

KOLTAYNÉ BILLÉDI KATALIN

Főiskolai hallgatók pályaszocializációs vizsgálata II.

Szociális munkás és gyógypedagógus hallgatók
szociális intelligenciájának jellemzői

A segítő pályákon nagy a jelentősége a szakember képességének, felkészültségének a társas helyzetek, interakciók megismerése, megértése, alakulásuk előrejelzése terén. A szociális munkások, gyógypedagógusok esetében – az emberekkel foglalkozó egyéb hivatásokhoz hasonlóan – a feladatok ellátását, tevékenységük eredményességét erőteljesen befolyásolja ezeknek a készségeknek a megléte, fejlettségi szintje. A segítő munkához nélkülözhetetlen, hogy a szakember a szociális készségek egész sorával rendelkezzen: az érzelmek pontos felismerésének, a kapcsolatok helyes megítélésének, az emberi viselkedés előrejelzésének képességével.

E képességek együttesét fejezi ki a szociális intelligencia fogalma.

A szociális intelligenciának több, különböző definíciója ismeretes, amelyek a legfőbb összetevőket illetően megegyeznek.

Thorndike (1920) szerint az intelligencia több, kölcsönösen összefüggő értelmi képesség összessége. Az intelligenciát három fő kategóriára osztotta fel:

- szociális intelligencia: az emberekkel való viselkedés, bánásmód, az emberek megértésének képessége,
- konkrét intelligencia: a tárgyi világgal való kapcsolat, ügyesség,
- absztrakt intelligencia: a verbális és matematikai szimbólumok megértésének képessége, ezen szimbólumokkal való műveletek végrehajtásának képessége.

Guilford (1978) szerint a szociális intelligencia sokféle intellektuális képességet foglal magába, ezek közül a viselkedésfelismerés képessége az, amire Guilford a kutatásait összpontosította. Kiemelten fontosnak tartja az alábbi képességeket:

- az emberi megnyilvánulások elemzése,
- a különböző érzelmek, gondolatok, szándékok azonosítását segítő viselkedéselemek helyes észlelése,
- az információk közötti kapcsolat felismerése,

- a kontextus figyelembevétele és az eseményekből fakadó következmények megjósolása.

Gardner (1983) szerint szintén nem létezik egységes intelligencia. Rendszerében a személyes intelligencia az, amely rokon vonásokat mutat a szociális intelligencia fogalmával. A személyes intelligenciának két összetevőjét különíti el. Az egyik a személyen belüli (intraperszonális), a másik a személyközi (interperszonális) intelligencia. *Gardner* az első csoportba sorolja a saját érzelmek és érzések megkülönböztetését, ellenőrzését, az információk felhasználását a cselekvések vezérlésében. Az interperszonális intelligencia pedig az a képesség, amelynek segítségével felismerjük és megértjük mások szükségleteit és szándékait, felfogjuk hangulatukat, attitűdjeiket, és ezek eredményeként előre látjuk viselkedésüket az új helyzetekben.

Salovey és *Mayer* (1990) szerint az érzelmi intelligencia a szociális intelligencia egy fajtája, amelynek lényege a saját és mások érzelmeinek észlelése, megkülönböztetése és a gondolkodáshoz, viselkedéshez való felhasználása. Szerintük az érzelmi intelligencia magába foglalja *Gardner* inter- és intraperszonális intelligenciáját. Véleményük szerint az érzelmi intelligencia olyan képességeket ölel fel, amelyek az alábbi kategóriákba sorolhatók:

- öntudatosság, azaz a saját érzések azonosítása,
- az érzelmek irányítása,
- önmotiválás, azaz az érzelmek kontrollja és a célok szolgálatába állítása,
- empátia, mások érzéseivel szembeni érzékenység,
- a kapcsolatok kezelése, szociális kompetenciák és szociális készségek.

A szociális intelligencia kiemelt jelentősége indokoltá teszi, hogy segítő pályára készülő hallgatóink ezen képességeit minél sokoldalúbban vizsgáljuk és körültekintő pontossággal írjuk le.

E cél megvalósításához járulnak hozzá a Bárczi Gusztáv Gyógy-
pedagógiai Tanárképző Főiskolán (jelenleg ELTE Bárczi Gusztáv Gyógy-
pedagógiai Főiskolai Kar), az 1997/98-as tanévben folytatott, e témakörre irányuló vizsgálatom eredményei is.

