

Érvelés, tárgyalás, meggyőzés

3. óra

Az attitűdváltozás módjai

Kognitív disszonancia

Csordás – Geng – Szabó



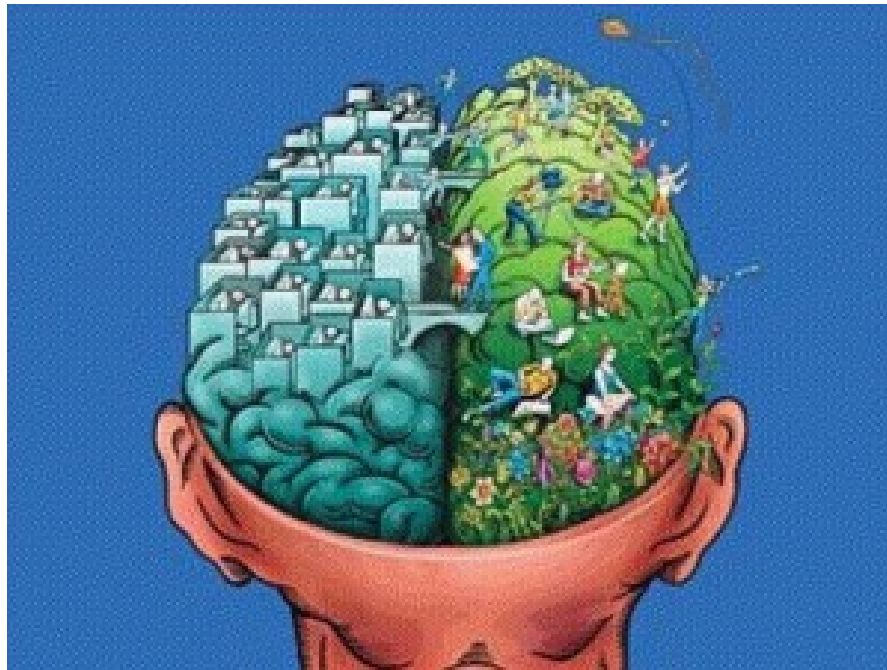
BME FTT

TÉMAKÖRÖK

Az attitűdváltozás módjai

Jövőbeli befolyásolásra való felkészítés

Kognitív disszonancia



Az attitűdváltoztatás módjai

Attitűdváltozást az attitűd mindhárom aspektusán keresztül el lehet érni:

Érzelmi (affektív) út

- pozitív érzelmek
- negatív érzelmek

Megismeréses (kognitív) út

- felületes feldolgozás
- szisztematikus feldolgozás

Viselkedéses (konatív) út

- kognitív disszonancia

Attitűdváltozás: affektív út

A **pozitív érzelmek jelenléte** megnehezíti a szisztematikus feldolgozást:

- ilyenkor a bonyolult, logikus érvek kis hatásúak, mert egyszerű heurisztikák működnek
- pl. focimeccs félidejében a reklámspot

A **negatív érzelmek jelenlétének** a hatása viszont összetettebb:

- az enyhe félelem nem kelti fel eléggé a befogadók figyelmét
- a túl intenzív félelem védekező elkerülést eredményez

Attitűdváltozás: affektív út

Védekező elkerülés: válasz a negatív érzelmekre

- ha a negatív érzelmek által küldött üzenetre nincs javasolt megoldás vagy az nehezen kivitelezhető
 - pl. „a dohányzás lassú és fájdalmas halálhoz vezet”
 - kevés ember képes leszokni, inkább válaszokat dolgoznak ki: „egyszer élünk”
- A negatív érzelmek jelenléte a pozitívekhez hasonlóan megnehezíti a szisztematikus feldolgozást.

