

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/274271049>

Mikor vezet megbocsátáshoz a jóvátétel?

Article in Magyar Pszichológiai Szemle · June 2013

DOI: 10.1556/MPSzle.68.2013.2.6

CITATIONS

0

READS

273

4 authors, including:



Gábor Papp

University of Debrecen

18 PUBLICATIONS 28 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



József Pántya

Eötvös Loránd University

11 PUBLICATIONS 169 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

MIKOR VEZET MEGBOCSÁTÁSHOZ A JÓVÁTÉTEL?*

PAPP GÁBOR¹ – KOVÁCS JUDIT¹ – PÁNTYA JÓZSEF¹ – KISS NÓRA²

Debreceni Egyetem, Bölcsészettudományi Kar (DE BTK)

¹ Pszichológiai Intézet, Szociál- és Munkapszichológiai Tanszék

² Pszichológia MA-hallgató

E-mail: papp.gabor@arts.unideb.hu; kovacs.judit@arts.unideb.hu;
pantya.jozsef@arts.unideb.hu; kissnora89@gmail.com

Beérkezett: 2012. január 25. – Elfogadva: 2012. szeptember 05.

Az interperszonális elutasítás komoly következményekkel járó sérelem, erős negatív érzéseket válthat ki. A megbocsátás egy lehetséges módja annak, hogy ezektől a kellemetlen érzésektől megszabaduljunk, a sérelmet követő jóvátételi törekvések pedig elősegíthetik a megbocsátást. Tanulmányunkban az elutasítást követő jóvátétel megbocsátásra gyakorolt hatását annak függvényében vizsgáljuk, hogy a jóvátétel mennyire teljes körű, illetve kinek a döntése alapján érkezik vagy nem érkezik. A kutatásunk újszerűsége, hogy az intézményesen rendelt, illetve a sértő fél által hozott jóvátételi döntés hatását abban az esetben is vizsgálja, amikor a jóvátételi döntés nemleges.

Kérdőíves kutatást végeztünk 323 fő részvételével. Az eredményeink azt mutatták, hogy a jóvátétel elősegíti a megbocsátást, de a teljes körű jóvátétel nem bizonyult hatékonyabbnak a részleges jóvátételnél. Továbbá az intézményesen rendelt jóvátétel inkább elősegítette a megbocsátást, mint az a jóvátétel, ami a sérelmet okozó féltől származott. A tanulmányunkban az eredmények gyakorlati alkalmazhatóságáról is beszámolunk.

Kulcsszavak: *megbocsátás, intézményes és személyes jóvátétel, teljes és részleges jóvátétel, elutasítás, elutasítás iránti érzékenység*

* A publikáció elkészítését a TÁMOP-4.2.2/B-10/1-2010-0024 számú projekt támogatta. A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.

BEVEZETÉS

Mindennapi életünkben gyakran érnek minket különféle sérelmek. Legyen szó akár következményeikben súlyos, akár kevésbé súlyos sérelmekről, azokat nem kellemes élmény átélni, és ha már elkerülhetetlen, akkor érdemes az általuk okozott negatív érzésektől mihamarabb megszabadulni. Ekkor jut fontos szerephez a megbocsátás. A megbocsátás révén képesek vagyunk magunk mögött hagyni a kialakult negatív érzéseket, gondolatokat, ennek pedig jól dokumentált, kedvező hatása van fizikai és pszichés jóllétünkre (lásd például MCCULLOUGH, 2000; SZONDY, 2006).

A megbocsátás ugyanakkor nem mindig következik be. Számos tényező befolyásolhatja, hogy képesek vagyunk-e rossz érzéseinket magunk mögött hagyni. Ezek egy része belső tényező – például mennyire vagyunk diszpozicionálisan megbocsátó emberek (BERRY, WORTHINGTON, O'CONNOR, PARROTT és WADE, 2001) –, mások inkább a sérelemhez köthetők (GAUCHÉ és MULLET, 2005), vagy ahhoz, hogy érkezett-e bocsánatkérés (FEHR, GELFAND és NAG, 2010).

Tanulmányunkban az elutasításból következő sérelemnek és az azt követő jóvátételnek szentelünk nagyobb figyelmet: egy olyan tényezőnek, amely a személyközi sérelmek megbocsátásában fontos szerepet játszhat, ugyanakkor nem minden esetben működőképes (FISHBACHER és UTIKAL, 2010). Jóvátételi törekvésekkel az elkövető helyreállíthatja a sérelmet elszenvedő féllel a kapcsolatát, ami a sérelem miatt veszélybe került.

A jóvátétel hatásait vizsgáló szakirodalom jellemzően a jóvátétel meglétének vagy hiányának következményeit kutatja, ugyanakkor annak a kérdésnek a vizsgálatára is találunk szakirodalmi példát, hogy ki az, akinek a kárpótlást adnia kell ahhoz, hogy az a sérelem megbocsátásához vezessen (RISTOVSKI és WERTHEIM, 2005). A központi kérdés ebben az esetben az, hogy vajon a jóvátételnek attól a személytől kell-e érkeznie, aki a sérelmet okozza, vagy esetleg egy külső, intézményes szabályozás által történő jóvátétel is lehet hatékony? Kérdés továbbá, hogy abban az esetben, ha a döntéshozó nem ad jóvátételt, az mikor kellemetlenebb: ha az elkövető dönt így, vagy ha egy külső intézmény? A tanulmányunkban erre a kérdésre is keressük a választ.

Miért lehet szükség mindezek vizsgálatára? Azon túl, hogy a megbocsátásnak kedvező hatása van az egyén szempontjából, azt is elősegíti, hogy a felek között működő kapcsolat maradjon fenn (MCCULLOUGH, 2000). A megbocsátásnak ez a hatása különösen fontos lehet például a munkahelyi sérelmek kezelésekor. Ezek a sérelmek a legtöbb esetben nem nagy volumenűek, de a szervezetek számára fontos, hogy a munkavállalók szervezeti kapcsolatait ne mérgesítsék el. Épp ezért fontos tudni, hogy egy sérelem jóvátétele érdekében milyen lépéseket érdemes tenni, és mi lehet kevésbé hatékony.

A megbocsátás

A megbocsátásnak nincs egységes definíciója, a különböző szerzők a megbocsátás különböző aspektusait helyezik előtérbe (áttekintésnek lásd például SCOBIE és SCOBIE, 1998; EXLINE, WORTHINGTON, HILL és MCCULLOUGH, 2003; SZONDY, 2006). Ha a megbocsátásról esik szó, általában két személy közötti kapcsolatban gondolkodunk, noha egy sérelem gyakran tágabb szociális kontextusba is helyezhető (például megbántottnak érezzük magunkat, mert egy hozzánk közel állót sérelem ért). A definíciók többsége azonban inkább diádikus szemléletet tükröz (GREEN, BURNETTE és DAVIS, 2008).

Egy sérelmet követően az emberek kellemetlen, negatív érzéseket élnek meg (BERRY, WORTHINGTON, O'CONNOR, PARROTT és WADE, 2005). Abban az esetben, ha az embert sérelem éri, úgy érzi, hogy ellentét feszül a között, ahogy a dolgok állnak és a között, ahogy állniuk kellene (WITVLIET, WORTHINGTON, ROOT, SATO, LUDWIG és EXLINE, 2008). Ez az igazságtalanság érzésének átéléséhez vezet, amelyet érdemes valamilyen módon redukálni. WITVLIET és munkatársai (2008) rámutatnak arra, hogy a sérelmet követő negatív érzelmi állapot és igazságtalanságérzés stresszel terhelt, nagyon kellemetlen, érdemes tehát törekedni arra, hogy megszűnjön ez az állapot, a megbocsátás pedig ennek lehet az eszköze.

MCCULLOUGH, WORTHINGTON és RACHAL (1997) az interperszonális megbocsátást úgy határozta meg, mint bizonyos motivációs változások összességét. Ha valaki megbocsát, az azzal jár együtt, hogy kevésbé lesz motivált a sérelmet elkövető személy ellen megtorló viselkedéseket folytatni. Csökken a motivációja arra is, hogy elkülönüljön a sértő személytől, továbbá növekszik a motivációja arra, hogy kibéküljön a sértő személlyel és jót akarjon neki. Ezt a változást proszociálisnak fogják fel, mert azt a célt szolgálja, hogy a kapcsolat a sérelem ellenére fennmaradjon. A definíciónak fontos részét képezi az, hogy a megbocsátáshoz nem elegendő pusztán az ellenséges késztetések (például bosszúvágy) hiánya.

A megbocsátásnak nem csak diádikus kapcsolatban lehet proszociális hatása. KARREMANS, VAN LANGE és HOLLAND (2005) megállapították, hogy a megbocsátást követően általánosan is nő az egyén proszociális orientációja, nagyobb valószínűséggel adakozik jótékony célokra vagy vállal önkéntes munkát, vagyis a megbocsátás szélesebb társas szempontból is kedvezőnek bizonyul.

A megbocsátás tehát segíti az egyén és környezete jóllétét és a társas kapcsolatok fenntartását. Gyakran előfordul azonban, hogy egy sérelmet mégsem bocsátunk meg. Mely tényezők vezethetnek oda, hogy megbocsássunk valamit, és mi teszi lehetetlenné a megbocsátást? MCCULLOUGH, RACHAL, SANDAGE, WORTHINGTON, BROWN és HIGHT (1998) összefoglalták, melyek azok a tényezők, amik elősegítik a megbocsátást. Nagy hangsúlyt fektettek az empátiára, az attribúcióra, de fontos szerep jutott a sérelemmel kapcsolatos különböző tényezőknek, mint például a sérelem súlyosságának, a kapcsolatra való hatásának, valamint a partnerek közötti kapcsolatnak és különböző személyiségtényezőknek is. Tanulmányunkban a megbocsátást befolyásoló tényezők közül kifejezetten a sérelmet követő jóvátétel hatásaival foglalkozunk.

