

Munkahelyi alkalmazott szociálpszichológia

2019/2020 II. félév



A személypercepció és jelentősége a társkapcsolatokban

- Személypercepció = sajátos folyamat, melyet mások megismerésére használunk.
- A fizikai észlelés közvetlenül megfigyelhető.
- ⇔ Társas észlelés:
 - Közvetlenül nem megfigyelhető.
 - Következtetünk rá.
 - Megkonstruáljuk.
 - A társas valóság egy verziója.
 - Motivációs elfogultság jellemzi.
 - Érzelmek és attitűdök befolyásolják.

Személypercepció: a benyomások szerveződése

- **ASCH: központi vonások elmélet.**
 - A benyomás nem a célszemély tulajdonságainak átlagolásával történik, hanem
 - a központi vonások kiugranak, nagy hatást gyakorolnak.
 - A többi infó ekörül kristályosodik ki.

Személypercepció

- A tulajdonság egyebek között attól lesz centrális vagy perifériális, hogy milyen egyéb infó áll rendelkezésre.
- *Kritika:* nem biztos, hogy a valóságban is így működik.
- *Kelley* megismétli a valóságban, ugyanazt az eredményt kapja.

Személypercepció

- **Aritmetikai modellek:**
 1. **Összegzési modell:** az általános benyomás a személyről = a birtokolt jellemzők értékének az összege. (A kedvező tulajdonság növeli a „jó benyomás”.)
 2. **Átlagolási modell:** végső benyomás = a bemeneti jellemzők átlaga. (Csak az az infó növeli az átlagot, amely kedvezőbb, mint az átlag.)

A személypercepció hibái

1. **Háttér és környezet:** az infót mindig kontextusban értelmezzük. Az észlelt tulajdonság jelzése függ a háttértől, helyzettől, körülményektől, korábbi infótól. (Forgas – Brown: párokról készült képek hideg-meleg háttérrel.)
2. **Holdudvar hatás:** az észlelőnek az a hajlama, hogy feltételezi: az észlelt személy valamely jó/rossz tulajdonsága a többi tulajdonságával összhangban van. (Aki okos, becsületes is)

A személypercepció hibái

- **Külső tulajdonságokból következtetünk a belsőre.** (Szép nő okos is.)
 - DION: Mennyire bűnös a vizsgán csaló diák? A mosolygó kevésbé.
 - Iskolai fogalmazás értékelése: ritkább nevű diák rosszabb osztályzat.
- **Elsőbbbségi és újdonsági hatás.** (Az elsőnek kapott infó aránytalanul megnő, a későbbi jelzők jelentése elmozdul az elsőnek bemutatott felé. Jelentésasszimiláció. JONES: tesztkitöltőket figyeltet 1. jól kezd => romlik. 2. rosszul kezd => javul. Az első az intelligensebb.)

A személypercepció hibái

- **Torzítás negatív irányba:** ha az első infó negatív, akkor annak nagyobb a súlya a benyomás kialakításánál. Nehéz megváltoztatni. (Nem felel meg a társadalmi elvárásoknak => informatívabb.)

Burkolt személyiségelméletek

- Felhalmozott hipotéziseink + elvárásaink összessége arról, hogy hogyan szerveződnek az emberi tulajdonságok és jellemvonások.

Kelly: személyes konstruktumok elmélete.

(Konstruktumokat hozunk létre, amelyen keresztül a világot észleljük. Ezeket a mintákat próbáljuk a valóságra ráilleszteni.)

A hibák következménye

- Hibás megítélés => nem tudok a személlyel kapcsolatot kialakítani.
- Az általam kialakított kép alapján elvárásaim lesznek vele szemben, ő eszerint kezd el viselkedni (Pygmalion effektus).
- **Feloldás:** a társ pontosabb megismerése beszélgetéssel, empátiás készség, nyitottság: ős is változhat.)

Sztereotípiák

- Az a kognitív folyamat, amelyben a csoport bizonyos (jellegzetes) tulajdonságait a csoport minden tagjára általánosítjuk úgy, hogy nem vesszük figyelembe az egyedi tulajdonságokat.

(Angol férfi => öltöny + nyakkendő + esernyő.)

A sztereotípia az előítélet kognitív komponensévé válhat, mely negatív megkülönböztető attitűdöt fejez ki a csoport tagjaival szemben.

