

## A személyközi problémák megoldásának mérése

*Kasik László*

Élete során – ki ritkábban, ki gyakrabban – mindenki kerül olyan helyzetbe, amikor nem egyezik véleménye a másik véleményével, más célokat fogalmaz meg, eltérő érdekek vezérlik, gondot jelent a másik tulajdonsága, viselkedése, más módon szeretne valamit megtenni. A különbözőképpen értelmezett helyzetek, a másik tulajdonsága, viselkedése, az egymással szemben álló célok, érdekek, személyközi (társas, interperszonális) problémák kialakulását eredményezhetik, amiket érdemes megoldani a hatékony társas működés, a boldogulás, a környezethez való optimális alkalmazkodás érdekében (*Chang, D’Zurilla és Sanna, 2004*).

Az első példákat arra, hogy miként viszonyulunk a problémákhoz és hogyan oldjuk meg azokat, a családban látjuk. Az életkor előrehaladtával a kortársak és a pedagógusok problémamegoldó gondolkodása és viselkedése mint minta is egyre meghatározóbb. Mind a külföldi, mind a hazai vizsgálatok alapján a családon belüli kommunikáció, a szülők – és amennyiben van, a testvérek – problémamegoldása, a problémákról való beszélgetés, a megoldási módok értékelése hosszú távon meghatározza problémamegoldásunkat: miként gondolkodunk a problémáinkról, meg akarjuk-e oldani, bízunk-e magunkban, mit érzünk, gondolunk és teszünk általában és egy-egy adott társas probléma esetén. Az is bizonyított, hogy egyre több család nem nyújt megfelelő alapot ahhoz, hogy kortársakkal, barátokkal, más felnőttekkel kapcsolatos problémáink megoldása hosszú távon hatékony és eredményes legyen. Ez azért is fontos, mert a problémamegoldás eredményessége nemcsak a társas kapcsolatokra, hanem a tanulmányi-szakmai előmenetelre és a pszichés jólétre is hatást gyakorol (*Kasik, 2015*).

Mindezek alapján az intézményes nevelés egyik fontos feladata a szociálisprobléma-megoldó gondolkodás és viselkedés jellemzőinek feltárása és fejlesztése. A feltáráshoz jól működő mérőeszközökre, a fejlesztéshez megbízható empirikus adatokra, illetve tájékozott, a szociálisprobléma-megoldás sajátosságait, változását és a változást befolyásoló tényezőket jól ismerő, a mindennapi munkájuk keretén belül ezeket vizsgálni és elemezni tudó pedagógusokra van szükség (*Kasik, 2015*).

A *Személyközi problémák megoldása kérdőív* (*Kasik, 2015, 2. melléklet*) segítségével a személyközi problémákkal és azok megoldásával kapcsolatos gondolatok, érzések és viselkedésben megnyilvánuló jellemzők tárhatók fel. A kérdőív 30 kijelentést tartalmaz, ezek hat faktorba csoportosulnak (mindegyik 5 kijelentést foglal magában): pozitív orientáció, negatív orientáció, racionalitás, impulzivitás, elkerülés és szociális kíváncsiság. A kijelentéseket 0-tól 4-ig terjedő skálán kell értékelni (0=egyáltalán nem igaz rám; 1=kicsit igaz rám; 2=közepes mértékben igaz rám; 3=igaz rám; 4=nagyon igaz rám). A kérdőívnek van egy nem személyspecifikus (általános) és több személyspecifikus változata.

A nem személyspecifikus (általános) változat esetében a kitöltés közben bárkire gondolhat a kitöltő. Személyspecifikus a szülői (külön anya, külön apa vagy külön gondozó), a pedagógusi és az osztálytársi/kortársi változat, ezeknél az adott személlyel kapcsolatos problémákra, problémás helyzetekre gondolva kell értékelni az állításokat (a mérések során használt bevezető szövegeket a 1. melléklet tartalmazza). Fejlesztőprogramok kidolgozása előtt mindenképpen érdemes a személyspecifikus változatokat is alkalmazni, ebben az esetben a kitöltések során minimum két hétnek el kell telnie (javasolt sorrend: általános, anya/gondozó, osztálytárs/kortárs, apa/gondozó, pedagógus).

A problémamegoldásnak mint folyamatnak elkülöníthető egy orientációs és egy megoldási szakasza. A problémához és a megoldáshoz való orientáció (megközelítés, viszonyulás) lehet pozitív vagy negatív: az egyén gondolhatja úgy, hogy foglalkozik a problémájával, képes megoldani, meg akarja oldani azt (*Pozitív orientáció*), illetve úgy is, hogy nem akar a problémával foglalkozni, nem tudja vagy nem akarja azt megoldani (*Negatív orientáció*).