Attitűdváltozás: kognitív út

Két módon történhet.:

1. Felületes/heurisztikus feldolgozáson keresztül

- heurisztikákon (próbálkozásokon korábban megszerzett tapasztalatok felhasználásán) alapul
- „irracionális döntéseknek” szokták nevezni
- mégis a legtöbb döntésünk ezen alapul

2. Szisztematikus feldolgozáson keresztül

- racionális döntés
- kalkuláció és mérlegelés előzi meg
- felülbecsüljük, hogy hányszor döntünk így

1. Heurisztikus feldolgozás

Szakértői heurisztika:

- szakszavak használata, szakirodalomra hivatkozás, idézetek használata stb.
- de gyakran elég egy névtábla vagy egy nyakkendő is ...
- pl.: az orvosnak öltözött színész győzköd minket arról, hogy melyik a legjobb fogkrém
- pl.: a „független politikai elemző” megmagyarázza, hogy „ki nyert” a vitában
- pl. „brit kutatók”

1. Heurisztikus feldolgozás

Üzenethosszúság-heurisztika:

- a gyorsan és hosszan beszélő embereket megbízhatóbbnak tartjuk
- elriaszt a szisztematikus feldolgozástól, megnehezíti a megértést
- aktivizálja a szakértői heurisztikát

Objektivitás látszatának a heurisztikája:

- „tény”, „bizonyíték”, „logika” szavak gyakori használatát megbízhatóbbnak ítéljük

Szakma-specifikus heurisztikák

1. Heurisztikus feldolgozás

Elérhetőségi heurisztika: ha kapunk valamiféle támpontot a döntéshez, akkor az akkor is meghatározó, ha tudatosan nem szándékozunk figyelembe venni

- pl. kisorsolunk roulette-en egy számot, majd fél óra múlva megkérdezzük, hogy hány afrikai ország volt a tagja az ENSZ-nek 1954-ben.

Vásárlásnál (lehorgonyzás):

- „ami drága az jó” heurisztika
- „amit sokan szeretnek az jó” heurisztika (csoportnyomás)
- „mindig a legjobbat kell venni” heurisztika

2. Szisztematikus feldolgozás

A szisztematikus feldolgozást **racionálisnak** szokták nevezni, mégis meglepően **kevés alkalommal választják** az emberek, mert időigényes, energiaigényes, és információigényes.

- Ha az emberek érdekeltek az adott kérdésben,
- Ha fontos, későbbi folyamatokat érdeemben meghatározó tétje van a döntés kimenetelének,
- Ha pontos döntésre van szükség,
- Ha személyesen érintettek,

akkor a szisztematikus feldolgozást választjuk.

Példák szisztematikus feldolgozásra

- Lakásvásárlás
- Pályaválasztás
- Esküvőszervezés
- Műtét vállalása
- stb.



Heurisztikus vs. szisztematikus

Heurisztikus feldolgozás:

- ha kevés az időnk, energiánk, információnk, ezen keresztül relatív jó döntésekhez jutunk
- de könnyen manipulálhatók
- mérsékelt a következtetési mélysége
- az így elérhető attitűdváltozás is csekély és múlandó

Szisztematikus feldolgozás:

- lassú és sok feldolgozási kapacitást, koncentrációt igényel, de megbízható eredményekre jutunk
- következtetések mélyebb kibontása
- az így elérhető attitűdváltozás tartós

Heurisztikus vs. szisztematikus

Pl. A kormány öt év múlva be akarja vezetni a tandíjat.

- A Hallgatói Önkormányzat egyik tagja erős érveket hoz a tandíj ellen.
- Az Oktatási Hivatal vezetője nem túl erős érveket mond a tandíj mellett.

Kinek hisznek a hallgatók?

Öt év hosszú idő, ez már nem érinti a hallgatókat, ha egy évről lenne szó, akkor érintené őket. Ha érinti, akkor annak hisznek, aki az erősebb érveket mondja, mivel többnyire szisztematikusán dolgozzák fel az információkat. Ha nem érinti őket, akkor az Oktatási Hivatal vezetőjének hisznek, mivel többnyire heurisztikusan (történetesen szakértői heurisztika) dolgozzák fel az információkat.

Heurisztikus vs. szisztematikus

A körülmények megnehezíthetik a szisztematikus feldolgozás választásának valószínűségét.

1. Az információk feldolgozására való képesség:

- az attitűdtárgyak több értékelő dimenzió mentén való összehasonlítása meghaladhatja a célszemély kognitív kapacitását (rövid távú emlékezet), ez pedig akadályozhatja a szisztematikus meggyőzést.

