

George Caspar Homans

## A társadalmi viselkedés mint csere

„Social Behavior as Exchange”. 1958.

## A kiscsoport-kutatás problémái

Ez a tanulmány kétféle módon is tisztelegni kíván Georg Simmel emléke előtt. Minthogy jellegét tekintve inkább szuggesztív, mint konkluzív, hangvétele Simmelt idézi – akár csak a témája. Simmel a szociabilitásról, a játékokról, a kacérokodásról és a társalgásról frott értekezéseiben az elemi társas viselkedés elemzőjeként járt el, ezért a ma kiscsoport-kutatásnak nevezett irányzat előfutárának tekintjük őt. Ugyanis amit tulajdonképpen vizsgálunk a kiscsoportokban, az az elemi társas viselkedés: mi történik, amikor két vagy három ember abba a helyzetbe kerül, hogy befolyásolja egymást, amiből aztán, végül is, az olyan masszív struktúráknak kell összeállniuk, mint az „osztályok”, a „cégek”, a „közösségek” és a „társadalmak”.

A mai kiscsoport-kutatás vizsgálatakor arra a belátásra jutottam, hogy háromféle dolog kell itt tenni – természetesen e kutatás folytatásán kívül. Először is, ki kell mutatni a kapcsolatot a laboratóriumi körülmények között végzett kísérleti munka eredményei és az olyan képződményekre irányuló kvázi-antropológiai terepkutatás eredményei között, melyeket e kutatás művelői szeretnek az iparban és másutt fellelhető „valós életbeli” csoportoknak nevezni. Ha a kísérleti munkának van bármilyen köze is a valós élethez – s nekem meggyőződésem, hogy nagyon is sok van –, akkor megállapításai nem lehetnek inkonzisztensek a terepmunka során született megállapításokkal. Ám a konzisztenciát szisztematikus módon eddig még sehogyan sem sikerült kimutatni.

A második feladat az, hogy összegyűjtsük általános megállapítások bizonyos halmazába a kiscsoportokkal a laboratóriumban és a terepen elvégzett munka tényleges eredményeit – vagyis azokat a megállapításokat, amelyek legalábbis megközelítőlegesen érvénnyel összefoglalják azt, ami az elemi társas viselkedésben történik, még ha nem is vagyunk képesek megmagyarázni, hogy a megállapítások miért öltik épp ezt a formát. Nagy mennyiségű munkát végeztek már el, s minden nap újabbak jelennek meg, de hogy mindez mihez vezet olyan megállapítások halmazába formájában, amelyből bizonyos, körülírt feltételek megléte esetén sok megfigyelési eredményt le lehet vezetni, az egyáltalán nem világos – s mégis, egy ilyen halmaz felvázolása ma a tudomány legfontosabb célja.

A harmadik feladat pedig az, hogy elkezdjük feltárni, hogy miképpen lehet még általánosabb megállapítások bizonyos halmazából levezetni a kiscsoportokra érvényes megállapításokat. A „még általánosabb” kifejezés csupán annyit jelent, hogy a mieinktől eltérő empirikus megállapítások is levezethetők a halmazból. Ez a levezetés a magyarázó szakaszt fogja képviselni az elemi társas viselkedés tudományában, mivel a magyarázat tulajdonképpen levezetés.<sup>1</sup> (Gyanítom, hogy a még általánosabb halmazról ki fog de-

rülni, hogy a viselkedéslélektan megállapításait tartalmazza. Magamat pedig „megrögzött pszichológiai redukcionista” tartom, de nem tudhatom, hogy igazam van-e, mivel ezt a fajta redukciót eddig még nem hajtották végre.)

Arra a belátásra jutottam, hogy mindhárom feladat elvégzését megkönnyíti, ha elfogadjuk ezt a nézetet, mely szerint a személyek közötti interakció nem más, mint anyagi és nem anyagi jellegű javak cseréje. Ez a társas viselkedés egyik legrégebbi elmélete, s olyan teória, amelyet magunk is mindennap alkalmazunk viselkedésünk magyarázatára, amikor olyasmit mondunk, hogy „Ezért meg azért ezt hasznosnak találom”; vagy „Sokat kaptam tőle”; sőt, „A vele való beszélgetés nagyon kifárasztott”. De talán épp a nyilvánvalósága miatt hanyagolták oly sokáig a társadalomtudósok ezt a szemléletet. Amennyire én tudom, egyetlen elméleti munka alkalmazta explicit módon, Marcel Mauss 1925-ben megjelent, s a társadalomtudomány előrehaladtával ma már meghaladottnak tekinthető *Essai sur le don* (Az ajándékról) című tanulmánya.<sup>2</sup> A tradicionális elhanyagolás most talán megváltozik, s előfordulhat például, hogy a pszichológusok, akik a tranzakciók fogalmaival értelmezik a viselkedést, visszatérnek valami olyasműhöz, amire én gondolok.<sup>3</sup>

A csereelmélet járulékos előnye, hogy közelebb viheti a szociológiát a közgazdaságtanhoz, vagyis az emberről szóló legfejlettebb, legjobb alkalmazható és intellektuálisan legelszigetelt tudományághoz. A közgazdaságtan a speciális körülmények között lezajló, és igen praktikus, beépített numerikus értékmérővel rendelkező cserét tanulmányozza. Mik a törvényei annak az általános jelenségnek, amelynek a gazdasági viselkedés az egyik alfaját képviseli?

Az alábbiakban kifejtem a társas viselkedést csereként értelmező elmélet alkalmazásának néhány előnyét, és felvázolom, hogy milyen jellegű megállapításokat tartalmazhat egy ilyen elmélet.

## Egy csere-paradigma

A viselkedéslélektanhoz fűződő kapcsolattal kezdem, s azzal a fajta kijelentéssel, amelyet ez a tudományág fogalmaz meg egy kísérleti állat, mondjuk egy galamb viselkedéséről.<sup>4</sup> Ahogy a galamb felderíti a laboratóriumban új helyét, a kalitkáját, csőrével véletlenül rákoppint egy lapocskára, mire a pszichológustól kap egy szem magot. Bizonyított, hogy megint rá fog koppintani a lapocskára; megtanulta a viselkedést, vagy ahogy barátom, Skinner mondja, a viselkedés megerősítést nyert, s a galamb *operáns kondicionáláson* ment keresztül. Az ilyen pszichológust nem érdekli, hogy a viselkedést miként sikerült megtanulni: a „tanulásemélet” nem éppen a legjobb elnevezés az ő szakterületére. Pszichológusunkat inkább az érdekli, hogy mi határozza meg a változásokat a tanult viselkedés megnyilvánulási gyakoriságában, akár a lapocskára koppintásról van szó, akár valami másról.