A csoport és csoportfolyamatok

Mi a csoport? Olyan pszichológiai egység,

- Amely kettőnél több személyből áll (3-20).
- Tagjai személyesen ismerik egymást.
- A csoporttagoknak közös céljuk van.
- A tagok közt viszonylag stabil kapcsolat van.
- A tagok függenek egymástól.
- Egymással kommunikálnak, folyamatos interakcióban vannak.

Mi a csoport?

- Az egyén észleli és fontos számára a csoport tagság (mi tudat).
- Mindenkinek meghatározott pozíciója van.
- Szerepek vannak, melyeket a közösen kialakított normák irányítanak.
- A csoport több, mint a tagok számszerű összege.

A csoporttaggá válás motivációs alapjai

- Térbeli közelség és érintkezés sűrűsége.
- Szociális szükségleteket elégít ki (affiliáció).
- Segít a célelérésben, ami egyedül nem menne.
- Tudást, infót nyújt.
- Biztonságszükségletet alakít ki.
- A csoporttagság hozzásegít a pozitív szociális identitáshoz.
- Kölcsönös nyereség.

Csoportformák

- **Formális csoport:** különböző szempontok alapján, mesterségesen kialakított csoportok, hierarchikusan meghatározott munkamegosztáson alapulnak (család, vezető, beosztott), amelyben később kialakulhatnak az informális csoportok.
- **Informális csoport:** a tagok önkéntes, érzelmi motivációjuk, közös érdeklődésük alapján kapcsolódnak egymáshoz, és vállalják a csoport-hovatartozást. (kortárs, baráti kártyaparti)

Csoportformák

- **Tagsági csoport**
- **Vonatkoztatási (referencia) csoport:**
 - *Normatív funkció:* elfogadjuk a normáit, magunkra nézve követendőnek tartjuk.
 - *Összehasonlító funkció:* olyan támpontot nyújt az egyénnek, amelyhez mérheti magát.

Nem törvényszerű, hogy a tagsági csoport legyen egyben a vonatkoztatási csoport is! De ha nem sikerül bekerülni a vonatkoztatási csoportba, az külső-belső feszültségeket kelt.

A csoportfejlődés fázisai (Tuckman, 1965)

- *Alakulás:* megfigyelés, célmeghatározás, a tagok igyekeznek jó benyomást kelteni, de bizonytalanok még az elvárásokat tekintve.
- *Viharzás:* körvonalazódnak az egyéni különbségek, a tagok közt versengés indul a szerepekért és státuszokért. (vita, sok kommunikáció)
- *Norma alakulás:* a szerep és norma kialakulásával a korábbi konfliktus megoldódik. Egyértelművé válik, milyen viselkedést fogad el a csoport.
- *Működés:* összetartó erő, kohézió kialakul, célelérés.

A csoportfejlődés eredménye

- Viszonylag állandó csoportstruktúra jön létre.
- Kialakulnak a csoportbéli szerepek.
- A csoport olyan társas egységgé válik, amelyben a csoport tagjai bizonyos normákban osztoznak.

A norma funkciói és jellemzői

- A csoport fenntartása.
- A csoportcélok elérése.
- A releváns viselkedés létrehozása.
- A csoporthoz tartozás erősítése.

A norma a szabályok, elvárások azon rendszere, amelyet a csoport hoz létre, s önmagukra nézve kötelezőnek is tartják. Fenntartására szankciókat dolgoz ki a csoport.

A norma kialakulásának módjai

- A vezető határozza meg.
- A csoport előtörténete határozza meg.
- Más helyzetből tevődött át.
Kevesebb a konfliktus, ha azokat is bevonják (involválják) a normakialakításba, akikkel azt szeretnék a későbbiekben betartatni.

*Sherif (1966): Normaképződés kísérlete.
(„autokinetikus effektus”)*

A csoport pszichológiai jellemzői: szerepek és típusai

Szerep= a tagok által elfoglalt szociális státusz.

- *Feladat-orientált szerep (konstruktív):* kezdeményező, információt nyújtó, szervező, ellenőr, adatgyűjtő, kérdező, szabály alkotó.
- *Kapcsolat-orientált szerep:* bátorító, békére törekvő, kapuőr, beszédes mókamester, csöndes, sztár követő, megfigyelő.

A tagoknak mindkét szerepmegosztásban van helyük.

- *Destruktív szerep: akadékoskodó, vetélkedő, mindentudó, hírharang.*

A csoport pszichológiai jellemzői: csoportkohézió

Csoportkohézió = az az erő, amely a csoportot összetartja.

- Személyközi kohézió: az erő a csoporttagok jó kapcsolatából adódik.
- *Feladat alapú kohézió*: A csoportcél fontossága eredményezi.