A jóvátétel hatása a megbocsátásra

A jóvátétel fontos eszköz lehet annak a kezében, aki valamilyen sérelmet követett el, de nem szeretné, ha emiatt megszakadna a kapcsolat. A jóvátétel alatt ebben a kontextusban azt értjük, ha valaki olyan viselkedést követ, amelynek célja valamilyen kárpótlás nyújtása a sérelmet elszenvedett félnek. A jóvátétel explicit módon nem tartalmaz együttérzést, nincs benne az, hogy a sérelmet okozó fél elismerné bűnösségét, sem az, hogy sokra értékeli a kapcsolatot, és szeretné, ha az fennmaradna. Ugyanakkor a jóvátétel implikálhat egyfajta bocsánatkérést, tekintve, hogy a két viselkedés a tapasztalat szerint jellemzően együtt jár (DOOSJE, BRANSCOMBE, SPEARS és MANSTEAD, 1998). A jóvátétel közvetlen célja, hogy a két fél kapcsolatában helyreálljon az egyensúlyi helyzet, ami felbomlott a sérelmet követően (FEHR és GELFAND, 2010).

Üzleti kapcsolatokban gyakori, hogy a sérelem valamilyen anyagi kár okozásával jár együtt, ebben az esetben a legáltalánosabb jóvátételi forma az anyagi kártérítés (DESMET, DE CREMER és VAN DIJK, 2010). A sérelem azonban nem feltétlenül csak anyagi természetű lehet, gondoljunk arra például, ha valakinek nem engedik meg, hogy részt vegyen egy tevékenységben (például játékban, csapatmunkában stb.). Ekkor jóvátételként foghatjuk fel azt is, ha az elutasítást követően mégis részt vehet az elutasított személy az adott tevékenységben.

A jóvátétel hatása kapcsán a szakirodalomban vannak még nyitott kérdések (FISHBACHER és UTIKAL, 2010). Vannak olyan tanulmányok, melyek azt mutatják, hogy a jóvátételnek egyértelmű pozitív hatása van (BOTTOM, GIBSON, DANIELS és MURNINGHAN, 2002; SCHER és DARLEY, 1997; SCHMITT, GOLLWITZER, FÖRSTER és MONTADA, 2004). Ugyanakkor olyan tanulmányokat is találunk, amelyek tanulsága szerint a jóvátételnek nincs jelentős kedvező hatása (ABELER, CALAKI, ANDREE és BASEK, 2009). Sőt akár az is elképzelhető, hogy enyhe sérelmek esetén a jóvátétel éppúgy ráirányítja a figyelmet az addig nem is detektált sérelemre, mint ahogyan ezt a jelenséget RISEN és GILOVICH (2007) a bocsánatkéréssel kapcsolatban megfigyelték. Ebben az esetben pedig a jóvátétel akár ellentétes hatást is kiválthat.

Mi lehet az oka annak, hogy a jóvátétel nem működik minden esetben? DE CREMER (2010) kísérletes helyzetben vizsgálta a jóvátétel hatását. Vizsgálatában a résztvevőket érő sérelem kétféle fókuszú lehetett: vagy tényleges anyagi veszteség érte őket, vagy igazságtalanul keveset kaptak a partnerüktől, más szóval nyereségtől estek el. Azt találta, hogy a tényleges anyagi veszteség esetén a jóvátétel hatékonyan állította helyre a bizalmat a felek között, ugyanakkor a másik feltételben nem volt ilyen erős a hatása. Ezek szerint az, hogy a sérelemnek milyen aspektusa hangsúlyos, befolyásolhatja, hogy milyen jellegű jóvátétel vezethet a megbocsátáshoz.

Felmerül a kérdés, hogy komplex sérelem esetén, vagyis amikor a sértettnek a konkrét anyagi veszteségén túl másféle vesztesége is van (például kimarad egy élményből), akkor vajon a megbocsátáshoz a sérelem teljes jóvátétele szükséges-e vagy elég a részleges jóvátétel is. A sérelmet elszenvedő fél a részleges jóvátétel esetében is érezheti úgy, hogy a lehetőségekhez képest törődtek vele, ami segíthet a sérelem megbocsátásában. Ha ez így van, és a részleges jóvátétel is jótékony

hatású, akkor célszerű lehet a használata, mert a legjobb szándék ellenére sem biztos, hogy a teljes jóvátétel megoldható az adott helyzetben. Ugyanakkor vélhetőleg a teljes jóvátétel feltételezhetően kedvezőbb hatású, mint a részleges jóvátétel, mert a sérelem minden fájó pontjával foglalkozik.

A személyes és intézményes jóvátétel hatásai

RISTOVSKI és WERTHEIM (2005) azt a kérdést vizsgálta betöréssel kapcsolatos kontextusban, hogy milyen forrásból érkezzen a sérelmet követő jóvátétel. Az általuk használt szituációban a jóvátételt vagy az elkövető adta vagy egy külső forrásból érkezett, s ha az elkövető adta, adhatta azt önként vagy kényszerítve. Kontrollfeltételként kezelték azt a helyzetet is, ha nem kapott a vizsgálati személy semmit.

Eredményeik szerint az elkövető által önkéntesen felajánlott jóvátétel hatékonyabb, mint az, amelyet az elkövető kényszer hatására fizet, vagy az, amit valamilyen más, külső forrás ítél meg. Az önkéntes jóvátétel esetében ugyanis a sérelmet elszenvedő fél azt tapasztalja, hogy a másik őszintén törekszik az általa okozott sérelem tompítására, és ez megbocsátáshoz vezet. Ha a sérelmet elszenvedő felet egy külső forrás (az ő példájukban egy kormányzati szervezet) kárpótolja, akkor, bár helyreáll az egyensúlyi helyzet, ez nem a sérelmet okozó fél erőfeszítéseinek köszönhető. Feltételezhető, hogy ha nem látjuk, hogy a másik erőfeszítéseket tesz, akkor nem is fogunk neki megbocsátani.

RISTOVSKI és WERTHEIM (2005) vizsgálatában figyelemre méltó, hogy a külső forrásból érkező kárpótlás jótékony hatása igazából nem sokkal maradt el az elkövetőtől érkező önkéntes jóvátételtől, és felülmúlta az elkövetőtől nyomás hatására érkező kárpótlás hatását. Ez azt mutatja, hogy bár nem feltétlenül ez a legjobb megoldás minden esetben, szükség esetén működőképes lehet. Említésre érdemes továbbá, hogy a vizsgálati személyek kontrollhelyzetben nem kaptak semmilyen utalást a kárpótlásra vonatkozóan, azaz nem tudták, hogy miért, kinek a döntése alapján nem kaptak semmit. Szerintünk fontos lenne ezt a kérdést is kezelni.

DESMET, DE CREMER és VAN DIJK vizsgálata (2010) nem kimondottan a megbocsátásról szólt, hanem a bizalom helyreállításáról. Elképzelésük szerint a bizalom hozzásegíti a feleket ahhoz, hogy együttműködően, jóakarattal viseltessenek egymás iránt, legyőzve félelmüket, hogy a partnerük kihasználja őket. Ez párhuzamba állítható a megbocsátással. Vizsgálatukban a jóvátétel a sérelmet elkövető féltől érkezett, önként vagy vizsgálatvezetői nyomásra, mértéke pedig lehetett alacsony, a sérelem nagyságával megegyező, vagy magas. Azt találták, hogy az önkéntes és nagy befektetéssel járó jóvátétel igen kedvező hatással bírt. Nagyon érdekes eredmény jelentkezett azonban akkor, amikor a jóvátétel mértéke csekély volt. Ebben az esetben az önkéntes jóvátételnek alig volt hatása, és sokkal hatékonyabbnak bizonyult, ha a jóvátétel külső nyomásra érkezett. Bár a jóvátételt ebben az esetben is a sérelmet okozó féltől kapták, a vizsgálati személyek mégis jobban reagáltak akkor, ha ez külső nyomásra történt.

Ezekből a tapasztalatokból azt a következtetést vonhatjuk le, hogy az elkövető által adott jóvátétel általában pozitív hatást gyakorol a megbocsátásra, noha az

intézményesen rendelt jóvátétel adott esetben közel ugyanolyan hatásos lehet, esetleg hatásában felül is múlhatja a személyesen elrendeltet. Figyelemre méltó azonban, hogy a személyes, illetve intézményes jóvátétel hatásaival foglalkozó tanulmányok nem kezelték eddig azt a lehetőséget, amikor a jóvátételre vonatkozó döntés nemleges és a döntéshozó alany (személy, illetve intézmény) ismert.

Az elutasítás és a megbocsátás kapcsolata

A társas elutasítás az emberek egyik legnagyobb szükségletének, a valakihez való tartozásnak a megvalósulását veszélyezteti, és különféle negatív érzéseket (szomorúság, büntudat, kedvezőtlen önértékelés) válthat ki (LEARY, KOCH és HECHENBLEIKNER, 2001). A társas elutasítás tehát egy igen komoly következményekkel járó sérelem. Hétköznapi életünkben, így a munka világában is, az elutasítottság igen gyakori oka a sérelemérzetnek. Jó példája lehet ennek a munkahelyen az, ha a vezető úgy dönt, hogy valaki nem kerülhet be egy munkacsoportba. Ha a döntés megalapozott, akkor elképzelhető, hogy az elutasított fél könnyebben elfogadja azt, ha azonban a döntés megalapozatlan, azt nagyobb sérelemként élheti meg.