Minél éhesebb a galamb, minél kevesebb búzaszemet vagy egyéb eledelt kapott a közelmúltban, annál gyakrabban fog koppintani. Ugyanezen az alapon, ha a viselkedés gyakran nyer megerősítést, ha a galamb sok magot kap minden egyes koppintása alkalmával, a tanult viselkedés megnyilvánulásának gyakorisága csökken, ahogy a galamb *jóllakottá* válik. De ha a viselkedés egyáltalán nem nyer megerősítést, a megnyilvánulási gyakoriság akkor is csökkenni fog, bár sok idő telhet el addig, amíg a viselkedés teljesen megszűnik, amíg

*kioltódik*. Sok olyan viselkedés van, amelynek az előfordulása esetén a galambot *averzív stimuláció* sújtja – ezt a hátrányt vagy kárt én a rövideg kedvéért „költségnek” fogom nevezni –, s idővel ez is az adott viselkedés gyakoriságának csökkenéséhez vezet. A költség egyik példája lehet a kimerültség. A kioltódás, a telítődés és a költség, amikor csökkenti valamilyen viselkedés megnyilvánulási gyakoriságát, valószínűbbé teszi valamilyen másfajta viselkedés megjelenését, ideértve a semmittevést is. Ez utóbbi kijelentés mint viselkedéslélektani tétel természetesen semmilyen célra nem alkalmas, kivéve az én mostani célomat.

A galambról azt is mondhatjuk, hogy csereügyletre lépett a pszichológussal – koppintásért magot kap –, de ennyivel azért mégse érjük be, hiszen a galamb viselkedése egyáltalán nem határozza meg a pszichológus viselkedését. Nézzünk inkább egy olyan szituációt, amelyben a csere valószínű, vagyis ahol a determináció kölcsönös. Tegyük fel, hogy két emberrel van dolgunk. Mindketten olyan viselkedést produkálnak, amelyet bizonyos fokig megerősített a másik viselkedése. Itt most nem érdekel bennünket, hogy mi történt a múltban, miképpen tanulták meg az adott viselkedést és miképpen derült ki számukra a másik viselkedésének megerősítő jellege. Megelégszünk annyival, hogy mindketten megerősítőnek találják a másik viselkedését, s én a megerősítő tényezőket – a galambnak adott búzaszem ekvivalensét – *értékeknek* fogom nevezni, mivel úgy gondolom, hogy itt épp arról van szó, amit mi ezen a szón értünk. Amikor az egyik az adott módon viselkedik, mindkettőnek lehetnek költségei, és mindegyikük előtt több cselekvési út áll nyitva.

Én ezt az elemi társas viselkedés paradigmájának tekintem, és az ezen a szinten mozgó szociológus problémája az, hogy olyan állításokat fogalmazzon meg, amelyek kapcsolatba hozzák mindkét embernél az értékek és a költségek változását azzal, amilyen gyakorisággal viselkedése a különböző alternatívák között megoszlik, ahol a változók értékei az egyik embernél (matematikai értelemben véve) részben meghatározzák ezen értékeket a másiknál.<sup>5</sup>

Nem látok okot arra, hogy a viselkedéslélektan proposícióit ne alkalmazzuk erre a szituációra, bár adott esetben ezek implikációi valóban nagyon bonyolultak lehetnek. Fel kell tételeznünk, hogy akárcsak a galamboknál, az embereknél is az a helyzet, hogy bármilyen fajta viselkedésnél a kioltódás, a telítődés és az averzív stimuláció fokozódása növeli valamilyen másfajta viselkedés megjelenésének valószínűségét. A probléma, a gyakran hangzottatott véleménnyel szemben nem egyszerűen abban van, hogy mik egy ember értékei, hogy mit tanult meg a múltban, ami megerősítőnek bizonyult, hanem abban, hogy most mennyit kap bármelyik értékből a viselkedése révén. Minél többet kap, annál kevésbé értékes számára annak az értéknek bármely további egysége, és annál ritkábban fogja produkálni az ezen érték által megerősített viselkedést.

### A befolyásolási folyamat

Azt hiszem, nem rendelkezünk olyan, két személy interakciójára irányuló vizsgálatokkal, amelyek alátámasztják vagy nem támasztják alá ezeket az állításokat. De vannak népesebb csoportokra vonatkozó vizsgálataink, amelyek felvetik ezek alkalmazhatóságát; elsősorban Festinger, Schachter, Back és munkatársaik vizsgálatait kell itt megemlítenünk a befolyásolás dinamikájával kapcsolatban. Az egyik változó, amellyel dolgoznak,

a *kohézióképesség*, azaz bármi, amely egy csoporthoz vonzza az embereket. A kohézióképesség értékváltozó; az emberek által a csoport tevékenységeiben talált megerősítés fókára vonatkozik. Festinger és kollégái kétféle megerősítő tevékenységről beszélnek: az általunk „társadalmi helyeslésnek” nevezett szimbolikus viselkedésről, és a másképpen értékes tevékenységről, például valami érdekes dologgal való foglalkozásról.

A másik változót, amellyel dolgoznak, ők *kommunikációnak*, mások pedig *interakciónak* nevezik. Ez gyakorisági változó; az értékes és költséges verbális viselkedés megjelenési gyakoriságának a mértéke. Szem előtt kell tartanunk, hogy általában véve az egyik fajta változó a másiknak a függvénye.

