösen dolgoznak.

Más csoporthoz tartozók jelenléte. Más csoport tagjainak a jelenléte is emlékeztet minket arra, hogy mi melyik csoporthoz tartozunk valójában, amint az egyik szerző egy nemrégiben tartott konferencián is tapasztalta. Az említett szerző éppen a hallban tartózkodott egy tucat másik szociálpszichológussal együtt, kiváltak és beszélgettek a színpadon. Hirtelen három idegen jött be, akiknek a névadására azt mutatta, hogy a bankiszetvicellők szervezetének a tagjai, akik ugyanabban a szállodában tartották a saját konferenciájukat. Jelenlétük arra sarkallta a szociálpszichológusokat, hogy még inkább képviseljék azt, ami bennük mint csoportban közös. Azt a tény, hogy a külső csoport tagjainak jelenléte még inkább kimeli a saját csoport identitásának fontosságát, egy Belgiumban végzett kutatás során is demonstrálták. Belga egyetemi hallgatók két csoportját megkérték, hogy jellemezzenek egy született belga és egy észak-afrikai származású diákot. A vizsgálóvezető az egyik csoportnál észak-afrikai, a másiknál belga volt. Annak a csoportnak a válaszai, ahol a vizsgálóvezető külső csoport tagja volt, vagyis észak-afrikai, nagyobb identifikációt mutattak a saját csoporttal, a belgával (Marques et al., 1988). Nyilvánvaló, hogy egy külső csoport egyetlen tagjának jelenléte is elég ahhoz, hogy a saját csoporthoz tartozás fontossága növekedjen.

Amikor külső csoporthoz tartozó is jelen van, a kétféle tagok a nyelvet is felhasználják arra, hogy hangsúlyozzák a csoporttagságot és az azonosulást a saját csoporttal. Egy vizsgálatban például francia, illetve angol anyanyelvű kanadaiak vettek részt; a franciák vagy felső-

sőnek az akcentusukat, hogy jelezzék anyanyelvük gyakori használatát, vagy mindannyian elkezdenek franciául beszélni (Bourhis et al., 1978). A társas identitás egyik forrása a nemzeti nyelv használata, mint ahogy a francia kanadaiak, a katolikus vagy a walesiek törekvései mutatják, hogy megőrzézik a nyelvüket.

Kisebbségi csoporthoz tartozás. Ha néhány külső csoportbeli tag tűnik fel a színen, ez kimeli a saját csoporthoz tartozást tényét. Képzeltük el azonban, mi történne, ha szűzrel gyülekeznénk, és jóval többen vannak, mint a saját csoport létszáma. A 4. fejezetben látnuk, hogy az emberek olyan jellemzőkkel szeretik leírni magukat, amelyek szokatlannak vagy jól megkülönböztethetőnek a saját csoporton belül (McGuire és Padawer-Singer, 1978). Ugyanez az alapelv a csoport színpadon is működik: az emberek inkább kisebb csoportok kategóriájában gondolkoznak önmagukról, mint nagyobb csoportokban (Turnbull et al., 1990; Muller, 1991; Taylor et al., 1978). William McGuire és munkatársai (1978) is erre az eredményre jutottak vizsgálatukban, amikor arra kérték általános iskolásokat, hogy öt percig szabadon beszéljenek maguktól, majd a beszámolókat részletesen feldolgozták. A 6.1. ábrán láthatók az eredmények. A kutatók azt találták, hogy azok a fiúk és lányok, akiknek a családjában a saját nemük kisebbségben van, sokkal inkább megemlítik a nemüket, mint azok, akiknek a családjában saját nemük a többséget képviseli. Ehhez hasonlóan, azok a gyerekek, akiknek az émiaki csoportja kisebbséget alkotott az iskolában, sokkal inkább megemlít-



6.1. ábra. A kisebbségi nem hatása nem lebecsülendő. Ebben a vizsgálatban általános iskolás gyerekek öt percig beszéltek az instrukciók megfelelően megadott. Figyeljük meg, hogy mind a fiúk, mind a lányok inkább akkor említették meg a nemüket, ha családjában a saját nemük volt kisebbségben (McGuire et al., 1978).

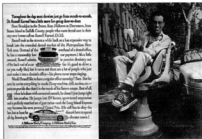
tek az emikai bioantropológiának, mint a többséghez tartozók (McGuire et al., 1978). Ahogy a szociológus Joe Feagin kommentálta: „Fehérnek lenni azt jelenti, hogy nem kell foglalkozni a többszínűséggel, felekezettel lenni viszont azt jelenti, hogy mindig erre kell gondolnod. A feketéknek folyamatosan emlékeznük kell erre.” (Blanning és Bennett, 1992.) Most nézzük meg a fejezet elején levő feladatra adott válaszainkat. Először látnánk-e olyan csoporttagságot, amely az emberek többségét megkülönbözteti másoktól?

Konfliktus vagy versengés ■ Bár a legelsőbb emlékeztető jel a társas identitást hozzáfűzhetővé teszi, valószínűleg a legerőteljesebb az, amely csoportok közötti versengést vagy konfliktust idéz fel (Ryen és Kahn, 1970; Doise és Weinberger, 1973). Gondoljunk csak arra, amikor testnevelés órán a tanár tetszőlegesen két csapatra osztotta az osztályt egy játéknak. Csoportúrásainkat felcélheztünk megpaszoltuk, míg az ellenfelet lehurrogtuk. Akár egy versengésről szóló beszámoló is emlékeztethet minket a csoportokhoz való hűsögre. Egy tanulmány a következő címmel jelent meg egy egyetemi lapban: „Tantermi konfliktus a bölcsészek és a természettudósok közt” – ennél pedig elég volt ahhoz, hogy a diákok humán vagy természettudományi szakos identitáikat erősítse és kiemelve (Price, 1989). A konfliktus tehát az a tényező, amely a legerőteljesebben járul hozzá a csoportidentitás tudatának felébredéséhez.

Kulturális különbözőségek a csoporthoz tartozás fontosságában. Természetesen a csoporttagok nem légitűsen térben léteznek, hanem fontos eleme a kulturális kontextus is. A közhiedelmű függése alapuló kultúrák, mint amilyenek Ázsiában, Dél-Amerikában és Afrikában találhatók, elősegítik és erősítik is a csoporthoz tartozás tudatát. Az ezekben a kultúrákban élő emberek hajlamosak önmagukat nagyobb csoportok tagjaként kategorizálni – mint például egy adott gyárban dolgozó munkás vagy egy bizonyos fajú lakosa. Ezekben a társadalmakban a családok több generációra állnak össze, és a munkahelyi állomány egy életre szól.

Ezzel szemben az USA, Kanada vagy Nyugat-Európa kulturális és más individualista kultúrák arra ösztönzik az embereket, hogy összehasonlítsák magukat, másokkal elkülönítsék, egyénre jellemző tulajdonságaikban gondolkodjanak magukról – mint például magas, sönt hajú és csinos. Inkább a személyes jövőt, a szabadságot és az egyéni előkelőben elért eredményeket értékelik, a csoporttagságot átmenetnek és változathatónak tekintik (Bellah et al., 1985). Ezekben a társadalmakban magas a vallások száma, és úgy tűnik, hogy az emberek ugyanolyan könnyedén változtatnak a hiteztársaságon, mint egyházuken vagy munkahelyükön. A kulturális különbségek hatással lehetnek arra, hogy az emberek önmagukra mint individuumokra vagy inkább mint csoporttagokra tekintenek, s ezzel összefüggő különbségek figyelhetők meg a viselkedésben is (Markus és Kitayama, 1991). Látni fogunk azonban, hogy még az individualista kultúrákban is, ahol a csoport-hovatartozás rugalmasabb és nem mindenütt jelen levő, az, hogy melyik csoporthoz tartozunk, meghatározza, hogyan gondolkodunk önmagunkról és a körülöttünk levő emberekről.

Egyéni különbségek a csoporthoz tartozás fontosságában: ■ Ha bármikor így gondolunk magunkra, mint csoportra – mint testcsira, indianák vagy egyedülálló anyára –, a gondolat pusztán felmerülése is megnöveli annak a valószínűségét, hogy legközelebb is így fogunk magunkat gondolni. A csoporttagság nagyon jellemző tényező – a vallási hovatartozás egy pap számára, a párttagság egy politikus vagy a faji és etnikai hovatartozás egy polgárpárt vezető számára olyan jellemző, amely gyakran felidéződik, és így könnyen hozzáférhető lesz. Ez a hozzáférhetőség meghatározó és jól felbecsülhető különbségeket fog okozni a téren, hogy hogyan gondolunk gondolkodni általában önmagunkról és másokról. Példán azokról az embereknek az érzéseimről, akiknek a nemű hovatartozás tartósan fontos és könnyen hozzáférhető, a nő, illetve a férfiséma a megvalósítható (Bem, 1981). Ennek megfelelően ezek az emberek inkább a nemek függvényében fognak reagálni és érzelmni, mint más szociális jellemzők mentén (Frable, 1989). A legtöbb ember hol így, hol úgy kategorizálja magát, és egyszer csoporttagként, máskor egyénként tekin-



Működő autók, működő tulajdonosok. A közös tulajdonosok téma jelenléte a lakosság körében. Működő körülmény a leggyakoribb Volkswagenokkal, a Saturn-tulajdonosok is megelégedtek az élettel. A csomagtartó dűlőnek az utakon, és a megállókban is megkezdődött, hogy a kocsihoz a bejáratokhoz.

lok önmagukat és egy másik egyetemről érkező diákokat érezték. Néhányan egyedül végeztek el a feladatot, majd mások a saját csoportjuk tagjainak – egyetemi diaktársaiknak – jelenlétében. Azok a kísérleti személyek, akikkel „közösség” is volt – szemben azokkal, akik egyedül dolgoztak –, sokkal inkább úgy láttuk önmagukat, illetve a másik egyetemről érkező csoport egyik képviselőjét, mint akik jól reprezentálják saját egyetemük tipikus tagját (Wilder és Shapiro, 1991). Természetesen a saját csoport tagjainak jelenléte aknázta a csoportidentitást, és ez okozta, hogy a személyek önmagukat, illetve a másik csoport tagjait sztereotipikusan látták.

Amikor tipikus csoportagnak látjuk magunkat, ez a percepció – csakis, mint az érzékelés bármely más aspektusa – hatással van a gondolatunkra és a cselekvéseinkre. Ez a folyamat lehet a felelős azért a jelenségért, amit laboratóriumi vizsgálatokban lehet megfigyelni. Amikor a csoportokban, ahol férfiak is voltak, a nők kevésbé célravezetően foglalkoztak meg mondanivalójukkal, mint a csak nőkből álló csoportokban (Carli et al., 1990). A férfiak jelenléte nyilván hozzáférhetővé tette a női identitást, és a tipikus női kép számos vonása került előtérbe, mint például a határozott véleménynyilvánításról való tartózkodás.

■ A nemi identitás hozzáférhetősége az iskolai osztályokban ■ Ha egy olyan átlagos csoporttagot, mint például egy kintáncsoportban való részvétel, hatással van a viselkedésre, mi a helyzet az olyan tartós hatásokkal, mint a könnyen hozzáférhető nemi szerepek? Az egyetemi felvételi statisztikák adatai azt mutatják, hogy a nők és férfiak hivatásbeli és tanügyi választásaira hatással lehetnek a nemi szerepek. A koedukált iskolákban a fiúk hajlamosak a „nehéz” tantárgyakat és a matematikát választani, míg a lányok a humán tudományokat és a képzőművészetet. E tárgyválasztás összhangban van a hagyományos nemi szerepekkel, sztereotípiákkal, ami adott környezetben is jobban hozzáférhető. Ezzel szemben a nem koedukált iskolákban a koedukáltakhoz képest a lányok gyakrabban választják a természettudományokat és a matematikát főtantárgyuként, a fiúk pedig szintén viszonylag gyakrabban a műveltségi és a humán tudományokat (Smith, 1977). Egy 1980-as évek elején készült tanulmány például kimutatta, hogy a Mount Holyoke College-ban, egy nyugati-massachusettsi, kis létszámú női főiskolán több nő szerzett doktori címet biológiából vagy kémiából, mint bármely más főiskolán vagy egyetemen, tekintet nélkül annak méretére (Bosner, 1982). Bár kétségtelen, hogy több tényező hozzájárul ennek az eredménynek a magyarázatához, a nemi arányok kétségbeesésére a nem koedukált iskolában csökkenthetette a női és férfisztereotípiák hozzáférhetősége.

Önmagunk szeretete, a társas identitás és az önértékelés ■ Mindannyian tapasztaltuk, hogy milyen jól érezzük magunkat, ha mi csapatunk nyert. A chicagóiak kiemelkedtek az utcára, hogy megünnepeljék a Bulls harmadik győzelmét az NBA 1993-as döntőjében. A spanyolok örömeiben sírtak, amikor Jordi Calafat és Francisco Sanchez fellépett a dobogó legfelső fokára, hogy átvegyék az aranyérmeket az 1992-es olimpián a 470-es hajóosztályban arannyal győzelmiükért. Mindez azért van így, mert csoportunk is kivált belőlünk érzelmeket, mivel a csoporttagság társas identitásunk része (Smith, 1993). Amikor jó dolgok történnek a csoportunkkal, az osztályunkban, a városunkban, jó színben látjuk a világot, és jól érezzük magunkat a bőrünkben.

Az emberek a pozitív önértékelésért küzdenek, és a csoporttagságot is felhasználják arra, hogy jól érezhessék magukat (Tesser, 1988). Robert Cialdini és munkatársai (1976) ezt a BIRG-nek nevezett tendenciát (*hook in the reflected glory*) – azaz sítükerezzük a csoport dicsőségének fényében) azal mérték, hogy megviszították, hányan hordanak az egyetemi csapatra utaló jelzéseket vagy ruhadarabokat a mérkőzések utáni napokon. Hét egyetem diákjai viselkedésének felmérése alapján azt tapasztaltuk, hogy a diákok közül többen vettek föl a meccs másnapján egyetemi emblémás pólót, sapkát, szálát vagy jelvényt, ha a csapat nyert, mint olyankor, ha veszített.

Az a hipotézisünk, hogy a pozitív csoporttagság növeli az önértékelést, Cialdini és munkatársai úgy vizsgálják, hogy a diákok önértékelését egy általános műveltségi teszten elért eredményeik manipulálása révén átlagosan romlottak vagy javultak. Néhány véletlenül kiválasztott diáknak azt mondták, hogy gyengébben teljesítet a tesztben, mint másoknak azt, hogy jobban. Ezután a diákokat kérésre megkérdeztük, hogy egy mostanában jártas meccsről beszéljenek. Azok a diákok, akik úgy tudták, hogy gyengén szerepeltek a tesztben, önmagukat inkább kapcsolódva hozták a győztes csapattal (a „mi” szót használták), és élesen elhatárolták magukat a vesztes csapattól (az „ők” használatával), mint azok, akik úgy tudták, hogy jól teljesítettek a tesztben, így az önértékelésük nem sérült. Ezek az emberek a BIRG-effektust mint egy lehetséges eszköz használták arra, hogy az önértékelésüket helyreállítsák, és ez főképpen akkor fontos, ha pozitív önértékelésük megingot.

Még egy tesztesleges tulajdonság, mint például a születési idő alapján történő csoportba sorolás is hatással lehet az önértékelésre, a csoport tagjához kapcsolódó negatív vagy pozitív tulajdonságokhoz keresztül. A kísérleti személyek egy vizsgálatban „véletlenül” azt is megvizsgáltuk, hogy pozitívan vagy negatívan jellemzett társakkal egy napon születtek. Később azok a kísérleti személyek, akiket kudarccal írtak, önmagukról beszélve hajlamosak voltak felhasználni a BIRG-effektust, azaz megem-



Szórakozni a csoport identitásának birtokában. Ha azonosulunk a csoporttal, akkor észlelünk különbséget a kívülről, ahogy azok a közönségek dalok – nemcsak azért érezzük, mert tudatosítunk a győzelem (népszerűség), hanem azért is, mert a mi csoportunk nyert.

litések, hogy pozitívan leírt társak ugyanazon a napon születtek (Ciabini és De Nicholas, 1989). A könyv szerzőinek egyike emlékszik rá, mennyire bosszankodott, amikor megtudta, hogy ugyanazon a napon született, mint a korábbi alelnök, Dan Quayle.

A csoporttal való azonosulás még akkor is elősegítheti, hogy jól érezzük magunkat a börtönben, ha a csoport nem egyértelműen pozitív. Ahogy a 4. fejezetben látnuk, az emberek különlegesen szeretik látni magukat, a többiekrel eltérőnek, ugyanakkor arra is motiváltak, hogy felismerjék a kapcsolódási pontot a csoporthoz és a hasonlóságot a többiekkel. A csoporttagság egyszerre képes kielégíteni mindkét igényt. A különbözés a külső csoporttól és a hasonlóság a saját csoporttal segít abban, hogy jól érezzük magunkat (Brewer, 1991). Bár az egyéni és kulturális különbségek befolyásolják a motivumok relatív erejét, a legjobb egyensúlyt úgy lehet megteremteni, hogy kisebb csoportok tagjaiként tartjuk magunkat számon. Azzal, hogy egy kis csoporttal azonosulunk, nem látjuk sem túlzottan különlegesnek magunkat, de nem is azonosulunk egy olyan nagy csoporttal, amelyben elveszünk, így lehetséges, hogy optimális egyensúlyt teremtsünk az egyediség és a hasonlóság, valamint az elkülönülés és a csoporttagság között (Brewer, 1991).

A többiek „mi”-vé válnak: a társadalmi kategorizáció és a saját csoport

Ha a csoporttagság könnyen hozzáférhető, az emberek úgy tekintenek a csoportra, mint akik hasonlóak a csoporthoz tartozók jellegzetes tulajdonságaiban. Mindeztől az interakciók (amikor a csoporttagság nem aktív) teljes körű érzéseket keltnek a csoporttagok egyéni és világszerte személyes tulajdonságairól. Az emberek kedvelik a csoporttagokat, és hajlamosak arra, hogy igazságon, humánusan és almatizmusok módján viselkedjenek velük, és olyanok lesznek őket, mint akik hasonlóan hozzájuk viszonyban és érzelmekben.

A hozzáférhető csoporttagság nemcsak egy aspektusa az énnak, mint a testmagasság vagy a szakközi tudás, sokkal inkább a társas identitás része, ami az egyént a többiekhez köti, befolyásolja a gondolkodást, az érzelmeket és a viselkedést a csoporttagokkal szemben.

A csoporttárs percepciója ■ Mi az, ami először az eszünkbe jut, ha a csoportra gondolunk? Ha a tagság hozzáférhető, akkor az a tulajdonsága fog eszünkbe jutni, amiről azt gondoljuk, hogy közös a csoport tagjaiban, ami miatt úgy látjuk, hogy a többiek hasonlóak hozzánk. Ennek a hatásnak az egyik demonstrálásban a diákokat állítólagos művészeti preferenciáik alapján sorolták csoportokba. Utána megkérdezték őket, hogy mit gondolnak, melyik tagra jellemzőek ugyanazok a személyes tulajdonságok és preferenciák, mint rájuk (Allen és Wilder, 1979). Ahogy várták, a diákok azt feltételezték, hogy a csoport tagjai nagyon hasonlóak a művészeti preferenciáikban. Meglepő módon azt is feltételezték, hogy a saját csoport tagjainak érdeklődése, elfoglaltságai és még egyéni vonásai is hasonlítanak az övéikhez. Bármi, ami növeli a csoporttagság hozzáférhetőségét – beleértve a többi csoporttal való versengést is –, még inkább kiemeli a feltételezett hasonlóságot (Miller és Brewer, 1986).

Bár a leginkább hozzáférhető közös tagság arra késztet, hogy a hasonlóságokra fókuszáljunk, ezenkívül számos személyes tulajdonságot is megismerünk – azokat, amelyek egyedivé teszik az embereket. A specifikus, egyedi személyekről szóló tudásunk mutatkozik meg, amikor különböző kontextusokban és szimulációkban interakcióba kerülünk a többiekkel (Turner et al., 1987). Ez különösen akkor fontos, amikor a személyes jellemzők és nem a csoportidentitás a kiugró, például ha közeli barátok összeülnek egy vacsora után beszélgetni.

Mások jellegzetes tulajdonságainak ismerete abban is segít minket, hogy megtaláljuk helyünket a csoportban. Ahogy a 4. fejezetben látnuk, hajlamosak vagyunk olyan terminusokat használni személyes én-

fogalmunk meghatározására, amelyek megkülönböztetnek másoktól (McGuire et al., 1978; Park és Rothbart, 1991). Az osztályításaink között mi lehetünk az, aki komoly, természetvédő, és szereti a countryzenét. Természetesen a differenciálás folyamán figyelniük kell a csoportjának személyiségére, személyeire és érdeklődési körére. Miközben ezt tesszük, nagyon sokat tudunk meg a többiekéről, és ha a tagság nem könnyen hozzáférhető, akkor inkább úgy fogjuk látni a csoportot, mint amely igen változatos tulajdonságokkal rendelkezik, méghozzá olyanokkal, amelyek nincsenek kapcsolatban a csoporttagsággal (Park és Judd, 1990).

A csoportjának kedvelése: „Aki hozzánk tartozik, az szeretetre méltó” ■ Mivel a többiek is osztotnak a tulajdonságainkban, a társak „résztinké” válnak, és így sokkal inkább fogjuk őket kedvelni, mint a külső csoport tagjait. Ha értékelünk egy esztét vagy egy kreatív problémamegoldást, akkor az emberek a saját csoport munkájával sokkal nagylelkibb, mint a külső csoportéval. Interakcióba és barátkozásba is inkább a saját csoport tagjaival bocsátkoznak (Brewer, 1999; Brewer és Silver, 1978). Az emberek még akkor is sokkal pozitívabban és kedvezőbben ítélik meg a saját csoportot, ha a csoport jelentős nélküli, véletlenszerűen alakult ki, bár a torzítás a saját csoport felé sokkal erőteljesebb, ha valóságos és jelentős csoportokról van szó (Mullen et al., 1992).