A megoldási szakasz jellemzői azt mutatják meg, hogy milyen mértékben jellemző az egyénre a három alapvető megoldási mód, a *Racionalitás*, az *Impulzivitás* és az *Elkerülés*. A racionális problémamegoldó általános jellemzője, hogy a problémák megoldása során a tényekre koncentrál, az azok közötti összefüggéseket keresi, alaposan átgondolja a megoldási lehetőségeket, számol a következményekkel. Az impulzív problémamegoldót nagymértékben érzelmei irányítják, háttérbe szorítva az információkat, a helyzetről, magáról és a másiról szerzett ismereteit. Elkerüléskor nem akarja valaki megoldani a problémát, esetleg halogatja a megoldást, illetve a megoldás közben dönthet úgy, hogy abbahagyja, többet nem foglalkozik a problémával. A *Szociális kíváncsiság* faktor kijelentései ellenőrző funkciót töltenek be (csökkentik a válaszadói torzítást).

Fontos, hogy egy személyre nem minden probléma megoldása esetén ugyanaz a mód jellemző. Egy-egy helyzet során is változhat a megoldás módja, hiszen a megoldás függ a másik fél jellemzőitől, reakcióitól, a felek közötti kapcsolattól, a társas helyzet adta lehetőségektől és korlátoktól is.

### *Pozitív orientáció*

5. A problémáimat általában meg tudom oldani.
10. Bízom abban, hogy ha megoldok egy problémát, utána jobb lesz nekem.
15. Ha sokat foglalkozom egy problémával, biztosan sikerülni fog megoldani.
19. Ha van egy problémám, fontos, hogy azt megoldjam.
24. A problémáimat általában meg akarom oldani.

### *Negatív orientáció*

1. Nem érdekelnek a problémáim.
6. Nem tudok mit kezdeni a problémáimmal.
11. Nagyon sokszor képtelen vagyok megoldani a problémáimat.
20. Sokszor félek, hogy nem sikerül megoldani a problémámat.
25. Általában bénán oldom meg a problémáimat.

### *Racionalitás*

2. Alaposan végiggondolom a problémáimat.
7. Jól átgondolom, mit tudok tenni egy probléma megoldása érdekében.
12. Mielőtt döntök, hogy hogyan oldjak meg egy problémát, sok-sok megoldási lehetőséget végiggondolok.
16. Alaposan átgondolom a lehetséges megoldási módok jó és rossz következményeit.
28. Egy probléma megoldása után végiggondolom, mit tettem jól és mit rosszul.

### *Impulzivitás*

13. Ami elsőre eszembe jut, úgy oldom meg a problémámat.
17. Gyakran ideges vagyok problémamegoldás közben.
21. Gyakran rossz érzés fog el problémamegoldás közben.
26. Sokszor azt sem tudom, mit csinálok, kapkodva oldom meg a problémámat.
30. Gyakran dühös vagyok problémamegoldás közben.

### *Elkerülés*

3. Felesleges foglalkoznom a problémáimmal, majd megoldódnak valahogyan.
8. Feladom a probléma megoldását, ha elsőre nem sikerül megoldani.
14. Húzom-halasztom a problémáim megoldását.
22. Gyakran elterelem a figyelmemet valamivel a problémámról, hogy ne kelljen vele foglalkozni.
27. Számomra a legjobb problémamegoldás az elkerülés.

### *Szociális kíváncsiság*

4. Minden problémám meg tudom oldani.
9. Imádok a problémáimmal foglalkozni.
18. Mindig higgadtan oldom meg a problémáimat.
23. Eddig minden problémámat tökéletesen oldottam meg.
29. Még soha nem kerültem el egyetlen problémámat sem.

## Kiértékelés

A kérdőív kitöltése során minden állítást 0-tól 4-ig terjedő skálán kell értékelnie a tanulónak. Egy-egy tanuló kiértékelése során az alábbi táblázatba szükséges átvezetni a válaszokat. Minden faktor esetében össze kell adni a válaszokat (számokat), majd osztani kell 5-tel. Ez lesz az adott faktor értéke. A tanulói faktoronkénti értékek összeadásával és a kitöltők számának elosztásával megkapható a tanulói csoport faktoronkénti értéke. A faktorok értékeit egy-egy tanulónál és csoport szintjén sem lehet összeadni, tehát összevont mutató nem képezhető.