Pl. reklámok

Heurisztikus vs. szisztematikus

2. Az értékeléshez szükséges előzetes tudás hiánya:

- Ha a célszemély nem rendelkezik az értékeléshez szükséges előzetes tudással,
- Ha az adott helyzetben a tudás nem elérhető (egy boltban nem elérhetőek más boltok árai),

akkor a heurisztikus módszerhez folyamodunk.

Heurisztikus vs. szisztematikus

3. Lehetőség a koncentrálásra:

- Ha a célszemély nem kap elég időt a gondolkodásra, vagy ügyesen elterelik a figyelmét, lekötik a kognitív feldolgozó-képességét (pl. hangos zene szól a boltban, monitorok, fények villódnak stb.),

akkor a heurisztikus módszert fogja választani.

Heurisztikus vs. szisztematikus

Elő lehet segíteni, hogy **heurisztikusan döntsön** az ember:

- Ha valaki olyan ajánlatot ad, ami csak most, csak itt, csak neked érvényes, azt feltehetőleg azért teszi, hogy csak a felszínes feldolgozást alkalmazhassuk.
- Ne álljon módunkban a szisztematikus feldolgozáshoz szükséges kiegészítő ismeretek (alternatív termékek, alternatív árajánlatok) beszerzése.
 - Pl. a házaló stratégiája



Heurisztikus vs. szisztematikus

Elő lehet segíteni, hogy **szisztematikus**an döntsön az ember:

- Ha figyelembe vesszük a másik fél előzetes tudását, lehetőséget biztosítunk a koncentrálásra.
- Ha rámutatunk a másik fél érintettségére vagy a kérdés számára is fontos tétjére.

Pl. szavazás

Főút – mellékút modell

Hogyan érdemes figyelembe venni, hogy az emberek szisztematikusan és felületesen egyaránt feldolgozhatják az információkat?

Ha valaki érdekelt egy kérdésben, válaszd a főutat!

- Hiába fárasztó a szisztematikus feldolgozás, szinte biztos, hogy veszi a fáradságot a befogadó és átgondolja az érveid.

De ha valaki nem érdekelt egy kérdésben, válaszd a mellékutat!

- Szinte biztos, hogy nem dolgozza fel szisztematikusan az információt, ezt vedd figyelembe!

Főút – mellékút modell

Bonyolult és erős vagy **primitív és gyenge** érvek hatékonyabbak a meggyőzésben?

- Ha a célszemély a felületes feldolgozást választja (pl. motiváltság vagy kapacitás hiánya miatt), akkor az erős érvek nem kerülnek megértésre.

Bumeránghatás veszélye:

- Ha viszont mégis a szisztematikus feldolgozást választja, és nem adunk erős érveket, akkor a gyenge érvek a várttal ellentétes hatáshoz is vezethetnek!
- A manipuláció vagy a gyenge érvek visszaütnek, ha a befogadó a szisztematikus feldolgozást választja!

Jövőbeli befolyásolásra való felkészítés



Jövőbeli befolyásolásra való felkészítés

A jövőbeli befolyásolás tényére való **figyelemfelhívás növeli a szisztematikus feldolgozás esélyét.**

- Annak a megmutatása, hogy lehetséges alternatív álláspontot elfoglalni az ügyben (akár példákkal), jobban megnöveli a jövőbeli szisztematikus feldolgozás választásának az esélyét.

- Az ellenérvek megismertetése anyagot ad a jövőbeli szisztematikus feldolgozás számára.
 - Maga a részletes tájékoztatás az ellenérvekről már a befogadó szisztematikus feldolgozását igényli, azaz kisebb eséllyel kerül befogadásra.

Manipulatív technikák 1.

A felkészítés egy hatásos módja a **beoltás**: a célszemélyeket fel kell készíteni az adott állásponttal kapcsolatos gyenge érvekkel szemben.

- Megkapják a gyenge érveket, és nekik kell őket megcáfolni!
- Magabiztosabbá válnak a témával kapcsolatban és elköteleződnek, megmarad a tapasztalat, hogy tudtak az adott érv ellen érvelni.
- Ez sokkal hatékonyabb a támogató védelemnél, ahol pozitív érveket kapunk az álláspontunk mellé!