Ha összehasonlítjuk a „mi” szót az „ők”-kel, a „mi”-nek pozitív mellékjelentése is van (Perdue et al., 1990): az emberek úgy érzik, hogy olyan értelmetlen csoportoknak (például azé), amiket a „mi”-vel párosítunk, pozitívabb jelentésűek, mint azokat, amelyeket az „ők”-kel társítunk. A kísérleti személyek gyorsabban válaszolnak a „mi”-t követő pozitív szavakra, mint az „ők” után illőkre. Minden azt sugallja, hogy a „mi”-hez mint címkehez pozitív asszociációk társulnak, ami a többi információ érzelmesebbé is kihat. E jelenségeknek a csoportközi viselkedésre gyakorolt hatásával foglalkozik egy kitűnő tanulmány, amelyben a kísérleti alanyokat arra kérték, hogy olvassanak el egy feladatot, amit majd másokkal együtt kell megoldaniuk. Az egyik csoport számára a feladat meghatározásában ez is szerepelt: „A feladatban másodrangosnak a legjobbat kell adnunk”, a másik csoport esetében: „A feladatban azok mindnyájának a legjobbat kell adniuk.” Amikor arra kérték őket, hogy képzeljék el a többi résztvevővel folytatott interakciót és azt, hogy mennyire kedvelnék a többieket, az a csoport, amelyben „mindannyiunkra” utaltak, sokkal pozitívabb elvárásokat mutatott, mint a külső csoportot jelképező „nekik” névmást tartalmazó mondatot olvasók (Dovidio és Gaertner, 1993).

Feltehetően, hogy azok az érzelmek, amelyeket a csoport tagjai iránt érzünk, mások, mint amiket a konkrét egyéneket iránt érzünk. Végezet-

ményben az, hogy mennyire kedveljük az illetőt, anélkül, hogy személyre ismerjük – felismerjük-e egyénileg vonzó tulajdonságait, és megtaláljuk-e a közös érdeklődési területet. Ezzel szemben csoportszituációban mások kedvelése anélkül függ, hogy egy csoportba tartozunk-e. A saját csoport tagjait még akkor is kedvelhetjük, ha egyéni tulajdonságaik miatt nem tartandók őket vonzónak (Turner et al., 1983). Ezt a jelenséget számos különböző csoportban kimutatták, beleértve műkaszoportokat és egy ausztráliai focicsapatot is (Hogg és Hardie, 1991; Hogg et al., 1993). Bizonyos értelemben a csoporttagokat nem individuumként szeretik, hanem mint a csoport képviselőit (Hogg, 1987).

A rokonszere e különleges módja vezet minket arra, hogy kedvezően ítéljük meg a csoportunkba tartozókat, de sajnos nem vagyunk ilyen nagylelkűek, ha egy külső csoport tagjairól van szó (Islam és Hewstone, 1993). Lássuk például azokról a hindu hivatalnokokról a választás, akiknek egy hindu vagy egy muzulmán személyt írtunk le, aki szociálisan helyesen vagy helytelenül cselekedett – például egy botvéteket, aki vagy különösen kedves viselkedik a vásárokkal, vagy becsapja őket (Taylor és Jagger, 1974). Amikor a kísérleti személyek értelmezték a viselkedést, jól demonstrálták a saját csoport előnyben részesítő asszociációs hatását. Ez azt jelenti, hogy pozitív viselkedést tulajdonítottak a hinduknak, és negatívot a muzulmánoknak, és ezt személyes jellemzőkre vezették vissza, például ilyen állítások formájában: „A hinduk nagylelkűek”, vagy „A muzulmánok alapvetően csúfok.” Ezzel szemben a hinduk negatív viselkedését vagy a muzulmánok pozitív viselkedését más situációs okoknak tulajdonították, mint például: „A hindu azért csapta be azt az embert, mert az lopott a boltjából”, vagy „A muzulmán azért volt nagylelkű, mert azt gondolta, hogy a vásárló valójában ellenőr.”

Az emberek minden esetben pozitívan torzítanak, ha a saját csoport egy tagjáról van szó, de sokaság lesznek így, ha külső csoport tagjáról (Pettigrew, 1979). Az angol magániskolák tanulói úgy gondolják, hogy ha ők vagy bármelyik társuk megbukik, az csak azért történhet meg, mert nem is tanultak komolyan, míg a többi iskola diákjainak kudarcát a diákok butaságának tulajdonítják (Hewstone et al., 1982). Ehhez hasonlóan azok az emberek, akiknek van állásuk, a munkanélküliekről azt gondolják, hogy azok nem is akarnak dolgozni, míg a munkanélküliek helyzetükről külső tényezőket okolnak – „a vezetés megbotlott a szakszervezetben”, vagy „határolik a gazdaság” (Furnham, 1982).

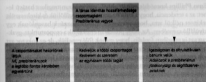
Egy újabb vizsgálatban azt találták, hogy a nyelvből is megmutatkozik a saját csoport javára történő torzítás, méghozzá abban, ahogy mások cselekedeteit leírják. Anne Maass és munkatársai (1989) nagyrészt hasonlóan ahhoz, hogy megvizsgálják, hogyan írták le az emberek a saját csoport és a külső csoport tagjainak a viselkedését. A kísérleti személyek konkrét és specifikus leírást adtak a külső csoport visel-

kedéséről, míg a saját csoportot sokkal általánosabban és absztraktabban írta le. Ha egy külső csoport tagja találkozott az utcán egy keresztény kislánnyal, a kísérleti személyek azt mondták, hogy „beszélj a gyerekkel”, vagy valami ehhez hasonló. Ugyanebben a szituációban a saját csoport tagjáról azt mondták, hogy „jaj a gyereknek”, vagy „áldd a gyerekkel”. A kutatók úgy találták, hogy a külső csoport tagjának leírásakor a konkretizálás implicit módon azt sugallja, hogy a viselkedés nem általánosítható, csak egy eset, míg absztraktabb terminusok használata a saját csoport viselkedésével kapcsolatban hangsúlyozza a cselekvő pozitív személyes vonásait, mint például a segítőkészséget vagy a törődést.

Helyes eljárás a saját csoporttal szemben: igazságosság és altruizmus ■ Ha a csoportársak szeretetre méltók, és hasonlóak hozzánk, úgy szeretnénk velük bántani, ahogy mi is szeretnénk, hogy velünk bánjanak. Az emberek néha az egyéni költségek és nyereségek szempontjából teljesen érdektelenül viselkednek. A szülők takarékoskodnak, hogy minél nagyobb örökséget hagyjanak a gyerekeikre. A kanonik feláldozzák életüket hajrájukért és hazájukért. A társas csoport szempontjából ezeknek a cselekedeteknek igenis van értelme. A csoport méltányolja, ha az egyének hajlandók saját érdekeiket alvetni a csoportnak, és szükség esetén segíteni akarnak egymásnak. Ez egészen az ősi, vadászó társadalmakig visszamenően igaz, ahol a húst elosztották a csoportban (Fiske, 1992). Ha a tagság a legheavizférből információ a gondolatainkban, akkor gyakran megfigyelhető az altruisztikus viselkedésmód.

Amikor az emberek a csoport érdekeinek szemszögéből nézik a világot, az, hogy mi a legjobb a csoportnak, összemosódik azzal, ami az egyének a legjobb. Az „én” „mi” lesz, a különbség az egyéni és a csoportérdek között eltűnik (Turner et al., 1987). Az egyéni és a csoportérdek egybeolvadása az igazságos és altruisztikus viselkedés pszichológiai alapja. Majdnem egy évszázaddal ezelőtt Charles Darwin (1909) azt mondta, hogy az erkölcs eredetileg az „szociális ösztönből” ered: a tettek morálisan jó vagy rossz megítélése „kizárólagosan azon múlik, hogyan befolyásolják a törzs jólétét”. Amikor az emberek önmagukra mint egy család, közösség, etnikai csoport vagy nemzet tagjára gondolnak, közösséget éreznek a csoporttársakkal, azonosulnak velük, és kedvelik is őket. Az igazságos és együttérző bándsmód – ahogy mi is szeretnénk, hogy velünk bánjanak – lesz az egyszerű, természetes és megfelelő cselekvés (Deutsch, 1973, 1990; Staub, 1978; Struch és Schwartz, 1989).

A könnyen hozzáférhető csoporttagság a tagokat az „én és az anyám” részévé teszi. A közös tagságunk drámai hatása van arra, ahogy gondolkodunk, ahogy a tagokat értékeljük és viselkedünk velük – amint a 6.3. ábrán láthatjuk.



6.3. ábra. A társas identitás hatása a többiek a „mi” körébe kerülnek. Ha a külső csoporttag egy elítélt, pozitív hatással lehet arra nézve, hogyan látjuk és értékeljük a csoporttagokat, illetve hogyan bántunk velük.

A többiek „ők”-ké válnak: a társadalmi kategorizáció és a külső csoport

Az emberek a külső csoportot megkülönböztetik egyénenként és homogénnek látják. Ennek nem kedvelik, semlik, diszkriminációt alkalmaznak a tagjaival szemben, attól függően, hogy azok mennyire jelentenek veszélyt a saját csoportra. Ha a külső csoport egyszerűen csak más, csupán egyféle ellenszemet vált ki. Ha azonban úgy tűnik, hogy a külső csoport felidomítható a saját csoportban, komoly fenyegetést jelent, és haragot, ellenszemet, diszkriminációt eredményez. A komoly fenyegetést jelentő külső csoport gyűlöli gyűlölet, diszkriminációt, agressziót és morális kirekesztést hozhat feléjük.

Emo Phillips, a híres komikus jelenete egy öngyilkosjelölttel folytatott párbeszédről, aki azzal fenyegetőzött, hogy leugrik egy hidról:

Kérdtem: „Keresztény vagy zsidó vagy?” Ő azt mondta: „Keresztény.” Erre én: „Én is. Protestáns vagy katolikus?” Mire ő: „Protestáns.” Erre én: „Én is. Melyik csoportjához tartozol?” Mire ő: „A baptistához.” Erre én: „Én is. A keleti baptistához vagy a nyugatiakhoz?” Ő: „Nyugati baptista vagyok.” Mire én: „Én is. A nyugati konzervatív baptistához vagy a nyugati liberális baptistához?” Erre ő: „A nyugati konzervatív baptistához.” Erre én: „Én is. A Nagy Tavak területéhez vagy a keleti területekhez tartozol?” Mire ő: „A Nagy Tavak területéhez.” Én: „Én is. Szóval nyugati konzervatív baptista vagy, a Nagy Tavak területéhez tartozol, na de az 1879-es vagy az 1912-es tanács értelmében?” Erre ő: „Az 1912-es szerint.” Erre azt mondtam: „Akkor pusztán, mertek!” – és azzal leléktam a hidról. (Idézi Hamilton és Mackie, 1990, 30. o.)

Az én és a csoport
érdekeinek az
az egyénre
nem mindig
az altruizmus
és befolyásol
viselkedés,
ahogy majd a 12.
fejeletben látni
fogjuk. Az
egyénnek
közvetlenül
lesz két csoport
hatással
másként
az az alapja – ott
nézzük a 13.
fejeletben lesz az.

Emo Phillips komédiát csíniál abból, ami gyakran tragikus hatást lehet: az a tendencia, hogy a külső csoport tagjait gyűlöljük és kirekesztjük, tekintet nélkül arra, hogy mennyire tűnnek hozzánk hasonlóak egy kívülről szemlélőnek. Az, hogy pozitívan érzékeljük a csoportunkat, gyakran azt is magában foglalja, hogy mások fölé emelkedünk, de ez sokszor azt is jelenti, hogy a többséket leértékeljük. Sajnos az antropológiai kutatások eredményei is azt mutatják, hogy a külső csoport leértékelése általános tendencia, és nem csupán a csoportközi helyzetre jellemző kivétel. A történelem folyamán minden kultúrában a megbecsülés, az elfogadás, a lojalitás a saját csoportot illeti, míg lenézés, diszkrimináció és elutasítás várt a külső csoport tagjaként kategorizált személyekre (LeVine és Campbell, 1972). Az ide vezető folyamat kezdete, hogy a külső csoport tagjait teljesen egyformának észleljük, akik nélkülöznek mindenfajta egyediséget.

A külső csoportot homogénnek észleljük: „Ök mind egyformák!” ► A szerzők egyike nagy útszortrajongó. Az 1992-es olimpián egyszer sem mulasztotta el, hogy a helyi újságban megmérje az előző napi eredményeket. Talált is valami érdekességet az eredmények köztélésében. Nézzük csak a férfi 100 méteres pillangóúszás döntőjének eredményeit: 1. Pablo Morales, Santa Clara, Kalifornia; 2. Rafal Szukala, Lengyelország; 3. Anthony Nesty, Suriname. Íme a női 200 méteres mellúszás döntőjének eredményei: 1. Kyoko Iwasaki, Japán; 2. Lin Li, Kína; 3. Anita Nall, Towson, Maryland. Nos, észrevettük, miről van szó? Ebben a kaliforniai újságban az amerikai győteseket a szülőföldösök és az államuk alapján is differenciálták, míg a többi versenyző neve mellett csak az ország volt feltüntetve. Legközelebb, ha az újságban egy nemzetközi sporteseményről olvasunk, nézzük meg, hogyan írják le a külső csoport tagjait a saját csoporthoz viszonyítva.

Nem okozna nehézséget, hogy további példákat találjunk a **külső csoport észlelt homogenitására** – azaz arra a tendenciára, hogy a külső csoport tagjait egyformának tartjuk a saját csoport változatosságához viszonyítva. A fehérék tipikusan egyformának látják az egyébként változatos amerikai indián csoportokat, miközben az európai eredetű csoportokat változatosnak és sokszínűnek tartják. Az egy csoporthoz tartozók úgy látják a külső csoportok tagjait, ahogy látni akarják, de arra nem gondolnak, hogy őket magukat is mennyire a saját csoportjuk sztereotípiái alapján ítéljük meg (Linville et al., 1989; Mullen és Hu, 1989). Egy kaliforniai Isla Vista-stílusú zenekar egyik tagja nemrégiben a következőket fejtette: „A Los Angeles-i zenekarok mind egyformák. A seattle-i zenekarok is csak úgy jöveszanak, mint a seattle-i zenekarok. De az Isla Vista-zene sokkal eredetibb. Itt mindenfajta zene megtalálható.” (Lagerquist, 1992.)

Igen elterjedt, hogy a külső csoportot homogénnek tartjuk. Mi lehet a magyarázata ennek a jelenségnek?

1. **Ismeret: mely csoportok tagjai ismerjük?** Nyilvánvaló magyarázatot szolgál az ismert tagok száma: általában több saját csoportba tartozó embert ismerünk, így sokkal inkább tudatában vagyunk a változatosságunknak is. Minél több diákot ismerünk az egyetemen, az individualizmus annál nagyobb választékkal találkozhatunk, mint például a vegetáriánus vagy az atomenergia használatát ellen tiltódó aktivista. Nem lehet csodálkozni azon, hogy a saját csoport sokkal színesebbnek tűnik, mint más egyetemnek diákjai (Linville et al., 1989). Az ismertség hiánya önmagában még nem magyarázza meg, hogy miért látjuk a külső csoportot homogénnek. Valójában a laboratóriumi csoportok tagjai is, akik kontrollált feltételek között találkoznak, és a résztvevőknek azonos mennyiségű információja van a saját, illetve a külső csoportról, sokkal szívesebben egyenlőségnek látják a csoporttagjaisukat, mint a külső csoport tagjait (Mackie et al., 1993; Judd és Park, 1988). Ilyen esetekben további folyamatokat kell keresnünk, amelyek még hozzájárulnak a külső csoport homogénként észleléséhez.

2. **Nem arról van szó, hogy kit ismerünk, hanem arról, hogyan ismerjük.** Még ha azonos számú saját, illetve külső csoporttaggal találkozunk is, az interakció a külső csoport tagjaival viszonylag korlátozott lesz. Már egy kívülről személy jelenléte elegendő ahhoz, hogy a csoport szorosabbra zárja sorait, és egységes frontot képezzen. Valójában gyakran nem is történik egyéni interakció, annak ellenére, hogy lehetőség lenne – például amikor a rivális iskolák diákjai tömegesen érkeznek egy sporteseményre. Ilyen helyzetekben bárkinek könnyen lehet az a benyomása, hogy a külső csoport tagjai teljesen egyformák. Ezen szemben a saját csoporton belüli interakciók inkább változatosak, meggyújtatók és informálisak (Rothbart et al., 1984), aminek eredményeként a saját csoport tagjairól kiderülhetnek különleges szerepek, egyedi vonások és nézetek, s így differenciálhatban is kezeljük őket.

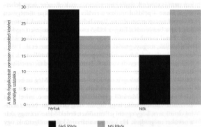
3. **Jövőbeli interakciók: holnap ü nap van – vagy mégsem?** Még ha beszélgetésbe elegyednénk is a rivális iskola diákjaival, az, hogy mit tudnánk meg róluik, valószínűleg erősen korlátozott lenne, mivel nem tartanánk valószínűnek, hogy fogunk még találkozni. Nincs semmi okunk arra, hogy egyéni jellemzőiket, érdeklődéseiket vagy akár a nevüket megtudjuk. Ha azonban a társainkkal beszélgetünk, úgy gondoljuk, hogy találkozni fogunk holnap is – talán a kerékpárjártatásban, a statisztikaórán vagy a kávézóban. Valószínűleg figyelni fogunk arra, hogy mit mondanak és tesznek, és ügyességteljes minél többet megtudni róluik. A jövőbeli interakciók lehetősége arra késze-

a külső csoport észlelt homogenitása
Az a tendencia, hogy a külső csoportot viszonylag homogenitásnak és kevésbé változatosnak látjuk, mint a saját csoportot.

tet, hogy inkább az egyedi jellemzők alapján formálódnak meg a benyomásainkat az emberekről, és ne a területen tömegként kezeljük őket (Seull és Brand, 1983), ebből pedig a csoporttársnak többet profitálnak, mint a külső csoport tagjai.

4. Az *édesfőreállítás*: *és és nagyok, de te nem*. Végül, ahogy már korábban is említettük, az emberek azokra az egyéni tulajdonságokra fókuszálnak, amelyek megkülönböztetik őket a többiekétől. Ez a csoporton belül azt jelenti, hogy sokat megtudunk az egyénekről is, miközben megpróbáljuk megtalálni a megkülönböztető jegyeket. A külső csoport esetében azonban elég, ha csak a csoportot meghatározó jegyeket vesszük figyelembe – mint például az etnikumot, a nemet, a nemzetiséget vagy hogy melyik egyetem hallgatói (Turner et al., 1987). Egy vizsgálat demonstrálta ezt a hatást: Bernadette Park és Myron Rothbart (1991) arra kérte a kísérleti személyeket, hogy olvassanak el egy újságból néhány rövid hírt, amelyek nőkről vagy férfiakról szóltak. A kísérleti személyeket később arra kérték, hogy idézzenek fel annyit, amennyit csak tudnak a főhősökről. Sokkal több személyes részletre, például foglalkozásra emlékeztek, ha a főhős ugyanahhoz a nemhez tartozott, mint a kísérleti személy (lásd a 6.4. ábrát).

Mindenen faktorok együtt játszanak szerepet abban, hogy a külső csoportot homogénnek látjuk, ám sajnos ezek a faktorok önmegerősítő folyamatot gerjesztenek. Ha szilárdan meg vagyunk győződve arról,



6.4. ábra. Könnyebb felidézni a „mi”-hez tartozókat, mint az „ők”-hez tartozókat. Ezen vizsgálatban arra kérték férfiakat és nőket, hogy olvassanak el egy „újsághírt”, majd kihozták arra kérésük őket, hogy idézzenek fel információkat a főhősökről. Ahogy látható, a férfiak a férfi főhős foglalkozását, míg a nők a női főhős foglalkozását idézték fel sokkal könnyebben (Park és Rothbart, 1991).

hogy „ők mind egyformák”, igazodunk érzéseink eljáráshoz, ha csak egyetlenegy tag viselkedését általánosítjuk az egész csoportra (Quattrone és Jones, 1980). Azt is megtanuljuk, hogy ha a külső csoport egyik tagja elkövet egy bűnt, arra a következtetésre jutunk, hogy az egész csoportra jellemzően viselkedett. De ha ugyanezt a bűnt egy csoporttársunk követi el, egy vállrándítással elintézzük, és azt mondjuk, hogy ezt egy „rossz” ember tette. Mivel a saját csoport eléggé változatos, nem csoda, ha van néhány elítélendő csoporttag is, de ez nem azt jelenti, hogy mindenki ilyen. Az ilyenfajta okoskodás arra vezet, hogy a külső csoportot homogénnek látunk. Spinoza, a holland filozófus már három évszázaddal ezelőtti felhívta erre a figyelmet, amikor azt mondta: „Ha valakit egy más osztályhoz vagy nemzethez tartozó részből önmagát vagy szomorúságát érzem, akkor nemcsak őt fogja szeretni vagy gyűlölni, hanem annak az osztálynak vagy nemzetnek minden tagját is.” (1677/1997, 213. o.)

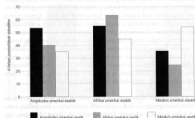
Bár általában sokkal homogénnek látjuk a külső csoportot, mint a saját csoportot, van egy érdekes kivétel e szabály alól. Ha a saját csoport kisebbségi csoport, akkor azt a kívülállók és maguk a tagok is homogénnek látják, mint a többséget képviselő külső csoportot (Simon és Brown, 1987; Brown és Smith, 1989). Ezt a kivételt is meg tudjuk magyarázni a fentebb említett folyamatokkal. A kisebbségi csoportokhoz tartozók több külső csoporttagot ismernek, mint saját csoportbelit. A többséghez tartozók egyénekkel sokféle színművészetben találkoznak, és az interakció velük éppoly gyakori, mint a csoporttársaikkal, ha ugyan nem gyakoribb. Ha a többség több hatalommal és erőforrással rendelkezik, és a kisebbség rá van utalva a többségre, akkor a megfelelő módon, egyénként kell a többséghez tartozókkal bánniuk. Éppen ezért a kisebbségek meg vannak a maga sajátos okai arra, hogy a többséghez tartozók között is felismerjék a különbségeket csakúgy, mint a saját csoportjukban. Végül, ahogy már látniuk, a kisebbségi csoporttagok hozzáférhetőbb, mint a többségi csoportokhoz tartozók (Mullen, 1991). A könnyű hozzáférhetőség miatt az emberek úgy tekintenek magukra, mint tipikus csoporttagokra, és ennek megfelelően is viselkednek (Simon és Hamilton, megjelenés alatt). A kisebbségi státusz néha a való, és nem csak a feltevézett gondolati és cselekedeti egységet növeli.