Festinger és munkatársai kimutatják, hogy minél nagyobb egy csoport kohéziója, vagyis minél értékesebbek a tagok által egymás közt kicserélt érzelmek és tevékenységek, annál nagyobb a tagok interakciójának átlagos gyakorisága.<sup>6</sup> Akárcsak a galamboknál, az embereknél is azt látjuk, hogy minél nagyobb fokú a megerősítés, annál gyakrabban jelenik meg a megerősített viselkedés. És minél nagyobb a csoportkohézió, annál nagyobb az a változás, amelyet a tagok elő tudnak idézni más tagok viselkedésében, méghozzá abban az irányban, hogy ezeket a tevékenységeket még értékesebbé tegyék.<sup>7</sup> Vagyis, minél értékesebb az a tevékenység, amelyet a tagok kapnak, annál értékesebb tevékenységet kell nekik is nyújtaniuk. Ugyanis, ha egy személy valami olyan viselkedést produkál, amelyet a többiek nem találnak különösebben hasznosnak, akkor a többiek nem tesznek semmit érzelmeik és tevékenységük lemorzsolódása ellen. De ha az első személy a többiek érzelmeit és tevékenységét a maga számára hasznosnak találja, és ha továbbra is meg akarja kapni azokat, akkor saját tevékenységét a többiek számára értékesebbé kell tennie. Röviden, a viselkedéslélektan állításaiból következik az a tendencia, hogy bizonyos arányosság jön létre az egyik ember által produkált viselkedés mások számára adott értéke és a mások által produkált viselkedés számára adott értéke között.<sup>8</sup>

Schachter emellett még azt is megvizsgálta, hogy a csoport hogyan viselkedik két sajátos tagjával, a „konformistával” és a „deviánssal”.<sup>9</sup> Az én értelmezésem szerint konformistának azokat nevezhetjük, akiknek a tevékenységét a többiek értékesnek találják. A konformitás ugyanis olyan viselkedést jelent, amely bizonyos fokig alkalmazkodik bizonyos csoportnormákhoz és -elvárásokhoz, és szerintem a *norma* nem más, mint „verbális leírása annak a viselkedésnek, amelyről a csoport sok tagja úgy találja, hogy értékes, ha saját maga és a többiek viselkedése ehhez hasonul”. S ugyanezen logika szerint a deviáns az, akinek a viselkedése nem különösebben értékes. Schachter ezzel kapcsolatban rámutat, hogy ha egy csoport tagjai deviánsként ismernek föl egy csoporttagot, akkor annál gyorsabban lépnek vele interakcióba – viselkedése megváltoztatását szorgalmazó kommunikációba –, minél nagyobb a csoport kohéziója. A tagoknak a konformistákkal nem kell ilyen sokat beszélniük; relatíve telítődtek a konformisták viselkedésével: megkapták mindazt, amit vártak tőlük. De ha a deviáns nem képes változtatni a viselkedésén, és így nem képes megerősítést nyújtani a csoport többi tagjának, akkor azok elkezdik megvonni tőle a társadalmi helyeslést (social approval): a deviáns esetében alacsony a szociometriai választás szintje a kísérlet végén. És a legerősebb kohéziójú csoportoknál – melyeket Schachter „magas kohézió-relevanciájúnak” nevez – a deviánssal való interakció végül meg is szűnik, és ez az interakció a deviánst legerősebben elutasító tagok körében a legalacsonyabb szintű, mintha ezek lemondanának az illetőről, mint valami reménytelen

esetről. De hogyan ejthetünk valakit? Ezek a megállapítások maradéktalanul megegyeznek mindennapi tapasztalatainkkal.

### Gyakorlati egyensúly

E tanulmány elején már említettem, hogy a kiscsoport-kutatás egyik feladata kimutatni a kapcsolatot a laboratóriumi körülmények között végzett kísérleti munka eredményei és a valós élet kiscsoportjaira irányuló terepkutatás eredményei között. Ami e kiscsoportokat illeti, azokat gyakran a gyakorlati egyensúly állapotában találjuk, s ezen én nem értek semmi különöset. És azt sem állítom, hogy a valós életben minden csoport egyensúlyban van. Azt pedig végképp nem állítom, hogy minden csoportnak az egyensúlyi állapotra kell törekednie. Nem gondolom, hogy a csoportoknak van valami beépített ellenszerük a változások megakadályozására: itt nincs homeosztázis. Nem gondolom, hogy eleve feltételezzük az egyensúlyt. Csupán azt akarom mondani, hogy néha megfigyeljük ezt az egyensúlyt, hogy ameddig egy csoporthoz tartozunk – s ez gyakran elég rövid időszak –, addig nem szoktak nagy változások bekövetkezni az általunk mérésre kiválasztott változók értékeiben. Ha például A személy a vizsgálat elején is és még a végén is több interakcióba lép B személlyel, mint C-vel, akkor legalábbis e kezdetleges mérce szerint egyensúly figyelhető meg a csoportban.

Festinger-Schachter sok tanulmánya kísérleti jellegű, s a befolyásolási folyamatra vonatkozó állításaikból meglátásom szerint olyan állítások következnek, amelyek empirikusan érvényesek a gyakorlati egyensúlyban lévő valós életbeli csoportokban. Festinger et al. például azt találja, hogy minél nagyobb egy csoport kohéziója, annál nagyobb a változás, amelyet a tagok a többi tag viselkedésében kiválhatnak. Ha a befolyásolás a csoportnormákkal való konformitás irányában hat, akkor, ha a befolyásolási folyamat elérte mindazokat a változtatásokat, amelyekre képes, érvényesnek kell lennie annak az állításnak, hogy minél nagyobb egy csoport kohéziója, annál nagyobb a csoportnormákhoz igazodó tagok száma. És ez valóban érvényes.<sup>10</sup>

Schachter az általam fentebb összefoglalt kísérletben azt is megállapította, hogy a legnagyobb kohéziójú csoportokban, egy idő után, amikor a deviáns befolyásolásra irányuló erőfeszítések végképp kudarcot vallottak, a tagok nagyon keveset kommunikáltak a deviánsnal, és a szociometriában kevésszer választották őt. Már most a gyakorlati egyensúlyban lévő, valós életbeli csoportok esetében a leggyakrabban érvényes két állítás pontosan azt mondja ki, hogy minél konformabb egy tag viselkedése a normákkal, annál több interakcióban részesítik őt a többiek, és annál több tetszésen alapuló választásban is lesz része. Ezekből a fő állításokból még további, szintén érvényes megállapítások vezethetők le.<sup>11</sup>

Sohasem szabad azonban elfelejtenünk, hogy a konformitást a tetszéssel összekapcsoló állítás igazságát eltakarhatja más állítások igazsága. Ha például a normákhoz legszigorúbban alkalmazkodó tagnak bizonyos hatalma is van a csoport felett, akkor a tetszés, amit szerez, valamivel alacsonyabb lesz, mint ahogy egyébként lenne.<sup>12</sup>

Akárhogy is legyen, nekem az a véleményem, hogy a befolyásolással kapcsolatos laboratóriumi kísérletekből a kiscsoportok tagjainak a befolyásolási folyamat lezajlása utáni viselkedésével kapcsolatban olyan állítások következnek, amelyek azonosak az egyen-

súlyban lévő, valós életbeli csoportokra érvényes propozíciókkal. Ez aligha meglepő, ha az egyensúly alatt nem értünk mást, mint azt, hogy mindaz a változás, amelyre a rendszer a jelenlegi körülmények között képes, úgy megy végbe, hogy további változás nem következik be. Nem ez az első eset, amikor a statika a dinamika speciális esetének bizonyul.