Az elutasítás következtében az ember egyrészt különböző lehetőségektől, nyereségektől esik el, másrészt az elutasításnak, főleg a jogszerűtlen, esetleg elfogult elutasításnak társas-kirekesztő jelentése is van. A jóvátételi törekvések segítségével nyilvánvalóan a nyereségektől, lehetőségektől való elesést lehet közvetlenül pótolni, mindazonáltal lehetséges, hogy a jóvátételnek van egy társas kirekesztettség érzést tompító hatása is.

Számos tanulmány foglalkozik az elutasítás társas szempontból kedvezőtlen hatásaival. LEARY, TWENGE és QUINLIVAN (2006) áttekintő munkájukban bemutatják, hogy az elutasítás az agresszív viselkedés egyik leggyakoribb prekursora lehet, valamint ismertetik, hogy az elutasítás és az azt követő agresszív viselkedés között milyen összefüggések, motívumok (például bosszúvágy) húzódnak meg. Ugyanakkor a szakirodalomban nem találtunk olyan vizsgálatokat, ahol az elutasítást követő jóvátétel és a megbocsátás kapcsolata lett volna a figyelem középpontjában.

Kérdések, hipotézisek

Tanulmányunk az elutasítást követő jóvátétel hatásait vizsgálja, annak függvényében, hogy a jóvátétel mennyire teljes körű és kinek a döntése nyomán érkezik (vagy nem érkezik) a sértetthez. A korábbi vizsgálatokhoz képest kutatásunk újszerűsége abban rejlik, hogy egyrészt az elutasításhoz kapcsolódó sérelem esetében vizsgálja a jóvátétel hatását, másrészt az intézményesen rendelt, illetve a sértő által hozott jóvátételi döntés hatását abban az esetben is vizsgálja, amikor a jóvátételi döntés nemleges (vö. RISTOVSKI és WERTHEIM, 2005; valamint DESMET, DE CREMER és VAN DIJK, 2010).

Első hipotézisünk szerint többkomponensű sérelem esetén a többkomponensű jóvátétel hatásosabb, mint az egykomponensű, ami hatásosabb, mint a jóvátétel hiánya (H1). Ezt a hipotézisünket a jóvátétel és megbocsátás összefüggését kutató vizsgálatok általános tapasztalatai alapján fogalmaztuk meg (BOTTOM, GIBSON, DANIELS és MURNIGHAN, 2002; SCHER és DARLEY, 1997; SCHMITT, GOLLWITZER, FÖRSTER és MONTADA, 2004).

Második elvárásunkat a jóvátételi döntést hozó alany (elkövető vagy intézmény) vonatkozásában vázoljuk, miszerint jobban segíti a megbocsátást, ha a jóvátételről az elkövető dönt (H2). Elvárásunkat azokra a vizsgálatokra alapoztuk, amelyek az elkövetőtől érkező jóvátétel megbocsátást támogató fölényéről számolnak be (RISTOVSKI és WERTHEIM, 2005; DESMET, DE CREMER és VAN DIJK, 2010). Ugyanakkor azt is feltételezzük, hogy a második hipotézisben feltételezett főhatás jóval erősebb pozitív, mint negatív jóvátételi döntés esetén, s ha a jóvátételi döntés nemleges, az intézményes háttér tompíthatja a személyes csalódottságot (H3).

A VIZSGÁLAT BEMUTATÁSA

Alanyok és eljárás

Vizsgálatunkhoz az adatokat kérdőíves módszerrel gyűjtöttük. A vizsgálati mintát 323 személy alkotta, 229 nő és 92 férfi (2 személy nem válaszolt a nemmel kapcsolatos kérdésre). A vizsgálatban 19 és 35 év közötti életkorú, átlagosan 22,38 éves személyek vettek részt, mindannyian valamilyen felsőoktatási intézmény hallgatói, illetve diplomások. A kérdőívet egy online felület segítségével, illetve papír alapon juttattuk el a vizsgálati személyeknek. Az adatgyűjtés önkéntes alapon, névtelenül zajlott.

A vizsgálati személyek a nemre, életkorra vonatkozó kérdések után egy elutasítás iránti érzékenységet mérő skálát töltöttek ki. Ezután egy szituációt olvastak, amelyben manipuláltuk a független változókat. A manipulációk alapján egy 3×2-es elrendezés alakult ki, a jóvátétel három esetének (hiány, részleges, teljes) és a jóvátételi döntést hozó alany két esetének (elkövető, intézmény) összesen hatféle kombinációja. Az egyes csoportokba a vizsgálati személyek az online felületbe beépített véletlen algoritmus alapján, illetve a papíralapú kérdőívek véletlenszerű kiosztásával kerültek be. A teljes jóvátételt kapó, illetve a semmilyen jóvátételt nem kapó csoportokba megközelítően 40-40 személy került, akár az elkövető hozta a jóvátételi döntést, akár az intézmény, míg a részleges jóvátételt kapó csoportokba 80-80 személy, 40 olyan, aki anyagi kárpótlást kapott, de nem kapott élménykárpótlást, illetve 40 olyan, aki élménykárpótlást kapott, de nem kapott anyagi kárpótlást (lásd részletesebben a szituáció bemutatását a következő szakaszban).

A szituáció elolvasása után a vizsgálati személyeknek az adott helyzetben mutatott érzelmeit mértük fel. Ezután a Megbocsátás Skálát töltötték ki, majd végezetül egy „diktátorjáték” következett, amellyel a sérelmet okozó fél felé mutatott viselkedéses szándékokat kívántuk mérni.

Eszközök

Ebben a szakaszban először bemutatjuk, hogyan manipuláltuk a független változókat (jóvátétel és döntéshozó), majd a függő változó (megbocsátás) különböző aspektusainak (érzelem, vélemény, viselkedés) a mérési módjait közöljük. Végül az elutasítás iránti érzékenység egyéni különbségeinek azonosítására alkalmas eszközt mutatjuk be.

A független változók manipulálása

A résztvevők egy szituációt olvastak (lásd *I. Melléklet*), amelyben arra kértük őket, hogy képzeljék bele magukat egy olyan helyzetbe, amelyben lehetőségük nyílik részt venni egy izgalmas csapatjátékban, amelynek pénznyereményét utána hazavihetik. Egy szakmai zsűri dönt arról, hogy melyik csapat nyer. A játékban való részvétel előfeltétele egy kreatív szlogen megírása volt. Ám a játék helyszínére érve közölték velük, hogy az eredetileg 4 főre tervezett csapatokat 3 főre csökkentették és valakit ki kell zárni a csapatból. Erről egy, a játékosok közül véletlenszerűen kiválasztott csapatvezető dönt. A csapatvezető döntése alapján a vizsgálati személyek kikerültek a csapatból.

A szituációk leírása eddig a pontig megegyezett, ezek után következett a vizsgálati manipuláció. Manipulálva volt, hogy érkezett-e ezek után jóvátétel vagy sem (semmiféle jóvátétel; anyagi *vagy* élményjótétel; anyagi *és* élményjótétel), valamint az, hogy ki hozott döntést arról, hogy lesz-e jóvátétel (a játék szabályzata – csapatvezető). Minden vizsgálati személy csak egyféle szituációval találkozott.

Érzelmi állapotot mérő skála

A szituációt követően a vizsgálati személyeknek meg kellett ítélniük öt érzelempár vonatkozásában, hogyan éreznék magukat abban a helyzetben, amit a szituációban olvashattak. Az öt érzelempár a következő volt: szomorú – vidám, zaklatott – higgadt, értetlen – megértő, feszült – oldott, lehangolt – derűs. A vizsgálati személyek egy 7 fokú skálán jelölték, melyik érzelem lenne rájuk inkább jellemző. A könnyebb kezelhetőség kedvéért az öt érzelempárt egybevontuk, és egy olyan mutatót állítottunk elő, amely kifejezi, mennyire éreznék magukat kellemetlenül, vagy kellemesen a vizsgálati személyek. A magasabb pontszám pozitívabb, az alacsonyabb pontszám negatívabb érzéseket takar. A megbízhatósági mutatója ennek a skálának 0,76, ami kellően magas ahhoz, hogy ezt az öt érzelempárt egybe vonva kezeljük. Tekintettel arra, hogy az érzelmi állapotot mérő skála megállapításai általánosak, s az érzelem forrását nem specifikálják arra, hogy a negatív érzelmek a csapatvezető irányában tápláltak-e, vagyis, hogy neheztel-e a személy a csapatvezetőre, csak az érzelmi skálán adott válaszok és a következő szakaszban bemutatott megbocsátás skála korrelációjából következtethetünk.

