



Miről lesz szó ezen az előadáson?

- Mik az attitűdök és hogyan szövődnek bele a döntések meghozatalába?
- Milyen faktorok befolyásolják az attitűdváltozás mértékét?
- Megnézzük, hogyan működnek az attitűdök a hétköznapi meggyőzési szituációkban.



Attitűdök

- A szociálpszichológia egyik alaptézise, hogy a fejünkben lévő **kognitív, affektív és viselkedéses ismeretek** kapcsolatban állnak egymással.
- **Attitűd: kognitív reprezentáció, ami összegzi egy attitűdtárggyal kapcsolatos** (kognitív, affektív és viselkedéses) **értékeléseinket.**
- Bármilyen lehet attitűdtárgy: személy, csoport, tárgy
- Egy attitűd értékelési dimenziói:
 - pozitív/semleges/negatív
 - **intenzitással** bír
- Az attitűd fogalma többek között az irracionális döntések és a racionális döntésekben jelenlévő irracionális összetevő magyarázatát teszi lehetővé.



Az attitűdök funkciói

■ A *tudásfunkció*

- Minden attitűd hordoz valamilyen reprezentációt a világról és ezáltal segít könnyen, gyorsan felmérni a környezetet. (Kategoróriák)
- Az attitűd ennyiben heurisztikus jelleggel működik.

■ A *haszonelvű funkció*

- Segít, hogy cselekvések pozitív kimenetelét elérjük, negatívát elkerüljük.
- Annyiban kedveljük a tárgyat, amennyiben jutalmat, büntetést eredményez.

■ A *szociális identitás funkció*

- Megalapozzák azonosulásunkat/elutasításunkat egyes referenciacsoportokkal kapcsolatban. Altaluk fejezzük ki a számunkra fontos értékeket és az énképünket.
- (személyekhez, csoportokhoz és normákhoz kapcsolódó attitűdök)

■ Az *érvédő funkció*

- Elhárító mechanizmusok, negatív attitűdök segíthetnek elkerülni nemkívánatos helyzeteket.
- Pozitív tárgyakhoz való kötődéssel az önbecsülés fenntartását segítik.



Attitűdök működése meggyőzési helyzetben

- A hosszú távú hatást eredményező kommunikációs aktus sikere annak köszönhető, hogy a kommunikátor tartós **attitűdváltozást** ér el a célszemélyben.
- A célszemély a továbbiakban azért fog a kommunikátor szándékainak megfelelően viselkedni, mert az attitűdtárgyat pozitívan/negatívan értékeli.
- **A kommunikátor célja** tehát: attitűdváltozás elérése a célszemélyben.
- A meggyőzés szempontjából fontos kérdés: milyen faktorok befolyásolják az attitűdváltozás mértékét?



A befogadás pluralitása

- Hogyan lehetséges az, hogy ugyanazt az eseményt két eltérő hallgatóság alapvetően különbözőnek látja?
- Meglévő attitűdjeink kihatnak arra, hogy mit és hogyan látunk a világból - ez az attitűdök, **ismeretszervező** funkciója.
- Az attitűdök **befolyásolják**,
 - hogy a kommunikációs relációrendszerben az **üzenetek mely részeire fogunk odafigyelni**, melyiket fogjuk megérteni, feldolgozni és elfogadni.
 - hogy **a tapasztalatainkat hogyan értelmezzük**.



Az attitűdváltozás elérésének módjai

- Az attitűd megváltoztatása egy **döntés** meghozatalának eredményeként adódik.
- Hogyan hozzuk meg ezt a döntést ?
 - Kognitív út
 - Felületes
 - Szisztematikus
 - Affektív (érzelmi) út
 - klasszikus kondicionálás
 - kognitív disszonancia



Döntési helyzet

- A döntés a racionális döntéselmélet szerint
 - valamilyen cél elérése érdekében kidolgozott, a helyzet által meghatározott cselekvési vagy belső feldolgozási alternatívák közötti választás.
- A kérdés megfogalmazható így:
 - „Milyen attitűdöt alakítsak ki X tárggyal kapcsolatban?”
- Ez a „döntés” gyakran nem tudatos folyamat!