### Profit és társadalmi kontroll

En az egyensúlyt megfigyelt tényként kezeltem ugyan, ám ez a tény mégiscsak magyarázatért kiált. A strukturális-funkcionális szociológusoktól eltérően én nem kívánom a feltételezett egyensúlyt a magyarázat vagy a megkísérelt magyarázat eszközeként használni arra, hogy a társadalmi rendszer egyéb jellemzőinek miért kell épp olyanoknak lenni, mint amilyenek. Én inkább olyan tényezőnek tekintem a gyakorlati egyensúlyt, amelyet a rendszer más jellemzőivel kell megmagyarázni.

Ha egy csoport minden tagja nagyjából ugyanazokat a viselkedésfajtákat produkálja, nagyjából ugyanolyan gyakorisággal az időszak folyamán és végén is, mint amelyeket az elején produkált, akkor a csoport abban az időszakban egyensúlyban van. Itt meg kell kérdeznünk, hogy vajon miért mutatkozik tartósnak egyes tagok viselkedése. Tegyük föl, hogy egy tag  $A_1$  értékű viselkedést produkál. Miért nem hagyja, hogy viselkedése rosszabb legyen (kevésbé értékes vagy megerősítő mások számára), amíg el nem jut  $A_1 - DA$ -ig? Hiszen a mások részéről az ő irányában megnyilvánuló érzelmek hajlamosak veszíteni értékükből (vagyis kevésbé megerősítővé válni az ő számára), így aztán amit emberünk kap tőlük, az az  $S_1 - DS$  módjára alakulhat. De elképzelhető, hogy mivel a legtöbb tevékenység költséggel jár, az általa tanúsított viselkedés értékének csökkenése olyan költségcsökkenést jelent számára, amely bőven kárpótolja az érzelmekben elszenvedett veszteségért. Hogyan stabilizálja hát a viselkedését? Nos, épp ez a társadalmi kontroll problémája.<sup>13</sup>

Az emberiség mindig azt feltételezte, hogy egy személy, legalábbis rövid távon, annál a pontnál stabilizálja a viselkedését, amelynél az adott körülmények között a legjobbat érheti el önmaga számára, habár ez, a számára adott legjobb talán nem mindig a „racionális” legjobb, és amit csinálni tud, azt egyáltalán nem mindig könnyű konkretizálni, ha csak nem hajlamos olyasfajta gondolkodásra, mint az elméleti ellenfelek a *Játékelméletben*. Mielőtt egy szociológus kapásból elvetné ezt a választ a benne rejlő, ijesztően haszonelvű implikációk miatt, inkább tegye föl magának a kérdést, hogy ő maga tudna-e valami jobb választ adni a szóban forgó kérdésre. Azt hiszem, gyorsan rá fog jönni, hogy nem tudna. De a válasz igazságának ellenőrzésére irányuló kísérletek rendkívül ritkák.

Szeretném az egyiket felidézni, amely, úgy tűnik, némiképp alátámasztja az elméletet, bár eredetileg nem ez volt szándéka. A kísérletről H. B. Gerard, a Festinger-Schachter team tagja számolt be „*The Anchorage of Opinions in Face-to-Face Groups*” (A vélemények rögzítése szemtől szembeni csoportokban) címmel.<sup>14</sup> A kísérletvezető mesterséges csoportokat alakított ki, melyek tagjai valami ipari esetet vitattak meg, s előadták véleményüket az ügy lehetséges kimeneteléről. Kétféle csoport létezett: erős vonzalmú csoport, amely tagjainak azt mondták, hogy ők nagyon fogják kedvelni egymást, és gyenge vonzalmú csoport, amely tagjainak azt mondták, hogy nem különösebben fogják kedvelni egymást.

A kísérletvezető egy későbbi időpontban egyenként behívta magához a tagokat, és megkérte őket, hogy még egyszer fejsék ki a véleményüket az eset kimeneteléről, és feljegyezte, hogy hányan változtatták meg a véleményüket úgy, hogy az igazodjék a többiek véleményéhez. Azután egy fizetett résztvevő lépett be minden egyes tagnál az eset további megvitatásába, és a lehetséges kimenetelt illetően mindig ellentétes álláspontra helyezkedett annak a csoportnak a többségi véleményével, amelyhez az éppen jelen lévő kísérleti alany tartozott. A kísérletvezető pedig számolta, hogy hányan tértek át a fizetett résztvevő álláspontjára.

1. Azok aránya, akik a csoporton belüli személyek irányában változtatták véleményüket

	Egyetértés	Enyhe nézeteltérés	Erős nézeteltérés
Erős vonzalom	0	12	44
Gyenge vonzalom	0	15	9

2. Azok aránya, akik a fizetett résztvevő irányában változtatták véleményüket

	Egyetértés	Enyhe nézeteltérés	Erős nézeteltérés
Erős vonzalom	7	13	25
Gyenge vonzalom	20	38	8

A kísérletnek sok érdekes eredménye volt, amelyek közül én csak az 1. és a 2. táblázatban összegezettekét választottam ki. Az embereket három csoportba osztották aszerint, hogy a kísérlet elején a véleményük milyen viszonyban volt csoportjuk többi tagjának a véleményével. A 44-es szám például azt jelenti, hogy az erős vonzalommal rendelkező csoportok összes olyan tagja közül, akiknek a kezdeti véleménye erősen eltért a többi tagétól, 44 százalék később a többiekéhez közelítette a nézeteit.