Megbocsátás Skála

A helyzeti megbocsátás méréséhez a RYE, LOIACONO, FOLCK, OLSZEWSKI, HEIM és MADIA (2001) által bemutatott és validált Megbocsátás Skála (*Forgiveness Scale*) módosított változatát használtuk (lásd II. Melléklet). A skála első változata romantikus kapcsolatban megbántott nők megbocsátására vonatkozott, majd később úgy módosították, hogy alkalmas legyen bármilyen jellegű sérelemmel kapcsolatban a megbocsátás mérésére. A skála instrukciója szerint a vizsgálati személyeknek gondolniuk kell egy sérelemre, valamint arra, hogy hogyan reagáltak erre a bizonyos sérelemre. A skála 15 itemet tartalmaz, 5 fokú Likert-skálán kell megítélni a válaszokat. A skála itemei alkalmasak mind a pozitív, mind pedig a negatív válaszkérdések megismerésére. Például: *Elgondolkodnék azon, hogyan vághatnék neki vissza, Jó dolgokat kívánok neki, vagy Ha legközelebb találkozoznánk, nyugodt tudnék maradni.*

Vizsgálatunkban azonban szükségesnek láttuk, hogy néhány módosítást végezzünk a skálán. Az eredeti itemek arra szolgáltak, hogy egy szabadon választott sérelemmel kapcsolatosan mérjék fel az egyes emberek reakcióit. Ezek a sérelmek lehetnek súlyosak vagy kevésbé súlyosak, így fontos volt tudni, hogy vannak-e hosszú távú, tartós érzelmi következmények. Egy előre rögzített helyzetben, ahol ráadásul az elkövetett sérelemtől nem várjuk azt, hogy hosszantartó, az ember életét jelentősen befolyásoló hatása legyen, túlzás lenne a nagyon erőteljesen megfogalmazott itemek használata. Ezért az eredeti skálában meglévő itemek közül kimaradtak a következők: *Ennek a személynek a tettei miatt nem tudnám élvezni az életet, Azt hiszem, az életemet tönkretette ez az ember*, valamint kimaradt még az *Imádkozom érte* item.

Bekerült ugyanakkor az itemek közé egy olyan, ami nem szerepelt az eredeti skálában, de úgy láttuk jónak, hogy fontos lehet explicit módon rákérdezni arra, milyen mértékben bocsátanak meg a vizsgálati személyek a csapatvezetőnek. Ez az item az utolsó helyre került, ilyen módon igyekeztünk elkerülni azt, hogy a skála előző itemeire adott válaszokat befolyásolja. Ez az item szignifikánsan korrelál ($p < 0,001$) a többivel, a korreláció mértéke 0,38 és 0,56 között változik. További módosítás az eredeti Megbocsátás Skálához képest, hogy mérésünkben az érzelmi állapot mérő skálán adott válaszokkal való formai koherencia végett 7 fokú skálát alkalmaztunk, s az itemeket a csapatvezetőre vonatkoztatva fogalmaztuk meg. Esetünkben a skála megbízhatósági mutatója 0,87, ami jónak mondható.

Diktátorjáték

A Megbocsátás Skála után következett egy diktátorjáték. A kérdőíves vizsgálatban arra kértük a vizsgálati személyeket, képzeljék el, hogy kapnak 10 egységnyi pénzt, és ebből szabadon eldönthetik, mennyit adnának annak a játékosnak, aki korábban a csapatvezető volt és mennyit tartanának meg önmaguknak. Bármennyi is legyen az átadott zsetonok száma, azt a korábbi csapatvezetőnek el kell fogadnia, nincs lehetősége ezen változtatni.

A diktátorjáték használatával lehetőség nyílik arra, hogy a vizsgálati személyek ne csak a belső állapotukról számoljanak be, hanem arról is, hogyan viselkedné-

nek a sérelmet okozó féllel szemben. A megbocsátás proszociális változásnak tekinthető (McCULLOUGH, 2000), a diktátorjáték révén pedig vizsgálhatóvá válik, hogyan alakulnak manipulációnk hatására a proszociális viselkedési szándékok.

Elutasítás iránti érzékenység Skála

Mivel a vizsgálatunkban kezelt sérelem tulajdonképpen egy elutasítás, és az elutasításra az emberek többféleképpen reagálhatnak, kontrollváltozóként fontosnak tartottuk kezelni az elutasítás iránti érzékenységet. Az elutasításra érzékeny személyek nagyon fogékonyak az elutasítás legkisebb jeleire is, ugyanakkor nagyon félnek is az elutasítástól (DOWNEY és FELDMAN, 1996; ROMERO-CANYAS, DOWNEY, BERENSON, AYDUK és KANG, 2010). Elképzelhető, hogy azok a személyek, akik magas elutasítás iránti érzékenységgel jellemezhetők, érzékenyebben reagálnak az általunk használt sérelemre, valószínűleg súlyosabbnak értelmezhetik, mint azok, akik nem érzékenyek az elutasításra. E változó tekintetében az egyéni különbségeket a vizsgálatban gyakorolt elutasítás előtt mértük.

Ennek a személyiségjellemzőnek a mérésére a BERENSON, GYURAK, AYDUK, DOWNEY, GARNER, MOGG és munkatársai (2009) által kifejlesztett skálát alkalmaztuk (Adult Rejection Sensitivity Questionnaire, A-RSQ, lásd *III. Melléklet*). Ez a skála az Elutasítás iránti érzékenység kérdőív – Rejection Sensitivity Questionnaire, RSQ (DOWNEY és FELDMAN, 1996) – felnőttekre átdolgozott változata. A skála kilenc rövid helyzetet mutat be, és minden helyzettel kapcsolatosan két kérdésre kell választ adni. Az egyik kérdés arra vonatkozik, hogy a vizsgálati személy mennyire aggódik az adott helyzetben az elutasítás miatt, a másik kérdés pedig arra, hogy mennyire várja az adott helyzetben, hogy a szituációban bemutatott partnere elfogadóan fog vele viselkedni. Mindkét kérdésre egy 6 fokú skálán kell választ adni. A skála kiértékelése során minden helyzetben ki kell számolni egy elutasítás iránti érzékenység pontszámot az alábbi formula alapján: $\text{elutasítás iránti érzékenység} = (\text{elutasítás}) \times (7 - \text{elfogadás elvárása})$. A végső pontszámot úgy kapjuk meg, hogy átlagoljuk a kilenc helyzetben kapott elutasítás iránti érzékenység pontszámokat. A skálán BERENSON és munkatársai (2009) vizsgálatában az átlagos érték 8,61, a szórás 3,61 volt. Esetünkben a skálán az átlagos érték 9,32, a szórás 3,12, a skála megbízhatósági mutatója pedig 0,71 volt.

Eredmények

A skálák közötti összefüggések bemutatása

Az *1. táblázat* az általunk használt skálák leíró statisztikáit tartalmazza. Látható, hogy a 7 fokú Érzelmek Skálán a teljes mintát tekintve az értékek a 4-es középtérték alattiak, a Megbocsátás Skálán valamivel fölötte helyezkednek el. Az Érzelmek Skálán elért átlagosan alacsony pontok miatt arra következtettünk, hogy a vizsgálati személyek inkább kellemetlennek élnék meg az általunk használt szituációt, és úgy gondoljuk, releváns vizsgálni, hogy mennyire bocsátanak meg.

1. táblázat. A használt skálák leíró statisztikái

	Medián	Átlag	Szórás
Érzelmelek Skála	3,20	3,10	1,09
Megbocsátás Skála	4,83	4,80	1,08
Átadott zsetonok száma	2,00	2,30	1,80
Elutasítás iránti érzékenység	9,00	9,32	3,12

A 2. táblázat bemutatja a vizsgált változók közötti korrelációkat. Látható, hogy közepesen erős az összefüggés a megélt érzelmek és a megbocsátás között, valamint megfigyelhető egy gyenge, de szignifikáns együttjárás a Megbocsátás Skálán elért pontszámok és az átadott pénz mennyisége között is. Emellett az Érzelmi állapot Skála és az Átadott zsetonok száma között is megfigyelhető egy nagyon gyenge pozitív korreláció.

2. táblázat. A vizsgált változók közti korrelációs összefüggések

	Átadott pénz	Érzelmi állapot Skála	Megbocsátás Skála
Átadott zsetonok száma	1,00		
Érzelmi állapot Skála	0,106*	1,00	
Megbocsátás Skála	0,257**	0,554**	1,00

** Az eredmény 0,01-es szinten szignifikáns

* Az eredmény 0,05-ös szinten szignifikáns

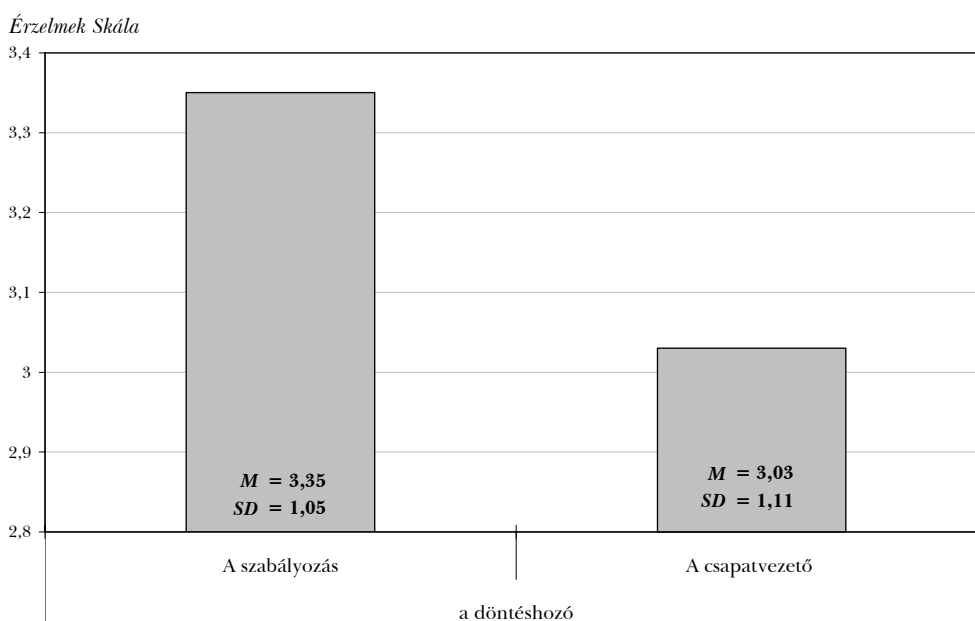
Mivel a függő változók között összefüggések vannak, hipotéziseink ellenőrzéséhez MANCOVA-t alkalmaztunk, ahol független változóként egyrészt a vizsgálati személyek nemét, másrészt a jóvátételről való döntéshozót (a játék szabályzata vs. csapatvezető), illetve magát a jóvátételt (nem érkezett jóvátétel vs. részleges jóvátétel vs. teljes jóvátétel) kezeltük, az elutasítás iránti érzékenységet pedig kovariáló változóként használtuk.

