

A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁRÓL

A szociális kompetencia fogalma

A szociális kompetencia nehezen meghatározható, több komponenst magába foglaló fogalom. A szakirodalom számos megfogalmazást ismer. Többnyire úgy határozzák meg, mint a szociális megismerés, a szociális motívumok, továbbá a szociális képességek, szokások, készségek, ismeretek komplex rendszerét (Zsolnai, 2001). A szociális készségek közül legfontosabbnak a kommunikációs készségeket tartják.

Szintén a kommunikáció jelentőségére hívja fel a figyelmet Fülöp Márta (1991). A megfelelő kommunikáció a sikeres szociális interakció alapfeltétele. A kommunikáció szabályainak ismerete nélkül nem képzelhető el, hogy valaki hatékonyan tudja kezelni emberi kapcsolatait. Nemcsak (sőt: nem elsősorban) a verbális kommunikációnak van jelentősége ezen a téren. A metakommunikációs jelzések ismerete legalább ennyire fontos, sőt, feltehetőleg fontosabb, hiszen a kommunikáció egészét tekintve a szavak szerepe mindössze 7 százalék. A metakommunikációs jelzések elsődlegesek a tekintetben is, hogy ha ellentmondást érzünk a verbális megnyilatkozásokhoz képest, az előbbieket fogadjuk el valónak, hiszen a metakommunikációs jelzések akaratunkkal kevésbé szabályozhatók. A megfelelő szociális percepciónak feltétele az is, hogy helyesen tudjuk értelmezni a másik ember jelzéseit.

Nagy József (1996, 85) szerint a szociális kompetencia öröklött és tanult komponensekből áll. Az egyén szociális értékrendje (személyes kötődés, más személyhez, csoporthoz tartozási hajlama, különféle attitűdjei, szokásai, előítéletei) határozza meg, hogy egy adott helyzetben antiszociális, lojális vagy proszociális módon kíván-e viselkedni. A viselkedés kivitelezésében már döntő szerepük van a magatartási mintáknak, szokásoknak, a szociális készségeknek.

Az öröklött komponensek között tartják számon az alapérzelmek kifejezését és felismerését. Már Darwin rámutatott 1872-ben megjelent, *Az ember és az állat érzelmeinek kifejezése* című könyvében, hogy az érzelemkifejezés a különböző kultúrákban hasonló, sőt, ezek gyökerei az állatvilágban is megvannak. Eredményeivel elsősorban az emberi faj evolúcióját kívánta igazolni. Ekmannak később (1969, 1971) az új-guineai forék és észak-amerikai diákok körében végzett kutatásai igazolták az alapérzelmekhez (öröm, harag, félelem, szomorúság, meglepetés, undor) kapcsolódó arckifejezések egyetemességét, vagyis egyszersmind azt is, hogy az érzelemkifejezés reflexmintázata része a velünk született eszközkészletnek. Ugyanerre szolgálnak bizonyítékkul Eibl-Eibesfeldt (1973) kutatásai is, aki vakon és süketen született gyermekeknél ugyanezeket az érzelmi arckifejezéseket, testtartásokat, sőt hangadásokat találta. Meltzoff és Moore kísérletei (1977, 1983) pedig azt igazolták, hogy már

a néhány napos csecsemő is képes arra, hogy jól látható arckifejezéseket utánozzon. Ezek az eredmények vitát váltottak ki a kutatókban a tekintetben, hogy az utánzás reflexes jellegű, vagy szándékos. Megfigyelték ugyanakkor azt is, hogy a baba arcán jóval differenciáltabb érzelmi kifejezések láthatók akkor, ha alszik. Vagyis az érzelmi reakcióra való készség alapjaival rendelkezik. Kimondhatjuk tehát, hogy az ember veleszületetten társas lény, társas és kommunikációs készségekkel és igényekkel rendelkezik, melyek használata illetve kielégítése elengedhetetlen feltétele a normális fejlődésnek. Számos kísérlet és megfigyelés igazolja mindezt, gondoljunk csak Harlow vagy Spitz nevére, hogy csak a legismertebbekre utaljunk.

Howard Gardner intelligencia-modelljében a személyes intelligencia, ezen belül is az interperszonális intelligencia igen közel áll a szociális kompetencia fogalmához. Az interperszonális intelligencia lényege, "hogy képesek vagyunk felfedni más emberek hangulatát, vérmérsékletét, indíttatását, vágyait, és ezekre megfelelő módon reagálni" (idézi Goleman, 1997). Hozzá tartozik az érzelmek felismerése, az érzelmek kezelése, mások érzelmeinek felismerése, a kapcsolatkezelés. Ezek a készségek adják a szociális hatékonyság alapját. Aki ezekkel rendelkezik, az problémák nélkül kezeli a társas helyzeteket (Goleman, 1997). Az interperszonális intelligenciának jelentős szerepe van a munka világában is. Egy gazdasági szervezet sikeres, olajozott működése nem kis mértékben függ a munkatársak közötti harmonikus légkörtől. A súrlódások gátolják a megfelelő teljesítményt.

A szociális kompetencia fejlődését elősegítik a következő tényezők:

- a pozitív önértékelés
- a másokkal kapcsolatos pozitív attitűd
- az aktív közreműködés
- más emberek elfogadás
- megfelelő kommunikációs készségek
- fejlett problémamegoldó képesség
- nyitott személyiség
- kompromisszumkészség (Zsolnai, 1999).

A kognitív modell

Donald Meichenbaum, a pszichológia kognitív irányzatához tartozó elméletalkotó, az öninstrukciós tréning módszerének kidolgozója a korábbiaktól eltérő modellt állított fel. Ennek elemei a megfigyelhető viselkedés, a kognitív folyamatok és a kognitív struktúrák.