Ezekben az eredményekben a kísérletvezetőt láthatóan csak a sorok összegében mutatkozó különbségek érdekelték, amelyek azt mutatják, hogy az erős vonzalom körülményei között erősebb a csoport véleményéhez, mint a fizetett résztvevő véleményéhez való igazodás, mint gyenge vonzalom esetén. Ez összhangban van a fentiekben említett állítással. Ha az ember úgy gondolja, hogy a csoport tagjai sokat adhatnak neki – ebben az esetben: szeretetből –, akkor ő is hajlik arra, hogy sokat adjon nekik – ebben az esetben: az ő nézeteikhez igazodó véleményváltozást –, mert különben nem kap több szeretetet. És ugyanezen az alapon, ha a csoport nem sok értéket tud adni, akkor az egyén sem töri magát, hogy sok értéket adjon. Sőt, úgy is megváltoztathatja a véleményét, hogy még távolabbra kerüljön az egyetértéstől, vagyis, példánknál maradva, közelebb kerüljön a fizetett résztvevő véleményéhez.

Eddig ez rendben is volna, de amikor először vettem szemügyre ezeket a táblázatokat, nem is annyira a különbségük lepett meg, hanem inkább a hasonlóságuk. Mindkét táblázatban az emberek ugyanazon kategóriái nagyjából ugyanazt a relatív hajlandóságot mutatták véleményük megváltoztatására, függetlenül attól, hogy a csoport vagy a fizetett résztvevő véleményéhez kellett-e igazítaniuk a magukét. Azt látjuk például, hogy az erősen vonzó és egyetértő, illetve a gyenge vonzalmú és erős nézeteltérésű személyek hajlottak a legkevésbé a változtatásra. Akik pedig változtattak a nézeteiken, azok az erős vonzalmú és erős nézeteltérésű, illetve a gyenge vonzalmú és enyhe nézeteltérésű személyek voltak.

Hogyan magyarázzam ezeket a különös eredményeket? Minthogy a kísérletvezető nem taglalta őket, szabadon előállhatok a magam értelmezésével. A kísérleti személyek által tanúsított viselkedés nem más, mint a vélemény és a vélemény változása. E viselke-

déssel kapcsolatban megtanulták, hogy kétféle megerősítésre számíthatnak. A csoporttal való egyetértés kedvező érzelmekben (a csoport általi elfogadásban) részelteti az egyént, és a kísérletet úgy alakították ki, hogy ez a megerősítés magasabb értéket kapjon az erős vonzalom körülményei és alacsonyabbat a gyenge vonzalom körülményei között. A második fajta lehetséges megerősítést én „a személyes integritás megőrzésének” nevezem, amelyet az egyén azért nyer el, hogy a csoporttal való nézeteltérés ellenére is ragaszkodik a maga véleményéhez. A kísérletvezető nem említette ezt a jutalmat, de én nem tudom valami ehhez nagyon hasonló nélkül értelmezni az eredményeket. Ezek a jutalmak a különböző kísérleti alanyok számára kezdeti álláspontjuktól függően különböző mértékben egymással is vetélkednek: alternatívái egymásnak. Nem abszolút hiánycikkek, de egyesek képtelenek megszerezni mind a kettőt.

Minthogy a jutalmak alternatívák, legyen szabad felidézni a közgazdaságtan egyik ismert axiómáját, amely szerint valamilyen cselekvéssorozat költsége a feláldozott alternatíva értékével egyenlő<sup>15</sup> – és idefírom a definíciót is: Nyereség = Jutalom – Költség.

Most pedig vegyük szemügyre a két táblázat megfelelő celláiban szereplő személyeket. Az erős vonzalmú, egyetértő személyek viselkedése többet jövedelmez számukra a csoport általi elfogadottság síkján, s ezért nekik nem sokat kell feláldozniuk a személyi integritásukból, minthogy nézeteik kezdetől fogva összhangban vannak a csoport nézeteivel. Nyereségük nagy, és nem óhajtanak változtatni a viselkedésükön. A gyenge vonzalmú, erős nézeteltérésű személyek sokat nyerne az integritás terén, és ezért nem nagyon kell lemondaniuk az értékes elfogadottságról, hiszen ők egy gyenge vonzalmakkal rendelkező csoporthoz tartoznak. Az ő esetükben kedvezően alakul a haszon-mínusz-költség értéke, s így nem nagyon változtatnak a viselkedésükön/véleményükön. Az erős vonzalmú, erős nézeteltérésű személyek szintén sokat nyerne az integritás terén, de ezért nagy árat kell fizetniük, hiszen ők egy erős vonzalmakkal rendelkező csoporthoz tartoznak, s ezért értékes elfogadásról mondanak le. Nyereségük nem nagy, és nagyon szívesen változtatnak a véleményükön, akár a csoport, akár a fizetett résztvevő felé közelítve, akikől talán némi elfogadást remélnek, integritásuk megőrzése mellett. A gyenge vonzalmú, enyhe nézeteltérésű személyek nem sokat nyerne az integritás terén, minthogy csak enyhe nézeteltérésben vannak a csoporttal, de az elfogadottság tekintetében sincsenek nagy lemondásra kényszerítve, hiszen ők egy gyenge vonzalmakkal rendelkező csoporthoz tartoznak. Hasznuk nem nagy; költségeik szintén alacsonyak, akárcsak – a kettő különbségéből adódó – nyereségük. Alacsony nyereségükkel az erős vonzalmú, erős véleményeltérésű személyekre emlékeztetnek, s hozzájuk hasonlóan hajlanak arra, hogy változtassanak a véleményükön, ebben az esetben inkább a fizetett résztvevő irányában. A másik két cellába sorolt, közepes nyereségű kísérleti személyek közepes hajlandóságot mutatnak a változásra.

Ha a nyereséget a haszon és a költség különbségeként határozzuk meg, s ha a költség a feláldozott érték, akkor elmondhatjuk, hogy van némi bizonyítékunk annak az állításnak az érvényességére, hogy akkor a legnagyobb a viselkedésbeli változás, ha a legkisebb az észlelt nyereség. Ebből nem következik egyenesen, hogy akkor a legkisebb a viselkedésbeli változás, ha a nyereség a legnagyobb. De abban az esetben, ha egy egyén viselkedése haszon-költség egyensúlyt hoz számára, akkor viselkedésében elkezd távolodni attól, ami a legkevesebb nyereséget kínálja, és egyszerűen csak elérkezik egy olyan pont, amelyen túl a viselkedése már nem változik tovább. Vagyis viselkedése stabilizálódik,

legalábbis egy időre. S minthogy ez a csoport minden tagjára igaz, a csoportnak egyensúlyban lévő társadalmi szervezete lesz.