A MANCOVA eredménye szerint szignifikáns főhatása mutatkozott a nemnek ($Wilks-\lambda = 0,94$; $p = 0,001$) és az elutasítás iránti érzékenységnek ($Wilks-\lambda = 0,97$; $p = 0,040$), emellett tendencia szintjén főhatása volt a jóvátételnek ($Wilks-\lambda = 0,96$; $p = 0,091$), illetve a döntéshozónak ($Wilks-\lambda = 0,97$; $p = 0,066$). Interaktív hatásokat nem találtunk. A MANCOVA eredményei alapján a kezelt változók függő változóira (érzelmi állapot, megbocsátás, átadott zsetonok) gyakorolt egyéni hatását vizsgáltuk. A további eredményeket az egyes függő változóira vonatkoztatva fogjuk ismertetni, kezdve az érzelmekkel, majd a megbocsátással, végezetül azt mutatjuk be, hogy a független változóink hogyan hatottak a diktátorjátékban átadott zsetonok számára.

*A jóvátétel módjának, valamint a jóvátételről való
döntéshozónak a hatása az érzelmekre*

Az első hipotézisünk a részleges, illetve a teljes jóvátétel kedvező hatására vonatkozott. Az átélt érzelmek esetében nem mutatkozott szignifikáns hatása a jóvátételnek ($F_{\text{JÓVÁTÉTEL}}[2, 303] = 0,727$; $p = 0,484$).

Második és harmadik hipotézisünk alapján azt vártuk, hogy az elkövetőtől érkező jóvátételt követően jobban éreznék magukat a vizsgálati személyek, mint ha a jóvátételről a szabályozás dönt, azonban viszonylag rosszabbul éreznék magukat, ha az elkövető úgy dönt, nem kompenzál. Eredményeink szerint valóban főhatása volt annak, ki hoz döntést a jóvátételről ($F_{\text{DÖNTÉSHOZÓ}}[1, 303] = 6,068$; $p = 0,014$). Azonban a tapasztalatok szerint a vizsgálati személyek valójában akkor éreznék jobban magukat, ha a szabályozás, vagyis az intézményes keretek határoznák meg a jóvátételt ($M = 3,35$; $SD = 1,05$), s nem az elkövető ($M = 3,03$; $SD = 1,11$). Ez az érzésük független volt attól, hogy kapnának-e jóvátételt vagy sem. Az 1. ábra mutatja be ezt a hatást.



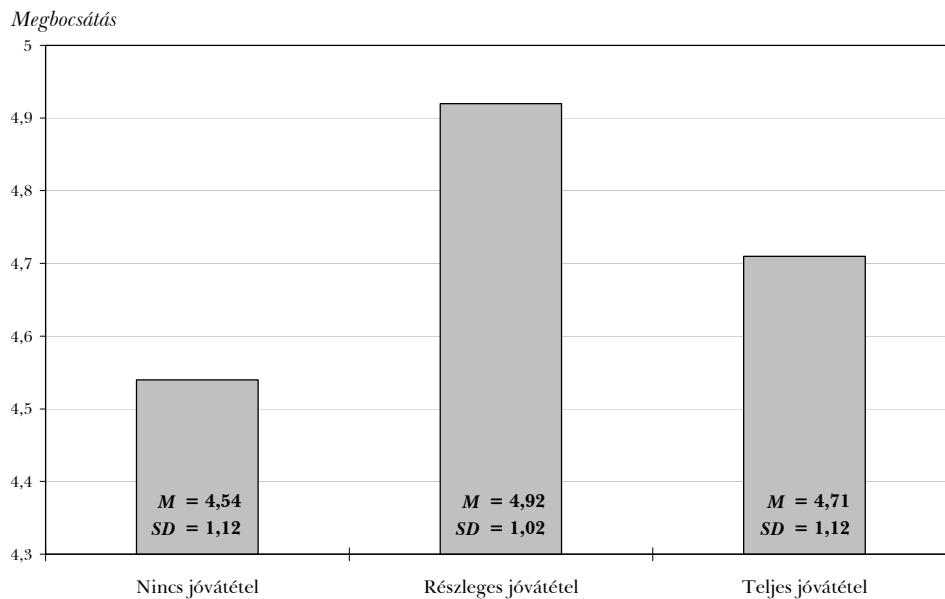
1. ábra. A döntéshozó érzelmekre gyakorolt hatása

Az érzelmek szintjén nemi különbségeket is találtunk ($F_{\text{NEM}}[1, 303] = 11,052$; $p = 0,001$). A nők ebben a helyzetben kellemetlenebbül éreznék magukat ($M = 2,96$; $SD = 1,10$), mint a férfiak ($M = 3,41$; $SD = 1,01$).

Az elutasítás iránti érzékenység is tendenciaszintű hatást gyakorolt a megélt érzelmekre ($F_{\text{ÉRZÉKENYSÉG}}[1, 303] = 3,643$; $p = 0,057$), azok, akik érzékenyebbek az elutasításra, negatívabb érzésekről számoltak be.

*A jóvátétel módjának, valamint a jóvátételről való
döntéshozónak a hatása a megbocsátásra*

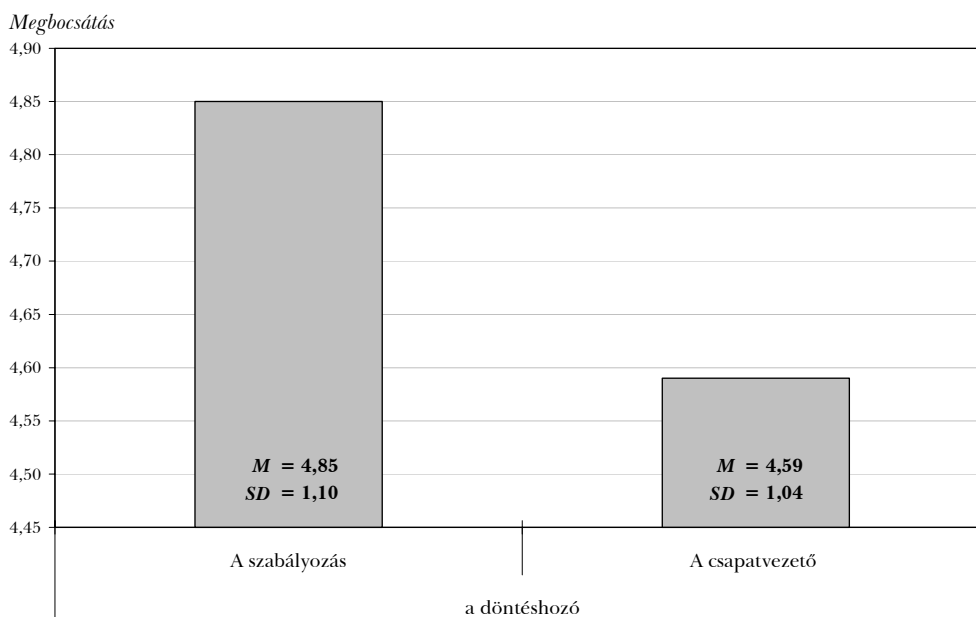
A megbocsátásra a jóvátétel főhatást fejtett ki ($F_{\text{JÓVÁTÉTEL}[2, 303]} = 3,507$; $p = 0,031$), amely hatást az 2. ábra mutatja be. A megbocsátás mértéke akkor volt a legalacsonyabb, ha nem érkezett semmilyen jóvátétel ($M = 4,54$; $SD = 1,12$). A Tukey HSD post hoc teszt szerint a részleges jóvátétel ($M = 4,92$; $SD = 1,02$) esetén a megbocsátás szignifikánsan nagyobb ($p = 0,03$), mint a jóvátétel hiánya esetén. A teljes jóvátétel ($M = 4,71$; $SD = 1,12$) az egykomponensű jóvátétel megbocsátásra mért pozitív hatásához nem adott hozzá, sőt, látszólag még rontott is azon, ámbar ez a hatás a post hoc teszt szerint nem szignifikáns.



2. ábra. A jóvátétel hatása a megbocsátásra

A második és harmadik hipotézisünk vonatkozásában arról számolunk be, hogy eredeti várakozásainkkal szemben a döntéshozónak az érzelmeknél már megfigyelt főhatása a megbocsátás esetében is megmaradt ($F_{\text{DÖNTÉSHOZÓ}[1,303]} = 4,210$; $p = 0,04$). Ahogyan azt a 3. ábra is bemutatja, megbocsátóbbnak mutatkoztak azok a személyek, akiknél a szabályzat rendelkezett a jóvátételről ($M = 4,85$; $SD = 1,10$), mint azok, akiknél az elkövető, azaz a csapatvezető hozta meg a döntést ($M = 4,59$; $SD = 1,04$).