Nézete szerint a szociális kompetenciával kapcsolatos kutatások alapvetően a társas interakciókat vizsgálták: a verbális és nonverbális megnyilvánulásokat, a kapcsolatteremtés módját, a kommunikációt. Holott ez önmagában kevés ahhoz, hogy megmagyarázza a szociális kompetencia mibenlétét. Ehhez mindenképp vizsgálni kell az egyén kognitív folyamatait, vagyis gondolatait és információfeldolgozási stílusát. Meichenbaum a kognitív folyamatok közé sorolja a viselkedést kísérő belső dialógusokat és az egyén előzetes elvárásait. A kognitív folyamatok egy része elősegíti, más részük gátolja a megfelelő szociális kompetencia kialakulását.

A gátló tényezők

A negatív belső dialógusok, a "negatív énállítások" jelentős mértékben ronthatják egy adott szituációban a teljesítményünket. Nincs ez másként társas helyzetekben sem. Nézzük például a következő beszélgetést:

T: Szóval kifejezetten szomorú volt, amikor letette a kagylót. Mi fordult meg a fejében?

B: Hát, hogy ennek a barátomnak a főiskoláról igazán jól megy. Van állása, meg sok barátja, akikkel bulizni jár. Használhatja a családjá kocsiját, úgyhogy nincs elzárva. Néha szeretnék jobban hasonlítani rá. Olyan jól megy neki. Én akkora pancser vagyok.

T: Ez az, amire gondolt, amikor letette a kagylót: "Én akkora pancser vagyok"?

B: (Bólint.)

T: Futott akkor át bármi más az agyán?

B: Nem, csak hogy pancser vagyok. Sose leszek olyan, mint ő." (Judith S. Beck: Kognitív terápia, 2002, 94. oldal).

Az ilyen beállítódás társas helyzetekben visszahúzóódáshoz, ügyetlenséghez, féltékenységhez vezethet. Gátolja a szociális kompetencia kialakulását.

Schwartz és Gottman (1976, idézi Meichenbaum, 1981) a magas illetve alacsony asszertivitású emberek viselkedésében mutatkozó különbségek okára kerestek magyarázatot. Azt találták, hogy a magas önérvényesítéssel jellemezhető személyeknek a vizsgálati helyzetben (életközeli szerepjáték) önmagukkal kapcsolatban sokkal több pozitív gondolatuk volt, mint negatív. Az alacsony önérvényesítésű személyeknél ezt nem tapasztalták: őket a belső dialógusok konfliktusa jellemezte, és ez megzavarta a társas interakciókat.

Ugyancsak nagy jelentősége van azoknak az elvárásoknak, melyeket az egyén az adott társas helyzettel kapcsolatban kialakít. Ezek többnyire korábbi tapasztalatokon alapulnak. Csakhogy ezek az elvárások mintegy szűrőként működnek: az egyént arra készítetik, hogy csak az elvárással konzisztens információt vegye észre, dolgozza fel, az inkonzisztens információt

pedig megpróbálja valamilyen módon "megmagyarázni", kivételnek tekinteni. Ily módon az elvárás önbeteljesítő jóslattá válhat.

Hasonlóképpen fontos az adott helyzet kimenetelének értékelése az egyén által. Hiszen "az embereket nem maguk a dolgok zavarják, hanem a szemléletük, ahogy a dolgokat nézik" (Epiktetosz). Partnerünk figyelmetlenségét magyarázhatjuk úgy, hogy kellemetlennek érzi társaságunkat, de úgy is, hogy éppen valamilyen gond nyomasztja. Meichenbaum szerint az elvárások és az értékelések kölcsönösen befolyásolják egymást is, a társas viselkedést is.

Ugyanakkor az elvárások és az értékelések olyan folyamatok, melyek részei lehetnek az egyén kognitív struktúrájának, amely jóval átfogóbb, stabilabb, nehezebben változó tényező. Tulajdonképpen egy olyan rendszer, melynek segítségével az egyén értelmezi a társas helyzeteket. Ez a szubjektív értelmezés határozza meg, hogy egy adott helyzetbe bevonódik-e, és ha igen, mennyire, mire reagál, minek tulajdonít jelentőséget.

A segítő mozzanatok

A szociális kogníció, vagyis az a képesség, hogy pontosan észleljük mások személyiségét, érzéseit, gondolatait vagy szándékait, jelentős tényezője az interperszonális helyzetek sikeres kezelésének (Meichenbaum, 1981).

Ennek egyik összetevője az interperszonális problémamegoldó képesség. Spivack, Shure és munkatársaik, a Hahnemann Medical College and Hospital kutatói olyan készségeket soroltak ezek közé, mint a problematikus interperszonális helyzetekkel kapcsolatos érzékenység, az adott helyzetben többféle lehetséges megoldás kidolgozása, olyan típusú, tervszerű gondolkodás, mely az interperszonális célok megvalósulását tartja szem előtt, a valószínű kiemenetek értékelése abból a szempontból, hogy mennyire célravezetőek, ugyanakkor szociálisan mennyire elfogadhatóak, végül pedig a társas érintkezés területén az ok-okozati összefüggések érzékelése (Meichenbaum, 1981). Az e téren végzett kutatások eredményeként kiderült, hogy azok a csoportok, melyeknek egyébként egyetlen közös vonásuk a szociális kompetencia deficitje volt, a szociális problémamegoldás terén is hasonló hiányosságokat mutattak.

Ugyancsak fontos tényező a nézőpontváltás képessége. Ez az alapja az empátiának, mások pontos észlelésének, valamint a sikeres kommunikációnak.