A vizsgálat módszere és lefolyása

A vizsgálati személyek

A vizsgálatban szociális munkás és gyógypedagógus főiskolai hallgatók vettek részt. Összesen 180 nappali tagozatos hallgató töltötte ki a kérdőíveket.

A 77 szociális munkás és 103 gyógypedagógus hallgató között, más segítő hivatásokhoz hasonlóan, a férfiak aránya rendkívül alacsony

(9,5%) volt. E csekély létszámon belül is a férfi válaszadók egy fő kivételével mind szociális munkás hallgatók.

A két szak hallgatói között különbség van a tekintetben is, hogy a gyógypedagógus hallgatók átlagéletkora alacsonyabb (21 év), ami annak köszönhető, hogy erre a szakra a jelentkezők kétharmada középiskolai, főként gimnáziumi tanulmányai után azonnal bekerült a főiskolára. A szociális munkás hallgatóknál az átlagéletkor 23 év. Ők szakközépiskola befejezése után általában néhány év kitérővel jelentkeznek továbbtanulásra, ennek következtében a hallgatók körülbelül fele már valamilyen szakképzettséggel rendelkezik.

A vizsgálati módszer

A szociális intelligencia mérése igen összetett feladat. Jellemzőinek felmérésére a Moss – Hunt – Omwake – Woodward (1955) által kidolgozott, és Farkas Éva által fordított kérdőívet használtam.

A választott eljárás előnye, hogy több faktort vesz figyelembe, s ha egybevetjük a különböző szerzők szociális intelligencia definíciójával, akkor kiderül, hogy ezeket a faktorokat az említett szerzők is a szociális intelligencia fontos elemeiként azonosítják.

Szociális intelligenciánk összetevői között találhatók az emberi interakciók megfigyelésének, helyes elemzésének képességei, a másik ember érzéseinek, gondolatainak megismerését, viselkedésének helyes értelmezését szolgáló képességek. A vizsgálatához választott kérdőív kérdései ezekre az elemekre irányultak, amellet pedig a humor-érzékre is, amely szinte minden „érett személyiség” definíciójában, a fejlett szociális készség meghatározásában szerepel, általános kritériumként.

A kérdőív előnyös mivoltát erősítette, hogy kitöltése nem körülményes, viszonylag gyorsan elvégezhető, a felvétel csoportosan is megoldható, az adatok könnyen feldolgozhatók.

A kérdőív faktorai:

A *szociális helyzet megítélése* faktor a különböző szituációk helyes elbírálását összegzi. A kérdések a helyzetek, az emberi kapcsolatok alakítására irányulnak. A válaszadónak négy alternatíva közül kell kiválasztania a helyes megoldást. A faktor a szociális helyzetek megoldásában való jártasságot mutatja meg. Olyan kérdéseket feszeget, mint például az alábbiak: Hogyan alakíthatók ki baráti munkakapcsolatok? Mi a teendő panaszkodás, konfliktusok, nézeteltérések esetében? Mit érdemes tenni belső konfliktus vagy egy váratlan szituáció esetén? Hogyan lehet megtalálni a másik emberrel a kellő hangot? Mi a legmegfelelőbb mód arra, hogy szívességet kérjünk? Milyen tényező okoz valódi változást a magatartásban? Milyen magatartással nyerhet meg mások jóindulata? A példák vegyesen vonatkoznak a munkahelyi, a baráti és az ismerősök közötti szituációkra.

A *beszélő mentális állapotának felmérésére* vonatkozó faktor a lelkiállapot, az érzelmi állapot azonosításának képességét jelenti. A válasz-

adónak az a feladata, hogy a különböző lelkiállapotokat leíró szavak listájából egy-egy kijelentéshez kiválassza azt a kifejezést, amely leginkább megfelel a kijelentés tartalmának. A feladat olyan lelkiállapotok azonosítását igényli, mint például csalódottság, eltökéltség, gyűlölet, képmutatás, megbánás, undor stb.