■ A külső csoport homogenitása a jogi rendszerben ■ A külső csoport észlelt homogenitása a fizikai jellemzők észlelésére is kiterjedhet, s ennek káros hatásai is lehetnek. Gondoljunk csak Darryl Montague, egy fiatal fekete férfi esetére, aki szállításmozgást ismertviseletként dolgozott egy philadelphiai gyárban. Egyszer két rendőre érkezett a gyárba, és fel-szólították Montague-t, hogy lépjen elő. „Igen, ő az! Ő az a férfi!” – kiáltott fel egy tizenhét éves fehér fiú. E határozott állítás alapján Mon-

tagjai elítélték rábánsít. Övadték hiányában 14 hónapot ült börtönben, majd hirtelen szabadságra helyezték, amikor az esküdszék úgy döntött, hogy a tanú vallomása nem vehető komolyan (Knights-Ridder, 1991).

Montague téves leírásaitása és bebörtönzése szomorú példa az *etnikai homogenitás torzítására*. Az emberek a saját etnikai csoportjukba tartozók arcát jobban felismerik, felismerik, mint a más csoportba tartozók arcát (Boswell et al., 1989; Anthony et al., 1992). Látszólag a külső csoport tagjai „mind ugyanúgy néznek ki”. Egy vizsgálatban például bolti eladókat kértek arra, hogy azonosítsanak három férfi vásárlót – a kísérletvezető beavatottjait –, akik aznap a boltban vásároltak. Az egyik beavatott férfi fekete, a másik mexikói, a harmadik pedig angolszász amerikai volt. A eladók közül nyolcvanhatan szívesen ugyanezekhez az etnikumokhoz tartoztak. Ahogy a 6.5. ábra is mutatja, az eladók sokkal pontosabb leírást adtak a saját csoportjukhoz tartozó vásárlókról, mint a másik két külső csoportba tartozókról (Platz és Hosch, 1988). Ahogy nő a saját csoporthoz való hasonlóság, úgy nő a felismerési pontosság is (Goldstein és Chance, 1985). Így nem is csodálkozhatunk azon, hogy a vádlottak és ügyvédjeik gyakran megkérdőjelezzék azon szemtanúk azonosításának megbízhatóságát, akik más etnikai csoportba tartoznak.

Önmagában már az a tendencia is kétsős lehet, hogy a külső csoport tagjait egyformának látjuk, de túl a téves észlelésen, a valóságban sokkal komolyabb események kiindulópontja lehet. Csak ki kell nyitnunk az újságot, meghallgatni a tévében a híreket, vagy lapozunk vissza az 5. fejezethez, és elegendő példát fogunk találni arra, hogy a csoportok



6.5. ábra. A etnikumbeli azonosítási pontatlansága. Az eladók, akik vagy angolszász, vagy áfrikai, vagy mexikói amerikaiak voltak, megpróbálták azonosítani azokat a vásárlókat, akiket a boltban korábban a boltban láttak. A három vásárló a három etnikai csoport valamelyikébe tartozott. Ahogy az ábra mutatja, az eladók legjobban a saját csoportjukba tartozó vásárlók azonosítását (Platz és Hosch, 1988)

működési módjának egymással, az erélye ellenesével kezdve a diskrimináció át egészen a másik legvégéig, kiszámíthatóság és kiirtóság. Amint látni fogjuk, a külső csoporttal való bánásmódot az fogja meghatározni, hogy mennyire jelentenek veszélyt a saját csoport számára.

A pusztán kategorizáció hatásai: „Ők mások, de mi jobbakk vagyunk”. A külső csoportokkal szembeni rossz bánásmód példára számos magyarázatot találhatunk, beleértve a negatív sztereotípiákat, kölcsönös tudatlanságra és féltésre, az erőforrások igazságtalan elosztására és a konfliktus történetére építő hipotéziseket. A legtöbb szociálpszichológiai kutatás mégis meglepő konklúzióval zárul: nincs mindig szükség ezekre a magyarázatokra, diskrimináció akkor is keletkezhet, ha egy önkényes elválasztóvonalat teremtünk két csoportot, amelyek között eredetileg nincs ellentét.

Egy vizsgálatban, amely az első könytől demonstrálta ezt a hatást, 14-16 éves fiúk vettek részt, akiket pénzfelosztás alapján vagy az X, vagy a W csoportba soroltak (Billig és Tajfel, 1973). A csoportoknak nem volt meghatározó jellemzője, a tagok nem tudták, hogy kik tartoznak az egyes csoportokba. Így nem lehetett alapja a sztereotípiáknak, nem volt versengés vagy ellentét – egyáltalán nem volt a csoportnak története. Éppen e tulajdonságai miatt nevezték el ezt a helyzetet *minimális csoportok közötti helyzetnek*. A csoportba sorolás után mindegyik fiúnak lehetősége volt arra, hogy kis mennyiségű pénzért az oszton szét két személy között. Például arra kértek őket, hogy osszák szét bármilyen módon 15 pontot a W csoport 49-es számú tagja és az X csoport 72-es számú tagja között.

Henri Tajfel, korábban európai szociálpszichológus úgy szerkesztette meg ezt az eljárást, hogy számos további összecsomóltatásnak is alapja lehessen. Azt tervezte, hogy az egyszerű kategorizáción túl sorra megvizsgálja más összetevők hatását is – mint a negatív sztereotípiák vagy az erőforrásokért folytatott versengés –, egészen az előítéletek és a diskrimináció kibontakozásáig. Már a kezdő szakasz eredményei kérésztől-hatást a kezdetek számításait. A fiúk már a minimális csoportok közötti helyzetben is a saját csapatukat favorizálták: csoportjaiknak több pontot adtak, mint a másik csoportba tartozóknak. Így, ezt nem égbekiáltóan igazságtalan mérésnek tekinthetjük: a 15 pontból például a saját csoportnak átlagban 8,08-ot, a külső csoportnak 6,92-ot írtak. Ez a torzítás azonban komolyabb volt, és más elhíres hasonló vizsgálatok is ilyen eredményre jutnak (Brewer, 1999; Mullen et al., 1992). Pusztán a csoportba sorolás elegendőnek tűnik ahhoz, hogy az emberek a díjak kiosztásánál a saját csoportnak kedvezzenek, szemben azokkal, akik „másfélék”.

Diszkrimináció és társas identitás ■ Mivel magyarulhatjuk a minimális csoportközi helyzetet vizsgálóival kapott eredményeket? Csak arról lenne szó, hogy a fiúk anyagi nyereséget szeretnének volna biztosítani a saját csoportnak? Tájélt ezt kétségbe vonta. A minimális csoportközi helyzet további kutatásaiban meglepő tendenciát talált: a kísérleti személyek a saját csoportnak gyakran akkor is kedveznek, ha ez a csoport azonos abszolút értelemben költségbe jár. Az egyik esetben például Tájélt két lehetőséget kínál fel a kísérleti személyeknek: az A lehetőség értelmében a saját csoport 11 pontot, a külső csoport 7 pontot, míg a B lehetőség szerint mindkét csoport 17 pontot kaphatott. A legtöbb kísérleti személy az A lehetőséget választotta, ami előnyhöz juttatta őket a másik csoporttal szemben, még ha ez 6 pont elvesztésébe is került (Tájélt et al., 1971). Más, minimális csoportközi helyzetet foglalkozó vizsgálatok kimutatták, hogy az emberek a saját csoportjukat magasabba értékelik pozitív vonások, teljesítmény és erkölcsi jó tulajdonságok tekintetében (Berwer, 1999). A tagok saját csoportjukat nyilván jobbnak, erősebbnek, szeretetteljesebbnek szeretnék látni, bármilyen módon érik is ezt el.

Ezek az eredmények Tájélt arra a következtetésre vezették, hogy amilyen mértékben igyekszünk pozitívan látni önmagunkat, ugyanolyan mértékben szeretnénk, ha a társas identitásunk is pozitív lenne. Ilz az elképzelés volt a **társas identitás elméletének** alapja. Eserint az emberek arra irányuló motivációjá, hogy csoporttagságuk alapján pozitív önértékelésre legyenek szert, a saját csoport javára történő torzítás egyik fontos oka. A saját csoport preferálása a külső csoporttal szemben kifejezi a saját csoport iránti megbecsülést, s ezzel hozzájárul, hogy pozitív érzéseink legyenek önmagunkkal kapcsolatban. A kutatók még azt is kimutatták, hogy a külső csoporttal szembeni diszkrimináció növeli az emberek önértékelését (Lemmyre és Smith, 1999).

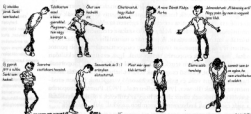
Ezek az eredmények azt sugallják, hogy két ismeretlen csoport közül az egyikbe történő besorolás a legtöbb ember számára fenyegetést jelent. Nézzük meg a helyzetet a kísérleti személyek szempontjából. Képzéljük el, hogy besorolnak bennünket egy teljesen jellemző nélküli csoportba, és a nevünk helyett a továbbiakban egy kódzámmal szerepelünk a kísérletben. Az identitás egyetlen lehetséges forrása ebben a helyzetben a saját csoport-külső csoport megkülönböztetés, még akkor is, ha a saját csoport nem szolgál túl erős pozitív identitással, mivel megkülönböztethetetlen a külső csoporttól. Egy vizsgálat eredménye azt mutatja, hogy az ilyen típusú kategorizáció fenyegető lehet. A vizsgálatban néhány diákok a "Zölös csoport" 16-os számú tagjaként soroltak be, míg a többiek szemén a 16-os számot kapták, de anélkül, hogy csoportba soroltak volna őket. Azt találták, hogy akiket egy ismeretlen csoport tagjaként kategorizáltak, azoknak alacsonyabb lett az önértékelése, mint a többieké (Lemmyre és Smith, 1999). A kísérleti személyek csökkent önértékelését csak úgy lehetett helyreállítani, hogy lehetőséget kaptak arra, hogy a saját csoportjuknak kedvezzenek – magyarul, az önbecsüléstüket úgy tudták megerősíteni, hogy a saját csoportot a külső csoportnál jobbnak értékelték.

Az észlelt hátrány hatásai: „Ök jobbak, mint mi – versenyezzünk velük!” ■ A csoportstátusz veszélyeztetése nemcsak a laboratóriumon belül fordul elő, hanem a mindennapi életben is, ahol a csoportközi diszkrimináció ugyan-ezen hatásai figyelhetők meg. Ha a saját csoport úgy látja, hogy a külső csoportnak magasabb a státusa, erősebb, kedvezőbb helyzetben van, vagy a kormányprogramok jobban támogatják, a külső csoport felé irányuló nyílt ellenszenv erősebb érzelmekké alakul át. A harag, a mehetetés, a nyílt diszkrimináció nagyon gyakori jelenség. Gondoljunk el például, mi történne akkor, amikor a kutatók egy magasabb és egy alacsonyabb státuszú egyetemi diáklánykövetéség tagjait arra kérték, értékeljék a saját és a másik szövetséget (Crocker et al., 1987). Akik azt gondolták, hogy a többi diák nem nagyon tiszteli őket, sokkal erősebben torzították a külső csoport értékelését, mint a magasabb státuszú csoport tagjai. Először hasonlóan azok a társadalmi csoportok, amelyek magas státusszal és megfelelő hatalommal rendelkeznek, hogy megtartsák ezt a státust, megengedhetik maguknak, hogy viszonylag jóindulattal legyenek a kívülállókkal szemben, egyfajta jódekor paternalizmust mutattak (Lambert és Taylor, 1986). Ezzel szemben az USA-ban azok a fehérek, akik úgy gondolják, hogy mások fenyegetik az ő helyzetüket, hajlanak arra, hogy ellenezzék a különböző fajokhoz tartozók közötti házasságot, a deszegregációs kezdeményezéseket az iskolákban és a jóléti kiadások növelését (Seans és Allen, 1984; Jones, 1992).

Még az az is, akik személyes nincsenek fenyegetett helyzetben,

Társas identitás elmélete

Az az elmélet, amely szerint a saját csoport fele történő torzítás egyik fontos oka az a motiváció, hogy pozitív önértékelésünket a csoportból származtassuk.



koményebben reagálhatnak, ha azt gondolják, hogy a csoport maga fejeztetett helyzetben van. Ez a hatás néha megmutatkozik a szavazók viselkedésében. Tekintünk például a fehérek feketékkel szembeni előítéletességének egyik mutatójára: azt, hogy mennyire hajlandóak a választásokon fekete jelölte szavazni. Tekintet nélkül személyes gazdasági helyzetükre, azok a fehérek, akik azt gondolják, hogy a feketék gazdaságilag veszélyeztetik a fehéreket mint csoportot, gyakran visszatartják, hogy fekete jelölteket támogassanak (Vanneman és Pettigrew, 1972; Bobo, 1983).

A túlzott fenyegetettségérzet hatásai: „Ök veszélyesek ráink – támadjunk mi először!” ■ Egy houstoni parkolóházban egy tinédzserből álló banda megátmodott és agyonvert egy 27 éves bankárt, Paul Broussard-t. A támadók nem ismerék személyesen Broussard-t, előzőleg nem volt vele nézeteltérésük vagy konfliktusuk. Egyetlen motivációjuk a brazilis tette az volt, hogy a bankár homoszexuális volt (Baker, 1991). Hogyan tudjuk megmagyarázni ezt a fajta gyűlöletet? A sztereotípiák a csoportokkal szemben előítéleteket idézhetnek elő, mint ahogy már az 5. fejezetben ezt lártuk. Broussard támadói valószínűleg azt gondolták, hogy a homoszexuálisoknak számos negatív tulajdonsága van. Vajon magyarázatot adhatnak-e önmagukban a sztereotípiák az ilyen gyilkos indulatra?

A sztereotípiák ellenszemből extrém gyűlöletre válása mögött gyakran az áll, hogy „ők” fenyegetni látszanak mindent, amit a „mi” seó jelen. Az emberek akkor is érezhetnek így, ha ők maguk nincsenek fenyegetett helyzetben. Azok a fehérek, akik úgy gondolják, hogy a feketék politikai előretérése veszélyeztetik a városukban a fehérek csoportját, gyakran akkor is ellenzik a deszegregációt, ha nincs iskoláskorú gyerekek (Sears és Allen, 1984).

Ha az emberek úgy érzik, hogy a csoportjuk fenyegetett helyzetben van, két, egymással összefüggő módon válaszolhatnak. Először is felmagasztalják saját csoportjuk szimbólumait és értékeit. A csoport möltbeli és jelenlegi vezetőit, zászlóit, jelzsvait és korábbi eredményeit feléértelik és egyúttal pozitív megvilágításba helyezik. Másrészt lelkisimák, gyűlölködés és támadják a fenyegetésnek érzett csoportot. A kívülállók iránti gyűlöletet (általában homoszexuálisok, nők, emigránsok vagy faji, etnikai, vallási csoportok ellen), amely a saját csoport szimbólumainak felértékelésével jár együtt, **szimbolikus előítéletnek** nevezzük (Kinder, 1986; Sears, 1988).

A szimbolikus előítélet hatásait jól tükrözi az a helyzet, amikor a volt jugoszláviában megdőlt a szocialista rendszer. A szerbek fenyegetve érezték magukat a horvátok és a muzulmánok felől, annak ellenére, hogy ezek a csoportok korábban belélen éltek egymás mellett. A szerbek egy erősen nacionalista vezetőt, Szlobodan Milosevicet követve, népek

Szimbolikus előítélet. A csoportok közötti legalábbebbé példaként néhány csoport nagy becsben tartott értékeinek tükrözését vagy even értékek kiold csoport által fenyegetettségét szemlélteti. A korábbi amerikai elnök, Jimmy Carter a múltban Amerika életem iránti gyűlöli szimbólumává vált. A képen Khmeri Angkát követő lázban, amit Carter képmását akasztott, míg a környező épületek szorú és pozitív a saját vezetőket magukhoz



történelmi jogait kezdték hirdetni, gyakran megemlékeztek múltbeli mártíraikról és arról, hogy mennyi szerb vér hullott el a korábbi évszázadok háborúiban. Háborút indítottak, amelyben az „etnikai tisztogatás” jegyében a néci rémtetekre háborúszorgatúan emlékeztető cselekményeket követtek el, hogy országuk területét más népcsoportok kiűrésével vagy előlérésével növeljék meg. 1992-ben egyetlen támadás során a nehézműködés Mostar százhuszezer lakosának több mint háromnegyedét ölte meg vagy tetet hajléktalanak; az egész háború során több mint kétfélszáz menekültet el otthonaikból.

A saját csoport értékeinek és szimbólumainak a felértékelése nemcsak együtt jár a külső csoport elutasításával és diszkriminációjával, de gyakran az utóbbi igazolásaként is felhasználják (Esses et al., 1993; Sears, 1988). A 18–19. században például néhány keresztény vezető bibliai idézetekkel kívánta alátámasztani, hogy a rabzsolgáság Isten büntetése (Swardley, 1983). Természetesen számos kortársak az ellenkező álláspontot képviseltek; miszerint a rabzsolgáság alapján ellentmond a Biblia üzenetének. A rabzsolgáságot támognak az ilyen érvelést a saját csoport értékeivel szembeni fenyegetésként fogták fel, mint ahogy Albert Taylor Hledsoe is írta a rabzsolgáság védelmében: „A történelem során nem

szimbolikus előítélet

A külső csoport iránti gyűlölet, amely együtt növekszik a saját csoport szimbólumainak felértékelésével, és az általt fenyegetettségérzet elveti választást lép fel.

történet még megannyiszor, hogy szándékosan elferdítsek a szent szövegeket, mint a rabzsola-felzárkózók írásaiban. Úgy érzik, hogy magukat a Szentírás félté helyezik, Isten törvényei félté." (Swartley, 1983, 49. o.) Manapság is vannak néhányan, akik hasonló érveket használnak arra, hogy a homoszexuálisokkal szembeni diszkrimináció megszüntetését ellenezzék. Amikor az emberek úgy érzik, hogy a saját csoportjuk fenyegetett, a saját csoport szimbólumainak felértékelése és tisztelete gyakran azonnal jár együtt, hogy a külső csoportot sztereotípiákkal alkalmazzák ki – amelyeket éppen ez szimbólumokra hivatkozással igazolnak.

Mint a példák is mutatják, ahol a külső csoport felé heveny utatlat áramlik, és nyíltan diszkriminálják tagjait, ott mindig biztosak lehetünk benne, hogy a külső csoportot fenyegetésként érzélik a nagy becsben tartott saját csoportra nézve. James Ridgeway a csoportokkal szembeni gyűlöletről írott könyvében leírta ezekben az értekeknek a meggyőztetését, amikor a Ku-Klux-Klan (KKK) vezetőivel találkozott:

Érezni lehetett a gyűlöletet. Rájöttem, hogy névszemszerű teljes világukban együtt növekszik a félelem és a gyűlölet: a félelem, hogy lemaradhatnak a világtól, és peremre szoríthatnak; és a gyűlölet azok iránt, akikről azt hiszik, hogy ezt okozták... Úgy érezték, mindenki őket üldözi. Már csak ők maradtak egyedül. A hall mindentől ott van: fényt érekszemben a fehér fáj pusztulásában, szó szerint pedig a harcban, a fenyegetésben, a megfélemlítésben és a gyűlöletben, amit azért követnek el, hogy „megvédjék” az öveiket. (Ridgeway, 1991, 5. o.)

Morális kódoty ■ Az olyan csoportok, amelyek a KKK-hoz hasonlóan szélsőségesen diszkriminatívok, úgy tekintenek a külső csoportokra, mint amelyek a saját csoportnál alacsonyabbak – „szubhumán” csoportoknak tekintik őket, amelyek kívül esnek a morális szabályok érvényesítésének körén (Opotow, 1990). A történelem számos példát kínál erre, amikor a rabzsolgákat, a nőket, a faji és vallási kisebbségeket, a nemzet vagy az uralom levők ellenségeit úgy helyezték meg. A külső csoport tagjait mindegyik esetben úgy kezelik, mint akik alapvetően alsóbbrendűek a hatalom birtokosaihoz képest. Az ilyen attitűdnek fontos következményei vannak, mert lehetővé teszi, hogy ne viselkedjünk emberiségesen, vagyis hogy ne segítünk másoknak, és ne bántunk velük igazságosan. A méltányosság és az udvariasság szabályai attól függnek, hogy az adott közösség tagjainak tekintjük-e magunkat és a többieket, így nem vonatkoznak a külső csoport tagjaira (Tyler és Lind, 1990).

Ennek az attitűdnek egyik legelső következménye a **morális kódoty**, amely feloldozhatónak és érdemelemnek tartja a külső csoport tagjait. A morális kódoty azt jelenti, hogy a külső csoport tagjainak szenvedéseit vagy áldozatát válód szemtelen nyugalommal fogadjuk, irán-

tuk semmiféle empátiát nem érzünk (amit a saját csoportunkra tartozó egyén szenvedése kiváltana). 1971-ben például óriási felháborodást váltott ki négy fehér középiskolai diák halála, akik egy vietnami háború elleni tüntetésen a Nemzeti Gárda sortírozásnak estek áldozatul a Kent Állami Egyetemen. Napokkal később két fekete diákot lőtt le a rendőrség, amikor tüzet nyitott a Mississippi állambeli Jackson Állami Egyetem női hallgatóira – ez az eset azonban szinte egyáltalán nem kelte fel a média vagy a közösség figyelmét. Miért idézett elő a négy ártatlan fehér halála feledést, míg a két ártatlan fekete halála nem?

■ **Morális kódoty a jogrendszertben** ■ Az USA jogrendszerét vizsgálva hasonló kérdések fogalmazódhatnak meg a morális kódotyval kapcsolatban. A halálbüntetés alkalmazásáról írott tanulmányok ismételten kimutatták, hogy az fajilag előfoglalt – bár ez az előfoglalt elég nehezen vehető észre. Valójában azok a feketék és fehérek, akik hasonló bűnt követnek el, körülbelül azonos arányban lettek halálra ítéltve. Az áldozat faji hovatartozása viszont nagy különbséget jelent. Az egyik vizsgálat azt találta, hogy Dél-Karolinában azokat a feketéket, akik fehéreket öltek meg, négyszer gyakrabban ítélték halálra, mint azokat a feketéket, akik feketéket öltek meg (Paternoster, 1983). Ezek a statisztikai adatok vajon nem a morális kódoty jelzik-e? Ha az áldozat nem tagja a saját csoportnak, akkor maga a bűn is kisebbé válik?

Morális kirekesztés ■ A külső csoport tagjainak sorsára adott reakció lényegében passzív válasz. Ha megtagadjuk, hogy a külső csoport tagjait bántalom vagy szenvedés éri, egy pillanatra odafüggesztjük, de azután megvisszát is a magunk dolgára. A **morális kirekesztés** ennél sokkal szélsőségesebb hozzáállás, amelyben a külső csoport tagjait úgy kezeljük, mintha rájuk nem lennének érvényesek a morális szabályok. Amikor egy kisebb hatalommal rendelkező csoportot kizárnak az erkölcsi évek érvényességi köréből, az könnyen elnyomódhoz, mérséklődöz vagy népiatához vezethet (Opotow, 1990).