A szociális kompetencia és a kötődés kapcsolata

Az egyén szociális viselkedésére, a személyiségfejlődésre meghatározó hatást gyakorolnak a gyermekkori kötődések, elsősorban az anyához való kötődés. A kötődés 7-9 hónapos korban

alakul ki. Eleanor Maccoby (1980) ennek négy fontos jelét nevezi meg. 1. A kisgyerek megpróbál az elsődleges gondozó közelében maradni, gyakran követi őt. 2. Feltűnően nyugtalaná válik, ha tőle elszakad. A korábbi életszakaszokra ez kevésbé jellemző 3. Örül, amikor ismét találkoznak. 4. Folyamatosan, más tevékenysége közben is elsődleges gondozóját figyeli (idézi Cole, 2006). A kötődés, valamennyi meghatározása szerint, érzelmi kapcsolatot jelent. A mindennapi szóhasználat többnyire azonosnak tekinti a szeretettel, a ragaszkodással.

A kötődés fő motívumai a bizalom, a ragaszkodás, a szeretet. A bizalom teremti meg az alapot a társas kapcsolatok működéséhez. A kötődés kialakulásához viszont feltétlen bizalomra van szükség, arra a bizonyosságra, hogy a másakra bármikor, bármiben számítani lehet. A ragaszkodás a kellemes szociális tapasztalatok talaján alakul ki. A kellemetlen élmények csökkentik erejét, vagyis folytonosan gondoskodni kell arról, hogy a pozitív momentumok legyenek túlsúlyban, ellenkező esetben a ragaszkodás gyengül, akár meg is szűnik. A szeretet jelenti a kötődés érzelmi alapját. Proszociális magatartásra, a kötődés létrehozására készítt (Nagy, 2000).

A kora gyerekkori kötődések (főként az anyához való kötődés) jelentős hatással vannak az egyén szociális fejlődésére, hiszen az így szerzett tapasztalatok befolyásolják a később kialakuló kötődéseket.

Különböző kötődéseink végigkísérik életünket, és mindvégig jelentős szerepet játszanak a pszichés egészség megőrzésében. A tartós kapcsolat talaján önmagában is kialakul a kötődés, még akkor is, ha ez nem jelent feltétlenül pozitív érzelmeket. [...]

A kötődések szerepe a szociális kompetencia alakulásában

A szociális kompetencia alakulására három tényezőcsoport hat: a személyiségjellemzők és a család, illetve az iskola által képviselt környezet. Az egyes emberek kötődési hajlama veleszületett adottság, éppen ezért különböző lehet. A környezeti hatások azonban ezt felerősíthetik, vagy éppen gyengíthetik.

A szocializáció – melynek során a gyermek elsajátítja a társadalmi együttélés szabályait, normáit, a megfelelő viselkedési módokat – fő színtere a család. Ma már elfogadott az a szemlélet, miszerint e folyamat során a gyerek nem passzív befogadója az őt érő hatásoknak, hanem aktívan befolyásolja saját szocializációját. Viselkedése, érdeklődése, egyéni reakciói visszahatnak a szülői magatartásra, elvárásokra. Nem hagyhatjuk figyelmen kívül az adott kultúra hatását sem: egészen más szocializációs közegben, társadalmi elvárások között nő fel

egy észak-amerikai (vagy európai) kisgyerek és egy tradicionális ázsiai vagy afrikai országban született társa.

A szociális kompetencia fejlődését elsősorban a szülő-gyermek viszony milyensége, a szülők szociális kapcsolatrendszere, a szülők szociális kompetenciája, az anyához való kötődés erőssége, a család önértékelése, az ezzel kapcsolatos szülői elvárások, a szülők által képviselt minta, a családi környezet érzelmi légköre befolyásolja (Zsolnai, 2001). Schneider (1993) modelljében részint ezek a tényezők, részint más komponensek játszanak szerepet. Ilyenek például a szülők közti kapcsolat, a gyermek temperamentuma, a nevelési stílus vagy a testvérek hatása. A kutatók nagy része ezen belül kiemelkedő jelentőséget tulajdonít az anya-gyermek kötődésnek, mint az embert fejlődése folyamán elsődlegesen érő hatásnak. Szülők nélkül vagy elhanyagoló szülők mellett felnövekvő gyerekek gyakran szenvednek szociális készségeik fejletlen voltától. A negatív mintát ráadásul gyakran továbbadják: ők maguk is kevésbé elfogadóak, kevésbé érzékenyek saját gyermekeikkel szemben.

Bár a korai kötődés jelentősége óriási, mégis mindig szem előtt kell tartanunk, hogy a hiányosságok (szerencsés esetben) korrigálhatók.

A szociális viselkedést nagy mértékben meghatározza az egyént körülvevő kötődési háló gazdagsága, ereje. A kötődési háló gazdagnak számít 6-8, átlagosnak 4-5, végül szegényesnek 2-3 kötődés esetén (Nagy, 2000). Szélsőséges esetben az egyénnek egyetlen kötődése sincs, vagy éppen csak egy. Ez utóbbi azzal a veszéllyel jár, hogy a kapcsolat megszakadása teljes elszigeteltséghez vezet.

A szociális kompetencia és a proszocialitás kapcsolata

A proszociális viselkedésnek azt tekintjük, melyben megnyilvánul a segíteni akarás szándéka. Ez lehet egyben altruisztikus is (amikor az egyén úgy akar másnak segíteni, hogy ezért nem vár személyes jutalmat), de nem feltétlenül az. Sőt, vannak olyanok, akik szerint igazi altruizmus nem is létezik (Smith és Mackie, 2004). Nagy József (2000) szerint az, aki altruisztikus módon viselkedik, nemcsak figyelembe veszi mások érdekeit, hanem lehetővé is teszi azok érvényesülését. Proszociális viselkedésnek azt nevezi, amikor egyesül az altruisztikus és az erkölcsös magatartás. Ez utóbbi az adott közösség normáinak betartását jelenti.