Az *emberi viselkedés megfigyelése* faktor az emberi viselkedésre, gondolkodásra, vélekedésre, az emberi természetre vonatkozó kijelentések megítélését összegzi, az ebben való jártasságot jelzi. A válaszadónak minden kijelentéssel kapcsolatban el kell döntenie, hogy igaz-e az állítás vagy hamis. E feladatsor helyes megoldása igényli többek között egy adott érzelmi állapotnak megfelelő mimika azonosítását, az emberi viselkedés okainak helyes felfedését, az emberi természetre vonatkozó kijelentések elbírálását, az eredményes viselkedés módjainak ismeretét.

A *humor* faktor a humorérzékenységet méri. A válaszadónak a viccek befejezését, a poént kell négy alternatíva közül kiválasztania.

E négy faktor együttes értékelése képezi ötödik faktorként a *szociális intelligencia* faktorát.

A kérdőívben több megadott válasz közül kellett a helyes megoldást kiválasztani. Minden jó válasz 1, illetve 2 nyerspontot ér a faktor item-számától függően. A feladatokra kapható nyers pontértékek standard pontértékekre (1–10 pont) való átszámítása a Farkas Éva által kialakított táblázat alapján történt meg.

Eredmények

Általános megállapítás, hogy a vizsgálatban részt vevő hallgatók a szociális intelligencia összetevői közül a legmagasabb pontértéket az *emberi viselkedés megfigyelése* és a *beszélő mentális állapotának felmérése* faktorokban szerezték meg. Ez után a humorérzék következett, a legkevesebb pontot pedig a szociális helyzet megítélésében érték el a hallgatók.

A négy faktor: a szociális helyzetek megítélése, a beszélő mentális állapotának felmérése, az emberi viselkedés megfigyelése és a humorérzék értékeiből képzett összesített *szociális intelligencia* rajzolata a pontértékeket tekintve kiegyenlített. A hallgatók 20 százalékáról mondható, hogy gyenge szociális intelligenciát mutat, és a hallgatók ugyancsak 20 százalékáról mondható el, hogy nagyon jó szociális intelligenciával rendelkeznek.

Az eredmények összefoglalása az egyes faktorok szerint

A *szociális helyzetek megítélése* faktor a különböző helyzetekben adott, helyesen kiválasztott viselkedéses megoldásokat méri. A válaszokból képet kaphatunk arról, hogy a válaszoló hogyan cselekedne bonyo-

lult, tapintatot, konfliktusmegoldást, meggyőzést igénylő helyzetekben.

Ebben a hallgatók közel 40 százaléka gyenge eredményt mutatott. Bizonytalanok voltak pl. az alábbi esetek megítélésében:

- Mit tesz majd az a személy, aki „mindent jobban tud”, de mégsem az ő módszere szerint kell a feladatot végrehajtani?
- Ki az a dolgozó, aki egy új munkahelyen a leginkább beválik?
- Mit kell tenni, ha a főnökünk munkaidő alatt újságolvasáson kap?
- Milyen típusú feladatot kell adni két, összeférhetetlen kollégának?

A hallgatóknak csak kétötöde adott helyes válaszokat olyan kérdések esetén, mint például:

- Mit kell tenni, ha egy távoli ismerősünkkel találkozunk, akinek kisírt az arca?
- Mit kell tenni, ha túlságosan szókimondó valaki, vagy ha egy beszélgetés untat bennünket, amikor éppen egy beteg barátunknak telefonálunk?
- Hogyan nyerhetjük meg mások jóindulatát?

A hallgatóknak csak egytizede oldott meg helyesen olyan helyzeteket, amelyek a kollégájával, más esetben a barátjával szembeni konfliktus megoldását igénylik, vagy amelyekben fel kell találnia magát a barátai közt támadt vitában, konfliktusban.

Az elemzés szerint könnyebben oldották meg a hallgatók (a többségük megoldotta) az olyan helyzeteket, mint például:

- Mit kell tennie egy vezetőnek, ha egy megbecsült dolgozója arra panaszkodik, hogy túl nehéz a munkája?
- Hogyan lehet baráti munkakapcsolatot kialakítani?

Helyesen oldanak meg pedagógiai szituációt, kissé váratlan helyzetet, le tudják állítani az örök panaszkodót, és egy felületes ismeret-ségben is megtalálják a kellő témát.

A fentiekből kitűnik, hogy az ebben a faktorban mutatott gyengébb teljesítmény az egyszerűbb helyzetekre adott jó válaszok alacsonyabb és a nehezebb, konfliktusos helyzetek rossz megoldásainak magasabb arányából adódott.