A megbocsátásra sem a nem ($F_{\text{NEM}[1,303]} = 0,373$; $p = 0,542$), sem az elutasítás iránti érzékenység nem gyakorolt hatást ($F_{\text{ÉRZÉKENYSÉG}[1,303]} = 0,025$; $p = 0,874$).



3. ábra. A döntéshozó megbocsátásra gyakorolt hatása

A jóvátétel módjának, valamint a jóvátételről való döntéshozónak a hatása a diktátorjátékban

Az átadott zsetonok számára egyedül az elutasítás iránti érzékenységnak volt tendenciaszintű hatása ($F_{\text{ÉRZÉKENYSÉG}[1,303]} = 2,965$; $p = 0,086$). Azt találtuk, hogy a magasabb elutasítás iránti érzékenységgel rendelkező személyek több zsetont adtak volna át az elkövetőnek, mint azok, akik nem annyira érzékenyek az elutasításra. A többi független változó nem mutatott semmilyen hatást az átadott zsetonok számára.

DISZKUSSZIÓ, GYAKORLATI IMPLIKÁCIÓK

Tanulmányunk arra a kérdésre kereste a választ, hogy az elutasítást követő jóvátételnek (teljes, illetve részleges jóvátétel, szemben a jóvátétel hiányával), valamint a jóvátételi döntést meghozó fél kilétének (elkövető vagy a szabályozás) milyen hatása van a megbocsátásra. Vizsgálatunkban a sérelem mérsékelt anyagi sérelem volt egy nem különösebben szignifikáns alkalmi ismerőstől, amely egy élménytől is megfosztotta az elutasított személyt. Természetében ez a sérelem leginkább a nem különösebben nagy horderejű, a szervezetekben a munkavégzés kapcsán gyakran előforduló sérelmekhez hasonlítható. DE CREMER (2010) tanulmányában rámutatott arra, hogy érdemes különbséget tenni a sérelmek között abból a szempontból, hogy konkrét veszteségről vagy valamilyen lehetséges nyereség elveszté-

séről van-e szó. A vizsgálatunkban bemutatott sérelem a nyereség elvesztéséről szólt, és elképzelhető, hogy az eredményeinket ez a tény is befolyásolta. A következőkben alpontokat szentelünk legfőbb eredményeinknek, azok megvitatásának és a hozzájuk kapcsolódó implikációknak.

1. Könnyebben feldolgozhatónak bizonyultak érzelmileg a sérelmek, és könnyebbnek bizonyult a megbocsátás, ha a sérelmeket követő rendezésnek intézményes keretei voltak, mint akkor, ha a rendezés az elkövető hatáskörébe tartozott.

Szakirodalmi adatokra hivatkozva feltételeztük (RISTOVSKI és WERTHEIM, 2005; DESMET, DE CREMER és VAN DIJK, 2010), hogy ha a sérelmet elkövető fél hozza meg a jóvátétellel kapcsolatos döntést, akkor az nagyobb mértékű megbocsátáshoz vezet. Az eredmények ugyanakkor épp az ellenkezőjére utalnak. Mi állhat ennek hátterében?

A kioltási hatás a motivációelmélet ismert dilemmája, amelyet gyakran mint az extrinsic és intrinsic hatások együttesét emlegetjük (áttekintésnek lásd: FREY, 1997). A motivációelmélet a kioltási hatást (vagyis amikor a külső ösztönzők aláásásak a belső erejét) a kontrolláltság élményéhez köti, vagyis ahhoz az érzéshez, amikor valaki azt éli meg, hogy a másik a jutalommal irányítani akarja (FREY, 1997). DECI (1978) rámutat, hogy például a szervezetekben, ha a jutalmak az intézményes munkaszerződésekben vannak lefektetve, akkor a kioltás nem túl valószínű. Esetünkben előfordulhat, hogy a csapatvezető döntéseit manipulatívnak tartják, ami ellenérzést szül, viszont az intézményes renddel kapcsolatban a „személyes” szándékok tulajdonítása valószínűtlen.

Továbbá RISEN és GILOVICH (2007) arról számolnak be, hogy a bocsánatkérésnek akár kedvezőtlen hatásai is lehetnek, mert általuk a sérelmet elkövető fél felvállalja „bűnösségét”, és a bocsánatkéréssel felhívja a figyelmet a sérelemre. A mi vizsgálatunkban a sérelem mértékletes volumene miatt elképzelhető, hogy a csapatvezető mint jóvátételi döntéshozó csak felhívta a vizsgálati személyek figyelmét a sérelemre, és ennek köszönhető a megbocsátás alacsonyabb szintje. Éppen ezért vizsgálatunkat ezen a ponton is érdemes lenne kiterjeszteni egyértelműbb és nagyobb horderejű sérelmekre.

Mindazonáltal nem kerülheti el figyelmünket az a tény, hogy például a szervezetekben pontosan az ilyen látszólag kis ügyek azok, amelyek megfelelő intézményes eljárásrend nélkül felesleges indulatokat és megtorlásokat indíthatnak el az érintettek között.

COLQUITT (2001) felvetette a kérdést, hogy vajon a szervezeteknek inkább az eljárási rend megfelelő kialakítására kellene-e több erőforrást költenie, vagy inkább a vezetőket kellene arra képezni, hogy igazságosabban járnak el. Ezt a kérdést a jelen vizsgálat alapján ugyan nem tudjuk megválaszolni, de az eredményeink arra engednek következtetni, hogy a megfelelően kidolgozott eljárásrend, főleg nem túl súlyos ügyek esetében, igen hatékony lehet.

2. A részleges jóvátétel segítette a megbocsátást, de a teljes jóvátétel nem járult hozzá a sérelem nagyobb megbocsátásához.

Láthattuk az eredményeknél, hogy a teljes jóvátétel nem hozta a tőle várt hatást, a vizsgálati személyeink nem lettek megbocsátóbbak abban az esetben, ha az őket ért sérelmet teljes mértékben kompenzálták. Mi lehet ennek a magyarázata? Elképzelhető, hogy a sértett fél számára igazán az a fontos, hogy kapjon *valamiféle* jóvátételt, amely minőségi különbséget jelent ahhoz az érzéshez képest, amikor nem kap semmiféle jóvátételt, mely érzéshez a jóvátétel mennyiségi fokozása különösebben nem ad hozzá. FLYNN és ADAMS (2009) a jóvátételi ajándékok esetében számoltak be nagyon hasonló jelenségről, nevezetesen, hogy az adó fél vélekedésével szemben a kapó fél engesztelődése nem az ajándék értékén múlik.

A szervezetekben a pozitív szervezeti attitűdök fenntartása miatt az utóbbi időben kifejezetten nagy hangsúlyt kaptak a bizalom-helyreállító folyamatok, technikák (például LEWICKI, 2006; DE CREMER, 2010), fontos ugyanis tudni, hogy hogyan lehet ezeket az attitűdöket a leghatékonyabban formálni. Esetünkben is láttuk, hogy a teljes jóvátétel nyújtása pazarló technika, mert nem hozza az elvárt hatást.

3. A magas elutasítási érzékenyséű személyek viselkedéses szinten megbocsátóbbnak mutatkoztak.

A szakirodalom nem egységes abban a tekintetben, hogy mi várható az elutasításra érzékeny személyektől abban az esetben, ha elutasítás éri őket. Vannak tapasztalatok, amelyek inkább azt az elvárást támogatják, miszerint az elutasításra érzékeny személyek viselkedése konformmá válik és megbocsátóbbak lesznek, mert fontosak nekik a társas kapcsolatok, (WILLIAMS, CHEUNG és CHOI, 2000; ROMERO-CANYAS, DOWNEY, REDDY, RODRIGUEZ, CAVANAUGH és PELAYO, 2010). Vannak azonban olyan tanulmányok is, amelyek inkább azt az elképzelést támogatják, miszerint agresszíven, bosszúálló módon lépnek fel (AYDUK, GYURAK és LUERSSSEN, 2008). A vizsgálatunk fő fókuszában nem ez a kérdés állt; mi kontrollváltozóként kezeltük az elutasítás iránti érzékenységet, amelynek a viselkedés szintjén jelentkező hatása (a diktátorjátékban több pénzt adnának át). Ez az eredmény, feltételezéseink szerint, a társas kapcsolatokban való megnövekedett megkedveltetési vágyra utal. Lehetséges, hogy a sértések kettős hatást indítanak el bennük: egyrészt a hízelgés és megkedveltetés általi korrekciós folyamatot, másrészt a neheztelés és rágódás folyamatát. Elképzelhető, hogy a kisebb sérelmek inkább a kedveskedés, a nagyobbak pedig inkább a rágódás és megtorlás irányába viszik őket. Ezen a ponton azonban hangsúlyozottan inkább csak lehetőségeket fogalmazunk meg.

KONKLÚZIÓ

Tanulmányunk rámutatott arra, hogy érdemes jól megfontolni, milyen módon próbáljuk az elutasításból következő sérelem által okozott negatív hatásokat enyhíteni. A helyesen megválasztott jóvátétel működőképes lehet, de szem előtt kell tartani azt, hogy az eltérő személyiségjellemzőkkel rendelkező személyek más-képp reagálhatnak a különböző jóvátételi módokra, formákra.