Ugyanakkor magát a szociális kompetenciát a viselkedésre vonatkozó aktuális döntésnek tekinti, mely lehet antiszociális, lojális vagy proszociális. Abban, hogy ez a döntés lehetőleg proszociális legyen, kiemelkedő szerepe van a pedagógiának, a nevelésnek. Nagy József a szociális kompetencia fejlesztésének fő céljaként a pszocialitásra nevelést jelöli meg. Az

egyén proszocializációja során begyakorlódnak, megszilárdulnak a velünk született proszociális hajlamok, létrejön a proszociális szokások rendszere, az egyén ennek megfelelő ismeretekre, mintákra, attitűdökre tesz szert, ez egyben egyfajta készség kialakulását is jelenti. Az antiszociális hajlamok ugyanakkor gátlás alá kerülnek.

Az állatvilágban is számos példát találunk az önzetlen, altruisztikus viselkedésre. Gondoljunk csak a csoportban élő állatokra, ahol az egyed vészjelzéssel figyelmezteti társait a ragadozók közeledtére. Ezáltal rontja saját túlélési esélyeit, hiszen felhívja magára a figyelmet. Vagy jussanak eszünkbe a fejlett társas kapcsolatokkal rendelkező delfinek: ha valamelyikük megsérül, a többiek körülveszik, és ha szükséges, a felszínre emelik, hogy levegőhöz jusson. Az anyaállatok önfeláldozó magatartását már-már természetesnek vesszük.

Nagy József (2000) szerint ezeket a magatartásmintákat egyértelműen öröklött viselkedési mechanizmusok eredményezik, azonban ezek a természetes szelekció elméletével nem magyarázhatók, hiszen az önzetlen viselkedés éppen az önzetlen egyed túlélési esélyeit csökkenti. Ezt a dilemmát próbálja feloldani az úgynevezett rokonszelekció elmélete, mely az önzetlenül viselkedő egyed *génjeinek* fennmaradásával és terjedésével magyarázza a jelenséget. "Mind az önzés, mind az önzetlenség előnyös, hasznos, jó, ha egymást kiegészítik, egymással egyenúlyban vannak." (Nagy József, 2002, 179. oldal)

Az ember esetében az önzetlenségnek vannak öröklött és tanult komponensei. Számos olyan öröklött szociális hajlamunk van, ami önzetlen viselkedést eredményez. Az egyik legszembetűnőbb az utódgondozás. Az anyaállat táplálja, gondozza és védelmezi utódját, kötődik hozzá. E kapcsolat kialakulásában jelentős szerepe van az imprinting mechanizmusának. Az embernél is számos olyan kulcsinger létezik, ami a gondozási késztetést kiváltja, ilyen a csecsemő külleme, melyet Konrad Lorenz "babaszerűségnek" nevezett, a sírás (a fiziológiai vizsgálatok szerint az anyák szívritmusa megemelkedik a csecsemősírás hallatán, vagyis egyfajta "készenléti állapotba" kerülnek), a nyelvöltögetés, a mosoly. Ezeket az öröklött elemeket kiegészítik a tanult motívumok. Fejlődése során a csecsemő maga is aktív alakítója a kapcsolatnak: mosolya, elégedettségének látható jelei jutalomértékűek az anya számára. A bántalmazott csecsemők elsősorban a kis súlyú, koraszülött, illetve beteg, vagyis a sokat és gyakran síró babák közül kerülnek ki.

Számos tényező van, ami segít abban, hogy a társadalomban növekedjen a proszociális viselkedésformák gyakorisága. Ezek közé tartozik a segítőkész énkép erősítése. Daniel Batson és munkatársai kutatásaik eredményeképp kimutatták, hogy ha egy ember úgy gondolja: nem külső jutalmak reményében, hanem belső motivációk alapján cselekszik jót, akkor a későbbiekben is gyakrabban fog segítséget nyújtani. Ha kialakul benne önmagáról az

a kép, hogy ő önzetlen, segítőkész ember, akkor ez növeli annak valószínűségét, hogy a későbbiekben is segítséget nyújt másoknak.

Hasonlóan fontos tényező a bajba jutottal való azonosulás elősegítése. A hasonlóság érzése megteremti az alapot az empátia kialakulásához. Az empátiás aggodalom pedig olyan önzetlen viselkedéshez vezethet, melynek célja a segítségre szoruló ember helyzetének megkönnyítése, még akkor is, ha ez a segítőnek nehézséget, fáradtságot, esetleg kellemetlenséget okoz.

Az empátia, vagyis az a képesség, hogy másvalaki helyébe képzeljük magunkat, nem kizárólag az ember sajátja. Az empátiának messzire nyúló biológiai gyökerei vannak.

Az ebben a tárgyban végzett kísérletek alanyai állatok, elsősorban főemlősök voltak. Egyik alkalommal rhesusmajmokat áramütéssel arra kondicionáltak, hogy féljenek egy bizonyos hangtól. A kísérlet további részében azt is megtanulták, miként kerülhetik el az áramütést. Egy kart kellett lenyomniuk, amint a hangot meghallották. Ezt követően a majompárokat szétválasztották. Zárt láncú televízión láthatták csak egymást. Csak az egyik majom hallotta a hangot, ennek hatására arckifejezése félelmet tükrözött. Társa a másik ketrecben ezt látva rögtön lenyomta az áramütést megakadályozó kart. A kísérletet végzők ezzel igazolva látták, hogy a főemlősök képesek érzelmeket leolvasni egymás arcáról (összefoglalja Goleman, 1997).

A szociális kompetencia és a pszichés rendellenességek

A szociális készségek, a társas viszonyok kezelésének képessége és a mentális egészség összefüggése elég egyértelműnek tűnik. A magányosság, az egyedüllét számos pszichés rendellenesség kialakulásának alapja lehet. Ugyanakkor az összefüggés iránya nem egyértelmű. Nem tudhatjuk, vajon a szociális készségek deficitje okozza-e a pszichés betegséget, vagy fordítva: a betegség váltja ki a szociális kompetencia hiányosságait. Esetleg mindkettő mögött egy harmadik tényező húzódik meg.