A csoport akkor hatékony, ha mindkettő magas.

Az erős kohézió veszélyei: rigiditás, elszigetelődés, előítéletes gondolkodás.

A csoport pszichológiai jellemzői: kommunikációs struktúra, Leavitt (1951)

A csoporton belüli kommunikációs csatornák befolyásolják a csoport teljesítményét és motivációját.

Kerék

Kör

Lánc

Háló

Az egyszerűbb feladatoknál a kerék hatékonyabb, mint a kör, vagy a háló. Bonyolult feladatoknál viszont a kör hatékonyabb, mint a háló. A tagok a hálóban érzik elégedettebbnek magukat. A kerékben a központi figura az elégedett.

Team és csoport

Team	Csoport
Célja a feladat elvégzése.	Célja az együttlét, nagy az érzelmi töltés
A tagok nem kell, hogy szeressék egymást, mert a feladat elvégzése a fontos.	A különbözőségeket nehezen viselik. A tagok szeretik egymást, a nagyon eltérő személyt kizárják.
Érettség kell a különbözőségek elviseléséhez.	Különböző érettségű személyek alkotják.

A vezetési stílusok

K. Lewin, R. Lippitt, R. White (1939)

- **Autokratikus:**

- A vezető engedelmességet követel.
- Beosztja a munkát, munkatervet nem ismertet, egyenként diktálja a munkalépéseket.
- Ő dönt a fontos kérdésekben.
- Az értékelés személyes.

- **Demokratikus:**

- Önkéntes együttműködés, döntés, ki, mit csinál.
- A vezető tanácsot ad, tanít, beilleszkedik a csoportba.
- A vezető az értékelésben reális, objektív.

A vezetési stílusok

K. Lewin, R. Lippitt, R. White (1939)

- **Laissez faire (ráhagyó):**

- A vezető nem ír elő feladatot, mindenki azt csinál, amit akar.
- A vezető nyersanyaggal látja el a csoportot, nem vesz részt a megbeszélésen.

Értékelés a különböző vezetési stílusokban

Autokratikus	Demokratikus	Laissez faire
Értékelése személyeskedő, visszajelzése fölényes, lekicsinylő. Merev, hierarchikus kommunikáció jellemzi.	Tárgyilagos értékelés, pontos és tárgyilagos visszajelzést a részfeladatokban nyújtott teljesítményről.	A vezető nem értékel, nem bírálta sem a gyermekeket, sem a teljesítményt.

Csoportteljesítmény a különböző vezetési stílusokban

Autokratikus	Demokratikus	Laissez faire
Magas szintű teljesítmény, de ha nincs jelen a vezető rohamosan csökken.	Normál teljesítmény, a munka üteme változatlan marad akkor is, ha a vezető személyesen nincs jelen.	Alacsony szintű teljesítmény, ha a vezető nincs jelen teljes hierarchia van. Rossz a végzett munka minősége.

Az interakciók a különböző vezetési stílusokban

Autokratikus	Demokratikus	Laissez faire
<p>Nagy a csoportban az ellenségeskedés, a frusztráció agressziót kelt ami megrontja a viszonyokat. Bűnbakképzés jelenség, mint indulat-levezetés. Nagyobb a szociális távolság vezető és csoport közt.</p>	<p>Az öntevékeny, együttes döntés jó közösségi életet eredményez. Nyugodt csoportléggkör, ahol a tagok megbecsülik egymást. Nagy az érdeklődés a feladat és egymás iránt. A motiváció itt a legmagasabb.</p>	<p>A csoporttagok nem érzik jól magukat ebben a légkörben. Az érdeklődés minimális.</p>

A munkalélektan története - Mayo

- 1930-as évek Mayo a taylorizmussal ellentétben felhívja a figyelmet az emberi tényezőkre, a munkások attitűdjeire.
- „Hawthorne-hatás” vagy Human Relation irányzat (elégedett dolgozó = jó dolgozó).

Western Electric Konzern => Hawthorn Művek

1. Philadelphia textilgyár alacsony termelékenység, nagy fluktuáció. (pihenések!)
2. Telefon és hírközlő üzem => tesztcsoport (világítás).
3. 6 munkásnő => beszélgetések.

A munkalélektan tárgya

- Maga az ember, aki munkát végez.
- A munkakörnyezet.
- A munkafolyamat.