Vizsgálatunk tanulsága szerint a kárpótlás egyértelműen hozzájárul a megbocsátáshoz, de sokkal inkább az számít, hogy érkezzen valamiféle kárpótlás, mint az, hogy mennyi érkezik. Továbbá nem mindegy az sem, hogy kinek a döntése alapján jár vagy nem jár a kárpótlás. Vizsgálatunkban az intézményes rendelkezés jobban elősegítette a megbocsátást, mint a sértő fél közvetlen kárpótlási döntése, és ez függetlennek mutatkozott attól, hogy vajon a kárpótlási döntés kimenetele pozitív vagy negatív volt.

Vizsgálatunk kérdőíves jellegéből, s a benne alkalmazott szcenárió specifikusságából adódóan a messzire mutató következtetések megfogalmazásában óvatosnak kell lennünk. Amennyiben további támogató tapasztalatot nyerne megfigyelésünk, amely szerint az enyhe súlyú sérelmek esetén – adódjanak azok a sérelmek az elutasításból, esetleg valami másból – a kárpótlásra vonatkozó *intézményes szabályozás* csillapíthatja a sérelmekből fakadó konfliktusokat, e szabályozási gyakorlat körütekintő átgondolása az emberi kapcsolatok számos terepén, így a szervezetekben is megfontolásra érdemes.

I. MELLÉKLET

Nincs jóvátétel helyzet

Képzeld el, hogy lehetőséget kapott arra, hogy részt vegyen egy izgalmas csapatjátékban, amelynek pénznyereményét a játék után hazaviheti. Arról, hogy melyik csapat fog nyerni, egy szakmai zsűri dönt. A játékban való részvételnek az volt a feltétele, hogy írjon egy kreatív szlogent. Ám amikor megérkezik a helyszínre, közlik Önnel, hogy a 4 főre tervezett csapatokat 3 főre csökkentették, így minden csapatból egy ember kimarad a játékból. Arról, hogy ki lesz az, aki kimarad, a csapatvezető fog dönteni, akit véletlenszerűen választanak ki a játékosok közül. A csapatvezető úgy döntött, hogy az Ön szlogenje sikerült a leggyengébben, így Önt hagyják ki a csapatból. A csapattagok 12 egységnyi pénznyereményt kapnak kezdő összegként, valamint ehhez a pénzhez nyerhetnek is még, de a **szabályzat szerint/a csapatvezető döntése alapján** Ön a kezdőösszegeből nem részesülhet, és a játék az Ön számára véget ér, így nem gyűjthet további tapasztalatokat a játékkal kapcsolatban, noha a zsűri nyitott volt a nem versenyző játékosok teljesítményének az értékelésére is.

Részleges jóvátétel helyzetek

Képzeld el, hogy lehetőséget kapott arra, hogy részt vegyen egy izgalmas csapatjátékban, amelynek pénznyereményét a játék után hazaviheti. Arról, hogy melyik csapat fog nyerni, egy szakmai zsűri dönt. A játékban való részvételnek az volt a feltétele, hogy írjon egy kreatív szlogent. Ám amikor megérkezik a helyszínre, közlik Önnel, hogy a 4 főre tervezett csapatokat 3 főre csökkentették, így minden csapatból egy ember kimarad a játékból. Arról, hogy ki lesz az, aki kimarad, a csapatvezető fog dönteni, akit véletlenszerűen választanak ki a játékosok közül. A csapatvezető úgy döntött, hogy az Ön szlogenje sikerült a leggyengébben, így Önt hagyják ki a csapatból. A csapattagok 12 egységnyi pénznyereményt kapnak kezdő összegként, valamint ehhez a pénzhez nyerhetnek is még, de a **szabályzat szerint/csapatvezető döntése alapján** Ön a kezdő összegeből nem részesülhet, ugyanakkor a **szabályzat/csapatvezető** biztosítja azt a lehetőséget, hogy Ön is megcsinálja önállóan a feladatot, amelynek eredményét a szakmai zsűri értékelni fogja, és erről visszajelzést kap.

Képzelve el, hogy lehetőséget kapott arra, hogy részt vegyen egy izgalmas csapatjátékban, amelynek pénzgyerményét a játék után hazaviheti. Arról, hogy melyik csapat fog nyerni, egy szakmai zsűri dönt. A játékban való részvételnek az volt a feltétele, hogy írjon egy kreatív szlogent. Ám amikor megérkezik a helyszínre, közlik Önnel, hogy a 4 főre tervezett csapatokat 3 főre csökkentették, így minden csapatból egy ember kimarad a játékból. Arról, hogy ki lesz az, aki kimarad, a csapatvezető fog dönteni, akit véletlenszerűen választanak ki a játékosok közül. A csapatvezető úgy döntött, hogy az Ön szlogene sikerült a leggyengébben, így Önt hagyják ki a csapatból. A csapattagok 12 egységnyi pénzgyerményt kapnak kezdő összegként, valamint ehhez a pénzhez nyerhetnek is még. A **szabályzat szerint/csapatvezető döntése alapján** a kezdő összegből Ön is kap 3 egységet vigaszdíjként, és a játék az Ön számára véget ér, így nem gyűjthet további tapasztalatokat a játékkal kapcsolatban, noha a zsűri nyitott volt a nem versenyző játékosok teljesítményének az értékelésére is.

Teljes jóvátétel helyzet

Képzelve el, hogy lehetőséget kapott arra, hogy részt vegyen egy izgalmas csapatjátékban, amelynek pénzgyerményét a játék után hazaviheti. Arról, hogy melyik csapat fog nyerni, egy szakmai zsűri dönt. A játékban való részvételnek az volt a feltétele, hogy írjon egy kreatív szlogent. Ám amikor megérkezik a helyszínre, közlik Önnel, hogy a 4 főre tervezett csapatokat 3 főre csökkentették, így minden csapatból egy ember kimarad a játékból. Arról, hogy ki lesz az, aki kimarad, a csapatvezető fog dönteni, akit véletlenszerűen választanak ki a játékosok közül. A csapatvezető úgy döntött, hogy az Ön szlogene sikerült a leggyengébben, így Önt hagyják ki a csapatból. A csapattagok 12 egységnyi pénzgyerményt kapnak kezdő összegként, valamint ehhez a pénzhez nyerhetnek is még. A **szabályzat szerint/csapatvezető döntése alapján** a kezdő összegből Ön is kap 3 egységet vigaszdíjként, ugyanakkor önállóan Ön is megcsinálhatja a feladatot, amelynek eredményét a szakmai zsűri értékelni fogja, és erről visszajelzést kap.

II. MELLÉKLET

A Megbocsátás Skála itemei

1. Haragudnék a csapatvezetőre.
2. Többet nem szeretnék a csapatvezetővel kapcsolatba kerülni.
3. Elgondolkodnék azon, hogyan vághatnék neki vissza.
4. Jó dolgokat kívánok neki.
5. Arra törekednék, hogy elkerüljem a csapatvezetőt.
6. Gyűlölném őt.
7. Remélem, hogy a későbbiekben mindig méltányosan fognak majd az emberek a csapatvezetővel bánni.
8. Szeretném, ha a tette miatt rosszul járna.
9. Biztosan sokat gondolnék arra, hogy milyen rosszul bánt velem.
10. Ha legközelebb találkozánk, nyugodt tudnék maradni.
11. Képes lennék arra, hogy az iránta érzett haragomat elengedjem.
12. Sajnálatot éreznék iránta.
13. Megbocsátanék neki.

III. MELLÉKLET

Felnőtt elutasítás iránti érzékenység skála (A-RSQ)

A következő állítások olyan helyzeteket írnak le, amelyekben az emberek gyakran fordulnak másokhoz különböző okokból. Minden állítás esetében képzelje magát az adott helyzetbe, és aztán válaszoljon a kérdésekre!

1. Kölcsönért fordul szüleihez vagy egy másik családtaghoz, hogy segítsék ki nehéz anyagi helyzetében.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy segíteni fog-e ez a bizonyos családtag?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Azt várnám, hogy igent mondanak és segítenek, amennyire csak tudnak.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

2. Nagyon megbántotta egy közeli barátját, és ezután megkeresi, hogy beszéljék meg a dolgot.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy akar-e Önnel beszélni a barátja?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Azt várnám, hogy ő is beszélni akar velem, hogy tisztázzuk a dolgokat.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

3. Megemlíti a szexuális védekezés témáját a párjának és kifejezi, hogy Ön ezt mennyire fontosnak tartja.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy vajon a másik hogy fog reagálni?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Azt várnám, hogy szívesen megbeszélne velem a lehetőségeket, és nem hárítaná a témát.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

4. Segítségért fordul a főnökéhez egy munkája során felmerülő probléma kapcsán.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy hajlandó-e segíteni a főnöke?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Azt várnám, hogy megpróbálna segíteni.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

5. Egy csúnya vita után felhívja vagy megkeresi a párját, hogy kibéküljenek.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy vajon a párja ki akar-e békülni?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Azt várnám, hogy ő is legalább annyira szeretne kibékülni, mint én.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

6. Megkéri a szüleit vagy más családtagjait, hogy vegyenek részt egy Ön számára nagyon fontos eseményen.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy vajon eljönnek-e?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Azt várnám, hogy eljönnek.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

7. Egy rendezvényen a terem túloldalán megpillant valakit, akivel szeretne megismerkedni, odalép hozzá, hogy beszédbe elegyedjen vele.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy ő szeretne-e Önnel beszélgetni?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Azt várnám, hogy szeretne velem beszélgetni.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

8. Azt vette észre, hogy Ön és a partnere az utóbbi időben kissé eltávolodtak egymástól, és megkérdezi tőle, van-e valami baj.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy a párja vajon szereti-e még és Ön mellett akar-e maradni?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Azt várnám, hogy kifejezi őszinte szerelmét és elköteleződését kapcsolatunk iránt, dacára minden nehézségnek.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

9. Felhívja egy barátját, mert szüksége van valakire, akinek elmondhatja, hogy mi foglalkoztatja.

Mennyire foglalkoztatná, vagy aggódna amiatt, hogy a barátja meg akarja-e hallgatni?