A depressziós kerüli a társaságot, értéktelennek, jelentéktelennek érzi magát. A betegségre általában is jellemző, hogy az ebben szenvedők elveszítik érdeklődésüket a külvilág iránt. Önmagukkal, a világgal és a jövővel kapcsolatos negatív gondolataik eluralkodnak rajtuk, és mivel visszahúzódnak mindenféle társas együttléttől, lehetőség sem nyílik arra, hogy ezeket az elképzeléseket bármi is megingassa.

A szociális fóbiában szenvedő emberben irracionális félelmek élnek a társas helyzetekkel vagy a nyilvános szerepléssel szemben. A beteg a valóságosnál jóval gyengébbnek ítéli saját teljesítményét, retteg a kellemetlen, kínos helyzetektől, a mások általi megmérettetéstől. A

helyzet a teljes visszavonultságig, kapcsolatteremtési képtelenségig fajulhat. A betegség egyáltalán nem ritka, változó intenzitással ugyan, de a népesség mintegy 8%-ánál alakul ki egy-egy éven belül. Időtartama eltérő lehet.

Hasonlóképpen, bár teljesen más okokból kifolyólag, szociális visszavonultsággal jár a skizofrénia. A betegeket szinte teljesen lefoglalják saját gondolataik, viselkedésük furcsa, inadekvát, gondolkodásuk logikátlan, eltorzult. Mindez gyakran társas készségeik teljes megszűnéséhez vezet. Nem ritka, hogy képtelenek felismerni más emberek érzéseit.

Ugyancsak a társas készségek deficitjével járnak egyes személyiségzavarok. A skizoid személyiségzavarban szenvedőknek nehézséget okoz mind saját érzelmeik kifejezése, mind a kapcsolatteremtés. Nem engednek közel magukhoz senkit, nem is akarnak kapcsolatot teremteni másokkal, ahogy a köznyelv mondaná: maguknak valók. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy hiányzik belőlük valami, ám ők ezt nem érzik hiányosságnak. Többnyire kerülnek a társas helyzeteket, ennél fogva amúgy sem túl fejlett szociális készségeik még inkább elsorvadnak. A nonverbális jelzéseket, a testbeszédet nem érzékelik. Többnyire olyan munkát választanak, melyet magányosan végezhetnek. Gyakori, hogy nincs családjuk, és ha van is, szinte közömbösnek látszanak irányukban. A skizotip személyiségzavar szintén a társas viselkedés zavarával jár. Az ebben szenvedők többsége végtelenül magányosnak érzi magát. A skizotip személyiségzavarral szemben ők nagyon is érzékelik saját hiányosságukat, és ettől szenvednek. A zavar alapja a szociális szorongás. A skizotip személyiségzavar nem veleszületett, hanem szerzett rendellenesség: a negatív szociális tapasztalatok hatására alakul ki. Az egyén így védi magát az elutasítástól, ugyanakkor vágyik is a meghitt kapcsolatra. Viselkedésük és külsejük excentrikus, furcsa, beszédstílusuk különös, gondolkodásmódjukra jellemző a gyanakvás és a paranoid megnyilvánulások. Ördögi kör alakul ki: különbségeik miatt befelé fordulnak és perifériára kerülnek. Ily módon nem is érvényesülhet a társas környezet korrekciós hatása.

A pszichés rendellenességek és a társas készségek közötti összefüggés irányát, az esetleges háttértényező létezését mindeddig nem sikerült bizonyítani. A kérdésnek gyakorlati jelentősége van, nevezetesen az, hogy a szociális készségek fejlesztésével megelőzhető-e a pszichés zavarok. Vannak bizonyítékok arra nézve is, hogy a társas kompetencia hiánya okozza a megbetegedést, ugyanakkor maga a betegség is vezethet izolációhoz. A fentebb leírt skizotip személyiségzavarnál például egymást erősítő tényezőkről van szó. A skizofrénia esetében pedig fiziológiai elváltozások is meghúzódnak a háttérben.

Mindenesetre annyi bizonyosnak látszik, hogy egyes esetekben a készségfejlesztés révén a pszichés megbetegedések elkerülhetők, de legalábbis enyhíthetők. A módszer pedig a már

kialakult betegség esetén fontos része a rehabilitációnak, az egészséges világba történő visszailleszkedésnek.

A szociális készségek fejlesztése

Mivel a szociális készségek fejletlensége az élet számos területén okozhat zavart, vagy akár mentális problémákat is, az utóbbi évtizedekben számos módszert dolgoztak ki ezek fejlesztésére. A hasonló módszereket alkalmazó programok egy részét felnőttek, más részét kifejezetten gyerekek számára dolgozták ki.

Felnőtteknek szóló programok

Trower és munkatársai, Argyle és Bryant (1978) dolgozták ki azt az "SST"-nek (a Social Skills Training kifejezésből képzett betűszó) elnevezett csoportos programot, melynek célja a mentális zavarok kezelése, illetve megelőzése volt, hiszen kiindulópontjuk szerint e zavarokat vagy maga a szociális kompetencia hiánya okozza, vagy legalábbis jelentősen felerősíti. Argyle a szociális készségek tanulását hasonlónak látja bizonyos motoros készségek elsajátításához (például autóvezetés vagy a különféle sportokhoz szükséges összetett mozgás), mivel a tanultak a viselkedésben rögtön megnyilvánulnak, és a kapott visszajelzések módot adnak a viselkedés megváltoztatására.

Az alkalmazott módszerek között szerepel a modellálás, a szóbeli instrukciók teljesítése, különféle szerepjátékok és a kognitív terápiákból ismert házi feladatok teljesítése.