Dohányzás ellenes kampányban is használták az USA-ban: a középiskolásokat így próbálták felkészíteni az idősebb diákok által rájuk gyakorolt nyomás ellen. Kétszer olyan jó eredményt értek el, mint egy hagyományos felvilágosító kampánnyal.

Manipulatív technikák 2.

A **szalmabáb érvelés** a mi álláspontunkkal szemben felhozható érvek torzított változatának bemutatása, majd ezek kritikája vagy nevetségessé tétele (érvelési hiba).



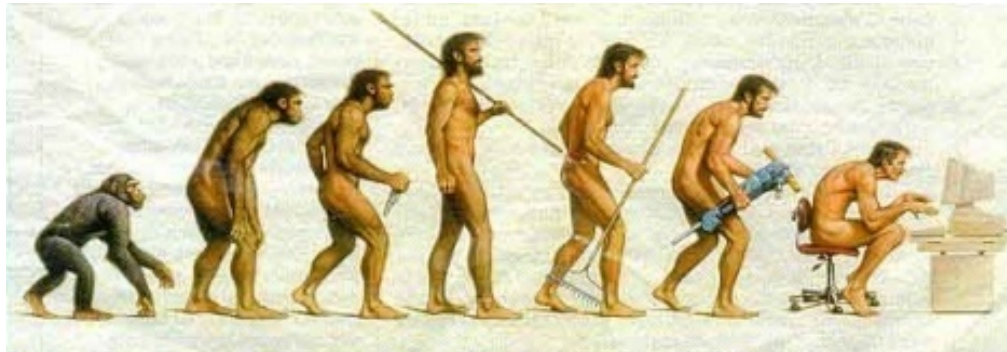
Példák:

- A: Szerintem ebben a gazdasági helyzetben szükség van néhány cég államosítására, amíg azok talpra nem állnak.
B: Nem tudtam, hogy kommunista vagy.
- A: Jelenleg célravezetőbb, hogy a tűzijátékokkal takarékosabbak legyünk. Kevés a pénz a nagy csinnadrattára.
B: Mit mondtál? Hagyjunk fel a nemzeti hagyományainkkal pénzügyi okok miatt?!

Példák szalmabáb érvelésre

Egy 1860-as oxfordi evolúció vita: „Mondja uram ön apai vagy anyai ágon származik a majomtól?”

- Charles Darwin 1859-ben adta ki *A fajok eredetét*
- A Darwint követők nem állították, hogy akármelyik majom bármilyen értelemben is az ember őse lenne. Azt állították, hogy a majmokkal közös őstre vezethető vissza az emberi leszármazás.
- Ráadásul a majomtól való közvetlen származás (pl. nagyszülő) erősen degradálónak hat.



Szalmabáb érvelés

A: Javaslom, hogy a jövőben az enyhébb, a társadalomra kevésbé veszélyes bűncselekményeket ne feltétlenül mindig letöltendő börtönnel sújtsuk.

B: Ha megfogadnánk A tanácsát, és nem szabnánk ki letöltendő büntetéseket, az utcákat elárasztanák a gyilkosok. Ezért ne támogassák javaslatát!

A szalmabáb érvelés nem korrekt, de nagyon hatékony eljárás lehet.

- ❑ Egyik célja, hogy az ellenfél jövőbeli üzeneteire vonatkozó szisztematikus feldolgozás esélyét csökkentse!
- ❑ Hatása megnehezíti a szisztematikus feldolgozást.
- ❑ Ha nem ismerjük fel a szalmabáb érvelést és elkezdjük védeni a torzított álláspontot: **árnyékbokszolást** kezdünk.

Manipulatív technikák 3.

Az ajtóba tett láb technikája:

- Akik egy, az autóvezetés biztonságáról szóló petíciót aláírták, két héttel később háromszor akkora eséllyel egyeztek bele a kertjükben egy figyelmeztető tábla elhelyezésébe, mint akik nem írták alá. Miért?
- **Bevezető kérdés → Attitűdváltozás → Igazi kérdés**
 - fokozatos, lépésenkénti elköteleződés
 - elég jelentősnek kell lenniük az elköteleződéshez, de elég csekélynek ahhoz, hogy ne utasítsák vissza
 - fenn kell tartani az önkéntesség érzését
- **Nem mindig működik**
 - előzetes ismeretek vagy komoly
 - következmények szisztematikus feldolgozást aktiválnak



Manipulatív technikák 4.