Egyáltalán nem
foglalkoztatna

Nagyon
foglalkoztatna

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Azt várnám, hogy segít rajtam, és meghallgat.

Nagyon kicsi
valószínűséggel

Nagy való-
színűséggel

1	2	3	4	5	6
----------	----------	----------	----------	----------	----------

IRODALOM

- ABELER, J., CALAKI, J., ANDREE, K., & BASEK, C. (2009). The Power of Apology. *CeDEx Discussion Paper Series*.
- AYDUK, Ö., GYURAK, A., & LUERSSEN, A. (2008). Individual differences in the rejection–aggression link in the hot sauce paradigm: The case of rejection sensitivity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(3), 775–782.
- BERENSON, K., GYURAK, A., AYDUK, Ö., DOWNEY, G., GARNER, M. J., MOGG, K., et al. (2009). Rejection sensitivity and disruption of attention by social threat cues. *Journal of Research in Personality*, 43(6), 1064–1072.

- BERRY, J. W., WORTHINGTON, E. L. JR., O'CONNOR, L. E., PARROTT, L., & WADE, N. G. (2001). Dispositional Forgiveness: Development and Construct Validity of the Transgression Narrative Test of Forgiveness (TNTF). *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(10), 1277–1290.
- BERRY, J. W., WORTHINGTON, E. L. JR., O'CONNOR, L. E., PARROTT, L., & WADE, N. G. (2005). Forgiveness, Vengeful Rumination, and Affective Traits. *Journal of Personality*, 73(1), 183–226.
- BOTTOM, W. P., GIBSON, K., DANIELS, S. E., & MURNIGHAN, J. K. (2002). When Talk Is Not Cheap: Substantive Penance and Expressions of Intent in Rebuilding Cooperation. *Organization Science*, 13(5), 497–513.
- COLQUITT, J. A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400.
- DECI, E. L. (1978). Applications of Research on the Effects of Rewards. In M. LEPPER, & D. GREENE (Eds.), *The Hidden Costs of Reward* (pp. 193–203). Hillsdale, NY: Erlbaum.
- DE CREMER, D. (2010). To pay or to apologize? On the psychology of dealing with unfair offers in a dictator game. *Journal of Economic Psychology*, 31(6), 843–848.
- DESMET, P. T. M., DE CREMER, D., & VAN DIJK, E. (2010). On the Psychology of Financial Compensations to Restore Fairness Transgressions: When Intentions Determine Value. *Journal of Business Ethics*, 95(1), 105–115.
- DOOSJE, B., BRANSCOMBE, N. R., SPEARS, R., & MANSTEAD, A. S. R. (1998). Guilty by Associations: When One's Group Has a Negative History. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 872–886.
- DOWNEY, G., & FELDMAN, S. I. (1996). Implications of Rejection Sensitivity for Intimate Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(6), 1327–1343.
- EXLINE, J. J., WORTHINGTON, E. L., JR., HILL, P., & MCCULLOUGH, M. E. (2003). Forgiveness and justice: A research agenda for social and personality psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 7(4), 337–348.
- FEHR, R., & GELFAND, M. J. (2010). When apologies work: How matching apology components to victims' self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 113(1), 37–50.
- FEHR, R., GELFAND, M. J., & NAG, M. (2010). The Road to Forgiveness: A Meta-Analytic Synthesis of Its Situational and Dispositional Correlates. *Psychological Bulletin*, 136(5), 894–914.
- FISHBACHER, U., & UTIKAL, V. (2010). On the Acceptance of Apologies. *TWI Working Paper*, 53.
- FLYNN, F. J., & ADAMS, G. (2009). Money can't buy love: Asymmetric beliefs about gift price and feelings of appreciation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45(2), 404–409.
- FREY, B. S. (1997). *Not Just For the Money: An Economic Theory of Personal Motivation*. Cheltenham: Edward Elgar.
- GAUCHÉ, M., & MULLET, M. (2005). Do We Forgive Physical Aggression in the Same Way That We Forgive Psychological Aggression? *Aggressive Behaviour*, 31(6), 559–570.
- GREEN, J. D., BURNETTE, J. L., & DAVIS, J. L. (2008). Third-Party Forgiveness: (Not) Forgiving Your Close Other's Betrayer. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(3), 407–418.
- KARREMAN, J. C., VAN LANGE, P. A. M., & HOLLAND, R. W. (2005). Forgiveness and Its Associations With Prosocial Thinking, Feeling, and Doing Beyond the Relationship With the Offender. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(10), 1315–1326.

- LEARY, M. R., KOCH, E. J., & HECHENBLEIKNER, N. R. (2001). Emotional responses to interpersonal rejection. In M. R. LEARY (Eds.), *Interpersonal rejection* (pp. 145–188). New York: Oxford University Press.
- LEARY, M. R., TWENGE, J. M., & QUINLIVAN, E. (2006). Interpersonal rejection as a determinant of anger and aggression. *Personality and Social Psychology Review*, 10(2), 111–132.
- LEWICKI, R. J. (2006). Trust, Trust Development, and Trust Repair. In M. DEUTSCH, & P. T. COLEMAN (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (pp. 86–107). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- MCCULLOUGH, M. E. (2000). Forgiveness as human strength: Theory, measurement, and links to well-being. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 43–55.
- MCCULLOUGH, M. E., RACHAL, K. C., SANDAGE, S. J., WORTHINGTON, E. L., JR., BROWN, S. W., & HIGHT, T. L. (1998). Interpersonal Forgiving In Close Relationships II: Theoretical Elaboration and Measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(6), 1586–1603.
- MCCULLOUGH, M. E., WORTHINGTON, E. L., & RACHAL, K. C. (1997). Interpersonal Forgiving in Close Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(2), 321–336.
- RISEN, J. L., & GILOVICH, T. (2007). Target and Observer Differences in the Acceptance of Questionable Apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(3), 418–433.
- RISTOVSKI, A., & WERTHEIM, E. H. (2005). Investigation of compensation source, trait empathy, satisfaction with outcome and forgiveness in the criminal context. *Australian Psychologist*, 40(1), 63–69.
- ROMERO-CANYAS, R., DOWNEY, G., BERENSON, K., AYDUK, Ö., & KANG, N. J. (2010). Rejection sensitivity and the rejection–hostility link in romantic relationships. *Journal of Personality*, 78(1), 119–148.
- ROMERO-CANYAS, R., DOWNEY, G., REDDY, K. S., RODRIGUEZ, S., CAVANAUGH, T. J., & PELAYO, R. (2010). Paying to Belong: When Does Rejection Trigger Ingratiation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 99(5), 802–823.
- RYE, M. S., LOIACONO, D. M., FOLCK, C. D., OLSZEWSKI, B. T., HEIM, T. A., & MADIA, B. P. (2001). Evaluation Of The Psychometric Properties Of Two Forgiveness Scales. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, Social*, 20(3), 260–277.
- SCHER, S. J., & DARLEY, J. M. (1997). How Effective Are the Things People Say to Apologize? Effects of the Realization of the Apology Speech Act. *Journal of Psycholinguistic Research*, 26(1), 127–140.
- SCHMITT, M., GOLLWITZER, M., FÖRSTER, N., & MONTADA, L. (2004). Effects of objective and subjective account components on forgiving. *The Journal of social psychology*, 144(5), 465–486.
- SCOBIE, E. D., & SCOBIE, G. E. W. (1998). Damaging Events: The Perceived Need for Forgiveness. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 28(4), 373–402.
- SZONDY M. (2006). A megbocsátás pszichológiája: kialakulása, hatásai és fejlesztése. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika*, 7(1), 15–34.
- WILLIAMS, K. D., CHEUNG, C. K. T., & CHOI, W. (2000). Cyberostracism: Effects of being ignored over the Internet. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(5), 748–762.
- WITVLIET, C. V. O., WORTHINGTON, E. L., ROOT, L. M., SATO, A. F., LUDWIG, T. E., & EXLINE, J. J. (2008). Retributive justice, restorative justice, and forgiveness: An experimental psychophysiology analysis. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(1), 10–25.

WHEN DOES COMPENSATION LEAD TO FORGIVENESS?

PAPP, GÁBOR – KOVÁCS, JUDIT – PÁNTYA, JÓZSEF – KISS, NÓRA

Interpersonal rejection is an offense with serious consequences causing strong negative emotions. Forgiving can help in getting rid of these unpleasant emotions, and compensation following a transgression could facilitate forgiving. In our questionnaire study we examined the effects of compensation on forgiveness after a rejection depending on the extent of the compensation, and who (the institution or the transgressor) made the decision about it. The contribution of our study is that it examined the effects of compensation, even when the compensation decision is negative.

The questionnaire was completed by 323 participants. The results showed that compensation facilitates forgiveness, but compensating in a larger extent did not yield more forgiving than compensating marginally. Furthermore, the compensation ordered institutionally facilitated forgiveness more, than the compensation ordered by the transgressor. Practical implications of the results are also discussed.

Key words: *forgiveness, institutionally and personally ordered compensation, extent of compensation, rejection, rejection sensitivity*