A program kezdetén felméri a résztvevők szociális készségeit, ehhez általában egy rövid szerepjátékot használnak. Ezt követően elbeszélgetnek a páciensekkel arról, hogy általában milyen jellegű társas helyzetek okoznak neki nehézséget. Kiválasztanak egy szerepjátékot, mely megfelel ennek a helyzetnek, és ezt eljátsszák. Ebben a csoport többi tagja is részt vehet. Mindezt gyakran kiegészítik a szociális szorongást, a társas kapcsolatok mennyiségét, az interakciók számát vizsgáló kérdőívek.

Geoff Shepherd (1983) több szempontból is bírálja ezt az értékelési módszert. A kérdőívekből hiányolja a szociális készségek kognitív tényezőinek értékelését, úgy véli, túl nagy jelentőséget tulajdonítanak a viselkedésnek. Ugyanakkor fontosnak tartja az interjúkat vagy az egyén adottságaihoz igazított, "személyes" kérdőívek használatát, melyektől pontosabb eredményt várhatunk. A másik általa bírált mozzanat az, hogy az SST pusztán új viselkedésformák kialakítását tűzi ki célul, ugyanakkor figyelmen kívül hagyja a mögötte rejlő kognitív elemeket. Vagyis lehet, hogy a páciens azért nem viselkedik a kívánatosnak tartott módon, mert ő ezt valamiképp negatívan értékeli, ám ezt az aspektust az SST

figyelman kívül hagyja. Kifogásolja továbbá a szerepjáték, mint módszer, alkalmasságát, hiszen egyáltalán nem biztos, hogy abból a viselkedésből, melyet a szerepjáték biztonságos környezetében tanúsít az egyén, pontosan lehet következtetni arra, ahogyan ezt a helyzetet a valóságban kezeli. Ő a társas viselkedés természetes környezetben történő megfigyelését javasolja, miközben természetesen tisztában van ennek az eljárásnak a nehézségeivel.

A kezelés során is fontosnak tartja a kognitív folyamatok figyelembevételét. Hangsúlyozza a fokozatosság, az apró lépések, a pozitív visszajelzések, továbbá a házi feladatok jelentőségét. Kiemeli, hogy rendkívül sok gyakorlásra van szükség ahhoz, hogy ezek a viselkedési formák automatikussá váljanak.

Az SST eredményeit értékelve Shepherd rámutat, hogy a program sikeressége megkérdőjelezhető. Az egyik gond az volt, hogy a résztvevők az ott tanultakat nem tudták teljes mértékben alkalmazni mindennapi életük során, a másik pedig az, hogy az elsajátított új készségek az idő során elhalványultak. E hiányosságok orvoslására számos módszert dolgoztak ki, változó eredménnyel. Geoff Shepherd úgy véli, a programot olyan irányban kell fejleszteni, melynek révén nem csupán a viselkedésben, hanem a kognitív tényezőkben is változást lehet előidézni. Ezáltal tartóssá tehetők az elért eredmények. Hasonló véleményen van Fiedler és Beach (1978, idézi Meichenbaum, 1981) is, akik szerint a szociális kompetencia fejlesztése során a hangsúlyt nem bizonyos értékek illetve viselkedésformák elsajátítására kell helyezni, hanem arra, hogy megváltozzanak a résztvevőknek a saját viselkedésük eredményével kapcsolatos elvárásai.

Gyerekkori fejlesztő programok

Az első próbálkozások, melyek ezen a területen történtek, a szociális tanuláselmélet elveit használták fel. Az elmélet egyik meghatározó képviselője, Albert Bandura, a megerősítés és az utánzásos tanulás jelentőségét hangsúlyozta. A korai kísérletekben főként modelláló technikákat alkalmaztak: a programban részt vevő gyerekek egy történetbe ágyazva figyelhették meg a barátkozás vagy éppen a segítségnyújtás viselkedési mintáit.

A későbbiek során, a kognitív szemlélet térhódításával párhuzamosan a figyelem fókusza a viselkedésről áthelyeződött a kognitív folyamatokra. Az elmélet képviselői a szociális viselkedést problémamegoldó folyamatként értelmezik, melynek során az egyén a lehetséges viselkedési formák közül azt választja ki, amelyik a legnagyobb valószínűséggel vezet el a kívánt eredményhez. Erre a gondolatmenetre épült Spivack és Shure (1978, ismerteti Fülöp, 1991) modellje, melynek talán legfontosabb mondanivalója az, hogy a konfliktushelyzetekre ne reagáljunk impulzívan, a lehetséges következmények mérlegelése nélkül. Tíz hetes

tréningjükben történetek, bábjátékok, szerepjátékok segítségével próbálták a gyerekeket megtanítani arra, hogy egy adott problémával szembekerülve több alternatív válaszlehetőséget dolgozzanak ki, majd a legvalószínűbb következmények extrapolálásával válasszák ki ezek közül a leginkább célravezetőt.

A már korábban ismertetett SST-t gyerekek körében is eredményesen alkalmazták. A programok főként három csoportra fókuszáltak: az elszigetelt, visszahúzódo természetű gyerekekre, az agresszív magatartást tanúsítókra, illetve a fiatalokú bűnelkövetőkre. Mindhárom csoport esetében kiváló eredményt értek el, az azonban kérdéses maradt, hogy a pozitív változások mennyire tartósak.

Ezzel párhuzamosan, az 1970-es években egyre inkább felismerték, milyen nagy jelentősége van a szociális készségek iskolai fejlesztésének, különösen kisiskolás korban. Az úttörő kísérletek között említhetjük Staub (1971, ismerteti Fülöp, 1991) programját, amely arra épült, hogy a gyerekek segítő magatartását alapvetően befolyásolja empátiás készségük. Az általa vizsgált módszerek közül a szerepjáték, ezen belül is a szerepcseré (amikor mindegyik gyerek kerül mind a segítséget nyújtó, mind az áldozat szerepébe) bizonyult a legalkalmasabbnak.