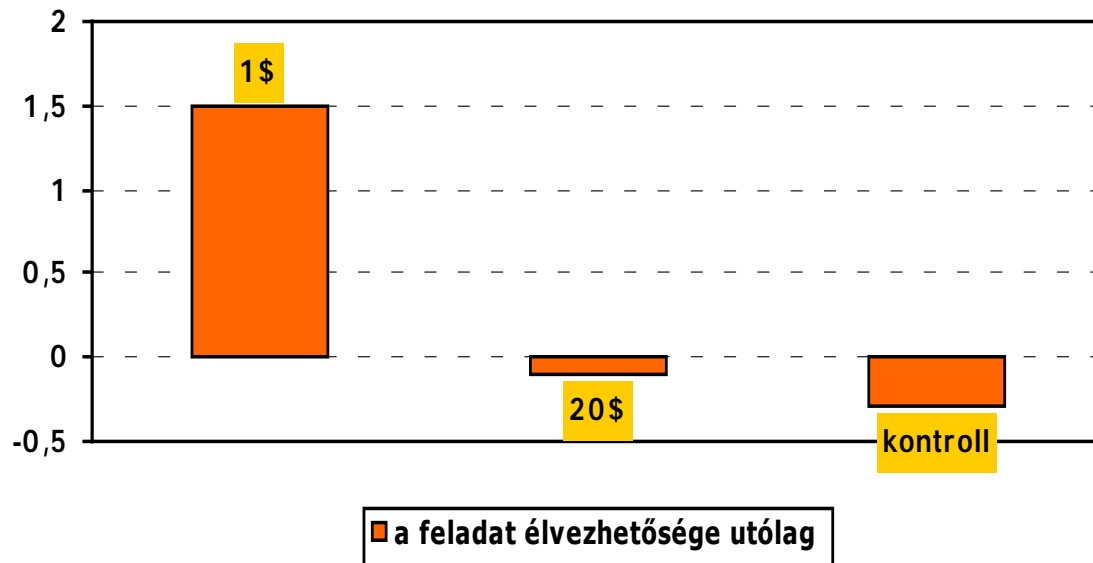
Az „unalmas kísérlet”: egyetemisták végeztek egy órán keresztül egy unalmas, monoton feladatot.

- A feladat befejeztével a kísérletvezető kérése: mondják azt a következő résztvevőnek, hogy a feladat érdekes és mulatságos volt.
- A résztvevők egy részének ezért a szívességért 1 dollárt, másik részének 20 dollárt ajánlottak fel.

Pár nap múlva megkérdezték a résztvevőket mennyire találták élvezetesnek a feladatot?



Manipulatív technikák 4.



- Akik 1 dollárt kaptak inkább hajlottak arra, hogy a feladat élvezetes volt, mint azok, akik 20 dollárt kaptak!
- Akik 20 dollárt kaptak, azoknak a véleménye nem tért el szignifikáns módon azokétól, akiket nem kértek fel az említett szívességre, de elvégezték az unalmas munkát (kontrollcsoport).
- Az „unalmas kísérlet” elvégzői tehát annál inkább megszerették a kísérletet, minél kevesebbet fizettek nekik érte!

Manipulatív technikák 4.

