

Érveléstechnika-logika



3. óra

Elek Nikolett

nikolett.elek@filozofia.bme.hu

Csordás Hédi Virág

hedi.csordas@filozofia.bme.hu

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

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.

Negatív érzelmek jelenléte



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”



MATEKFELADAT

Ha minden fogkrémet 10-ből 9 fogorvos ajánl, akkor hány hazudik?

Parkolóőr - Forgalmobiztosítási szakmenedzser
Pizzafutár - Élelmezési és logisztikai szakember
Portás - Beléptetési manager
Portás - Front door manager
Portás - Entrance kontrolling manager
Rakodómunkás - Anyagmozgatási szakreferrens
Rakodómunkás - Átviteli technikus
Takarítónő - Épülettisztasági előadó
Takarítónő - Tisztaságügyi menedzser
Termék-kipakoló - Árufeltöltő
Titkárnő - Adminisztrációs irodavezető
Tolvaj - Tulajdonáthelyező és biztonságtechnikai szakember
Traktoros - Növényápoló és termelő gépészmérnök
Újságkihordó - Hírlapterjesztési szakember

Hólapátoló - Street manager
Parkolóőr - Forgalmobiztosítási szakmenedzser
Pizzafutár - Élelmezési és logisztikai szakember
Portás - Beléptetési manager
Portás - Front door manager
Portás - Entrance kontrolling manager
Rakodómunkás - Anyagmozgatási szakreferrens
Rakodómunkás - Átviteli technikus
Takarítónő - Épülettisztasági előadó
Takarítónő - Tisztaságügyi menedzser
Termék-kipakoló - Árufeltöltő
Titkárnő - Adminisztrációs irodavezető
Tolvaj - Tulajdonáthelyező és biztonságtechnikai szakember
Traktoros - Növényápoló és termelő gépészmérnök

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 szándékozzuk 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

Példák szisztematikus feldolgozásra

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



Döntési helyzet

Felületes (heurisztikus) feldolgozás

- A heurisztikák ökölszabályok, amelyek a döntések meghozatalában segítenek
- Gyors, kevés feldolgozási kapacitást igényel
- Csekély következtetési mélység
- Az ezen az úton elérhető attitűdváltozás is sekély és múlandó
- A döntéshozatalnak ez a formája az, amit „irracionális”-nak szoktunk nevezni

Alapos (szisztematikus) feldolgozás

- Lassú és sok feldolgozási kapacitást, koncentrációt igényel (pl. sakk)
- Következtetések mélyebb kibontása
- Az ezen az úton elérhető attitűdváltozás erős és tartós
- A döntéshozatalnak ez a formája az, amit „racionális”-nak szoktunk nevezni

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



Melyiket vegyem meg?



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 villódznak stb.),
akkor a heurisztikus módszert fogja választani.



Csak MOST!!



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 kiértékelés (alternatív termékek, alternatív 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!

Mellékút modell: Turizmus Zrt.



Thank
you!



Elek Nikolett

nikolett.elek@filozofia.bme.hu

Csordás Hédi Virág:

hedi.csordas@filozofia.bme.hu