Nem állítom, hogy a személy a számára elképzelhető legnagyobb nyereségnél stabilizálja a viselkedését, mert ez a nyereség részben mások viselkedésétől is függ. Közhely, hogy ha több ember rövid távú nyereséget hajszol, akkor gyakran olyan pozícióban kötnek ki, amelyben mindannyian rosszabbul járnak, mint amire számítottak. Nem állítom, hogy könnyű leírni vagy előre jelezni a viselkedésváltozásnak azokat az útjait, amelyeken egy csoporttag a maga nyereségét keresi olyan körülmények között, amikor a többiek is ezt teszik; könnyen elképzelhető, hogy a pozícióért folyó versenyfutásban sohasem érnek el semmiféle egyensúlyt.

### Disztributív igazságosság

A gyakorlati egyensúly azonban mégiscsak gyakran megfigyelhető; így aztán valószínű, hogy bizonyos körülmények között még valamilyen más feltétel is közrejátszik itt, nemcsak az önmagában álló egyéni nyereség-hajszója. Erre a további feltételre csak az alcsoportok, s nem az egyének viselkedésében tudok bizonyítékot felmutatni. Tegyük fel, hogy van két alcsoport, melyek egymás mellett dolgoznak egy gyárban, s az egyik munkája némiképp eltér a másiktól. S tegyük föl azt is, hogy az első csoport tagjai így panaszkodnak: „Ugyanazt a fizetést kapjuk, mint ők. Pedig csak pár dollárral kellene többet kapnunk hetenként, hogy látszódjék, hogy a mi munkánk felelősségteljesebb.” Ha megkérdezzük tőlük, hogy mit értenek a „felelősségteljesebb” kifejezésen, akkor azt válaszolják, hogy ha ők rosszul végzik a munkájukat, akkor abból nagyobb kár származik, úgyhogy rájuk nagyobb nyomás nehezedik, hogy gondosan járjanak el.<sup>16</sup> Valahogy ez jellemző az egész iparra. Ez van azoknak a vitáknak a középpontjában, amelyek nem az abszolút bérről, hanem a bérkülönbségekről folynak – valójában minden nem bérről, hanem jutalomról szóló vita mögött.

Már most vajon milyen állítás révén fejezhetjük ki ezeket a megfigyeléseket? Azt mondhatjuk, hogy a bér és a felelősség státust teremt a csoportban abban az értelemben, hogy ha minden feltétel azonos, akkor a többet kereső és nagyobb felelősséget viselő emberre felnéznek. Így aztán, ha az egyik csoport tagjaira nagyobb felelősség hárul, mint a másikéra, akkor úgy érzik, hogy a bérskálán is magasabb pozíció illeti meg őket. Érződik a nyomás, amely a panaszkodásban mutatkozik meg, hogy összhangba hozzák egymással az általam *státustényezőnek* nevezett dolgokat. Ha ezek összhangban vannak, akkor előáll a *státuskongruencia*. Ilyen körülmények között lehet, hogy a dolgozók még mindig unalmasnak vagy fárasztónak érzik a munkájukat, de nem fognak panaszkodni a csoport relatív helyzetére.

Mindezt talán még egyértelműbb módon is meg lehet világítani. Példámban én csak a felelősségről és a bérről beszéltem, de ennyi talán elég is, minthogy ez az a két dolog, amely a problémát okozza. A bér nyilvánvaló módon a jutalom egy fajtája; a felelősség pedig, bár nem ilyen egyértelműen, költség. Kényszer és idegeskedést jelent – vagy a lelki békéről való lemondást. A státuskongruenciára vonatkozó propozíció ezek után így hangzik: Ha az egyik csoport tagjainak a költségei magasabbak, mint a másik csoport

tagjaié, akkor a disztributív igazságosság azt követeli, hogy hasznaik is magasabbak legyenek. De mindez mindkét irányban igaz: ha a jutalom magasabb, akkor a költségnek is magasabbnak kell lennie. Ez a *noblesse oblige* (a *nemesség kötelez*) teóriája, amelyet mindannyian elfogadunk, bár mindannyian ki is nevetünk, talán azért, mert a *noblesse* nem mindig *oblige*. Fogalmazzuk meg a dolgot a profit fogalmaiban. Két személy vagy két csoport tagjai esetében a jutalom és a költség eltérő lehet, kettejük profitjának (nyereségének) – a költségeket meghaladó jutalomnak – az egyenlőség felé kell tendálnia. Sőt, több, mint „kell”. A kedvezőtlenebb helyzetben lévő csoport legalábbis megpróbál nagyobb egyenlőséget elérni, ahogy az általam ismertetett példában is az első csoport megpróbálta növelni a maga nyereségét a bére növelésével.

Itt most a disztributív igazságosságról beszéltem. Világos, hogy nem ez az egyetlen feltétel, amely meghatározza a jutalmak és költségek aktuális megoszlását. Ugyanakkor senki sem állíthatja, hogy az igazságosság nem hat igen erősen a viselkedésre, bár ezt mi, szociológusok szeretjük figyelmen kívül hagyni. A disztributív igazságosság valószínűleg egyik feltétele a csoportegyensúlynak.

### Csere és társadalmi struktúra

Ezt a tanulmányt annak az általam ismert egyetlen vizsgálatnak az áttekintésével kívánom befejezni, amely elkezdte részletesen kimutatni, hogy a tagok közötti cserefolyamatból miképpen jöhet létre stabil és differenciált társadalmi struktúra egy valós életbeli csoportban. Ebben a vizsgálatban Peter Blau egy szövetségi jogi végrehajtó intézmény tizenhat alkalmazottjának viselkedését írja le.<sup>17</sup>

Az alkalmazottaknak az volt a feladatuk, hogy különböző cégeknél végzett vizsgálataikkal kiderítsék, hogy az adott cég működése mennyire van összhangban a törvényekkel. S minthogy jelentéseik alapján törvényes eljárások indulhattak a cégek ellen, az alkalmazottaknak nagyon gondosan, a vonatkozó formai és sokféle egyéb előírás figyelembe vételével kellett elkészíteniük ezeket a jelentéseket. Gyakran kétségeik merültek föl, hogy mit kell tenniük, s az ilyen esetekre azt az utasítást kapták, hogy kérdéseikkel forduljanak a felettesükhöz. Ezt persze vonakodtak megtenni, mert természetes módon attól tartottak, hogy ha beismerik, nem képesek megoldani egy problémát, akkor megkérdőjeleződik a hozzáértésük, a feletteseik gyengébbnek fogják értékelni a teljesítményüket, és ez rontja előmeneteli esélyeiket is. Így aztán az alkalmazottak inkább egymáshoz fordultak segítségért és tanácsért; ezt ugyan névlegesen tiltották, ám a főnök általában szemtől hunyt felette.