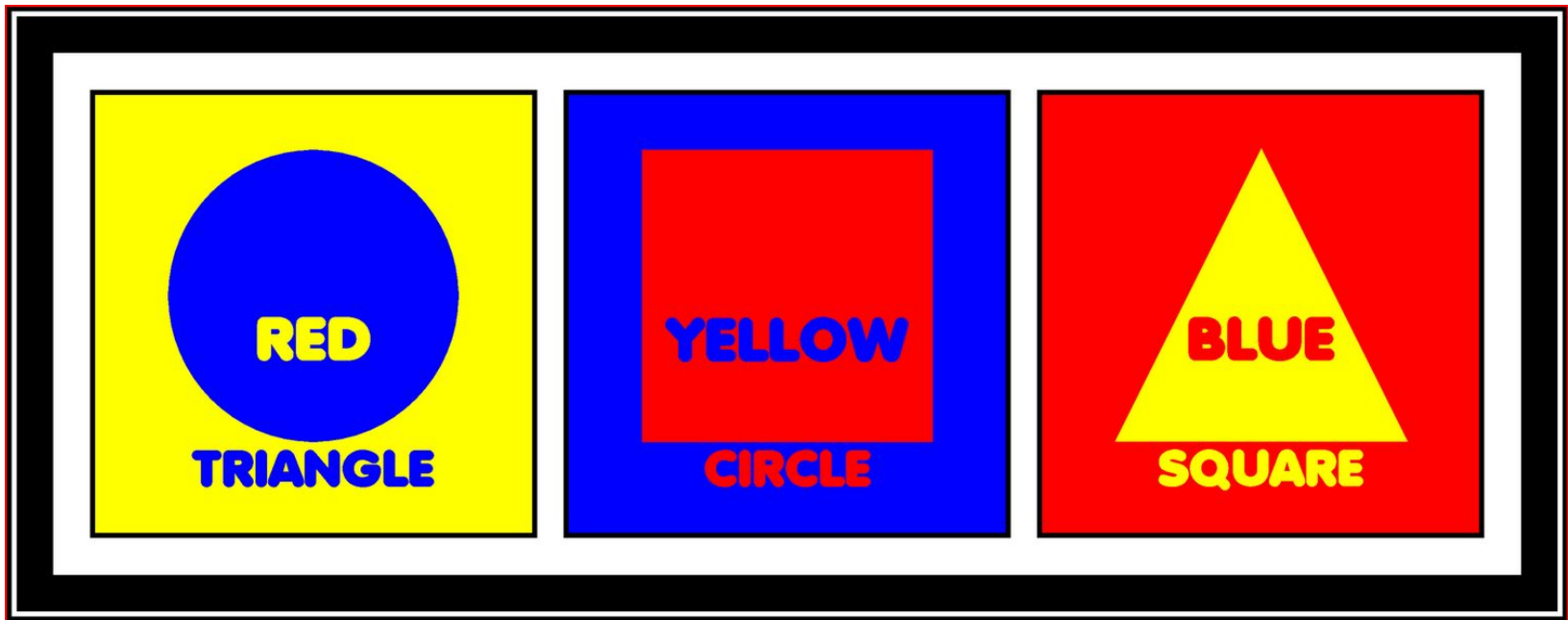
Miért történt mindez?

- Az önészlelés elmélete: saját viselkedésünket ugyanúgy magyarázzuk, mint másokét, nincs privilegizált hozzáférésünk a saját viselkedésünkkel kapcsolatos információkhoz.
 - Aki 1 dollárt kapott, arra következtet, hogy ennyiért nem lett volna hajlandó hazudni, élveznie kellett a feladatot – **belső ok**.
 - Aki 20 dollárt kapott, arra következtet, hogy ennyiért bárkinek megéri hazudni egy kicsit – **szituációs ok**.

Az 1 dolláros résztvevők persze tévednek,
alulbecsülik saját hajlandóságukat az engedelmeskedésre!



Kognitív disszonancia



Kognitív disszonancia

Az emberek törekszenek arra, hogy attitűdjeik, tudattartalmaik, gondolataik, cselekedeteik **összhangban legyenek**.

- Motiváltak arra, hogy attitűdjükkel egybehangzó információkkal találkozzanak, és **elkerüljék az azokkal disszonáns információkat**, azért, hogy egy döntést, lépést stabilizáljanak (erről volt szó az attitűd ismereti funkciójánál is!).
- Ha az emberek észreveszik, hogy attitűdjeik, gondolataik és cselekedeteik egymással nem férnek össze, az **kognitív disszonanciát** eredményez, feltéve ha az összhang hiányának erkölcsi, vagy az önbecsülést, önmagunkról kialakított képet érintő relevanciája van!
- Ilyenkor a személyek motiváltak, hogy **attitűdjeik megváltoztatásával csökkentsék a disszonanciát** (erről volt szó az attitűd énvédő funkciójánál!).