Hasonlóan eredményes volt Allen és munkatársainak (1976, ismerteti Zsolnai, 1994) programja, melyben a tanárok választották ki azokat a visszahúzódo, szociometriai szempontból peremhelyzetű gyerekeket, akiknek négy hónapon át szociális problémamegoldó technikákat tanítottak filmek, majd a látottak megbeszélése révén. Sajnos, követéses vizsgálatok hiányában itt sem lehet megállapítani, mennyire voltak ezek az eredmények tartósak.

Az alkalmazott módszerek tekintetében rendkívül széles a skála. A humanisztikus elméleti alapokon álló Schmuck házaspár (1974, ismerteti Fülöp, 1991) a kommunikáció alapvető jelentőségéből indul ki. A cél a jó kommunikációs készség kialakítása, ennek legfontosabb módszerei pedig a következők. A másik mondanivalójának saját szavakkal történő megfogalmazása: ennek kettős funkciója van, egyrészt megmutatja, mennyire értette jól az illető a neki szánt üzenetet, másrészt visszajelzést ad a partnernek, hogy megértették. A viselkedés leírása bármiféle értékelés, mögöttes motívumokra történő utalás nélkül. A módszerek közé tartozik a saját érzelmek leírása, mind verbális, mind nonverbális formában. Ennek során a résztvevők gyakorolják érzelmik nonverbális kifejezését, és a másik nonverbális jelzéseinek értelmezését. Megpróbálják megfogalmazni a másikkal kapcsolatos benyomásaikat is, végül visszajelzést adnak és kapnak megnyilvánulásaikról.

A behaviorista alapokon álló készségfejlesztő programok elsősorban a tanulásmódszertani megközelítés hagyományos módszereit alkalmazzák, mint a megerősítés vagy a modellnyújtás. Ugyanakkor nagy teret kap a szerepjáték és a különféle történetek megbeszélése. A csoportfoglalkozáson felmerülő vita esetén élhetnek az úgynevezett problémamegoldás módszerével, amikor először is közösen azonosítják a problémát, majd megkeresik a legalkalmasabb megoldási módot.

Magyarországon a szociális készségfejlesztő programok egyelőre inkább kivételnek számítanak, mint szabálynak. Zsolnai Anikó és Konta Ildikó dolgozták ki azt az oktatási rendszer keretében alkalmazható programot, melyet kísérleti jelleggel két éven át folytattak egy Budapest környéki településen. Célkitűzéseik között szerepelt "a verbális és nem verbális kommunikáció, együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, kapcsolatteremtés kortársakkal és felnőttekkel, szociális elfogadás, pozitív énkép és énattitűd" (Zsolnai, 2003, 228. oldal) fejlesztése, illetve kialakítása. A szociális készségfejlesztés "hagyományos" módszereit, mint a modellnyújtás, a problémamegoldás, a szerepjáték, majd a tapasztalatok megbeszélése, zeneterápiás eszközök alkalmazásával kombinálták. A zenei gyakorlatok lehetőséget adtak a gyerekek kreativitásának megnyilvánulására, az önkifejezésre. A kontrollcsoporttal végzett kísérlet eredményei szerint a fejlesztő programban részt vevő gyerekek szociális készségeinek fejlődésében jelentős (átlagban mintegy 50%-os) haladás következett be, míg a kontrollcsoport önmagához képest gyakorlatilag nem változott.

Sütőné Koczka Ágota a serdülőkorú fejlesztés fontosságára hívja fel a figyelmet. A megfelelően fejlett szociális készségek elengedhetetlenek a társadalmi sikerességhez. Mindez szükségessé teszi, hogy az oktatási rendszer keretein belül ne csupán a tudományos jellegű ismereteket nyújtó tárgyak, hanem az ezen készségek fejlesztését célzó foglalkozások is helyet kapjanak. Ahhoz, hogy a program sikeres legyen, több szempontból is fontos a pedagógusok meggyőzése és együttműködésre bírása. A tanárok napi tapasztalataik alapján olyan problémákat vethetnek fel, melyek közelről érintik a diákokat. A foglalkozások közötti időszakban személyes példamutatással, valamint a tanultak gyakoroltatásával elmélyíthetik a megszerzett ismereteket, ugyanakkor fel tudják mérni a foglalkozások hatását, sikerességét, hiszen módjuk nyílik a programban részt nem vevő diákokkal történő összehasonlításra. Sütőné Koczka Ágota az önismeret, mások megismerését, a felelősségérzet növelését, a személyes hatékonyság javítását és a jövőkép kialakítását jelöli meg, mint a serdülőkorú szociáliskészség-fejlesztés legfontosabb területeit. Az általa vezetett foglalkozásokon a direkt szociáliskészség-tréning (a korábban már bemutatott SST) módszerét alkalmazta. Nagy hangsúlyt helyezett továbbá a kiscsoportos megbeszélésekre (Sütőné Koczka, 2005).