*1. táblázat. Faktorok*

Faktor	1.	2.	3.	4.	5.	Összesen	Összesen osztva 5-tel ( <b>faktor értéke</b> )
<b>Pozitív orientáció</b>	Kijelentés sorszáma	5.	10.	15.	19.	24.	
	Tanulói válasz (szám)						
<b>Negatív orientáció</b>	Kijelentés sorszáma	1.	6.	11.	20.	25.	
	Tanulói válasz (szám)						
<b>Racionalitás</b>	Kijelentés sorszáma	2.	7.	12.	16.	29.	
	Tanulói válasz (szám)						
<b>Impulzivitás</b>	Kijelentés sorszáma	13.	17.	21.	26.	30.	
	Tanulói válasz (szám)						
<b>Elkerülés</b>	Kijelentés sorszáma	3.	8.	14.	22.	27.	
	Tanulói válasz (szám)						
<b>Szociális kíváncsiság</b>	Kijelentés sorszáma	4.	9.	18.	23.	28.	
	Tanulói válasz (szám)						

### A faktorértékek értelmezése

Korábbi hazai vizsgálatok adatai alapján értelmezhetők a kapott faktorértékek. Felső tagozatos (10–14 éves) diákok esetében láthatók az alacsony, a közepes (átlagos) és a magas értéktartományok. Minden tanuló esetében elhelyezhető a

hat faktorérték. Ehhez nyújt segítséget az alábbi táblázat: tegyen X-et ahhoz az értéktartományhoz, amibe az adott tanuló értéke tartozik.

2. táblázat. A faktorértékek értelmezése

Faktor	Alacsony	X	Közepes (átlagos)	X	Magas	X
<b>Pozitív orientáció</b>	1,9 és alatta		1,91–3,4 között		3,41 és felette	
<b>Negatív orientáció</b>	1,8 és alatta		1,81–3,7 között		3,71 és felette	
<b>Racionalitás</b>	1,6 és alatta		1,61–3,25 között		3,26 és felette	
<b>Impulzivitás</b>	1,1 és alatta		1,11–2,25 között		2,26 és felette	
<b>Elkerülés</b>	1,9 és alatta		1,91–2,85 között		2,86 és felette	
<b>Szociális kíváncsiság</b>	1,5 és alatta		1,51–2,9 között		2,9 és felette	

Adott tanulónál a kiértékelést követően érdemes arra a területre koncentrálni, aminek a táblázatban szürke a háttere. Az *alacsony pozitív orientáció* azt jelzi, hogy a tanuló kevésbé hiszi azt, hogy problémáit meg tudja oldani, nem akar azokkal foglalkozni, nem bízik abban, hogy amennyiben erőfeszítéseket tesz, sikerül megoldani a problémáját. Az alacsony pozitív orientáció gyakran jár együtt *magas negatív orientációval* (nem érdekli a probléma; úgy érzi, képtelen megoldani problémáját; fél a sikertelen megoldás okozta kudarctól; magát sikertelen problémamegoldónak gondolja) és sok esetben *magas elkerüléssel* (inkább nem oldja meg problémáját vagy mást csinál helyette; halogatja a probléma megoldását; ha kudarc éri problémamegoldás közben, inkább nem foglalkozik vele többet).

*Alacsony racionalitás* esetén feltételezhető, hogy kevésbé a problémával kapcsolatos információk, ismeretek, a helyzet jellemzői határozzák meg problémamegoldását, kevés megoldási lehetőséget vesz számba, nem foglalkozik a lehetséges megoldás következményeivel. Az alacsony racionalitás igen gyakran *magas impulzivitással* jár, amire jellemző, hogy főként negatív érzelmei vezérlik problémamegoldás közben, ideges, dühös, így kevésbé tud magára a problémára, önmaga gondolataira és a másokra higgadtan koncentrálni.

Amennyiben *magas a szociális kíváncsiság* faktor értéke, feltehető, hogy a diák igyekezett elvárt válaszokat adni, önmagát jó színben feltüntetni. Ebben az esetben érdemes megismételt mérést végezni (legalább két hét elteltével).

## Irodalom

- Kasik László (2015): *Személyközi problémák és megoldásuk*. Gondolat Kiadó, Budapest.  
 Chang, E. C., D’Zurilla, T. J. és Sanna, L. J. (2004): *Social problem solving. Theory, research, and training*. American Psychological Association, Washington, DC.