A kognitív disszonancia kialakulásának lépései

- 1. Fel kell ismerni, hogy egy meglévő attitűddel össze nem férő cselekedetnek negatív következményei vannak.**
- 2. Az egyénnek felelősséget kell vállalnia a tetteiért:** a cselekedetét belső okokkal, azaz nem külső, szituációs okokkal kell magyarázni.
- 3. Az egyénnek arousalt kell átélnie.**
 - arousal a szervezet izgalmi, éberségi állapotát jelenti
 - megemelkedett vérnyomás, gyorsabb szívritmus, szenzoros készülségi állapot (táguló pupillák)
- 4. Az okságilag disszonánsként észlelt cselekedethez kell kapcsolni az arousalt.**
 - Becsaphatók vagyunk – pl. azt mondják, az imént bekapott gyógyszer miatt vagyunk ebben az állapotban, vagy azt mondjuk magunknak, hogy a szorogásérzésünk annak köszönhető, hogy nem aludtunk eleget, akkor a folyamat felfüggesztésre kerülhet!

A kognitív disszonancia redukciója

A **kognitív disszonancia redukciója**: ha a személy saját önképe (engedelmességre, igazságmondásra való hajlam) és a feladat iránti attitűdje közötti ellentmondást elhomályosítja a jutalom ténye, akkor nem érzi úgy, hogy cselekedete és attitűdjei között feszültség lenne.

- Ha azonban ez az ellentmondás nem kerül felülírásra valamilyen erősebb hatással (pl. jutalom), akkor a személy egyfajta belső inkonzisztenciát érzékel, amit meg akar szüntetni.
- Azt gondolja magáról, hogy ő nem mondana valótlan dolgokat 1 dollárért (ami nem igaz, de ezt gondolja), ezt a hitet igyekszik összeegyeztetni azzal, amit mondott.
- Végül pozitívabb attitűdöt alakít ki a munkáról, így szabadulva meg a feszültségtől.

A kognitív disszonancia redukciója

A kognitív disszonancia kialakulásának **négy tényezőjéből** egyet ki kell iktatni.

- **Elkerülő magatartás:** nem veszünk tudomást a disszonanciáról.
- **Külső ok keresése, ami igazolja cselekedetüket.** Pl. külső motiváció (jutalom, kényszer) hatására való cselekvés nem okoz attitűdváltozást.
- **Az attitűd megváltoztatása,** hogy ezzel igazoljuk cselekedetünket.
- **Jó megoldás:** szembenézés önmagunkkal, hogy a elkerüljük az attitűdjeinkkel disszonáns cselekedeteket.

A kognitív disszonancia redukciója

Megéri redukálni a disszonanciát?

□ **Igen, mert javítunk a közérzetünkön:**

- általában akik hajlamosak a kognitív disszonancia redukciójára boldogabbak
- sok kérdésnek nincs is tétje, minek rágódjunk rajta?

□ **Nem, mert nem tanulunk a hibáinkból, az inkonzisztenciáinkból:**

- elképzelhető, hogy gyakran megismétlődő vagy nagy téttel rendelkező esetről van szó, ilyenkor káros következményei lehetnek.

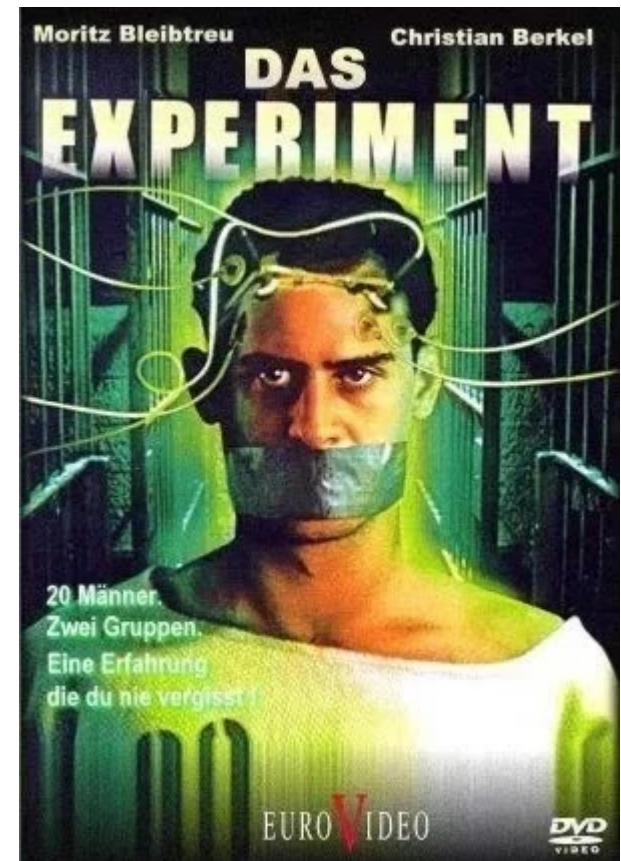
Érdeemes mérlegelni, mekkora tétje van a disszonancia redukciójának.