Blau rögzítette, hogy a főnök hogyan minősítette a beosztottait, és megkérte a beosztottakat is, hogy minősítsék egymást. A két vélemény nagyon közel állt egymáshoz. Kevesebb alkalmazott érdemelte ki a kiemelkedő, mint ahány a közepes vagy gyöngye szakember minősítést; a kompetencia vagyis a szakmai problémák megoldásának képessége ritka jószág volt. A jobb szakértők között akadt egy-kettő, aki nem segített a tanácsért hozzá forduló kollégáin, s ezért a többiek nem nagyon kedvelték őket és ritkán léptek interakcióba velük. Ha valaki nem hajlandó a cserére, vagyis nem adja meg nekünk azt,

amire szükségünk van, az nem is kapja meg tőlünk azt az egyetlen dolgot, amit cserébe adni tudunk neki: a tiszteletünket.

A hozzáértő beosztottak többsége azonban hajlandó volt segítséget nyújtani, s Blau ezt írta róluk:

A konzultációt úgy is fölfoghatjuk, mint értékek cseréjét: mindkét résztvevő nyer valamit, s mindkettőnek valami árat kell fizetnie ezért. A kérdező, segítséget kérő alkalmazott ezentúl jobban el tudja látni a munkáját, mint eddig, s nem kellett, hogy problémáit elárulja a főnökének. S amikor tanácsot kér, implicite kifejezi tiszteletét kollégája magasabb fokú szakértelme iránt. Az alacsonyabb rendűségnek ez a beismerése az ár a segítség megszerzéséért. A konzultáns presztízse emelkedik, s ennek érdekében ő hajlandó egy kis időt áldozni a tanácsadásra, és megengedi, hogy félbeszakítsák az ő saját munkáját. Ezt a helyzetet az egyik beosztott következő megjegyzése illusztrálhatja: „Szeretek tanácsot adni. Szerintem hízelgő, ha az ember azt látja, hogy mások éppen őhozza fordulnak tanácsért.”<sup>18</sup>

Blau így folytatja: „Minden alkalmazott szereti, ha tanácsot kérnek tőle, de ha nagyon sok konzultációt adott, akkor az egyes konzultációk értéke a szakértő számára deflálódott, viszont az ár, amit a gyakori munkamegszakításokkal kellett fizetni, inflálódott.”<sup>19</sup> Ebből az következik, hogy minél nagyobb presztízst nyer el egy alkalmazott, annál kisebb volt a presztízis értéknövekedése; minél több tanácsot ad egy alkalmazott, annál nagyobb árat kell neki magának fizetnie azért a tanácsadásért, minthogy az ár pontosan megegyezik az egyébként a saját munkájára fordítható idő értékével. Blau rámutat, hogy valami hasonló történik annak az alkalmazottnak az esetében, aki tanácsért fordul tapasztaltabb kollégájához: minél gyakrabban kér tanácsot, annál nagyobb árat kell fizetnie, alacsonyabbrendűségi érzés formájában, minden egyes újabb tanácsért. „Ha a dolgozó gyakran ismeri be, hogy képtelen megoldani a problémáját..., akkor az megingatja az illető önbizalmát és a csoportban elfoglalt helyét.”<sup>20</sup>

Ennek az lett az eredménye, hogy a kevésbé kompetens alkalmazottak kevésbé gyakran kérnek segítséget tapasztaltabb kollégáiktól, mint ezt akkor tennék, ha az alacsonyabbrendűség ismételt beismerésével nem kellene olyan nagy árat fizetni érte, s hogy sok alkalmazott keresi föl azt a néhány nagy tapasztalatú kollégáját, de egy-egy alkalmazott nem túl gyakran teszi ezt. Ha ugyanis ezt tennék (hogy a másik oldalról is megnézzük ezt a cserét), akkor a tapasztalt kollégának nagyon nagy árat kellene fizetni saját munkája folytonos félbeszakításának formájában. Így azonban a kevésbé tapasztaltak segítség iránti szükségletét nem teljesen elégtik ki. Ilyen körülmények között megpróbálják, hogy a szakértelemhez hozzájuk közelebb állókhoz forduljanak tanácsért. S bár így nem jutnak hozzá a legértékesebb segítséghez, de amit kapnak, az olyan valami, amit adódó alkalommal viszonzni tudnak. Az ilyen kollégákkal anélkül cserélhetnek segítséget és tetszést, hogy e csere során bármelyik félnek túl nagy mértékben be kellett volna ismerni az alacsonyabbrendűségét.

A nagyon hozzáértő alkalmazottak szívesen lépnek cseréügyletekre, vagyis interakciókra a többiekkel. De az általam az imént említett egyenrangúbb cseréknél a kevésbé tapasztalt alkalmazottak általában párban és partnereként állnak össze. Vagyis kevesebb emberrel lépnek interakcióba, de azzal a kevéssel gyakrabban. Azt hiszem, be tudtam mutatni, hogy ezekben az egyenrangúbb cserékben egy alkalmazott számára miért gaz-

daságosabb a párkapcsolat, mint a szívességek szélesebb skálája. De talán már így is elég messze mentem. E társadalmi struktúra végső mintája a következő volt: a csekély számú, nagy szakmai tudású alkalmazott presztízszért tanácsot cserélt a szerényebb szakmai tudású többséggel; a szerényebb tudású alkalmazottak kettesével-hármasával összeállva majdnem egyenrangúan segítséget és tetszést cseréltek.

Blau rámutat, hogy egy egyensúlyban lévő társadalmi struktúra a különböző mértékben jutalmazó és költséges viselkedés olyan cserefolyamatának lehet az eredménye, amelyben a jutalom és a költség növekedése az adott viselkedés, vagyis az interakció gyakorisága szerint váltakozik. Figyeljük meg, hogy az alkalmazottak viselkedése a jelek szerint kielégíti az egyensúly általam említett második feltételét is: a nagyobb szakmai tapasztalatú alkalmazottak a szerényebb tudásúaknál nagyobb felelősséget tanúsítottak az elvégzendő munka iránt, mind a maguk, mind mások munkáját illetően, ám többet is kaptak ezért, méghozzá a presztízstől. Gyanítom, hogy ugyanez a magyarázat érvényes sok „informális” csoport struktúrájára is.