A morális kirekesztés az olyan, viszonylag egybe szimptomákkal kezdődik, mint például a saját csoport erkölcsi felnyitve vetett hit. A kő azonban gyorsan terjed. A saját csoporttagok becsmérleni kezdik a külső csoportot, olyan címkeket ragasztva rájuk, mint „csöcselék”, „barbárok” vagy „fergek”, akik megfenyítik a saját csoport tisztaságát, vagy úgy tekintenek rájuk, mint emberi érzelmek, figyalomra és szomorúságra képtelen lélényekre. A külső csoport elleni esekeményeket racionalizálják azval, hogy azt a külső csoport tagjai „maguknak kövönthetik”, vagy hogy mások által elővetett szörnyő atrocitásokhoz mérők őket. Ezeket a esekeményeket eufemizmus és félrevezető címkéikkel illeik, mint amilyen például a hitleri „végső megoldás” vagy a szerb „amikai

morális kódoty
Az a nézet, mely szerint a külső csoport tagjai felelősségüknek tartják, akiknek a szenvedéseire nem kell tekintettel lenni.

ki
Az a nézet,
szerint a külső csoport tagjai felelősségüknek tartják, akiknek a szenvedéseire nem kell tekintettel lenni.

Amikor a csoporttagság negatív

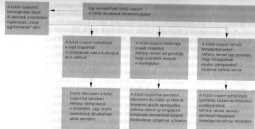
Milyen hatással jár az, ha valaki egy olyan csoporthoz tartozik, amelyet nem kedvelnek, diszkriminálnak, és a morális kötelezettségek hatályaán kívül helyeznek? Az ilyen csoport tagjai valószínűleg szenvednek a gazdasági esélyegyenlőtlenségtől, az oktatási lehetőségektől és az orvosi ellátás hiányától és a rossz életkörülményektől. Az USA-ban például a csempők halálvesztés rátaja kétszer nagyobb a feketék körében, mint a fehéreké, s ez abszolút értelemben rosszabb, mint a majajjai statisztika. Minden 100 afrikai amerikai gyerek közül 43 szegénységben él, a gyilkosság áldozatainak pedig a fele afrikai amerikai.

A kirekesztett csoport tagjainak lenni más fontos költségekkel is jár, ilyenek a csökkent önértékelés és a csökkent emocionális jólét. Ha a csoport az egyén számára részévé válik, milyen hatással vannak, ha a csoport támogatást vagy negatívumot értekel? Vajon a csoporttagság elkerülhetetlenül hozzájárul-e az egyén önértékeléséhez? Vagy a csoport akkor is a büszkeség forrása lehet, ha mások lenének?

Ezek a kérdések relevánsak a homoszexuális férfiak és leszbikus nők esetében is, mint az afrikai amerikaiak, latin-amerikaiak és mások esetében. Anna Quindlen (1992) íróvezetője szerint a homoszexuálisokkal kapcsolatos előítéletek „a vakbuzgóság, bigottság utolsó maradványai”, és „a gyerekek azt tanulják, hogy kizárólag nők és férfiak között létezik szerelmi és szexuális kapcsolat”. Quindlen megjegyzését az az eset inspirálta, hogy a New York-i Queensben egy iskolai biztonság visszadobta azt a tananyagot, amely azt hangsúlyozta, hogy minden családot tisztelni kell, beleértve azokat is, ahol homoszexuális szülők vannak. „A statisztika becsületeket figyelembe véve a biztonság döntése minden tíz gyerek számára felülül élesen azt fogja sugallni, hogy élevezetése nem nevezhető emberinek. A tanulók között bizonyára vannak olyan fiúk és lányok, akik később felismerik homoszexuális hajlamukat, és azt fogják megtanulni, hogy ez valami rossz jel, és ők



Amikor a csoporttagság negatív



6.6. ábra. A társas identitás hatása a többiek „ők”-ként való tekintésére. A csoport tagjai hajlamosak vagyunk egyfajta nézőpontot felvenni. Gyakran az ellenszere és a diszkrimináció állékosztásával a világot, azaz fogjuk, hogy mennyire jelentenek kényeztet. Mivel a saját csoport szerepe, a negatív reakciók az egyén ellenszere, mely a kultúrát ábrázolják az, egészen az extrém gyűlöletig vagy akár a megrongált tanácsokig, ha a saját csoport a jövőkétől lesz kényeztetve.

tisztegetés”. A csoporttagság végül a gyűlölettel és romboló tetteivel illet minden személyes felelősséget elháríthatnak azzal, hogy a saját csoport érdekeire mint erkölcsi felhatalmazásra hivatkoznak. A morális kirekesztés ezen aspektusai szerepet játszanak a csoportközi konfliktusok dinamikájában, amint a 14. fejezetben ezt látni fogjuk.

Az emberek külön csoportra adott reakciói általában nem jutnak el a gyűlölet és a morális kirekesztés szintjére, bár amint a 6.6. ábra is mutatja, a leggyakoribb reakciók a legdurvábbig mindegyik negatív. Sőt a külön csoporttal szembeni gyűlölet és diszkrimináció minden kultúrában megtalálható (LeVine és Campbell, 1972), és erősebb lehet a kölcsönös függőségen alapuló kultúrákban, Ázsiában és Afrikában, mint a nyugati, függetlenségre hangsúlyozó kultúrákban (Moghaddam et al., 1993; Hou, 1983). Az ellenszere, a bizalmatlanság és a diszkrimináció, úgy tűnik, szélsőségesen összetett egy külön csoportra adott válasznak: elválaszthatatlanul hozzátartoznak a saját csoport megbecsüléséhez és előnyben részesítéséhez.

olyan emberek, akikkel valamilyen minis rendelben. Ezt hallják az osztálytársaikól és a tanároktól is. 5. ami a legrosszabb, a saját szüleitől is."

De nemcsak a homoszexualitásoknak kell védekezniük a csoporttagság negatív implikációi ellen. A legtöbbünk tartozik egy vagy több olyan csoporthoz, amit a társadalom leértékel vagy stigmatizál, legalábbis bizonyos összefüggésekben – ilyenek a nők, a srines férfiak, az idősek, az emigránsok, az AIDS-esek, a túlsúlyosak, a fogyatékosok, a munkanélküliek, a kibátószerezhözök – a lista végtelennek tűnik. Ha az olvasó egyetlen olyan negatív értékelt csoportot sem tud felidézni, amelyhez maga is hozzátartozik, olvassa el a 6.1. táblázat kérdéseit – így betekintést kaphat abba, hogy mit éreznek mások.

Mivel a csoporttagság közvetlenül kötődik az identitáshoz, egy negatív megítélt csoporthoz tartozni nagy áldozattal követel a személytől. Kenneth Clark, a kiváló szociálpszichológus az Amerikai Legfelsőbb Bíróság 1954-es iskolai deszegregációs döntéséről így írt: „Azok az emberek..., akiknek nap mint nap az a tapasztalata, hogy szinte senki sem becsüli őket, és senki nem adja meg a nekik járó tiszteletet és udvariasságot, szükség szerűen kétféleképpen fogják a saját értékeiket.” (Clark, 1956, 64. o.)

6.1. táblázat. A helyzet megfordítása: kérdések, amelyek azt sugallják, hogy a csoporttagság abnormalis és leértékelt

1. Mit gondol, miért heteroszexuális Ön?
2. Mikor és hogyan határoztam el, hogy heteroszexuális leszek?
3. Lehetőség, hogy a heteroszexuális csak egy olyan szokás az életben, amin túl fog lépni?
4. Lehetőség, hogy az Ön heteroszexuális az anoton nemfellel folytatott szexuális kapcsolatban szerzett neurotikus féltékenységre utalva?
5. Lehet, hogy csak azért heteroszexuális, mert valójában nem tölthet el egy éjszakát egy anoton nemű jó barátjával?
6. Félleg kiknek beszélt heteroszexuális hajlamairól?
7. Vajon miért érez úgy a heteroszexuálisok, hogy a többieket is erre az útnak ösztönözték kiéltetniük?
8. Miért igazságtalán abbahagyta, hogy a heteroszexuálisait figyeltse? Miért nem tud egyszerűen az lenni, aki, és hallgatni a szociológiát?
9. Miért olyan fontos a szex a heteroszexuálisoknak?
10. Úgy érzem, kevés heteroszexuális boldog. Léteznek olyan technikák, amelyek segítségével Ön is megélné a boldogságot. Gondolt már arra, hogy részt vegyen egy szexuális tréningben?
11. Gondoljon az éhen és a túlsúlyosodás problémáira! Fennmaradna-e az emberiség, ha Önök hasonlóan mérsékelt heteroszexuális lennének?
12. A házasság-társadalmi támogatottság elmarad a világszerte érvényesülő 50 százaléktól. Miért van olyan kevés stabil kapcsolat a heteroszexuálisok között?

Megjegyzés: Ezt a kérdőívet egy szerény tréningben használtuk, hogy vitát provokáljunk. Érti-e az olvasó, milyen lehet egy olyan csoportba tartozni, amelyet nem kedvelnek vagy abnormalitásoknak tekintnek?

Fordít: Working It Out: The Newsletter for Gay and Lesbian Employment Issues.

Clark joggal aggodott, mivel a csoport-hovatartozással járó értékek erős hatással lehetnek a stigmatizált csoport tagjainak érzelmi és fizikai jóllétére. Kutatók egy csoportja afrikai amerikaiak és fehérek önértékelését, a csoport-hovatartozásukkal kapcsolatos érzéseiket és a depresszió tüneteit mérte fel (Luhtanen és Crocker, 1992). A fehéreknél a kufestés növekedésével a depresszió kockázata, az alacsony önértékelés volt. A fehérekkel ezzel szemben a *kollektív önértékelés* – vagyis az, hogy pozitívan vagy negatívan éreztek a csoportjuk iránt – erősebb kapcsolatban volt a depresszióval, mint a személyes önértékelés (Luhtanen et al., 1991). Az ugyanolyan önértékelési szinttel rendelkező fekete diákok közül azok, akik kevésbé fogadták el és voltak büszkéek a csoporttagságukra, inkább mutattak a depresszió jeleit. Az olyan emberek, mint Malcolm X (1966), igen sokamondóan írtak arról, milyen küzdelmet jelentett elfogadni etnikai identitásukat, s a csoporttagságot egy pozitív énkép részévé tenni.

Vajon nem gondolja-e az olvasó, hogy ha egy lenézett, megvetett és diszkriminált csoporthoz tartozna, az keletkezne? Gondolkozunk el egy érdekes kérdésen: számos stigmatizált csoport tagjának, beleértve a feketéket, a fejlődési rendellenességgel született embereket, marandó nyomot hagyó balesetek áldozatait, ugyanolyan magas lehet-e az önértékelése, mint azoknak, akik nem tagjai efféle csoportoknak (Crocker és Major, 1989)? A negatív értékelt csoport néhány tagja egyértelműen képes megvédeni és megerősíteni az önértékelését. Hogyan képesek ezek az emberek arra, hogy pozitívan értékeljék önmagukat egy olyan társadalomban, amely lenézi a csoportjukat?

A pozitív önértékelés megőrzése

Egy előzetesemmel és diszkriminációval kezelt csoportok tartozásának értékelésére vonatkozóan az egyetem. Ez a tapasztalat azonban nem feltétlenül vezet alacsonyabb önértékeléshez, mert a negatív reakciókat úgy is értelmezhetik, mint mások előítéleteinek meggyőződésait, a társas diszkriminációhoz pedig a saját csoport tagjai használják referenciaként.

Az attribúciós folyamatok kihasználása ■ Egy afrikai amerikai egy igen gyakori dilemmát vészel fel egy fehér riporternél: „Ha maga elme egy énterembe, és pocskát kiszolgálást kap, tudja, hogy mi az oka. Egy egyszerű pocskát a kiszolgálás. De ha én megyek el egy énterembe, és pocskát a kiszolgálás, akkor nem tudom, hogy miért. Azért, mert fekete vagyok, vagy egyszerűen csak pocskát az énterem.” (Duke és Morin, 1992.) Ha egy lenézett csoport tagjával rosszul bánunk, ez többérmű attribúciós helyzetet teremt: elképzelhető, hogy a rossz bánásmódnak a csoport-

tagság az oka. Sokkal erősebben jelentkezik ez a bizonytalanság, ha a csoport tagjai nem kapnak munkát, támogatást vagy bükkölőcsont. Ilyen helyzetekben az emberek mások viselkedését valószínűleg a csoporttagságra adott válaszként értelmezik.

Egy szellemes kísérlet kimutatta, hogy az emberek hajlamosak más emberek viselkedését a stigmatizáló jellemzőikre adott reakcióként értelmezni – még akkor is, ha annak nem lehetett semmi hatása (Kleck és Sorenson, 1980). A kísérleti személyek arról úgy beszéltek, mintha egy nagy és igen csúnya seb lenne az arcukon, amit a személyek láthatnak a tükrökben, mielőtt a kísérletvezető felkérte volna a „hidratálókremet”. A „hidratálókrem”, amiről a kísérleti személyek úgy tudták, hogy rúgja a sminkjüket, valószínűleg elűntette a „sebet”. Ezután a kísérleti személyek egy kis időt töltöttek egy másik személlyel, hogy felmérjék a seb hatásait az interakciókra. A kísérleti személyek, akik tévesen azt hitték, hogy a seb látszik az arcukon, úgy érezték, hogy a velük való bántalmazásban a seb őrálló szerepet játszott, pedig a partnereik természetesen nem is látták a sebhelyet. Azoknak az embereknek, akik tartósan egy stigmatizált csoporthoz tartoznak, mint például az éhezrebe látogat afrikai amerikai, könnyen hozzáférhetővé válik a csoporttagságuk mint potenciális magyarázat mások velük szembeni viselkedésére.

Mások előfeltevének visszájára fordítja persze megvédeheti az önértékelést a kudarc negatív pszichológiai hatásaitól (Crocker és Major, 1989). De ennek a stratégiának is, éppúgy, mint a legtöbb érvédező stratégiának, megvannak a maga kockái. Először is, a negatív visszajelzés néha reális, és ha figyelmen kívül hagyjuk, az megakadályozhatja a pontos önértékelést és a fejlődést. Másodszor, ez a stratégia gyakran a reménytelenség és a kontroll hiányának érzését eredményezheti: ha valaki mindig azt várja, hogy csoporttagként kezeljék, semmilyen egyéni megkülönböztetést nem fog észrevenni. Harmadszor, ha más emberek reakcióit a csoporttagságnak tulajdonítjuk, az lerombolhatja a pozitív visszajelzésbe vetett bizalmat. A díjak és előfeltevések vajon a tisztelet és az elért eredmények értékelésének jelei, vagy csak sajnálatnak, rokonszenvnek, esetleg a kisebbségek pozitív diszkriminációjának tulajdoníthatók? A kutatók azt találják, hogy a stigmatizált csoport tagjai inkább az utóbbit gondolják – a pozitív visszajelzés, a megbecsülés, az eredmények elismerését olyan erőfeszítéseknek tartják, amelyek az előfeltevéket leplezik. Sajnos ez a cinikus megközelítésmód néha igaznak bizonyul. Egyesek csak azért, hogy az emberek ne gondolhassák rólok, hogy előfeltevések, magasabbra értékelik a számukra egyébként ellenzémes külső csoport tagjának tevékenységét a saját csoportba tartozóval szemben, aki ugyanazt a teljesítményt nyújtotta (Crocker et al., 1991).

Egy vizsgálat eredményei jól illusztrálják ennek az attribúciós stratégiának a költségeit és nyereségeit. Afrikai amerikaiak vettek részt egy

„hasznátságoságot mérő” vizsgálatban, ahol ugyanazon német társaság férfiaként az értékelő személyek. Néhány kísérleti személy azt gondolta, hogy a szomszéd szobában lévő értékelő személy látja őt (a két szoba közötti falak függönyei nem voltak behúzva), míg mások úgy tudták, hogy az értékelő személyek nem látják őket (a függönyök be voltak húzva). Mivel a partnerek leírták önmagukat a másoknak, a kísérleti személyek vagy nagyon kedvezőtlen, vagy nagyon kedvező választ kaptak, amelyről azt hítek, hogy a partnereikről származik, pedig a kísérletvezető által előre elkészített értékelést kapták kézhez. Azok a férfiak, akik negatív visszajelzést kaptak, hajlamosabbak voltak ezt az előfeltevést tulajdonítani – hogy megvédejk az önértékelésüket – abban a kísérleti helyzetben, amikor a szomszédos szobában nem voltak behúzva. Nem hítek a pozitív visszajelzésnek, ha azt gondolták, hogy a megfigyelők akár társaságba esve is próbálták bizonyítani, hogy mentesek az előfeltevéstől. A pozitív válasz javított az önértékelést abban az esetben, ha a kísérleti személyek úgy gondolták, hogy nem voltak láthatók, de csökkent, ha úgy tudták, hogy az értékelők látják őket (Crocker et al., 1991). A stigmatizált csoporthoz tartozó megvédehet a negatív visszajelzés kellemetlenségétől, ám egyúttal romítja a pozitív visszajelzés felelő örömet is.

■ **Attribúciós kétértelműség a munkahelyen** ■ A fogyasztók, a nők és egyéb csoportok számára súlyos munkahelyi problémákat idézhet elő, ha nem tudják értelmezni a visszajelzéseket. Ha például egy kétheténapi, költséges munkára néhány tolváncs mozgáslehetőséget szerződhetnek, jóval több figyelem irányul rájuk, mint amennyi a létszámuk alapján indokolt lenne. Más kisebbségi csoportok tagjaihoz hasonlóan ők is úgy érezték, hogy minden mozdulatukat figyelik, és hogy viselkedésük nemcsak őket magukat, hanem általában a fogyasztók emberek csoportját jellemzi (Pettigrew és Martin, 1987).

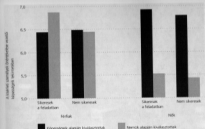
Az alkalmazott néhány esetben gondolhatja azt is, hogy ő csupán egy „jelkép” – valamegy csoport egyetlen tagja, akit azért alkalmaztak, hogy elkerüljék a mélyrehatóbb változást. Gondoljuk csak el, milyen dilemmákhoz vezethet ez a gyanú: ilyen helyzetben az emberek nehezen bírnak a visszajelzésekben, mert úgy látják, hogy azt a csoporttagságuk determinálja. Azok a nők például, akik vezető beosztásban dolgoznak, és úgy gondolják, hogy a nemük miatt vetek fel őket, kevésbé előtekelhetnek a vállalat iránt, kevésbé elégedettek a munkájukkal, és nagyobb stresszt ének át, mint azok, akik úgy gondolják, hogy állásukat a képességeiknek köszönhetik (Chacko, 1982).

Egy vizsgálatban, amely ezt a hatást demonstrálta, az egyik csoportnak, amely egészen nőből és férfiból állt, azt mondták, hogy azért választották ki őket a vezetői szerepre, mert jól teljesítenek egy vezetői

készséget felméri tesztben. A másik csoportnak azt mondták, hogy azért választották ki őket, mert több adott neműi embert akartak tenni vezetői pozícióba (Heilman et al., 1987). Később a kísérleti személyek megtudták, hogy sikeresen szerepeltek-e vezetői minőségükben, vagy kudarcot vallottak. Ahogy a 6.7. ábra mutatja, azok a nők, akik úgy tudták, hogy a nemük és nem a képességeik alapján választották ki őket, lebecsülték vezetői képességeiket, tekintet nélkül arra, hogy jól vagy rosszul teljesítettek mint vezetők. Ebben az esetben kisebb érdeklődést mutattak aziránt, hogy továbbra is vezetőként tevékenykedjenek. Ezzel ellentétben a férfiak önbizalma nem rendült meg, akár a nemük, akár a képességeik alapján választották ki őket. Azok a csoporttagok, akiket lebecsültek, vagy diszkrimináció áldozatai – jelen esetben a nők –, inkább hajlamosak arra, hogy eredményeik visszajelzését a csoporttagságuknak tulajdonítsák, és ne egyéni eredményeiknek.

Hogyan hozzuk ki a legtöbbet a csoporton belüli összehasonlításból? ■ Ahogy a 4. fejezetben látnuk, az önértékelés fontos forrása a társas összehasonlítás. Így nem okoz meglepetést, ha egy nagy cégnél dolgozó nő vezető inkább úgy gondolkozik magáról, hogy ő „az egyik legmagasabb pozíciójú nő a cégnél”, és nem a vállalatvezetés férfi tagjaival hasonlítja össze magát. Az etnikai csoportoknál is tipikus jelenség a csoporton belüli összehasonlítás. Egy vizsgálatban azt találták, hogy azoknak a fekete diákoknak, akik más feketeikkel hasonlítják magukat össze, nagyobb az önértékelése, mint azoknak, akik a fehér diákokhoz mérik magukat (Rosenberg és Simmons, 1971). A csoporton belüli összehasonlítás nemcsak azáltal növelheti az önértékelésünket, hogy tudjuk: jobbak vagyunk, mint mások, hanem arra is emlékeztet minket, hogy a csoportban vannak olyanok is, akik különösen kiemelkedőek – s ez még akkor is így van, ha mi magunk nem tartozunk közéjük. Amikor egy vizsgálatban alacsony státusú amerikai és új-zélandi csoportokból származó gyerekek megvitatották, hogy kihez mérik magukat, gyakran olyan csoporttagokat neveztek meg, akik igen sikeresek a társas élet, a tanulás vagy a sport területén (Aboud, 1976; Mackie, 1984).

A nők önértékelése: miért különleges a nem? ■ Most már részben ismerjük a korábban feltett kérdés megoldását: a stigmatizált csoport tagjai, mint például a fogyatékosok, számos stratégiát használhatnak, hogy önbecsülésüket a domináns csoportba tartozókkal, például a fehérrelkel azonos szinten tartják. Továbbra is megvitatolandó azonban egy másik kérdés. Annak ellenére, hogy a nők is használhatják a már felsorolt stratégiákat, alacsonyabb az önértékelésük, mint a férfiaknak (Skaafvik, 1986; Freiberg, 1991). Ez a különbség először a serdülőkorban jelentkezik, amikor a tanárok és a felnőttek gyakran elviszik a lányok kedvét



6.7. ábra. A pozitív megkülönböztetés a nőkkel az önértékelés megengedően vezetett. A férfi és női kísérleti személyek azt mondták, hogy vagy a nemük, vagy a képességeik alapján választották ki őket a vezetői pozícióra. Ezután vagy azt mondták nekik, hogy sikeresek voltak, vagy azt, hogy megvalósult a vezetői feladatuk. Amikor a férfi kísérleti személyek a vezetői-képességeik érdekében, ahogy a nők a nemük alapján, megvalósították a vezetői feladatukat, nagyobb önbizalmat mutattak. Azok a nők viszont, akik azt hitték, hogy a nemük alapján választották ki őket, lebecsülték vezetői képességeiket – akár sikeresek voltak, akár nem (Heilman et al., 1987).

a tanulástól, míg a fiúk több figyelmet és nagyobb kihívást jelentő feladatokat kapnak az iskolában.