Munkahelyi szocializáció

Hurrelman (1988): a szocializáció az a folyamat, amelyben a személy sajátos biológiai, pszichológiai adottságai révén szociálisan kompetens lesz. Fejlődnek tulajdonságai, melyek révén képes lesz a hatékony cselekvésre a környezetében, a társadalomban, továbbá kialakult státuszának dinamikus fenntartására élete folyamán.

Pascale (1991): Az új tagok bevonása a kultúrába, sokszor szisztematikus eszközökkel. Célja: attitűd, szokás és értékalap létrehozása, hogy elősegítse az együttműködést, integritást, kommunikációt.

A szocializáció csökkenti a kétértelműséget és bizonytalanságot a tagok között.

A szocializáció tartalma szervezetpszichológiai megközelítésben

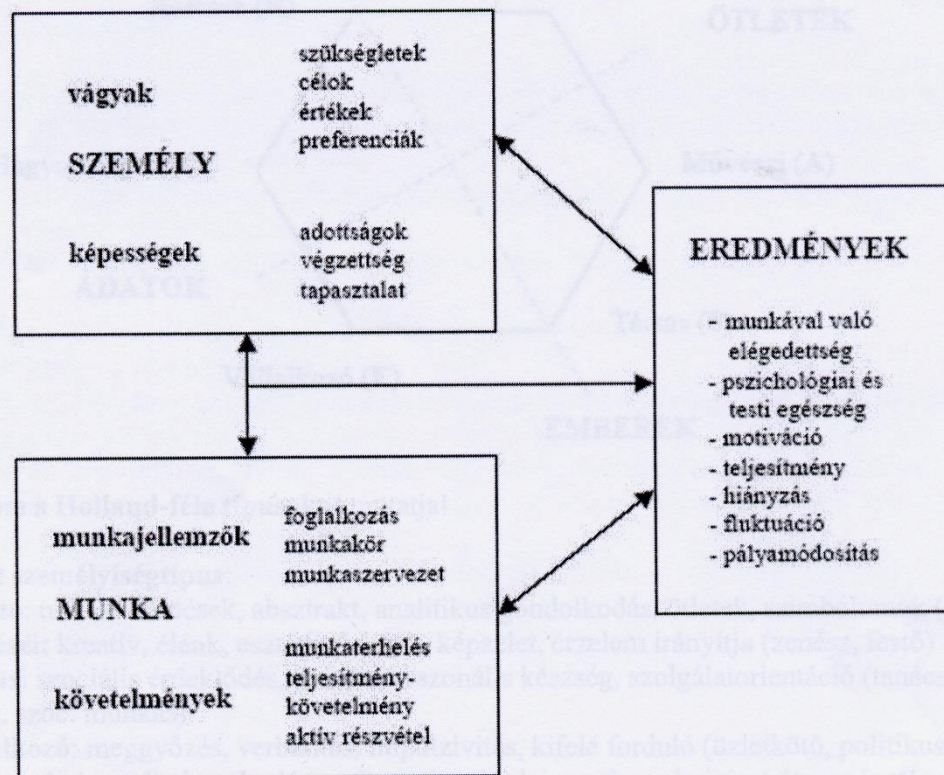
A munkaszervezetbe belépő újonc (newcomer) elhelyezi önmagát a szervezeti környezetben (a szubjektíven létre hozott szociális térben és időben).

Miért teszi? E kijelölt referenciakerethez tudja igazítani saját és mások magatartását, reakcióit.

A szocializációs folyamat kezdeti fázisa:

- A saját és környezet értékrendszerének összevetése.
- Igyekszik feltérképezni a szervezet belső , informális struktúráját.
- Szembesül a normákkal, azonosul, kifelé is kommunikálja.