## Összefoglalás

Ennek, a kiscsoport-kutatás elméletével foglalkozó munkának a célja az, hogy kapcsolatot teremtsen a kísérleti és a valós életbeli vizsgálatok között, hogy megerősítse azokat az állításokat, amelyek empirikusan mindkét területen érvényesek, s hogy megmutassa, ezek az állítások miképpen vezethetők le egy még általánosabb halmazból. E feladat elvégzésének egyik módja lehet a társadalmi viselkedés legrégebbi, e viselkedést csereként értelmező elméletének a felelőztetése és még szigorúbb kidolgozása.

Egy ilyen elmélet egyebek közt az alábbi kijelentéseket tartalmazhatja. A társadalmi viselkedés tulajdonképpen javak cseréje, anyagi javaké, de nem anyagiaké is, mint például a helyeslés vagy a presztízsz szimbólumai. Azok a személyek, akik sokat adnak másoknak, sokat is igyekeznek kapni tőlük cserébe, s azok a személyek, akik sokat kapnak másoktól, kénytelenek sokat adni. Ez a befolyásolási folyamat általában egyensúlyt alakít ki a csere mérlegében. A cserébe bocsátkozó személy számára költség lehet az, amit ad, épp úgy, ahogy jutalom lehet az, amit kap, és viselkedése akkor változik a legkevésbé, ha a nyereség, vagyis a jutalom mínusz költség a maximum felé tendál. És nemcsak a maximumot igyekszik megszerezni, hanem arra is megpróbál vigyázni, hogy csoportjában senki se járjon jobban, mint ő. Annak a költsége és értéke, amit ad és amit kap, annak mennyisége szerint váltakozik, amit ad és amit kap. Meglepő, hogy milyen ismerősek ezek az állítások; és meglepő az is, ahogy a csere dinamikájával kapcsolatos állításokból létre lehet hozni azt a statikus dolgot, amit mi „csoportstruktúrának” nevezünk, s ezzel együtt létrejön néhány olyan kijelentés is a csoport struktúrájáról, amelyet a valós életbeli csoportok kutatói fogalmaztak meg.

Óvatosan pillanatainkban mi, szociológusok azt látjuk, hogy az általunk elmondottakba olyan szavak csúsznak be, mint „jutalom” és „költség”. Az emberi természet benyomul még a legalaposabban kidolgozott elméleteinkbe is. Azonban nemigen hagyjuk, hogy átvegye az irányítást, és nem szoktuk szisztematikusan végigkövetni, hogy ezekből a szavakból mi következik.<sup>21</sup> A társadalmi viselkedés általunk használt sokféle „megközelítésmódja” közül

az a leginkább elhanyagolt, amely gazdaságának tekinti ezt a viselkedést, s mégis ez az, amelyet életünk minden percében alkalmazunk – kivéve, ha szociológiát írunk.

(Kállai Tibor fordítása)

## Jegyzetek

- 1 Lásd R. B. Braithwaite: *Scientific Explanation*. Cambridge, 1953.
- 2 I. Cunnison *The Gift* címmel fordította (New York: The Free Press, 1954.)
- 3 A társadalomantropológiában D. L. Oliver munkálkodik ebben az irányban, s én magam is sokat köszönhetek neki. Lásd még T. M. Newcomb: „The Prediction of Interpersonal Attraction” című tanulmányát; *American Psychologist*, 11 (1956), 575–586.
- 4 B. F. Skinner: *Science and Human Behaviour*. New York: MacMillan, 1953.
- 5 *Uo.* 297–329. A „kettős kontingencia” („double contingency”) Talcott Parsons és E. A. Shils általi kifejtése könnyen elvezethet egy hasonló paradigmához. Lásd *Toward a General Theory of Action*. Cambridge (Mass.): Harvard University Press, 1951. 14–16.
- 6 K. W. Back, „The Exertion of Influence through Social Communication”, in: Leon Festinger et al. (szerk.): *Theory and Experiment in Social Communication*. Ann Arbor: Research Center for Dynamics, University of Michigan, 1950. 21–36.
- 7 S. Schachter et al.: „An Experimental Study of Cohesiveness and Productivity”. *Human Relations*, 4 (1951), 229–23.
- 8 Skinner: i. m. 100.
- 9 S. Schachter: „Deviation, Rejection, and Communication”. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46 (1951), 190–207.
- 10 Leon Festinger et al.: *Social Pressures in Informal Groups*. New York: Harper, 1950. 72–100.
- 11 A csoportok javait gyakorlati egyensúlyban tartó vállalkozásokat illetően lásd G. C. Homans: *The Human Group*. New York: Harcourt, 1950.; és H. W. Riecken – G. C. Homans: „Psychological Aspects of Social Structure”. in: Gardner Lindzey (szerk.): *Handbook of Social Psychology*. Reading (Mass.): Addison-Wesley, 1954. II. 786–832.
- 12 Lásd Homans: i. m. 244–248.; és R. F. Bales: „The Equilibrium Problem in Small Groups”. in: A. Hare, E. F. Borgatta, és R. F. Bales (szerk.): *Small Groups*. New York: Knopf, 1953. 450–456.
- 13 Homans: i. m. 281–301.
- 14 H. B. Gerard: „The Anchorage of Opinions on Face-to-Face Groups”. *Human Relations*, 7 1954. 313–325.
- 15 G. J. Stigler: *The Theory of Price*. New York: Macmillan, 1952. 99. (jav. kiadás)
- 16 G. C. Homans: „Status among Clerical Workers”. *Human Organization*, 12 (1953), 5–10.
- 17 Peter M. Blau: *The Dynamics of Bureaucracy*. Chicago: University of Chicago Press, 1955. 99–116.
- 18 *Uo.* 108.
- 19 *Uo.* 108.
- 20 *Uo.* 109.
- 21 Lásd azonban N. Morse: *Satisfactions in the White-Collar Job* című munkáját (Ann Arbor: Survey Research Center, University of Michigan, 1953.) 115–127.

A fordítás jelen kötetünk számára készült.

A tanulmány forrása: George C. Homans: *Sentiments and Activities. Essays in Social Science*. London: Routledge & Kegan Paul, 1962. 278–293.