A két nem önértékelésbeli különbségeinek valódi következményei vannak: a nők számára a karrier kevésbé fontos, úgy érzik, „nem elég jó okosak” ahhoz, hogy megvalósítsák az álmaikat (Freiberg, 1991). Ezek az eredmények azt mutatják, hogy az önbecsülés megőrzése érdekében használt pszichológiai stratégiák nem elég hatékonyak, ha a tanárok és más, hatalommal rendelkező személyek máshogyan viselkednek a különböző csoportokkal szemben. Az eredményekből az is kitűnik, hogy ugyanazok a stratégiák nem működnek ugyanúgy minden csoport esetén. Miben más a neműi hovatartozás, mint más fontos csoporttagság? Az egyik lehetséges ok az lehet, hogy a neműi szerepeket életünk legkorábbi időszakában megtanuljuk, s ezt a szülők és a társak megerősítik. Ennek eredményeként mindkét nem nagy hangsúlyt helyez a neműi szerepeknek megfelelő viselkedésre, így a nem az én centrálisabb jelenségéül aspektusa lesz, mint bármely más csoporttagság (Fiske és Stevens, 1993).



A serdülőkor főbb feladatsíkjai megnevezése. A fiatal lányok, mint a képen látható is, ugyanúgy értékelik a tudományok és a matematika iránt, mint a fiúk. A szociális élethez bármilyen viszonyt megteremt a hatékony az önértékelésük. A serdülő lányok azonban értékelnek hatékony, mely szerint nem elég okosnak ahhoz, hogy azaz foglalkozzanak, amiben pedig általában iskolában kint, különösen kezdnek saját képességeikről, és lemondanak néhány pályaválasztási lehetőségről, mint például a matematikáról és a természettudományokról.

Szociális mobilitás: menekülés a negatív csoporttagság elől

Ha az évtizedi stratégiák nem bizonyulnak hatékonyak, az emberek megpróbálhatnak kilépni a negatív érzelmi csoportból. A csoporttagságot kizárólag az életvitelükből például azáltal, hogy bagatellizálják a csoporthoz tartozásukat, amely rejtezik az életről, vagy átmenetileg átmenetileg csoportnak tekintik. Egy másik lehetőség a csoportból való kiválasztás – a fizikai kilépés vagy a csoporttagság elhagyása révén.

Ha önértékelésüket nem sikerül megvédeni a negatív csoporttagság káros hatásaitól, az emberek hosszabb távú megoldásokban gondolkodnak, ilyenek a szociális mobilitás vagy szociális változás stratégiája (Tajfel és Turner, 1979). A szociális mobilitás lehetővé teszi a negatív értékelés csoportból való kilépést dezidentifikáció vagy disszociáció révén – az előbbi pszichológiai távolság teremtését jelenti az én és a csoport között, az utóbbi pedig a csoportból való fizikai kilépés. A szociális mobilitás megszabadíthatja az egyént a csoporthoz tartozás költői-

tól, miközben a csoport rövid távon ugyanolyan körülmények között marad. A szociális változás, ezzel ellentétben, magában foglalja azokat az erőfeszítéseket, amelyeket az egész csoport pozitívabb értékeléséért teszünk.

Dezidentifikáció: pszichológiai eltávolodás a csoporttól A szociális mobilitás tisztán pszichológiai jellegű, létrejöhét, vagy *dezinfluenciáció* (ellenazonosulás), vagy a csoporttal való érintkezés minimalizálása révén. Az egyik lehetséges stratégia azoknak az információknak az elkerülése, amelyek a stigmatizált csoporthoz tartozásra emlékeztethetnének, amint ezt egy kísérlet is demonstrálta (Snyder et al., 1986). Kísérleti személyek csoportos problémamegoldó ülésen vettek részt, a csoportok pedig vagy pozitív, vagy negatív visszajelzést kaptak, vagy egyáltalán nem kaptak visszajelzést. Ezután a kísérletvezető felajánlotta a kísérleti személyeknek, hogy hazavihették a csoport jelvényét, ami a tagságot jelképezte. Vajon a csoport teljesítménye befolyásolta-e az iránta érzett elkötelezettséget? Úgy tűnik, igen. A pozitív, illetve az egyáltalán semmilyen visszajelzést nem kapott csoportok tagjainak több mint a fele hazavette a jelvényt. A negatív visszajelzést kapó csoport tagjainak viszont csak 9 százaléka élt a lehetőséggel.

Az emberek aztal is ki tudják fejezni, hogy nem azonosulnak a csoporttal, hogy nyilvánosan kritizálják és leértékelik a csoportos rossz teljesítményét. Ezt a reakciót CORF-nak (*outing off rejected failure*) nevezték el, ami azt jelenti, hogy a kritizáló személy elhatározza magán a kudarcot, és a rossz teljesítményt nem tartja a csoportra jellemzőnek. Képzője magát például az olvasó egy olyan joghallgató helyezésben, aki nem értékelné kell egy jogszabálygyűjtésre és egy filozófia szakos diák beszédét. Ha a joghallgatók hosszú ideig gyenge beszédet tartott, kellemetlen volna vele egy kategóriában szerepelni. Ilyen körülmények között hajlunk arra, hogy a CORF módszerrel nyúljunk, és leértékeljük a saját csoportba tartozó, sokkal szigorúbban ítélt meg csoport teljesítményét, mint ha külső csoportba tartozna. Ezzel egyértelművé válik, hogy a csoportos teljesítménye nem jellemző a csoportra nézve. Marques és Yzerbyt (1988) pomonok ezeket az eredményeket kapták. A kísérleti személyek a külső csoport értékeléséhez viszonyítva a sikeres saját csoporttagságot magabiztosabban, a nem sikereseket pedig alacsonyabbra értékelték. Ha a korábban lelkes szurkolók piszeznék és tütyölnek kezdenek, amikor a csapatuk vereséget szenved, ennek oka könnyen lehet, hogy a rossz teljesítményűtől való pszichológiai távolság megerősítette (Blamcombe et al., 1993).

A harmadik lehetőség az ellenazonosulásra az, ha tipikus tag helyett kivételnek tekintni magát az illető. A legtöbb nő például tudomással veszi, hogy a nőkként szemben diszkriminációt alkalmaznak, de ragaszkodik

arra a stratégiára utal, ami annak a társadalmi berendezkedésnek megváltoztatására irányul, amely a csoportot alacsony státuszban tartja. A társadalmi változás stratégiáját azok az emberek részesítik előnyben, akik erősen azonosulnak a csoporttal, és magukat tipikus tagjuk tartják. Személyes helyzetük megváltoztatása helyett inkább a társadalom értékelését szeretnék megváltoztatni a csoportjukról, és hisznek is benne, hogy képesek rá (Tajfel és Turner, 1979). Ezek az előkelő csoporttagok a társas kreativitás, a társas versengés vagy az újrakategorizáció módszereit alkalmazzák.

Társas kreativitás ► A csoport negatív identitásának egy dimenziójával szembenézve a csoporttagok megmutathatnak és hangsúlyozhatnak olyan aspektusokat, amelyekben az ő csoportjuk a jobb. Egy nyári táborban francia fiúkból álló csoport a társas kreativitás technikáját alkalmazta, amikor látták, hogy a konyhépítő versenyben a másik csapatnak jobb építészeti rajzai vannak (Lemaine, 1974). Felismerve azt, hogy nem tudnak nagy és masszív épületek létrehozni, seép kerest építéssel egységként középesztől konyhájuk körül, és kérték a bírálókat, hogy a konyhépítő verseny győzteseként őket kiáltás ki. A versenyzés egy új dimenzióját bevezetve a csoport főként és ellátóitól egyaránt megírta. Ehhez hasonlóan, a jégkorongbajnokságban utolsó helyen álló csapat tagjai – képességeikkel vagy versenyerővelükkel nem dicsekedhetvén – önmagukra mint „ösetu” játékosokra gondolhatnak, akik minden más csapattal sportszerűbbek. Az egyik csapat számára az ilyen hiedelmek valóban elősegítik, hogy tagjai megőrizzék önbizalmukat, még akkor is, ha ezek az elképzelések igen kevésbé felelnek meg a valóságnak – mivel a megfigyelők és az edzők szerint a ligában utolsó helyen álló csapat egyike volt a leggyorsaszerűtlenebbeknek (Lalonde, 1992).

Néhány nő szintén a társas kreativitást alkalmazza, amikor elfogadják a társadalom felfogását a nőiségről, és annak pozitív tulajdonságait kiemelve alakítják pozitív társas identitást. Azokat a teljesítményeiket hangsúlyozzák például, amelyeket különösen nőiesnek tartanak, mint például a nevelés és az őszhangteremtés. Ez a fajta kulturális feminizmus nem közvetlenül vonja kétségbe a nemű szerepek meghatározását, hanem a nőiség értékeit hangsúlyozza, és a kollektív önmegbecsülést erősíti. Hasonló módon bontakozik ki a homoszexualitás társadalmi helyzetén változtatni próbáló mozgalom is, hangsúlyozva a homoszexualitást és leszbikusokat által elért eredményeket, főként művészi és kulturális területeken. „A fekete sepről” – ez a fekete/fehér szemközti jelző azt fejezi ki, hogy a nőiség által lecsúszott megkülönböztető jegeket – a bőrszínról, a nyelvről, a kulturális örökségről – újra lehet fogalmazni olyan módon, hogy büszké legyenek rá (Jourhis et al., 1978).

Társas versengés ► A csoportok néha megpróbálnak a szolidaritás csoporton belüli kifejezésével ellenállni a külső csoport nyomásának, megpróbálják javítani viszonylagos helyzetüket és státuszukat, növelik hatalmukat és erőforrásukat. Amikor ezt teszik, a társas versengés stratégiáját alkalmazzák, vagyis közvetlenül azokat a körülményeket akarják megváltoztatni, amelyek a hátrányos megkülönböztetéshez vezetnek. Kísérleti szituációban ez a stratégia a saját csoport javára történő szorításban nyilvánul meg, amikor a tagok a saját csoportot a külső csoport felé helyezik azzal, hogy maguknak több erőforrást biztosítanak, csoportjuk eredményeit pozitívabban értékelik, morális és szociális szempontból pedig felülbírándónak tartják. A csoportok akkor alkalmazzák ezeket a stratégiákat, ha azt hiszik, hogy van elég erejük a változtatásra, és javulást tudnak elérni a helyzetükben (Tajfel és Turner, 1979). Ami azonban előképési lehetőség a csoport számára, azt gyakran fényesgöngyösként érzékel a domináns csoport. Ahogy látnak, az előnyösebb helyzetű csoportok részéről megnő az előléphetőség és a diszkrimináció a külső csoportok felé, ha ezeket a csoportokat fenyegetőnek látják. A társas versengés stratégiája így provokatív lehet a nagyobb hatalommal rendelkező csoportok számára, ezért könnyen visszautthat.

A társas versengés stratégiája számos formát ölthet, ilyen például a radikális feminizmus (például Kate Millett, 1970) vagy az Islam Nation nevű radikális fekete mozgalom szeparatizmusa. A társadalomban mindentűn érdekcsoporthoz és különböző mozgalmakhoz tartozó szervezetek keresik a társadalmi változás azon módjait, amelyek bizonyos csoportok számára előnyt jelentenek. Az Amerikai Nyugdíjasok Szervezete és a Sűrűre Pinduruk nevű szervezet például az idősek védelmében tesz erőfeszítéseket. Az olyan csoportok, mint a Fogazatlan Polgárok Szervezete vagy a Mainstream (egy fogyasztókat elhelyezkedését segítő intézmény), „oldalsóként tüntetéseket” szerveznek. A radikális homoszexualitási csoportjai, mint például a Queer Nation, aktívan küzdenek a homoszexualitástól való atrocitások és előítéletek, valamint a homoszexualitást médiában negatív ábrázolása ellen, s ugyanakkor egyenlő és nyitott lehetőségeket lobbiznak. A társas versengés stratégiáját egyének és szervezetek is alkalmazhatják, például informális kapcsolatok kialakításával a közösségekben és a közösségi támogatás céljából. Az egyének soha is emelhetik a sztereotípiák, az előítéletek és a diszkrimináció ellen, amikor találkoznak e jelenségekkel – amilyen például a kisebbségek gyátlása, a szexista viccek vagy a protekció alapú munkaerő-féltés.

Újrakategorizáció: a „saját csoport” definíciójának megváltoztatása ► A társadalmi változás a csoportok kategorizációjának meghaladása révén is létrejöhet. A legtöbb ténylegi szervezetben például mind a vezetők, mind a beosztottak között találhatunk férfiakat és nőket egyaránt. Így aki az

tása és azon vágya körött, hogy egyenlőleg érvényesüljön a fehérre dominálta társadalomban. A különböző stratégiák képviselői között mely és gyakran heves érzelmeket keltő ellentét keletkezett. Egyeseknek úgy tűnik, ahhoz, „hogy a fehérek elfogadják őket, a feketéknek mindent fel kell adniuk, ami rájuk jellemző: a kislárlabda helyett golfozniuk kell” (Williams, 1991). Akik hivatalosból előrelépést remélnek, néha „félnek, hogy ha sikeresek lesznek, akkor elidegenednek a feketéktől” – mondta Cornel West, a Princeton Egyetem professzora (Cary, 1992). Amikor Clarence Thomas amerikai fekete ügyvéd elérte hivatalában a csúcsot, vagyis az USA Legfelsőbb Bíróságának tagja lett, számos politikai aktivista csoport támadta azon az alapon, hogy erősen konzervatív nézetei nem az amerikai feketék többségi nézeteit képviselik. A szociális mobilitás és társadalmi változás stratégiai gyakran ellentmondanak egymásnak. Mindazonáltal mindkettő célja a csoport helyzetének javítása, és az adott helyzettel függően bármelyik megfelelő lehet az egyén vagy a csoport számára.

Ha elgondolkoznak azon, hogyan tudnak megküldeni az emberek azzal az ellentmondással, hogy miközben „rokoncszerveznek” tartják

magukat, egy leértékelt csoport tagjai, felfedezhetjük a hasonlóságot azzal a kérdéssel, hogy mi történik, ha valaki egy számára ellenszenves csoport szimpatikus tagjával találkozik (lásd 5. fejezet). Ezek a párhuzamok, amelyeket a 6.2. táblázat részletez, egyáltalán nem véletlenek. Azt az alapvető elvet tükrözik, hogy a csoporttagság befolyásolja az egyedi csoporttagokkal kapcsolatos gondolatainkat és érzelmeinket, akár valaki más az a bizonyos csoporttag, akár mi magunk.

Záró megjegyzések

A társas identitás a társas viselkedés körponti jelentőségű aspektusa, mint ahogy ez a fejezet is a könyv közepén található. Ha visszagondolunk a társas identitás fogalmára, láthatjuk, hogy az emberek tudása a csoportokról összefonódik a saját magukról alkotott elképzelésekkel és a többiekre kialakított benyomásokkal. Az a tény, hogy csoporttagok vagyunk, azt jelenti, hogy amilyen módon észleljük a saját csoportunkat és más csoportokat, az alapvetően hatással lesz arra, hogyan észleljük az egyéneket és önmagunkat. Nemcsak önmagunkat látjuk a csoport terminusában, nemcsak a csoport standardjainak és normáinak megfelelően viselkedünk, de a saját csoport a sejknek is része lesz, a csoportunkról pedig úgy gondolkoznak, ahogy önmagunkról mint egyénéről. Számos torzítás segít minket abban, hogy ne csak önmagunkat, hanem csoportunkat is rózsaszín szemüvegben keresztül lássuk.

A társas identitás elhelyez beemléket a társas világban azáltal, hogy a többi emberhez kapcsol – olyanokhoz, akikkel egyébként nem lenne sok okunk megbarátkozni, sem kedvelni vagy akár megismerni őket. A kapcsolatok az erőforrás – sőt az teszi egyáltalán lehetővé –, hogy milyen közös vonásokat felismerjünk magunk és mások között, így a csoport-hovatartozás és az azonosulás valóban társas jellegű kiindulópontjai a gondolatoknak, az érzelmeink és a viselkedésnek. A csoporthoz tartozás megérzése tehát alapvető, ha meg akarjuk érteni a társas viselkedés megannyi aspektusát. Ahogy a későbbi fejezetekben látni fogjuk, hiedelmek, véleményeink, viselkedésünk, a közeli és szerencsétlen kapcsolataink, valamint az a mód, ahogy a szembeni szituációkban viselkedünk, döntően azon múlik, hogy mennyire fogadjuk el a csoportunkat, és mennyire azonosulunk vele. Nem csodálkozhatunk tehát, ha elveszünk és tehetetlennek érezzük magunkat, amikor elvesszük az oly fontos társas identitásunkat (pl. küzörszerek vagy elbocsátanak), vagy amikor a szociális identitásunkat fenyegetik (pl. amikor diszkriminációt tapasztalunk, és látjuk, hogy a többiek leértékelik a csoportunkat). Lehet, hogy továbbra is azok maradhatunk, akik mindig is voltunk, éniüknek azonban fontos részei pusztulnak vagy tűn-

6.2. táblázat. Háromféle reakció egy ellenszenves csoport szimpatikus tagjára

Válasz, reakció	Ha az ellenszenves csoport szimpatikus tagja az ismerősök	Ha az ellenszenves csoport szimpatikus tagja mi magunk vagyunk
<p>Az egyedi csoportjára nézve nem reprezentatívnak látjuk; elbillentjük a csoportra vonatkozó elképzeléseket az egyetemes vonatkozástól</p>	<p>Az egyén kívülre a csoportból állnak, hogy úgy látjuk, mint aki egy általános kategória speciális esete (alkotmányos); vagy azt látjuk, hogy a csoport tipikus tagjaitól különböznek látjuk (szembesíthető)</p>	<p>A self-értékelés a csoportról vagy pszichológiai állást, hogy a csoporttagság nem érezzük a self egy aspektusának (előzetes), vagy inkább azt látjuk, hogy elfogadjuk a csoportot, vagy elbillentjük a csoporttagságot (diszkrét)</p>
<p>Az egyedi csoportjára nézve reprezentatívnak látjuk, az egyetemes vonatkozó hiedelmeket arra használjuk, hogy a csoportra vonatkozó hiedelmeket módosítsuk</p>	<p>Tipikus tagként látjuk az egyént, pozitívalban értékeljük a csoportot (személyesítés)</p>	<p>Kérdet, hogy a társadalom értékelése pozitívabb legyen (társadalmi értékelés) A csoportot, szemléltet, kedveljük és más megkülönböztető aspektusait pozitív terminusokban értelmezhetjük (első kérés), vagy kiderül, hogy a csoport általánosra alacsony nézet és határozza megállapításait (más nézet)</p>
<p>A társas kategorizáció keretében megváltoztatjuk</p>	<p>Aktív csoport egy átfogóbb saját csoportba elad</p>	<p>A saját csoport kiterjed korábbi külső csoportokra is</p>

nek el, mivel a társas világban belőlünk helyünket elvesztünk, vagy fenyegetetté vált.

A külső csoportok negatív értékelése ugyanottan ered, mint saját magunk és a hozzánk hasonlóknak pozitív értékelése és kedvelése. A csoportról kialakított torzított sztereotípiánk, amint azt az 5. fejezetben megtárgyaltuk, csak az előítéleteink és a diszkrimináció megerősítésének részei. Mások leértékelését és a velük szembeni rossz bánásmódot támogatja a saját csoportunkba pszichológiailag és szociálisan befektetett energia is. Amikor a csoporttagság nagyon fontos, a külső csoport tagjai arctalan kívülállókka válnak, egyediségüket és egyéni különbségeiket elhanyagoljuk. A másik csoport tagjait („azokat”) teljesen egyformáknak, céljaikban, értékeikben és hiteikben tőlünk teljesen különbözőeknek látjuk. Ahogy látni fogjuk, ez a fajta gondolkodásmód az agresszió és a csoportközi konfliktusok egyik fontos alapja.

Ha megérjük, hogy a csoporttagság hogyan járul hozzá a káros és destruktív magatartáshoz, akkor talán megoldást is találhatunk ezekre a problémákra a saját csoport-külső csoport újradefiniálásával. Akár jók, akár rosszak a társas identitás hatásai, alagsó tény marad, hogy az éntőlket önmagunkon túl kiterjesztjük más emberekre is, aminek erőteljes hatásai vannak arra nézve, ahogyan másokat és magunkat látjuk.

Összefoglalás

Önmagunk kategorizálása csoporttagként ➤ A csoporttagság **társas identitáshoz** vezethet, ha az **önkategorizáció** révén énfogalmunk meghatározó részévé válik. Az emberek csoportjuk jellemzőit ugyanolyan módon tanulják meg, mint más csoportok jellemzőit: más csoporttagok megfigyelése vagy a kultúra hatása révén.

A csoporttagságról szóló tudásunk közvetlen emlékeztető is aktiválhatjuk, mint például csoportcímek, a külső csoport tagjainak jelenléte, kisebbséghez tartozás vagy csoportközi konfliktus. Néhány kultúrában és néhány egyén számára a csoporttagság rendkívül jelentős: ilyen esetben az emberek hajlamosak a világot a csoporttagság terminusaiban szemlélni.

Én, ti és ő: a társadalmi kategorizáció hatásai ➤ A csoporttagságról szóló tudásunk aktiválásának számos hatása van az énfogalomra és az önértékelésre. Az emberek hajlamosak önmagukat tipikus csoportagnak látni. A csoporthoz tartozás a hangulaton és az önértékelést is befolyásolja, ugyanis rosszul éreztetik magukat a csoport kudarcai miatt, ugyanakkor sütkéreznek a csoport dicsőségének fényében – ez a **BIRG-effektus** (busk in the reflected glory – azaz **sütkérezni a csoport dicsőségének fényében**).