A „Person-Job fit” modell szempontú szocializáció

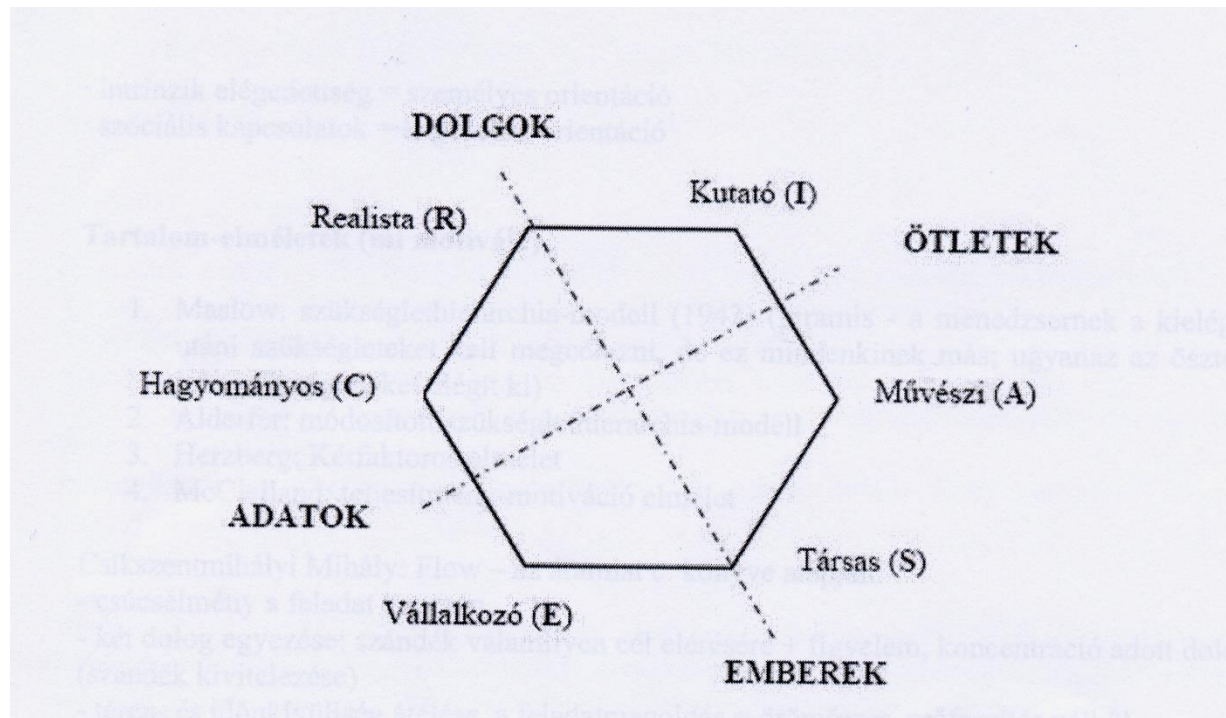


A „Person-Job fit” (Személy – Munka megfelelés) modell szempontú szocializáció - értelmezés

E felfogás szerint a munkaszocializáció annál eredményesebb lesz, minél nagyobb a megfelelés a személy sajátosságai és az egyén által betöltött munkakör között.

Cél: „a megfelelő embert a megfelelő munkára” választani. E összeillesztés segítése a pályaprofilok kidolgozásával történik.

J. Holland foglalkozási személyiség tipológiái



Holland foglalkozási személyiség tipológiája

- Az emberek eltérő módon viszonyulnak különféle foglalkozásokhoz, tevékenységi formákhoz. Már gyermekkorukban keresik azokat, amelyeket kedvelnek. Egyre gyakrabban végzik ezeket, ezzel megerősítve e tevékenységben kifejlődő kompetenciájukat.
- A tipológia jól alkalmazható a különféle munkakörök jellemzésére, illetve kategóriába sorolására is.
- Jól előre tudja jelezni a személy-munka megfelelést.

Mi kell a sikeres szocializációhoz?

- **Betanulás a munkába:** az előírt munkaköri követelmények szerinti ismeret elsajátítása.
- **Szerep-tisztázás:** az egyénben tudatosulnia kell a vele szemben támasztott elvárásoknak. Világos kell legyen, milyen szerepet kell betöltenie, hogy ennek segítségével meg tudjon felelni az elvárásoknak. A szereppel azonosulnia kell!
- **Kultúra-átvétel:** a szervezet normáinak, kultúrájának, vélekedésének megismerése. Ha a szervezeti kultúra leképeződik, az vissza is fog tükröződni a magatartásában, gondolkodásmódjában.

Mi kell a sikeres szocializációhoz?

- ***Társas-szervezeti integráció:*** az emberi kapcsolatok szélesítése, mélyítése.

Hét lépéses szervezeti szocializációs modell PASCALÉ (1991)

1. A belépő jelentkezők gondos kiválasztása
2. A szervezeti normák, értékek felé való nyitottságot támogató, alárendelődést kiváltó tapasztalat.
3. Az alapelveknek megfelelő jártassághoz vezető gyakorlati tapasztalatszerzés.
4. A jutalmazási és kontrollrendszer gondos kialakítása.
5. A szervezethez tartozáshoz szükséges, személyes áldozatot igazoló, értékekkel való azonosulás.
6. Megerősítő folklór.
7. Konzisztens szerepmodellek.