Ez az eredmény a két szakterület közötti különbség ellenére mindkét mintában hasonló, tehát ugyanazon helyzetek megoldása jelenti a nehézséget mind a gyógypedagógus, mind a szociális munkás hallgatók számára.

Az érzelmi állapotok azonosításának képességére a *beszélő mentális állapotának felmérése* faktor segítségével kaptunk képet. Az e feladat-sorban nyújtott teljesítmény jelzi, hogy milyen mértékben tud valaki egy adott kijelentésből a beszélő mentális, érzelmi állapotára következtetni. Meg kell állapítani pl. azt, hogy milyen lelki állapotban van az az ember:

- aki kijelenti, hogy soha nem fog megbocsátani a másiknak,
- aki embertársának a lehetőségeit magának kívánja,
- aki két dolog közül nem tud választani,
- aki azt állítja, hogy odalett az utolsó reménye is.

A beszélő mentális állapotának felmérése skálán a hallgatók csupán 20 százaléka gyenge, többségük azonban jó, illetve nagyon jó eredményeket ért el. Az itemekre adott válaszokat elemezve a beszélő mentális, lelki, érzelmi állapotának megítélésében a kérdések túlnyomó részére a hallgatók nagy része jó választ adott. Jól azonosították többek között a határozatlanság, a szerelem, eltökéltség, gyanúsítás, a viszolygás és a magányosság állapotát. Bizonytalanság a csalódottság, a gyűlölet és a dühöngés állapotának megítélésében mutatkozott.

Megfigyelhető, hogy a hallgatók nehezebben birkóznak meg a kritikusabb helyzetekkel. A csalódottság, a gyűlölet és a dühöngés érzelmi állapotának azonosításában megmutatkozott gyenge teljesítmény jelzi, hogy a negatív, indulatteli érzelmek felismerése nehézséget okoz, következésképpen ezen állapotok kezelését is gátolhatja.

A hallgatók a gyakorlatban is ügyesek az érzelmek kódolásában és dekódolásában, magas fokú empátiára képesek. Személyiség- és készségfejlesztő csoportos foglalkozás során könnyen végrehajtanak olyan feladatot, ahol pl. nem verbálisan kell különböző érzelmeket differenciáltan kifejezni. Empátiás gyakorlatok során azt a visszajelzést adják egymásnak, és saját magukkal kapcsolatosan is úgy érzik, hogy rendkívül odafigyelő módon, empatikusan hallgatták meg társukat. Sajnos azonban gyakori tapasztalat, hogy ez a készségük spon-tán szituációkban, nem feladatszerű helyzetekben szimpátiaalapon működik. Kevésbé tolerált társaikkal szemben bántóan figyelmetlenek, elutasítóak, közömbösek is tudnak lenni.

Az emberi viselkedés megfigyelése faktor az emberi természetre és annak megnyilvánulásaira vonatkozó véleményeket méri fel, az emberi viselkedésre vonatkozó kijelentéseket minősíti. Az alábbi kérdésekre adott válaszok megmutathatják a viselkedés megfigyelésének készségét:

- a követelés hatékonyabb-e, mint a kérés,
- zavarja-e az embereket mások illetlensége,
- gyanús-e, ha valaki rövid ismeretség után nagy szeretet mutat az ember iránt,
- a férfiak rossz néven veszik-e, ha a nők parancsolgatnak nekik,
- a szigorú törvények kiváltják-e az irántuk való tiszteletet,
- az emberek irigység nélkül élvezik-e társaik sikerét?

Ebben a faktorban a hallgatóknak csak 13 százaléka mutat gyenge pontértéket, a többiek jó, illetve nagyon jó pontértéket értek el. A konkrét válaszokat elemezve megállapítható, hogy a hallgatók többsége kifejezetten jó teljesítményt nyújt akkor, ha az emberi természet-ről szóló verbális véleményét kell megfogalmaznia. A négy faktor eredményeit összehasonlítva is az emberi viselkedés megfigyelése területén tapasztalható a legjobb teljesítmény. A kérdések csupán 15 százalékaiban mutatkozott meg nagyobb mértékű bizonytalanság. A

hallgatóknak nehézséget okozott a szívességkérés „szabályát” elbírálni, eldönteni, hogy egy üzleti tárgyalásban a pénz játssza-e a legfontosabb szerepet, és hogy kiválthat-e a gyűlölet néha jócselekedetet.