Ha a csoporttagság könnyen hozzáférhető, akkor a csoporttársakat hasonlóknak látjuk a csoporttal kapcsolatos legfontosabb tulajdonságok tekintetében. A gyakori személyes interakciók (amikor a csoporttagság nincs aktiválva) viszont biztosítják a különleges és megkülönböztető személyes jegyeiről szóló tudásunkat. A csoporttársakat kedveljük, hajlandóak vagyunk igazságosan, humanusan és altruistakusan módon bánni velük, mert hasonlóknak látjuk céljaikat és érdekeiket a mieinkhez.

A **külső csoport észlelt homogenitása** ezzel ellentétben azt jelenti, hogy a külső csoportot meglehetősen egyformának és homogénnek látjuk. Az emberek nem kedvelik, leértékelik és diszkriminálják a külső csoport tagjait, amő függően, hogy mennyire látjuk őket a saját csoportra nézve fenyegetőnek. Ez a hatás már a **minimális csoportközi helyzetben** is kimutatható, ahol a külső csoporttal szembeni diszkriminációt a pusztán csoportba sorolás eredményezi. A **társas identitás elméletének** megfelelően az így kategorizált emberek önértékelésüket a csoporttagságból származtatják.

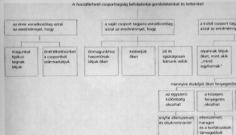
Ha a külső csoportot úgy látjuk, mint ami hatalmában felülmúlja a saját csoportot, ez sokkal komolyabb fenyegetést jelent, ami haragot, ellenszenvet és nyílt diszkriminációt eredményez. A saját csoport számára komoly fenyegetést jelentő külső csoportok **szimbolikus előtérrel** eredményezhetnek, ami mindig kéz a kézben jár a gyűlölettel, a diszkriminációval és az agresszióval. Ha a külső csoportot alacsonybrendűnek tekintik, akkor az igazságosság, az emberi bánásmód és a társadalmi normák szabályait felfüggesztik, és **morális kőzöny**, szélsőséges esetekben pedig **morális kirekesztés** lesz az eredmény.

Amikor a csoporttagság negatív ➤ Egy olyan csoporthoz tartozás, amelyet mások ellenszennel és diszkriminációval kezelnek, számos módon árthat az egyénnek. Mégis, ez a tapasztalat nem vezet elkerülhetetlenül alacsonyabb önértékeléshez, mert az emberek a negatív reakciók mások előlételeinek tulajdoníthatják, vagy a csoporton belül teszik meg a legtöbb szociális összehasonlítást.

Ha ezek a stratégiák nem elég hatékonyak az önbecsülés megőrzésére, az emberek használhatják a **szociális mobilítás** stratégiáját, mint arra tett kísérletet, hogy megszabaduljanak attól a csoporttól, amely az önértékelésüket alacsony szintre kényszeríti. Válasszhatják a pszichológiai elmozdításokat (deidentifikáció) például úgy, hogy bagatellizálják a csoporttagságukat, vagy úgy, hogy önmagukat atipikus tagnak definiálják. A **CORF-hatás** (*fading of reflected failure* – a **kudarccal elhárítása a csoporttól**) használata – az, hogy a kudarcotól eltávolítjuk magunkat

– az egyik mód arra, hogy elhatárolódjunk a negatív csoporttagtól. Egy másik lehetőség a disszociáció – a csoportból való tényleges fizikai kilépés, valamint a csoporttagság eltilkollása.

A csoporttagok néha a társadalmi változás stratégiáját használják, és megkísérlik megváltoztatni a társadalomnak a csoportjukról kialakított értékelését. A csoport jellemzőit újrafogalmazhatják pozitív terminusokban, csoportközi konfliktusba vagy küzdelembe bocsátkozhatnak, elutasíthatják magát a saját csoport-külső csoport megkülönböztetést. Egyik megközelítést sem tarthatjuk egyedül üdvözítőnek a negatívan értékelt csoporttagsággal való megküzdésben, mint ahogy a megküzdési stratégiák közül sincs egyetlen legjobb mód arra, hogy az énsünket fenyegető információt kezeljük.



A 6. fejezet témái

A valóság megkonstruálása

A társas csoportjainkról szerzett ismereteink felhasználásával alkotjuk meg az énsünket.

A társas befolyás mindent átható jellege

Az énsalkotás folyamata egészen az én magához eljutottja a társas befolyás határait.

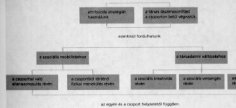
Kapcsolatkeresés

A csoporttagság, amelyet másokkal osztunk, jutalomértékű.

Önmagunk és a miénk értékelése

Pozitívan értékeljük a saját egyedi énsünket és azokat a csoportokat, amelyekhez tartozunk.

Az értékeléseket meghatározza a negatív csoporttagok következményei, ha



A 6. fejezet áttekintése



az éns és a csoport helyzetétől függően.

A.2. *Alfistes brevimentatus* (Lacépède) a follow-up analysis

Preferenciák és székfoglalások. A tárgyalások, tréningek, tettekkel és eseményekkel kapcsolatos attól való lejtőzárás, megosztás és megosztásukra irányuló próbálkozások mindegyike eltérő következményekkel jár. A preferenciáinkról és székfoglalásainkról való versengés során mitől tűnik az egyik meggyőzőbbé, a másik pedig jelentéktelennek?

hogy mit mondanak és hogyan, a meggyőző kommunikáció célja olyan információ közlése, mely tartós változást idéz elő attitűdjeinkben. -

De mitől lesz az egyik megyefőfő üzenet hatásos, míg a másik sikertelen véleményünk megváltoztatásában? Ahhoz, hogy erre a kérdésre válaszolhassunk, meg kell vizsgálunk, hogy az emberek hogyan dolgoznak föl a megyefőfő kommunikációt. Mint a fejezet második és harmadik részében látni fogjuk, az, hogy milyen alapon vesszük fontolóra a megyefőfő információit, kulcsfontosságú az attitűdök kialakulásában, fennmaradásában és változásában. Az alapos gondolkodás központi szerepet játszik a megyefőfőben, akár sértéssel próbálják megváltoztatni attitűdjüket, akár érzelminkre alapozva. A megyefőfő kommunikációra adott megfontolt választás függ, hogy kiszolgáltatottak leszünk-e mások kénye-kedvének, vagy pedig ellenállunk a varázsnak. Mint a fejezet utolsó részében látni fogjuk, a befolyásolásunkra használt technikai kifinomultsága ellenére az, hogy hatásos-e a befolyásolás, nagyrészt rajtunk múlik. A 8. fejezet erre a fejezetre épül, és az attitűdök, valamint a viselkedés közti kapcsolatot írja le. Tulajdonképpen a fő ok, amiért az emberek befolyásolási próbálkák bennünket, az, hogy azt remélik, végül sikerül meggyőznünk viselkedésünket és tetteinket befolyásolni.

Attitűdök és eredetük

figyelték az olvasó azokkal a történetekkel, melyek tiltják a dohányzást a népülégekben? Gondolja, hogy a mérkés természetéből jobbak, mint a közörmegyek? A legutóbbi politikai kampány során a liberális vagy a konzervatív jelölt beszéde volt meggyőzőbb? Engedélyezték-e a hadsereg női tagjainak a harcban való részvételt? Az ilyen kérdésekre adott válaszok az emberek attitűdjét tükrözik. **Attitűdök** nevezünk bármely kognitív reprezentációt, amely összegezi egy attitűddal – önmagunkkal, másokkal, tárgyakkal, cselekedetekkel, eseményekkel vagy ötletekkel (McGuire, 1985; Ostrom, 1969; Zanna és Rempel, 1988) – kapcsolatos értékeléseinket. Mivel az attitűdtárgyakkal kapcsolatos értékeléseink lehetnek kedvezőek, semlegesek vagy kedvezőtlenek, az attitűdök lehetnek pozitívak, negatívak vagy semlegesek, éppúgy, ahogy különböző irányúak. Az attitűdök különbözően ismertetődnek is, attól függően, hogy az értékelés erős vagy avas.

Az embereknek bármivel kapcsolatban lehetnek – és vannak is – attitűdjeik. Néhányról ezek körül már szórt ejtettünk: a másokkal kapcsolatos attitűdökről a 3. fejezetben, a saját magunkkal kapcsolatos attitűdökről a 4. fejezetben, a saját és külső csoportokkal kapcsolatosokról pedig az 5., illetve a 6. fejezetben esett szó. Annak ellenére, hogy a 7. és 8. fejezet a tárgyalunk, témáikkal, eseményekkel, ötletekkel és tettekkel

kapszolátos attitűdökről szól, az itt említettek alkalmazhatók mások, társas csoportok, valamint önmagunk énképzésére is. Mint látni fogjuk, annak ellenére, hogy sokféle kognitív reprezentációk témaja különböző lehet, az a mód, ahogyan ezek kialakulnak, fennmaradnak, felhasználásra kerülnek és megváltoznak, mindenben hasonló.

Attitűdök mérése

A szociálpszichológusok sokféleképpen mérik az attitűdöket. Közvetlenül megkérdezhetik az embereket attitűdükéről, vagy közvetlenül megfigyelhetik az emberek nyílt viselkedését. Használhatnak indirekt módszereket is, mint a léziókat okozókérdőív.

Ellenőrizhető, megfigyelhető vagy mikroszkóppal megvizsgálható fizikai tárgyakkal, az antitűzők nem mérhetőek közvetlenül. Az antitűzők meggyőződésai azonban mind közvetlenül, mind közvetve mérhetőek.

Közvetlen módszerek: önértékelések és közvetlen megfigyelés ■ Az attitűdmérés legközvetlenebb megközelítése az, ha egyszerűen megkérjük az embereket, hogy adjanak önértékeléseket, azaz mondják el, hogy mit gondolnak. A fogyasztók körében végzett felmérések, a politikai közvélemény-kutatások, a legtöbb attitűdteoretikus kapcsolatos kutatás, sőt még az is, amikor barátainkkal és családtagjainkkal véleményét cserélünk, mind-mind az önértékelő különböző formái. Mindennapi beszélgetéseinkben az emberek szavaira, hanghangnadráira és testbeszédére hagyatkozunk, hogy megismerjünk attitűdjeik irányát és intenzitását. Kutatásaink során a szociálpszichológusok attitűdként használják, hogy felmérjék az attitűdök irányát és intenzitását, mint ezek a skálák pontos és megbízható információt adnak (Dawes és Smith, 1985). Az attitűdskala kérdések sorozatából áll, melyek arra vonatkoznak, mennyire értünk vagy nem értünk egyet, támogatunk vagy ellenzünk, kedvelünk vagy nem kedvelünk valamely attitűdtárgyat. A válaszok különböző válaszok körül választhatnak, melyek a szélsőségesen negatívól egy semleges ponton át a szélsőségesen pozitív értékelésig változnak folyamatosan.

Mivel az autizmus gyakran társul más pszichés és viselkedési problémákkal, a szociális pszichológusok a viselkedés megváltoztatását gyakran alkalmazzák az autizmusdiagnózis vizsgálatára. Megfigyelhetjük például, hogy jellemző-e az emberek önkéntesnek, hogy befutókat üdvözlöznek, a fontos tárgyak megőrzésénél indított kampányok számára, valamint azt, hogy hány befutókat hajlandók megvárni (Deci, 1975; Wilson és Dunn, 1986). A felismerés



Meredő el, mit gondolt. Alakítsd az a későbbi kísérlet, a legtöbb esetben a kísérlet az önmegbecsülés technikáját használja az attitűdmérésre. Az a módszer azon alapul, hogy az emberek nyilván és bemenetileg is attitűdjüket irányítják és irányítják.

az, hogy egy választás például jelentkezés egy adott cél érdekében végzett önkéntes munka vagy a részvétel megtagadása utóképei a személy attitűdjét. A viselkedés mértékű jellemzője – a megfigyelt viselkedés stílus – az attitűd intenzitásának jele.

Az önmegbecsülés technikák és a megfigyelés mérések az emberek „becsületességén” alapulnak, és az esetek nagy részében az emberek valóban azt is mondják, amit gondolnak, és meggyőződésük szerint cselekednek. Sajnos azonban (mint azt mindenki tudja, aki valaha is népszerűtlen véleményt képviselt) az emberek szeretnének jó benyomást kelteni. Senki sem akar tudatlannak, elfoglaltnak vagy elmaradottnak tűnni. Legelőször ki kell érteni, hogy az emberek szeretnének tudni, amit szeretnének a többiek hallani akarunk, és így szeretnének megmutatkozni, amilyenek szeretnének az emberek látni akarják őket. E motívumok következtében az emberek nem teljesen őszinték, mikor attitűdjükről számolnak be vagy cselekednek, különösen, ha érzékeny témáról van szó (Campbell, 1963).

Követett módszerek ■ A szociopszichológusok számos technikát dolgoztak ki annak érdekében, hogy kivédjék az emberek abbéli erőfeszítéseit, hogy pozitívabban mutassák be magukat. A névtelenség alapvető követelménye szinte minden attitűddel kapcsolatos kutatásban, így a résztvevőknek nem kell attól tartaniuk, hogy nyilvánosan azonosítsák őket

egy bizonyos attitűddel. Egy másik megközelítés szerint az attitűdök befolyásolhatók anélkül, hogy az alanyok ennek tudatában lennének. Egy kétféleképpen azonosított kísérlet személyeket híres emberek életének homályos részleteiről kérdezik (Hammond, 1948; Pratkanis, 1989). Az egyik részben a kísérletben részt vevő diákokat arra kérték, hogy ígérjék meg, hogy a következő állítások közül melyik igaz: „Ronald Reagannek öns ízlása volt az Eureka Egyetemen”, vagy „Ronald Reagannek sosem volt hármastól jobb ízlása”. Mivel valószínűleg, hogy a vizsgálati személyek tudják, melyik válasz a helyes, a kutatók arra számítottak, hogy attitűdjükről alapján fogadják a választást. Valóban igaz volt: azok a diákok, akik pozitív attitűddel viselkedtek Reagan iránt, hajlamosabbak voltak öns ízlását tulajdonítani neki, míg azok, akik nem kedvelték Reagan, a rosszabb ízlást választották.

A kutatók egy „hamis vezeték” nevezet szerkesztett használatával is próbálták növelni az érzékeny témákkal kapcsolatos kérdésekre adott válaszok őszinteségét, így a vizsgálati személyek azt hiszik, hogy mérlik fiziológiai reakcióikat a válaszadás során. Amikor a személyeket rákérdezték a kísérletre, attól tartanak, hogy hamis válaszokat adnak, ezért azt várták, hogy őszintén fogadják a választást. Ezt a technikát sikerrel használták a szerencsétlenség és az előléptetés mérésére, és segítségével a kutatók olyan témákkal kapcsolatban is őszinte válaszokat kaphattak, mint a drog- és alkoholfogyasztás, valamint a biztonságos szex (Quigley-Fernandez és Tedeschi, 1978; Wech et al., 1989). A 3. fejezetből talán emléksznék rá, hogy a hamis vezeték használatának pozitív gondolata is növeli az emberek nyíltságát az érzékeny témákkal kapcsolatban (Jamieson és Zanna, 1983).

Természetesen a „hamis vezeték” használatuk mérnek fiziológiai reakciókat, mint a pulzusszám vagy az izzadás. Az ilyen mérések amúgy sem volnának különösképpen hasznosak az attitűdmérésre. A probléma az, hogy a pulzusszám és az izzadás pozitív és negatív hatások következtében egyaránt növekedhet: a konfúzióerővel valószínűleg gondolatukra éppoly, mint annak a felismerésnek a hatására, hogy elbuktak az autók. Ennek következtében a fiziológiai adatok jöhetnek a személy válaszának érzelmű intenzitása nézve adnak valamiféle jeleket, semmi sem mondanak az attitűd irányáról.

John Cacioppo és Richard Petty kifejlesztett egy olyan fiziológiai mérőtechnikát, mellyel ez a nehézség leküldözhető, és ami nemcsak az attitűdök intenzitásának, hanem irányuknak mérését is lehetővé teszi (Cacioppo et al., 1986). A technika a facialis elektromiográfia (EMG) alapján, ami az izmok elektromos aktivitását méri. Amikor az emberek boldogságot vagy szomorúságot éreznek, különböző izomszövetek húzódnak össze az arcukon. Ezek az összehúzódnások akkor válnak nyilvánvalóvá, amikor egy mosoly közben a száj sarkai megemelkednek,

A társadalmi
biztonságtól
kapcsolatos
elfogultság
megfigyelés
a válaszokban,
valamint azokat
a módszereket,
melyek segítségével
a kutatók
megfigyelik az
elfogultságot,
a 2. fejezetben
látjuk.



7.3. ábra. Faciális elektromiogram (EMG) az atrofizálódó külső szemizmokból, mikor az ember a pozitív reagálhat egy atrofizálásra, a presimulált izmok aktivitása nő, míg a negatív válaszokat a konjugált -összehúzó izmok megerősödött aktivitása követi. Jóllehet ez az aktivitás valószínűleg nem társult, a megerősített pozitívokból helyesebb elektrodokból mérni (Perry & Cacklopp, 1986, 42).

vagy a szemöldök helytelenül foglalkoztatódik. Ilyen izomaktivitás azonban akkor is kimutatható, amikor a változások pusztán szemmel nem láthatók. Itt lép be a technológia. Mint a 7.1. ábrán lájtuk, EMG-vel mérhető az izomaktivitás változása. Technikájuk egy demonstrációja során Cacioppo és Perry (1979) férfi egyetemisták hallgatói vizsgálták a személyiség-aktivitást rögzítették, miközben azok egy beszédet hallgattak, ami vagy támogatja, vagy ellentétet nézettük az alkohollal vagy a kollégiumi rendszabályokkal kapcsolatban. Az EMG által jelezett izomaktivitás-minták megfeleltek az alany nézetei irányának és intenzitásának. Azonál a diákoknál, akik egyetértettek a beszéddel, nagyobb aktivitás volt kimutatható a mosolygáshoz kapcsolódó izomoknál, jóllehet a megfigyelők nem vették észre ezeket a finom változásokat a diákok arcán. Ezzel szemben azoknál, akik ellenérték a beszédnek ellhangzóttak, nagyobb aktivitás volt tapasztalható a szemöldökizomoknál, amelyek a rosszalló szemöldökkráncolással állnak kapcsolatban, annak ellenére, hogy ezek a változások sem voltak szabad szemmel láthatók.

Nyilvánvaló, hogy az EMG használata lehetetlen rengeteg berendezés, gondosan ellenőrzött környezet, tapasztalt kísérletvezető és kooperatív vizsgálati személyek nélkül. Mindazonáltal, ha helyesen hajtják végre, ez a technika mind az autisták irányának, mind innerszókájuk pontos feltérképezését lehetővé teszi.

Az attitűdök kialakulása: miért és hogyan?

Az emberek azért alakultak ki attitűdök, mert ezek hasznosak a társas környezetben. Kísérletek és a matematikai formalizált formák kapcsolatok kifejtése szempontjából. Az attitűdök háromféle információból állnak össze, ezek: a tárgy pozitív vagy negatív jellemzőivel kapcsolatos hiedelmek, a tárggyal kapcsolatos érzések és érzelmek, valamint a tárggyal kapcsolatos múlt- és jelenbeli cselekvésekre vonatkozó információk. Ha egy attitűd kialakult, szoros hozzájárulással a tárggyal kapcsolatos működés.

Ma a véleménye Bill Clintontól? Hogyan érez szülővárosával kapcsolatban? Ezeket a kérdéseket valószerűleg gondolkodás nélkül meg tudjuk válaszolni. Sok attitűd olyan megfogalmazott, és olyan gyakran használt, hogy az emberek szinte gondolkodás nélkül ki tudják fejezni őket szóban vagy cselekedeteikkel. Ám valamikor a múltban volt egy alkalom, amikor először kellett szembesütnünk azokkal az emberekkel vagy helyzetekkel, amelyek ma már ismerősek, és csupán reflexszerű értékeléseket váltanak ki belőlünk. Honnan származnak attitűdjeink? Miért alakultunk ki attitűdöket társas világnak szinte minden tárgyával kapcsolatban? Minek alapján helyezzük egy ötletet és elmozdítunk egy másik, kedvelünk valakit és idegenkedünk valami másból?

Miért alakultak ki az attitűdök? ■ Aligha meglepő, hogy attitűdöket azért alakítottunk ki, mert hasznosak számunkra (Katz, 1976; Smith et al., 1996). Először is, az attitűdök segítenek abban, hogy kontroláljuk környezetünket. A csokifágyával és a matekórákkal kapcsolatos attitűdök például segítenek abban, hogy megfelelően alakítsuk interakciónkat ezekkel az attitűdötárgyakkal kapcsolatban, azaz megegyezzük az előbbi és elkerüljük az utóbbit. Az attitűdöknél e *utagondolat fűszere* (tunom-fűszernak is nevezik) egy attitűdöngy fontos jellemzőjéhez irányít minket, aminek következtében eredményesen és hatékonyan foglalkozhatunk vele.

Az antitüdök egy második szempontból is hasznosak számunkra. Segítségükkel az emberek kifejezhetik valódi érzéseikat, hangot adhatnak meggyőződésüknek, megmutathatják, milyen eszméket képviselnek, és megérthetjük fontos kapcsolataikat. Az antitüdőknek a szövevényes- (vagy érzékelt) körükbe abban segít, hogy kapcsolataikat alakítsanak ki vagy tartsanak fenn másokkal. Az olyan antitüdök, mint a kemény munka, a vallásba vagy az egyenlő lehetőségekbe vetett hit, szépek és megalapozottak, kik vagyunk.

Az attitűdök e két fontos funkciója nem zárja ki egymást. Sok attitűd mind a tárgyértékelést, mind a társas identitást szolgálja, bár nem szükségszerűen azonos mértékben. Az olyan, hasonlóan tárgyakkal kap-

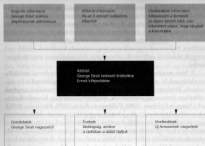
szolatos attitűdök, mint például egy új vízmelegítő vagy egy új bélelt mellény, sokkal inkább szolgálgják a tárgyértékelés funkcióját, mint a társas identitását. A vallásiyakorlat, a dédelgeten gyermekkori emlékek vagy az állattjogi mozgalmakkal kapcsolatos attitűdök ezzel szemben valószínűleg inkább a személy identitásának kifejezője (Shavitt, 1990).

Az attitűdök épitőkövei Van néhány velünk született pozitív vagy negatív értekelő tendencia. Ezek közül az egyik a kellemes érzés előnyben részesítése a fájdalommal szemben (Tesser, 1993). A legtöbb attitűd azonban tanult. Amikor az emberek megismernek egy attitűdtárgyat (akár interakció következtében, akár azért, mert hallanak róla barátoktól, a családtól, tanároktól vagy a médiából), felépítik a tárgy kognitív reprezentációját. Ez a reprezentáció a tárggyal kapcsolatos kognitív, affektív és viselkedési információkat tartalmazza.