IRODALOMJEGYZÉK

- ARONSON, E. (2001): *A társas lény*. Budapest, KJK-Kerszöv
- ATKINSON, L. R., ATKINSON, R. C., SMITH, E. E., BEM, D. J., NOLEN-HOEKSEMA, S. (1999):
Pszichológia. Második, javított kiadás, Budapest, Osiris Kiadó
- BECK, J. S. (2002): *Kognitív terápia: kezdőknek és haladóknak*. Budapest, Magyar
Viselkedéstanulmányi és Kognitív Terápiás Egyesület
- BROWN, G., SHAW, M. (1986): A szociális készségek fejlesztése a nevelés-oktatás során. In
Zsolnai, A. (szerk) (2003): *Szociális kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat
Kiadó 239-259.
- CAPRARA, G.V., BARBARANELLI, C. AND BORGOGNI, L. (1993): *BFQ: Big Five
Questionnaire*. Manuale. O.S, Organizzazioni Speciali, Firenze
- CARVER, C. S., SCHEIER, M. F. (1998): *Személyiségpszichológia*. Budapest, Osiris Kiadó
- COLE, M., COLE, S. R. (2006): *Fejlődéslélektan*. Budapest, Osiris Kiadó
- COMER, R. J. (2005): *A lélek betegségei*. Budapest, Osiris Kiadó
- DÉVAI M., SIPOS M. (1986): *A Tennessee Énkép Skála*. Pszichológiai tanácsadás a
pályaválasztásban. Módszertani füzetek 36. Kiadja az Országos Pedagógiai Intézet,
Budapest
- FISKE, A. P., KITAYAMA, S., MARKUS, H. R., NISBETT, R. E. (1998): A szociálpszichológia
kulturális mátrixa. In Nguyen Luu Anh, Fülöp M. (szerk) (2003) *Kultúra és pszichológia*.
Osiris Kiadó 165-248.
- FORGÁCH, J. (1993): *A társas érintkezés pszichológiája*. Budapest, Gondolat Kiadó
- FROSH, S. (1983): Gyerekek és tanárok az iskolában. In Zsolnai A. (szerk) (2003): *Szociális
kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó, 205-226.
- FÜLÖP, M. (1991): A szociális készségek fejlesztésének elméletéről és gyakorlatáról.
Pedagógiai Szemle, 3, 49-58.
- FÜLÖP, M. (2001): A versengés mint szociális készség fejleszthetősége. In Csapó B.,
Vidákovich T. (szerk): *Neveléstudomány az ezredfordulón*. Budapest, Nemzeti
Tankönyvkiadó 129-142.
- GOLEMAN, D. (1997): *Érzelmi intelligencia*. Budapest, Háttér Könyvkiadó
- KŐRÖSSY, J. (2004): Az "én" fogalma, az énéjlődés elméletei. In N. Kollár K., Szabó É.
(szerk) *Pszichológia pedagógusoknak*. Budapest, Osiris Kiadó 51-73.
- MATSUMOTO, D. (1999): A kultúra és az én: Markus és Kitayama független és kölcsönös
függőségi énfelfogásról szóló elméletének empirikus ellenőrzése. In Nguyen Luu Anh,
Fülöp M. (szerk) (2003) *Kultúra és pszichológia*. Osiris Kiadó 365-385.
- MCCANDLESS, B. R. (1976): Az én-kép és kialakulása. In Pataki F. (szerk) *Pedagógiai
szociálpszichológia*. Budapest, Gondolat Kiadó 145-177.
- MEICHENBAUM, D., BUTLER, L., GRUSON, L. (1981): A szociális kompetencia egy lehetséges
elméleti modellje. In Zsolnai A. (szerk) (2003): *Szociális kompetencia – társas
viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó 95-119.

- NAGY, J. (2000) : *XXI. század és nevelés*. Budapest, Osiris Kiadó
- NAGY, J. (2002): Szocialitás. In Zsolnai Anikó (szerk) (2003): *Szociális kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó 192-201.
- SHEPHERD, G. (1983): A szociális készségek fejlesztése (SST). In Zsolnai, A. (szerk) (2003): *Szociális kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó 151-169.
- SMITH, E. R., MACKIE, D. M. (2004): *Szociálpszichológia*. Budapest, Osiris Kiadó
- SÜTÖNÉ KOCZKA, Á. (2005): *Szociális készségek fejlesztése kamaszkorban. Új Pedagógiai Szemle*. 5-6. 52-68.
- VAJDA, ZS. (2001): *A gyermek pszichológiai fejlődése*. Budapest, Helikon Kiadó
- ZSOLNAI, A. (1999): *Összefüggések a szociális kompetencia egyes komponensei, a tanulási motívumok és az iskolai tudás között*. Szeged, JATE Press
- ZSOLNAI, A. (2001): *Kötődés és nevelés*. Budapest, Eötvös József Könyvkiadó
- ZSOLNAI, A. (2001): A gyermekkori kötődések szerepe a szociális kompetencia fejlődésében. In Csapó, B., Vidákovich, T. (szerk): *Neveléstudomány az ezredfordulón*. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó 143-152.
- ZSOLNAI, A. (1989): A gyermekkori kötődések vizsgálatának lehetőségei. *Pedagógiai Szemle*, 5, 430-437
- ZSOLNAI, A. (1993): A kisgyermekkori kötődések szerepe a személyiségfejlődésben. *Új Pedagógiai Szemle*, 2, 65-69
- ZSOLNAI, A., JÓZSA K. (2003): A szociális készségek fejlesztése kisiskolás korban. In Zsolnai, A. (szerk): *Szociális kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó 227-238
- ZSOLNAI, A. (1994): A szociális készségek fejlesztésének lehetőségei gyermekkorban. *Magyar Pedagógia*, 3, 187-210
- ZSOLNAI, A. (1998): A szociális kompetencia fejlettsége serdülőkorban. *Magyar Pedagógia*, 3, 187-210
- ZSOLNAI, A. (1995): A szociális kompetencia fejlődése gyermekkorban. *Új Pedagógiai Szemle*, 1, 68-74
- ZSOLNAI, A. (1998): A szociális kompetencia kapcsolata az iskolai teljesítménnyel. *Magyar Pedagógia*, 4, 339-362
- ZSOLNAI, A. (1987): Kötődés és nevelés. *Pedagógiai Szemle*, 12, 1208-1217
- ZSOLNAI, A., JÓZSA, K. (2003): Possibilities of criterion referenced social skills development. *Journal of Early Childhood Research*, 2, 181-196
- ZSOLNAI, A. (2002): Relationship between children's social competence, learning motivation and school achievement. *Educational Psychology*, 22 (3), 317-330