A legmagasabb százalékban olyan kérdések esetén született jó válasz, mint például:

- milyen hatása lehet a bűnügyek részletes közlésének az újságokban,
- mi jellemző az emberek meggyőződésére,
- milyen mimikát figyelhetünk meg, ha az ember örül,
- hogyan kell értelmezni a szervezethez való hűséget,
- milyen életkorban a legjellemzőbb az álmodozás?

A bizonytalanságokat elemezve felfigyelhetünk arra, hogy a hallgatók számára az értéktartalmú kérdések nehezebben, s az emberi természet általános, mindennapibb sajátosságai könnyebben válaszolhatók meg.

Az e kérdésekre adott helyes válaszok azt mutatják, hogy a hallgatók tisztában vannak a „világ dolgaival”. A kérdések feltérképezik, hogy a válaszadó számot tud-e adni bizonyos közhelyszerű, sztereotíp nézetekről. A hallgatók pontosan tudják, hogy az illetlen viselkedés jobban zavarja az embereket, mint az észrevétlenség, az üzleti siker eléréséhez a befolyásos barát gyakran fontosabb, mint más tényező, az emberek inkább bevallják, hogy rossz a memóriájuk, mint azt, hogy rossz ítélőképességgel rendelkeznek. A hallgatók nagyon is magabiztosan nyilatkoznak az emberi természetről, viselkedésről általánosságban, illetve ha elvont eseteket kell megítélniük. Ellenben ha konkrét viselkedésekkel szembesülnek, korántsem adnak adekvát válaszokat. Ebből következően megítélésem szerint ez a legkevésbé értékes faktor a szociális intelligencia meghatározásában.

A *humor* faktor viccek befejezésének feladatával méri a válaszadó humorérzékét. Az eredmények szerint a hallgatók egytizedének gyenge, felének átlagos, harmaduknak pedig nagyon jó a humorérzéke. Az egyes itemeket elemezve ez az eredmény azt fejezi ki, hogy a hallgatók a viccek kétharmadában találtak rá a poénra.

A mérés során négy lehetőség közül kell választani, s ez bizonyos mértékben megkönnyíti a válaszadást. Az ilyen típusú feladatokban viszonylag jól teljesítenek a hallgatók.

A mindennapokban hallgatóimnál inkább csak a kamaszos, „poénkodó” humor jelenik meg, az érettséget, önismeretet jelző irónia nem jellemző, mi több, önmagukkal szemben a túlérzékenység, a sértődékenység a gyakori. Az egymás között keletkezett feszültségek feloldására is ritkán használják a humort.

A faktorok közül háromnak közös jellemzője, hogy ezekben az érzelmi, lelki állapot megítélése, az emberi viselkedés jellemzése és a humorra való reagálás inkább a verbális jellegű készségeket mozgósítja. A kérdések megértést, odafigyelést, és nem cselekvést igényelnek. A *szociális helyzetek megítélése* faktor a „legkritikusabb”, mivel ez igényli a cselekvő megoldásokat, azaz különböző helyzetekre konkrét viselkedést kell a megoldásokban megjelölni. Indokolt az a következ-

tetés, hogy a hallgatók – ha verbális szinten már rendelkeznek is helyes válaszokkal – ítéleteiket nehezen fordítják át cselekvésbe, konkrét helyzetek megoldásába.

Személyiség- és készségfejlesztő csoportos foglalkozásokon is tapasztalható, hogy nehézséget jelent áttörni a gátat, s a verbális, általános szintről átváltani a konkrét cselekvés szintjére. A hallgatók közül sokan kerülnek a szerepjátékokat, a játékokban kerülnek a konfliktusokat, nem vállalják az indulataikat. Sokszor az én védelmezése erősebbnek bizonyul, mint a megtanulás, a megtapasztalás iránti vágy.

Az eredmények összehasonlítása szakterületek szerint

Megállapítható, hogy mind a 77 szociális munkás hallgató, és mind a 103 gyógypedagógus hallgató megoldásai lényegében „követik” a teljes minta jellemzőit.