1. *A kognitív információ az, amit az emberek tudnak egy attitűdtárgyról, vagyis az azzal kapcsolatos tények és hiedelmek.* Az egészségügyi miniszter jelentése talán meggyőzött minket arról, hogy a dohányzás betegséget okoz. Ez a vélekedés az adott attitűdtárggyal, a dohányzással kapcsolatos kognitív információ.
2. *Az affektív információt az embereknek az adott tárggyal kapcsolatban érzései tartalmazzák: az attitűdtárgy által kiváltott érzéseket és érzelmi reakciókat.* Amikor valaki hányingert vagy dühöt érez, amikor egy füsttel teli, zárt helyiségben tartózkodik, az a cigarettázással kapcsolatos affektív információt jelent.
3. *A viselkedési információt az emberek az attitűdtárggyal kapcsolatban rejtő, jelen- és jövőbeli interakciók tartalmazzák.* Az a tény, hogy valaki nem dohányzik, a dohányzás iránti negatív attitűddel konzisztens viselkedéssel kapcsolatos információt jelent.

Összegzés ■ Hogy emelkednek ki az attitűdök az attitűdtárggyal kapcsolatban felgyűlemelő változatos információk közül? Akárcsak az esküdeket, bennünket is befolyásol a bizonyítékok súlya, így olyan attitűdöket alakítunk ki, melyek összhangban vannak tudásunk, érzelmeink és tapasztalataink nagy részével (Feather, 1969; Rosenberg, 1956). Az emberi gondolkodásban a konzisztencia hatékony erő, így egy attitűdtárggyal kapcsolatos pozitív információ általában pozitív attitűdöt eredményez, mint azt a 7.2. ábra mutatja (Festinger, 1981; Heider, 1944). Hasonlóképpen, a negatív hitek, érzések vagy viselkedések jelenléte negatív attitűdöt eredményez.

Természetesen a felgyűlemelő információ egyes részei nem mindig jelennek meg egy attitűdtárggyal kapcsolatos konzisztens információként. A legtöbb ember az olyan jelenségek társadalmi kérdéseit, mint a bevándorlás szabályozása, a halálbüntetés vagy a környezetvédelem (Pratkanis,



7.2. ábra: Attitűdök kialakulása és nézése. Ha meggyőző, hogy George Strait sok alaphány szórakoztató zenét ad ki, attitűdünk személynek halgatására irányul, és tudjuk, hogy több szórakoztató utazunk azért, hogy halljuk egy koncertet, akkor valószínűleg pozitív attitűdöt alakítunk ki a népszerű countryzenéről. Az attitűd ezután befolyásolja gondolatainkat, érzéseinket és viselkedésünket. A tudatunk a hiedelmek alapján merik a hirtelen meggyőző attitűdöket.

1984; Judd és Kulik, 1980), mindkét oldalával kapcsolatban ismer érzéket. Egy adott attitűdtárggyal kapcsolatos vegyes hiedelmek és érzések szintén gyakoriak. Például sokunk szerint a vérvétel hasznos dolog, ugyanakkor rosszul leszünk az injekciótól (Chaiken és Baldwin, 1981; Beckers és Wiggins, 1989). Ha az inkonzisztens információ ellentétes irányba hat, miért nem választja a legtöbb ember a közönséget, a langyos, „se igen, se ha”-attitűdöket? A válasz abban rejlik, hogy számos mechanizmus segít bennünket abban, hogy elkerüljük vagy feloldjuk az inkonzisztenciákat.

1. *Információbiztonság általában egyszemélyi.* Néha úgy kerüljük el az inkonzisztenciát, hogy csak egyszemélyi információkat gyűjtünk. Mivel az emberek általában ugyanazon a véleményen vannak, mint családjuk vagy barátok, a mindennapi interakciók a kérdéseknek csak az egyik oldalát mutatják meg. Ha például otthonunkban, klubunkban és egyházi gyülekezeteinkben mindenki liberális demokrata, akkor sok a nézőpontra támaszkodó véleményt fogunk hallani. Az egyszemélyi információ egy másik forrása az emberekre, helyekre és tárgyra adott első reakciónk. Ha például egy család első találkozásai az új szomszédal negatív, akkor az illető család tagjai elkerülő stratégiát vehetnek fel, ami megakadályozza a szerzett egyszemélyi információ bármilyen megváltozását.

Az attitűdöknek maguknak is lehet szerepük az információzártsági feloldásban, mivel befolyásolják, hogy milyen információra figyelünk oda vagy emlékszünk vissza. Amikor egy bizonyos attitűdről felidőztünk, az azt támogató érekek és információk könnyebben jutnak eszünkbe, mint azok, amelyek ellentéznek. Azaz, akár a valóságban, akár emlékeztetünkben, hajlamosak vagyunk arra, hogy valamely kérdésnek inkább csak az egyik oldaláról gyűjtjünk információt, és a másikat ne vegyük figyelembe.

2. *Nem minden információ egyenértékű.* Amikor az emberek attitűdöket alakítanak ki, nem mindig adnak egyenlő súlyt az elérhető információknak. Ehelyett hajlamosak azokra a tényekre koncentrálni, amelyek különösen fontosnak, jelentősnek, megbízhatónak vagy kiugrónak tűnnek (Ajzen és Fishbein, 1980; Fishbein és Ajzen, 1975; McGuire, 1985). A kognitív faktoroknak néha jelentős szerepük van annak elődöntésében, hogy mi a fontos, mint például amikor lakossárvizslálást a jó közlekedéssel szemben a kert előnytén mérlegeljük. Ha érzelmiileg érintenek a körülmények, az affektív információ lehet a kulcstényező. A vérdíszal kapcsolatos attitűdök esetén például az érzések nagyobb szerepet játszanak, mint a kogníciók (Breckler és Wiggins, 1989). A múltbéli viselkedéssel kapcsolatos információ is befolyásolja az attitűdöket. Egy személy attitűdje egy bizonyos jólelkűségi szervezet iránt valószínűleg szorosabb kapcsolatban áll egy megszokott viselkedésmintával – ha például hosszú éveken át rendszeresen adományokat küld a Sclerosis Multiplex Alapítvány számára –, mint egy televíziós felhívás hatására tett egyszeri adományozással (Fazio és Zanna, 1981).

3. *A hozzáférhető információ meghatározza az attitűdöket.* A hozzáférhető információ – ami legkönnyebben jut eszünkbe vagy ragadja meg a figyelmiünket – urálhatja egy attitűd megkeletését. Ennek demonstrálására a kutatók konzervatív vagy liberális eszméket írtak a vizsgálati alanyok fejébe, majd megfigyelték ezek hatását az ítéleteikre (Tourangeau és Rasinski, 1988). Az alanyokat, akik chicagói nők voltak, két csoportra osztották. Az egyik csoportot először konzervatív kérdésekkel kapcsolatos véleményükről kérdezték, mint például a kemény munka értékről. A másik csoportot arra kérték, hogy liberális kérdésekről mondják el a véleményüket, mint például a kormány felelőssége a szegények helyzetével kapcsolatban. Mindkét csoport elmondhatta a véleményét a szociális kiadásokkal kapcsolatban. A konzervatív eszmékkel előhangolt válaszadók 62 százaléka azt állította, hogy a kormány túl sokat fordít jóléti intézkedésekre. Ezzel szemben a liberális válaszadók csak 46 százaléka adott hasonló válaszokat. Mi a különbség oka? A korábbi kérdések által hozzáférhetővé tett információk – a liberális vagy konzervatív érzéseket támogató gondolatok – konzervatív vagy liberális irányba módosították az alanyok attitűdjét.

A kiugró jellege miatt könnyen hozzáférhető információ az attitűdökre is erős hatást gyakorol. Kedvenc ételeink iránti preferenciáink és értékelésünk valószínűleg szorosabb kapcsolatban áll érzéseinkre gyakorolt vonzerajjainkkal, mint táplálékunkkal. Azaz, bármi is legyen egy adott időben a fejünkben, meghatározhatja attitűdünket.

Jóllehet, ezek a folyamatok segítenek konzisztenssé tenni attitűdjeinket, még mindig számos információ kell kombinálnunk egyetlen értékeléshez. Úgy tűnik, ehhez az emberek kétféle stratégiát alkalmaznak. Az első esetben minden egyes információforrást megismerünk érekekre és fontosságra szerint, majd algebrai úton kombináljuk őket, összeadással vagy súlyszámmal (Anderson, 1981; Fishbein és Ajzen, 1975). A másik megközelítéssel jelentősleges egészet próbáljuk alakítani az információkat, és hagyjuk, hogy minden egyes információ befolyásolja a másikat, ahelyett hogy függetlenül értékelnénk őket. Függetlenül attól, hogy melyik stratégiát használjuk, a végtermék egy attitűd, amely az attitűdtérrel kapcsolatos hozzáférhető információk értékelő összegrése.

Attitűdök összekapcsolása tárgyakkal ▶ Amikor létrejön egy attitűd, amely összegezi az attitűdtérrel kapcsolatos lényeges információkat, önálló életre kel: más információk, a tárggyal kapcsolatos kognitív reprezentációk részévé válik, mint az a 7.3. ábrán látható.

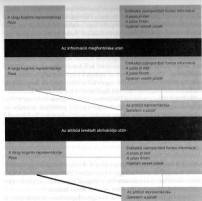
Továbbá, ha sokat gondolunk a tárggyal kapcsolatos attitűdünkre, a kapcsolat szorosabbá és erősebbé válik, és az attitűd automatikusan azonnal eszünkbe jut, ha a tárggyra gondolunk. Például nem csupán Bill Clintonra gondolunk, hanem az elnökre is, akiről ítéleteink vagy szidunk. Nem pusztán szülővárosunkra gondolunk, hanem egy kisvárosra, amin szeretünk vagy utálunk. Így az attitűd az attitűdtérrel kapcsolatos tudásunk és érzéseink helyettesítőjévé válik. Amikor megkérdezzük bennünket, hogy mit gondolunk a countryzenes George Straitról, az attitűdünk azt mondja, „kedveljük”, anélkül hogy azokra a kognitívokra, érzésekre is viselkedésükre kellene gondolnunk, amelyek eredetileg létrehozták a reakciókat (Lingle és Ostrom, 1979).

A hirtelen ítéletektől a megfontolt véleményekig: a meggyőzés felületes és szisztematikus útjai

Jóllehet azért alakultunk ki attitűdöket, mert a számunkra hasznosak, mások is hasznosnak találják a mi attitűdjeinket. A piacon, a politikai küzdőterén, az osztályteremben, vagyis bárhol megvitt, azt tapasz-

Ar
An
reket
és ké
módok
mint az
besz
dolg
módjai

172



7.3. ábra. Az attitűd képződése a tárgyhöz. Az emberek az attitűddel kapcsolatos kognitív, affektív és viselkedési információk alapján alakítják ki attitűdjeiket. Ha az attitűd már kialakult, szintén asszociálódnak az attitűdtárgy mentális reprezentációjával, mint az a következő panel-mutató. Ha az attitűd újból kialakul (általában nem a személy rendszeresen találkozik a tárggyal), az attitűd is a tárgy képződése megváltozik (új panel). Ennek eredményeképpen az attitűdöt nagyobb változékonysággal hajlamos elő is használni, valahányszor találkozik a tárggyal

taljuk, hogy az emberek arra próbálnak rávenni minket, hogy új attitűdöket alakítsunk ki, vagy megváltoztassuk a már meglévőket. S ha a pozitív hírek, érzések vagy viselkedések pozitív attitűdöket alakítanak ki, a negatív hítek, érzések és viselkedések pedig negatív attitűdöket, akkor a meggyőzésre vállalkozó feladatra elég egyszerű kell, hogy legyen. Annak érdekében, hogy meggyeressünk valamilyen terméket, elteljünk a kibírtszerek használatát, vagy támogatunk az iskolai hitoktatást, csak annyit kell tenni, hogy releváns kognitív, affektív és viselkedési információt adunk nekünk, ami konzisztens az az attitűddel, amit ki akarunk alakítani – nem igaz? Valójában a dolog nem ilyen egyszerű. Ennek a gondolatnak adják az alapját szinte minden, az attitűdök kialakulásával és változásával kapcsolatos elméletnek, és szintén ez az alapja a legtöbb

meggyőzési technikának is. A meggyőzés azonban nem automatikus folyamat történik. Sikerült vagy kudarcsit az dönti el, hogy a befogadó mennyire gondosan veszi fontolóra a kapott információt.

Az emberek az ismert szövelemek megfelelően olykor nem látják a fától az erdőt; azaz lehet ugyan információkat közölni velük, de nem mindig lehet őket meggyőzni arról, hogy el is fogadják a közölt információt – vagy legalábbis gondolják át alaposabban. Az a mód pedig, ahogyan az emberek feldolgozzák az információt, meghatározza azt, hogy a meggyőzés sikeres lesz-e. Shelly Chaiken (1980, 1987), valamint Richard Petty és John Cacioppo (1981, 1986) szerint az emberek kétféle módon dolgozzák fel az attitűdtárggyal kapcsolatos információt: vagy felületesen látjuk, vagy módszeresen fontolóra veszik. Amikor az emberek a *felületes* feldolgozást választják, akkor a hozzáférhető és kiugró információ alapján inkább egyszerű következtetéseket hoznak a tárggyal kapcsolatban. Amikor a *szisztematikus* feldolgozást alkalmazzák, akkor az egyszerű támpontokon túlmenően az érve erősségét és az attitűdtárgy értékelésével kapcsolatos implikációt is figyelembe veszik. Mint látni fogjuk, a feldolgozás mindkét módja – felületes vagy szisztematikus – képes az attitűdök megváltoztatására, ám ezt különböző módon teszi.

Felületes feldolgozás: a meggyőzés rövidzárlatai

Amikor az emberek nem törekednek a meggyőzés következtetéseire, az *ismeret* szövelemek, *híregyeztetések* típusú aspektsus okozhat attitűdváltozást. Például az emberek egyetemesen szkeptikusak, hosszú távú információkat vagy statisztikákat tartózkodnak ismételteni.

Amikor szórakoztatott állapotunk egy magazinot, keveset törekedünk a szövegek értelmezésével. A feldolgozás felületesége ellenére azonban némi információ mégis eljut hozzánk. Ésszerűen várjuk a termékek reklámjait, gyönyörű néket, egy hirdetésben a termék hasznosságára felhívó bizonyítékokat vagy egy másik hirdetésben a kellemes vagy éppen idegítő fényképeket. Az ilyen egyszerű információdarabok *meggyőzési heurisztikaként* működnek, amelyek tulajdonképpen egyszerű ököszabályok arra, hogy az ember eldönthesse, kedvel-e valamely tárgyat vagy sem, anélkül hogy alaposabban meg kellene fontolnia a kapott információt (Chaiken, 1980, 1987). Mivel a felületes feldolgozás folyamata így módon a gondos feldolgozást helyettesíti, Petty és Cacioppo (1981, 1986) ezt a jelenséget a *meggyőzés periferális újának* nevezi.



Első lépés

Szakértői heurisztika: a tapasztalatokkal való egyetértés. ■ Más napend-szerekben is teljes mértékben lehetséges az élet! Képzeliük el, hogy ez a mondat felkelti figyelmünket, amint vasárnap délután a tévécsatornákat kapcsolgatjuk. Hamarosan rájövünk, hogy ez az érdekesítő kijelentés egy könnyed beszélgetés műsor foglalkozására nézve földműves vendégtől származik, aki azt állítja, hogy számos kirándulást tett már úr-hajóval. Vajon egyetértőleg bólintandók, vagy éppen gúnyosan felhorkamni? Azután képzeljük el, hogy ugyanezt a mondatot dr. Carl Sagantól, a Cornell Egyetem asztrofizikával és űrkutatással foglalkozó professzorától halljuk, aki a *Kosmosz* című televíziós sorozat szerzője. Vajon másképp reagálnánk?

A kutatások szerint igen. Mivel a megfelelő képesítéssel rendelkező kommunikátorok általában meggyőző érveket mondanak, az emberekben hamar kialakul egy egyszerű szabály: a szakértők tudják, mielő beszélnek. Ha egyszer már megtanultuk a szabórtói heurisztikát, az emberek hajlamosak arra, hogy elfogadják egy kijelentés igazságát annak alapján, hogy ki mondja, ahelyett hogy gondosan elemeznék, hogy mit is mondanak (Hovland és Weiss, 1981; Maddux és Rogers, 1980; Sternthal et al., 1978).

Miért számít Carl Sagan megbízható forrásnak, míg az úrben járt földműves nem? Ahhoz, hogy megbízható legyen, a kommunikátorok kompetenciák kell lennie. A kompetencia a beszélő egy adott területen elért eredményeit vagy státuszát jelenti. Amikor egy hirdetésben Jimmy Connors látjuk a tenispályán vagy egy palástot viselő bírót egy tárgyalóteremben vagy egy szetoszkóppal felszerelt orvost, amint éppen receptet ír, akkor a hirdetés szerzője az emberek szakértői heurisztikáinak segítségével próbálunk eredményt elérni. Ennek az egyszerű szabálynak

egy korai demonstrációjában egy bírót és egy drogálergét meggyőzően jelt hasonlítottak össze (Kelman és Hovland, 1953). Az alanyoknak azt mondták, hogy az egyik vagy a másik viszonylag enyhe ítéletet javasolt egy fiatalokor elkövető ügyében. Amint az várható, az alanyok a bírót meggyőzőbbnek találták, mint a drogálergét.

Nem a foglalkozás az egyetlen, aminek hatására szakértői heurisztikák alakulnak ki. A gyors előadásmód hatására is hamar kialakul a kompetencia képe. Jóllehet a gyors beszédű politikus vagy ügynök nem mindig a hiteles információ nyitárváló forrása, a kutatási eredmények azt sugallják, hogy a gyors beszéd jó benyomást kelt. Amíg az emberek megérlik az üzenet lényegét, addig minél gyorsabb a beszéd, annál szakértőbbnek, objektívebbnek, intelligensebbnek és annál nagyobb tudásúnak tűnik a kommunikátor (MacLachlan és Siegel, 1980; Miller et al., 1976). Valóban, ha a normál sebességnél 20 százalékkal gyorsabban jösznek le a hirdetések, az megnöveli a gyenge reklámok meggyőzőképességét (Moore et al., 1986).

Ami meggyőző a gyors beszédű emberek hitelességét, az látható magabiztoságuk. Bár a kutatások eredményei szerint a gyors beszédűek valójában nem biztosabbak az általuk köztölt tényekben, mint azok, akik lassan beszélnek, az esküdtek és bírók gyakran jobban bíznak a magabiztos tanúban (Wells és Murray, 1984). Azok a tanúk, akik megállás nélkül beszélnek – ami valószínűleg igaz a férfiak beszédével kapcsolatban –, megbízhatóbbnak tűnnek, mint azok, akik halsznak, kijavítják magukat, és halkabban beszélnek – amint az a nők oly gyakran teszik (Ericsson et al., 1978; Lee és Ofshe, 1981).

Az emberek nemcsak arra számítanak, hogy a szakértő beszélők tisztában vannak a tényekkel, hanem arra is, hogy az igazat mondják (Eagly et al., 1978). A kompetencia után tehát a megbízhatóság a hiteles kommunikátor legfontosabb tulajdonsága. Ezért van az, hogy a kommunikátor néha azáltal tűnik meggyőzőbbnek, hogy egy kérdés mindkét oldalát bemutatja; ennek következtében jól informáltnak és becsültesnek tűnik (Jones és Brehm, 1970). Szintén a megbízhatóság a cél, amikor a hirdetőt köznönséget szerveznek termékeik létszerű bemutatásához. Ha a kommunikáció inkább spontánnak tűnik, mint előre eltervezetten kialakított helyzetnek, az egyszerű megfigyelés hajlamos azt igaznak gondolni és a befolyása alá kerülni (Walster és Festinger, 1962).

Természetesen csak akkor dőlünk be ezeknek a trükköknek, ha felületes feldolgozást végzünk. Ha csak egy kicsit is több figyelmet fordítunk a kommunikációra, az talán arra késztet bennünket, hogy meggondoljuk, egy adott forrás miért támogat egy adott posztit (Eagly et al., 1981). Az ilyen attribúciós feldolgozás alááshatja a kommunikátor látszólagos megbízhatóságát. Képzeliük el például, hogy egy Nike-cipő-reklámot látva azon kezdünk el gondolkodni, miért reklámozza Michael

Jordan ezt a terméket. Vajon a termék kiváló minősége miatt? Lehetőség, hogy az a pár edzőcipő olyan fantasztikus, hogy Jordannek muszáj ezt ajánlania? Az igazságkérdés – az a döntés, hogy Jordan azért reklámozza a Nike-t, mert az olyan jó – következésképpen jön létre a meggyőzés (Eagly et al., 1978). Ha azonban úgy tűnik, hogy a szószólónak más motívációi vannak, az emberek gyanakoróvá válnak. Ha rájönnek, hogy Jordan vagy bárki más híresség sok pénzt kap a reklámokért, kevésebb meggyőződnek fogják találni a hirdetés: talán mégis a pénz beszél, és nem a cipő minősége. Az attribúciós feldolgozás segíthet megmagyarázni, miért tesz olyan nagy hatást az emberekre, amikor úgy tűnik, hogy a kommunikátor saját érdekei ellen szól vagy cselekszik (Knight & Weiss, 1980). Valószínűleg meg kellene kérni, ha kiderülne, hogy Michael Jordan részvételével egy másik cipőgyártó, de minősége miatt kötelezőnek érzi a Nike reklámozását.

Az üzenethossznág-heurisztika: a hosszúság egyenlő az erővel ■ Éppúgy, ahogy a kommunikátor jellemzői ökolozsahálókhoz számítanak akkor, amikor az emberek felületes feldolgozást végeznek, a meggyőzés formája is az attól függ, hogy a közönség milyen meggyőződéssel bírhatja őket. Talán már az olvasó is észrevette, hogy a hosszabb kampánybeszéd meggyőzőbbnek tűnik a rövidebbeknél. Az ilyen megfigyelések következtében jön létre az egyszerű üzenethossznág-heurisztika: minél hosszabb az üzenet, annál hitelesebbnek tűnik. Ezt próbálják kihasználni azok a hirdetések, amelyek valamely termék választásának 25 legfőbb okát sorolják fel. A 7.1. táblázat egy másik meggyőzési technikát ábrázol, ami arra ösztönzi az embereket, hogy az adott pozíció támogatott érvek pusztán mennyiségére hagyatkozzanak.