Példák a kognitív disszonancia redukciójára

Philip Zimbardo: Stanfordi börtönkísérlet (1971): egy imitált börtönben a börtönőr szerepét eljátszó önkéntesek brutálisan bánnak a rabokat eljátszó önkéntesekkel.

(https://www.youtube.com/results?search_query=stanfordi+b%C3%B6rt%C3%B6nk%C3%A9s%C3%A9rlet)

- A későbbiekben a kísérlet és a rabokat alakító önkéntesek irányában kialakult attitűdjüket megváltoztatják, hogy igazolják brutalitásukat.
- A kísérlet számos más szociálpszichológiai témára is példa (pl. csoportidentitás, a mögöttes intézmény mint a cselekvés legitimálója stb.).



Példák a kognitív disszonancia redukciójára

Dohányzás: a dohányzásról való leszokás nehézségét nem függőségnek, hanem az élvezetért vállalt kockázatnak fogják fel gyakran a dohányosok.

- Pl. Dohányzás ellenes reklám:

<https://www.youtube.com/watch?v=Zm0vybnnMQk>

Példák a kognitív disszonancia redukciójára

Milyen nehéz volt a zh?

- A hallgató nem volt képes megtanulni a tananyagot vagy inkább a zh volt túlzottan nehéz (vagy éppen a tanár túlzottan szigorú)?

Döntési disszonanciák: egy döntési helyzet után utólag pozitívan értékeljük azt az alternatívát, amit választottunk.

- Különösen akkor, ha kiderül, hogy jobban is dönthettünk volna, hiszen ekkor a pozitív önértékelésünk veszélybe kerül

Pl. egy vezető még akkor is finanszíroz egy veszteséges projektet, amikor már kicsi az esélye, hogy valaha nyereségessé válik (elsüllyedt költségek).

Példák a kognitív disszonancia redukciójára

- Az autóvásárlók gyakran az autó vásárlása után keresik a hirdetéseket az autójukról, hogy érveket gyűjtsenek a korábbi döntésük (cselekedetük) mellett.
- 1954-ben sok ember várta a világvégét, elajándékozták a vagyonuk, és várták, hogy őket mint jó embereket elvigyék az UFO-k. amikor ez nem történt meg, még erősebb hívővé váltak, és kitaláltak egy magyarázatot, hogy miért is nem jöttek el az UFO-k.
- Egy termék egy akciót hirdet (pontokért ajándékokat lehet kapni). A termék nem lehet rossz, hiszen csak pontokért nem venné az ember a terméket, sőt...

Racionalizáció

Az attitűdök indoklására szolgáló, racionális formájú, de lényegében irracionális magyarázatokat nevezzük **racionalizációnak**.

A cselekedet már megtörtént, nem lehet megváltoztatni.:

- újra értelmezni igen: racionális olvasatot találunk ki az irracionális történethez

A racionalizációk:

- megvédik a kialakult attitűdöket a nyilvános kritikával szemben.
- „redukálják”, megszüntetik a kognitív disszonanciát és a vele járó szorongást (lásd az attitűd énvédő funkcióját).

A kognitív disszonancia redukciója az önkép védelme miatt lép fel.

Az attitűd viszont még változtatható:

- mindez nem egyszerű
- szisztematikus feldolgozást igényel
- idő kell az alapos átgondolásra
- ez is része lehet a racionalizálásnak
- erről volt szó az attitűd énvédő funkciójánál!

KÖSZÖNÖM SZÉPEN A FIGYELMET!



Csordás Hédi Virág: hedi.csordas@filozofia.bme.hu

Geng Viktor: geng.viktor@gmail.com