Az emberi viselkedés megfigyelése, a humorérzék és a beszélő mentális állapotának felmérése faktorainak értéktartománya mindkét csoportban az átlagos tartományon belül marad. Mind a szociális munkás, mind a gyógypedagógus hallgatók hasonló módon küzdöttek meg az emberi természet, a viselkedés megítélésével, az érzelmi, lelki állapotok azonosításával, a viccek poénjainak megtalálásával.

Lényeges volt azonban a különbség a két csoport között a szociális helyzet megítélése faktor terén. Ezeknek a kérdéseknek a megválaszolásában a gyógypedagógus hallgatók csoportja jobb teljesítményt nyújtott, teljesítményük átlagosnak minősíthető a szociális munkás hallgatók gyenge teljesítményével szemben.

A szociális helyzet megítélésének kérdése bizonyult a hallgatók számára a legnehezebbnek. A helyzetek megoldására a megfelelő viselkedés meghatározása a feladat.

- Hogyan reagálunk, ha olyan személy kér tőlünk szívességet, akit csak felületesen ismerünk?
- Mit kell tennünk, ha le kell mondanunk egy fontos feladatunkat?

A két szakterület közötti eltérés feltehetőleg nem a tudás és a képesség közötti különbségekből adódott, hanem inkább a helyzetmegoldásokkal szembeni más-más attitűd befolyása érvényesült. Ez a feltevés természetesen további elemzésre, ellenőrzésre szorul.

Összegzés

A szociális intelligencia vizsgálata során megállapítható, hogy a hallgatók szociális intelligenciája átlagos, s hozzávetőlegesen a hallgatók egyötöde rendelkezik magas szociális intelligenciával.

Az alsókálakat elemezve kimutatható, hogy a hallgatók számára a legnagyobb nehézséget a szociális helyzetek megítélését felmérő kérdéssor megoldása jelentette. Különösen a „nehéz”, konfliktusos hely-

zetek megoldásában nyújtottak gyenge eredményt. Sikeresebbek a hallgatók a másik ember mentális állapotának, érzelmi állapotának azonosításában, és a leginkább sikeresek az emberi viselkedés, az emberi természetre vonatkozó megállapítások helyességének elbírálásában.

A hallgatók egyharmadánál tapasztalható kifejtett humorérzék. Valamennyien rendelkeznek annak képességével, hogy felmérjék mások érzelmi állapotát, ismerjék az emberi viselkedés néhány alapvető jellemzőjét, ugyanakkor a legfontosabbnak minősülő elemnek, például a szociális helyzetek megítélésének képessége alig volt felmérhető.

Az eredmények egyértelműen alátámasztják a szociális képességek fejlesztésének szükségességét, különösen a nehezebb, érzelmetli és a konfliktusos helyzetek megoldásában szerepet játszó képességeket illetően. Minden bizonnyal nehéz az elméleti ismereteket a tevékenységekben alkalmazni. A folyamat konkrét helyzetek átgondolását, elemzését és kipróbálását is igényli. Erre a célra alkalmasnak bizonyulnak a személyiség- és készségfejlesztő csoportok.

A szociális képességek alakítására, fejlesztésére véleményem szerint hosszabb időtartamú programokat kell megtervezni. Kellő időt kell szánni az önismeretre, az attitűdök átformálására, szociális helyzetek elemzésére, viselkedésbeli kipróbálására, a tapasztalatok feldolgozására. A megfigyelések szerint ugyanis kezdetben a hallgatóink inkább elkerülik a kritikus helyzeteket. Nem könnyű feladat, de meg kell tanulni a helyzetek vállalását, tapasztalatokat kell szerezni, és be kell gyakorolni a szükséges készségeket.

Irodalom

- Billédi K. (1999): *Pályaszocializációs vizsgálat szociális munkásoknál*. In: Dienes E. – Kovács Z. – Takáts Á.: *Munka- és szervezetpszichológiai tanulmányok és műhelybeszámolók*.
- Farkas É.: *Szociális intelligencia teszt*. Szóbeli közlés.
- Koltayné Billédi K. (1998): *Pályaszocializációs vizsgálat szociális munkásoknál*. Szakdolgozat. BME
- Moss, F. A. – Hunt, T. – Omwake, K. T. – Woodward, L. G. (1955): *Social Intelligence Test*. George Washington University Series, Washington, D. C.