Természetesen a mennyiség nem mindig jelent minőséget, és a számokra való fókuszálás következtében gyakran nem vesszük észre az indoklás hiányosságait. Képezzük el a következő jelenetet: sorban állunk a fénymásolóknál, amikor valaki be akar állni elénk. Kérésre viszonylag kicsi, csak öt másolatot szeretne csinálni. Vajon meggyőzőnek találunk egyszerű kérését? A New York Városi Egyetem hallgatóinak 60 százaléka annak találta (Langer et al., 1978). Most képezzük el, hogy a tolatkódó ugyanazt a kérést fejezi ki, de hosszúsági, hogy rohan. Vajon ennek következtében kérésre még meggyőzőbbé válik? Ha igen mondanék, egyetértünk a vizsgálatban részt vevő hallgatók 94 százalékával, akik eleget tettek a kérésnek, ha volt rá megfellelő ok.

Ezek az eredmények azt sugallják, hogy az üzenet minősége növeli a meggyőzőerőt – de mindig ez a helyzet? Ha az emberek heurisztikusan dolgoznak fel az információt – például annak alapján, hogy a kérés hosszú-e vagy sem –, talán bármilyen is meggyőző, ami nekik vagy érnek hangzik. Az előbbi személy a fénymásolóban másokat egy olyan

7.1. táblázat. Az üzenet hosszúsága egyenlő az erővel ■ az üzenetkötés Benjamin Franklin módszere

Az ideológus Benjamin Franklin módszereinek az a lényege, hogy az üzenet valamegyenlő fontosságú érvekkel legyen:

- Mint tudja, Benjamin Franklin mindig úgy tekintett rá, mint Amerika egyik legboldogabb emberére. Valószínűleg olyan helyre került, hogy nem tudott dönteni, közelebbi emberre írt-e magát, mint Ono most. Ha a dolog helyes volt, biztos akart benne lenni, hogy meggyőző. Ha a dolog helytelen volt, biztos akart benne lenni, hogy elárulja. Ugye egyenlő erővel?
- Na, Franklin a következőket tette, hogy dönteni tudjon. Először egy üres lapot, és háromszor vonalt a közepére. A vonal egyik oldalán felsorolta az összes okot, ami az igent válassz mellett szól, a másik oldalon pedig az összes olyan okot, ami ellene szól. Amikor ezzel kész, meggyőződés az összes okot mindkét oldalán, és már kész is a döntés. Miért nem próbáljuk ki mi is ugyanezt?

Amíg a veendő termék meggyőzősége grófi az okokat, az üzenet is segít, és okokat javasol. Amikor azonban a másik oldal okait próbálja öszeggyűjteni, az üzenet egyetérti hagyja a veendő. Általában tehát egy embernek több okot öszeggyűjtenie, mint amennyit két ember gyűjt. Mivel a papíron több ok támogatja a termék meggyőzősége, mint ahány elre szól, a veendő az üzenethossznág-heurisztika befolyásolja.

Forrás: A Lexington Books, MacMillan Publishing Company engedélyével átvette J. Jacoby (1984). Some social psychological perspectives on closing. In J. Jacoby – C. S. Craig (eds.), *Personal Selling* (73–92. o.). © 1984 by Lexington Books.

üres magyarázattal körülbekerít meg, ami nekik hallatszott: „Elnézést, van öt okdalm. Szeretném megkérni, hogy engedjen előre, mert másolatot kell készítenem.” A vizsgált személyek 93 százaléka bedőlt neki. Ha az emberek az üzenethossznág-heurisztikára alapoznak, egy hosszabb üzenet – még akkor is, ha csak egyetlen érvnyelvel hosszabb – lényegszertőnek tűnik, függetlenül attól, hogy mit is tartalmaz valójában (Petty & Cacioppo, 1984). Amint azonban később látni fogjuk, amikor a kérés elég nagy ahhoz, hogy kiterjedtebb feldolgozást váltsion ki – például ha a személynek öt helyett ötven másolatot kell csinálnia –, az emberek alaposabban fontolóra fogják venni az okot.

Az üzenet más felszíni aspektusai is vizsgálhatók heurisztikaként. Sok ember hisz az „ami drága, az jó is” heurisztikában – például amikor egy partium, bor vagy ékszer drágább, az gondoljuk, hogy ezek jobb minőségűek (McConnell, 1968; Peterson, 1977). Sok emberre pedig különösen nagy benyomást tesznek azok a beszédek vagy hirdetések, amelyek számokat, függvényeket vagy egyenleteket tartalmaznak, talán mert ezek a tudományos objektívitás látszatát kelik (Chaiken 1987). Talán ez magyarázza, miért használnak olyan gyakran statisztikákat a jelöltök, amikor bemutatják programjukat. Ross Perot e taktika mestere volt az 1992-es elnökválasztás során, amikor televíziós filmfőszínpadon oszlop- és kördiagramokat mutatott be a nézőknek.

A meggyőző heurisztikák használata általában az üzenetek feldol-

gondjának megkezelésén hatékony stratégia. A szakértők általában tudják, mit beszélnek, és egy hosszú üzenet általában több lényeges információt tartalmaz, mint egy rövidebb. Elvőgre ezen irányelvek hasznosága vezette arra az embereket, hogy humuszikat fejlessenek ki. Néha azonban a meggyőző kommunikáció felkutatás feldolgozása nem biztosít elég információt. Az is lehet, hogy többet akarunk tudni az az-
tírdőlegről, mint amennyit a felületes feldolgozás lehetővé tesz. Ilyen körülmények mellett magasabb fokozatra kapcsolunk, és alaposabb dolgozunk fel az információt.

A meggyőző kommunikáció szisztematikus feldolgozása

- *Néha az emberek gondosan megfontolják a meggyőző kommunikáció során eljártak és évek tartalmát. Ha az emberek nagyobb figyelmet fordítanak egy üzenetre, megérnek tartalmát, és kedvesen magának rá, sikeres lehet a meggyőző. Az ilyen gondos megfontolástól emelől valóban tartóbb, mint az, amely a felületes feldolgozás eredményeként jön létre.*

Amikor az emberek módszeres feldolgozást végeznek, már nem csupán a meggyőzőre alapoznak, hanem az adott tárggyal kapcsolatos más-
féle bizonyítékokat is fontolóra veszik. Erőfeszítéseket tesznek annak érdekében, hogy a feladati jellemzők mögé lássanak, és hogy megbiz-
tossá az elhangzott érvek minőségét. Hogyan befolyásolja az alaposabb átgondolás a meggyőzést?

Érvek feldolgozása: a meggyőzéshez vezető központi út ■ Az alapos, szisztematikus feldolgozás során különös figyelmet fordítunk az érvek erősségére és minőségére (Chaiken, 1980, 1987; Petty és Cacioppo, 1981, 1986). Mivel az üzenetek tartalmának gondos megfontolása olyan lényeges a szisztematikus feldolgozás során, Petty és Cacioppo (1981, 1986) ezt a meggyőzéshez vezető központi útunk nevezték. Az érvek során a kutatók rengeteg információt halmoztak fel a szisztematikus feldolgozás lépéseit illetően, valamint azzal kapcsolatban, hogy ezek hogyan befolyásolják a meggyőzést (McGuire, 1969).

1. *Önképzés az üzenetre.* Egy népszerű francia reklámfilmben, mely egy univerzális ragasztóról szól, a ragasztót a főszereplő talpára kenték, majd a főszereplőt fejjel lefelé felragasztották a mennyezetre. Egy nemezőjében készült amerikai hirdetésben pedig egy körépférfi tőcherától lelöknek egy hídról, de megtartja egy kötél. A hirdetés azért tesz ilyen erőfeszítéseket, mert rájöttek, hogy a közönség érdeklődésének felkeltése az első fontos lépés a meggyőzés során, amint erre Carl Hovland és munkatársai a Yale Egyetemen már

régis-
főg rójának (1949, 1976). Ez azonban olyan dolog, amit könnyen-
nyel megmondani, mint megtenni. Mivel az embereket olyan sok meggyőző üzenettel bombázzák – néhány becslés szerint naponta háromszázaléknál is többel –, a legtöbb üzenetet csak futó pillantásra méltarjuk. A hivatásos meggyőzők tudják ezt: ha a figyelem középpontjába akarják állítani jelszövegüket, vagy termékük csomagolását a többi közt kiemelkedővé akarják tenni, akkor gyorsan meg kell ragadni a közönség figyelmét, és ekkor kell adni arra, hogy odafigyeljenek. David Ogilvy (1983, 111. o.) többéves reklámaszakmai tapasztalatból azt a következtetést vonta le, hogy „az emberek kifizetnek egy csomó hirdetést, mert unalmasan kezdődnek. Hogyha túlszóló kérésleket akarunk reklámozni, kezdjük a tüszel!”

2. *Az üzenet megérte.* Jóllehet a közönség figyelmének felkeltése a kommunikáció kritikus első lépése, a figyelem nem mindig garantálja a meggyőzést. Ha érveket hallunk vagy olvasunk, még nem biztos, hogy meg is értjük őket. Például a televíziós hirdetések, időnek a látvány és a hang egyaránt rendelkezésükre áll, figyelemfelkeltőbbé tudják tenni üzeneteiket azoknál, amelyek a rádióon keresztül vagy nyomtatásban jutnak el a közönséghez (Andreoli és Worchel, 1978). Ennek ellenére a közönség számára meggyőzőbbek azok a felhívások, amelyek nyomtatásban látnak, mint azok, amelyek a tévében szerepelnek (McGuire, 1985). A kutatások azt mutatják, hogy a felénk irányított meggyőző kommunikáció nagy része nem ér cél. Egy vizsgálatban például Jacob Jacoby, a fogyasztókat vizsgáló pszichológus és munkatársai (1980) azt találták, hogy a feladott kísérleti személyek a névből 30 másodperces szakaszokban bemutatott információ 30–40 százaléka felidézték. A nyomtatott magazinhirdetések és cikkek megértése valamivel jobb (Chaiken és Eagly, 1976), ami talán megmagyarázza, hogy miért van ezeknek nagyobb hatása azonnáljaink. Még ebben az esetben is gyakoriak azonban a félreértések (Jacoby és Hoyer, 1989). A médium keresztül történő meggyőzés arányszáma tehát: minél egyszerűbb, annál jobb.
3. *Rögzítés az üzenet tartalmára.* Az emberek nem csupán befogadják az információt, hanem reagálnak is rá, néha pozitívan, néha negatívan. Akár Bill Clinton beszédéről van szó, melyben új gazdasági programját népszerűsít, akár szobatusunk kéréséről, hogy kölcsönvehessen koccsinát, ha már egyszer felkeltette figyelmünket és meggyőztük, többet teszünk a pusztá meghallgatásnál. Azon gondolkodunk, hogy egyetértünk-e a minket meggyőzni próbáló érveivel. A kedvező reakciók közé tartozik a pusztá egyetértés („a jövőbe való befektetés” jelszava jól hangzik) vagy a meggyőző információ további kifejtése (igen, Sara valóban óvatosan vezet). A negatív reakciók a pusztá egyet nem értéstől (na ne!) a változatos és részletes

rejődni, segít megmagyarázni egy olyan eredményt, amely éveken át foglalkoztatta a meggyőződés kutatóit. Amikor a meggyőződés kommunikációját megbízható vagy megbízhatatlan forrásoknak tulajdonították – például a New York Timesnak, szemben a New York Enquirerrel –, a heurisztikus hatás azonnali: a megbízható források meggyőződést eredményeznek, míg a megbízhatatlanok nem. Ha azonban az új attitűdöket később megmérjük, ez a különbség néha eltűnik. Egy szakértő kommunikátor üzenete által bekövetkezett attitűdváltozás idővel csökkenhet, míg a nem szakértő forrás hatására bekövetkezett változások felerősödhetnek. Idővel a nem szakértő forrás által közölt üzenet hatása még növekszik is (Hovland et al., 1949; Hovland és Weiss, 1981). A meggyőzőképességet ezt a késleltetett hatását alváltatásnak nevezik. Ennek a meglepő eredménynek a magyarázata az lehet, hogy az üzenet különböző aspektusai által előidézett hatások különböző életstádiumiak. Ezt egy példával lehet bemutatni.

Képzeljük el, hogy kivétel nélkül Bob a postai útból igaztalan próbálja meggyőzni a személyzeti igazgatót, hogy a cégnek telefonszolgálatot kellene változtatnia. Az igazgató gondosan megfontolja az érveket, de azt gondolja, hogy Bob nem megbízható forrás: a szakértői heurisztika alapján elveti az ötletet. Néhány héttel később azonban a telefonszolgálat kérdése felmerül az egyik értekezleten. Mivel az emberek nem túl sok figyelmet fordítanak az üzenet forrására, a meggyőző kommunikáció forrásával kapcsolatos információ hamar eltűnik, az összes ezen alapuló heurisztikus attitűdváltozással együtt (Kelman és Hovland, 1953). Ugyahogy valószínűleg, hogy az igazgató emlékszik arra, hogy Bob volt az, aki javasolta a telefonszolgálat-változt, és így nincs is közvetlen heurisztikus oka az ötlet elvetésére. Ugyanakkor még mindig fel tudja idézni Bob érveinek tartalmát, és az üzenet tartalma meggyőző. Mivel a szisztematikusan feldolgozott érvek továbbra is hatások, de megbízhatatlan forrásuk már nem gyengíti erejét, alváltás következik be: az igazgató belátja, hogy a telefonszolgálat-változt jó ötlet.

Természetesen alváltás csak akkor jöhet létre, ha az emberek szisztematikusan dolgozzák fel a meggyőző üzenet tartalmát; ha nem, akkor az üzenet hatása nem éli túl a forrás hatását (Gruder et al., 1978; Greenwald et al., 1986; Pratkanis et al., 1988). Azaz, az ok, amiért a megbízhatatlan forrásból származó, elcsúszott üzenetek alváltást okozhatnak, nem más, mint hogy a forrás által kiváltott heurisztikus hatás hamarabb elhalványul, mint az érvek által kiváltott szisztematikus attitűdváltozás.

Felületes és szisztematikus feldolgozás, melyik stratégiát mikor alkalmazzuk?

Az emberek csak akkor foglalkoznak szisztematikus feldolgozással, ha erre megvan mind a motivációjuk, mind a kognitív kapacitásuk. Az üzenet fontossága és a befolyás érvényesítésére való hajlandósága a motiváció. A kognitív kapacitás akkor áll rendelkezésre, ha az emberek a megfelelő képességek és a szükséges tudás birtokában vannak, valamint lehetőségük van a konszenzusra.

Mi tehát a legjobb stratégia, ha meg akarjuk változtatni valakinek a véleményét valamivel kapcsolatban? Akár világszerte kellene, akár új üzletet indítunk, vagy egyszerűen étkészletet próbálunk rábírtani családunkat, bármilyen olyan stratégia jónak tűnik mind a meggyőző, mind a meggyőzendő számára, ami szisztematikus feldolgozást eredményez. A meggyőző számára a szisztematikus feldolgozás hosszú távú és ellenálló attitűdváltozást garantál; ha már egyszer megnyertük őket, meg tudjuk tartani szövetségüket. A meggyőző kommunikáció befogadójára pedig a gondos feldolgozás érvényesebb és hasznosabb attitűdöket jelent. Amikor szisztematikus feldolgozást végzünk, nem fogunk bennünket meggyőzni sem a hosszú lére eresztett és elcsépejt tanácsok azzal kapcsolatban, hogy hogyan érjünk el sikereket, sem pedig a tapasztalt hirdető finomkodó szövege a kétes minőségű termék reklámjában.

Miért nem alkalmaznak akkor az emberek mindig szisztematikus feldolgozást? Sajnos van némi csaláfrizsga a dologban. A szisztematikus feldolgozásra jellemző figyelem, megértés és elaboráció nem olyan egyszerű – nagy erőfeszítést és feldolgozókapacitást követel meg. Valójában az, hogy az üzeneteket felületesen vagy szisztematikusan dolgozzuk-e fel, két dologtól függ: a motivációtól és attól a kognitív kapacitástól, ami az üzenet tartalmának gondos megfontolásához rendelkezésre áll.

Hogyan befolyásolja a motiváció a szisztematikus feldolgozást? ■ A célok és motivumok fontos szerepet játszanak abban, ahogyan a meggyőző kommunikációt megközelítjük. Képzeljük el egy kis cég beszerzési igazgatójának helyzetét, akire az a feladatközpontú hírül, hogy a terméktervezés céljára új számítógépeket válasszon és szerezzen be. A döntés roppant fontos: a cégnek fejlesztenie kell, hogy versenyben maradjon, de ha túllépik a költségvetést, az lehet az utolsó csepp a pohárban a recesszió által már amúgy is sújtott cég számára. A vezetőnek beszerzési igazgatóként ez az első igazi próbatétel: már kezd híresé válni arról a képességről, hogy biztos érezke van a technikai részletekhez és a jó üzletekhez egyaránt. Hogyan fogja előadni, melyik termék megvásárlásával használhatja fel a legjobban a cég pénzét? Valószínűleg úgy fog

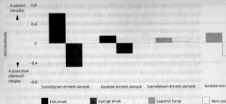
ragálni, ahogy mindannyian tesszük. Amikor fontos, hogy pontos értékeléseket alakítsunk ki, és amikor az attitűdjeink és véleményünk hatása közvetlenül érint bennünket, akkor a szisztematikus feldolgozás a legjobb szövetségszint.

1. A postosság fötossége. Amikor felelősségre vonhatunk választásainkat, és amikor fontos számunkra, hogy a megfelelő döntést hozzuk, az arifm tudásfunkciója fog dominálni, és a postosság kérdései kétpontú jellemzők lesznek. A beszérvési igazgatónak szöveg bizonyítékokra lesz szüksége, hogy igazolhassa a szöveggel kapcsolatos választását, mert mások őt fogják felelősnek tartani. Azú is tarthat, hogy ha hibás darabot vásárol, a rossz döntések súlyos ára lehet. Azúkal az emberekkel összehasonlítva, akik senkinek sem felelősek, a számok kérték a természetfeletti, valamint azok, akik gondosan próbálják elérni a hibázást, alaposabban fogják felidőzni a meggyőző kommunikációt, alaposabban át fogják gondolni a rendelkezésre álló információt, és több figyelmet fordítanak az új információ integrálására (Kruglanski, 1988; Tetlock, 1983, 1985).

A pomoszsggri kapcsolatos aggodalmak akkor is előtérbe kerülhetnek, ha a bizonyítékok gyengeség. Képzeltük el, hogy nagy váratossággal készültünk egy új film megtekintésére, amikor kiderült, hogy a helyi lap kritikája alaposan lehúzza. Egy népszerű tévéműsorban ugyancsak leszólták, ezért úgy döntünk, hogy mégsem nézzük meg. Ezután egyik barátunk azt mondja, régóta nem látott ilyen jó filmet. Ekkor megint előtérbekezdünk vetni bizalmunk, és új információkat kezdünk keresni. Talán megkérdőjelezzük barátunkat a cselszövegyről és a szereplőkről, vagy további kritikákat kerestünk. Amikor a meggyőző üzenetek inkonzisztens álláspontokat támogatnak, mint ebben az esetben is, az emberek a felületes feldolgozás helyett gondosabb feldolgozásra váltanak. Az emberek motiváltak az üzenet összes elemének részletesebb elemzésére kezdni, ha olyan érvekkel találják szembe magukat, amelyek ellentmondanak az eddigieknek, vagy olyan következtetésekkel, amelyek nem konzisztensek (Maheswaran és Chaiken, 1991; Chaiken et al., 1989; Festinger, 1976).

2. Az *értelem fogatja* szöveget. Egy régi kínai mondás szerint: „Mond valamit, és elfelejtik; cselejtik, és meg fogom érteni.” Semmi új nincs az emberek azon hajlamánál, hogy a személyes jelentőséggel bíró információkat alaposabban dolgozzák fel. Amikor az információ személyesen érint minket, mindent tudni akarunk róla. A fenti beszámoló igazgató példái tudják, hogy döntése nem pusztán a cég forgalma befolyásolja. Mivel a hírneve forog kockán, az motiválta fogja, hogy alaposan odafigyeljen a számviteli igazgatók tájékoztatására.

Hogy bemutassák az érintettség hatását a meggyőzésre, kutatták arra kértek meg diákokat, hogy hallgassanak meg egy beszédet, amely a vég-

[illegible]

zetség megismeréséhez szükséges átfogó zűlésvizsga bevezetését támogatja (Pony et al., 1981). Néhány csoport erős és érélyes éreklből összeállított beszélgetést hallott, míg más csoportok gyenge és bázisba éreket. Néhány csoporttal ellentétben, hogy a beszélget szakértői kommunikáció tartozta – a Princeton Egyetem egyik nevelésudományi professzora – míg másoknak azt mondták, hogy a forrás nem hivatalos kommunikátor volt: egy szomszédos köznevelési „érelődő” diákja. A legfontosabb manipuláció tényező az éreklés volt. Néhány diákcsoportnak azt mondták, a vizsgát az 8 iskolájukban is bevezetik, azaz őket személyesen is érinteni fogja. Más csoportoknak azt mondták, hogy a vizsgát más intézmények számára tervezik, és így kevesebb személyes jelentőséggel bír. Talán az olvasó is kitalálja, hogy a relevancia manipulációja hogyan befolyásolta az alanyok reakcióit. Azok, akik azt gondolták, hogy a terv nem befolyásolja őket, felületesen dolgoztak fel az üzenetet. A szakértői heurisztika alapján kedvezően reagáltak a szakértői kommunikátorra, és kedvezőtlenül a nem szakértőre, függetlenül arról, hogy mi volt az üzenet tartalma. Mint a 7.4. ábrán látható, az üzenetekről enél megkezdésen érelő hatása volt anél a diákokra, akik azt gondolták, hogy a tervezett vizsga személyesen fogja érinteni őket. Ezek a diákok motiváltak voltak arra, hogy gondosan odafigyeljenek az érek minőségére. A szisztematikus feldolgozás következtében előgadtak az erős és meggyőző éreket, és elutasították a gyenge és meggyőző éreket, függetlenül arról, hogy ki mondta őket.

Ahogy a személyes relevancia elfordíthatja az embereket a szak-
 és heurisztika alkalmazásától, a más heurisztikákra való támaszkodást

Taken together, these results suggest that the effects of the intervention on the children's reading skills are not limited to the specific reading materials used in the intervention.