R. Petty & J. Cacioppo

- A **kognitív úton** történő attitűdváltozásnak két útja lehetséges:
 - **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 mulandó.
 - A döntéshozatalnak ez a formája az, amit „irracionális”-nak szoktunk nevezni.



R. Petty & J. Cacioppo

- **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.



A felületes feldolgozás eszközei

■ Szakértői heurisztika

- A kommunikátorral, ill. a témával kapcsolatos attitűdök kiépítése során arra támaszkodunk, hogy a kommunikátor a szakértőség bevett jegyeivel rendelkezik:
 - 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.

■ Üzenethosszúság-heurisztika

- A gyorsan és hosszan beszélő embereket megbízhatóbbnak tartjuk
 - elriaszt a szisztematikus feldolgozástól, nehezzé teszi azt.
 - aktivizálja a szakértői heurisztikát



A felületes feldolgozás eszközei

- **Objektivitás látszatának a heurisztikája**
 - „Tény”, „bizonyíték”, „logika” szavak gyakori használata -> megbízhatóbbnak ítéljük.
- **Elérhetőségi heurisztika**
 - Ha kapunk valamiféle támpontot a döntéshez, akkor az akkor is meghatározza a döntésünket, ha azt tudatosan nem szándékozunk figyelembe venni.
- **Vásárlásnál (lehorgonyzás)**
 - „Ami drága, az jó” heurisztika
 - „Amit sokan szeretnek, az jó” heurisztika (csoportnyomás)
 - „Mindig a legjobbat kell venni” heurisztika
- **Ezekon kívül minden szakmának megvannak a maga szakmaspecifikus heurisztikái!**

Forrásokkal kapcsolatos heurisztikák példái



- Újság (milyen politikai elkötelezettségű?)
 - Impresszum
 - Melyik cég? Ki a tulajdonos?
 - Kik hirdetnek benne?
 - Milyen szakértőkre hivatkozik? Melyik közvélemény-kutató cég adatait használja?
- Internet (megbízható website-e?)
 - Ki a domain birtokosa? (www.domain.hu)
 - Kikre mutatnak linkek? Kikre NEM mutatnak linkek?
 - Milyen viták folynak a fórumaikban? Hány bejegyzés?
 - Hányan linkelik őket? (Google - link:www.index.hu)



Miért „racionális” mégis a heurisztikák használata?

- Nap mint nap rengeteg döntési helyzettel szembesülünk.
 - Nem érdemes a szisztematikus feldolgozást választani, ha a döntésre szánt idő és energia költsége meghaladja a rossz döntés veszteségének várható értékét.
 - Pl.: „melyik kocsmába ülünk be?” – hogyan döntsünk ? – helyismeret, anyagiak.



A szisztematikus feldolgozás lépései

1. Odafigyelés
2. Megértés

} Befogadás

3. Reagálás, elaboráció (kidolgozás): a saját viszonyulás kialakítása összhangban a korábbi ismeretekkel, attitűdökkel.
4. Az üzenet elfogadása. (attitűdváltozás)



A szisztematikus feldolgozást befolyásoló motivációs tényezők.

- Mikor szoktunk szisztematikus feldolgozást választani?
- Ha fontos a pontosság:
 - Pl: műszaki döntés
- Ha szerepe van a személyes érintettségnek:
 - következmények, felelősség kihangsúlyozása
 - Pl: üzleti döntés
- Vagyis: Ha azt akarod, hogy a célszemély szisztematikus feldolgozást válasszon, mutasd fel az érintettségét vagy a pontossággal szemben támasztott követelményeket!



A szisztematikus feldolgozást befolyásoló kapacitásbeli tényezők.

1. A feldolgozásra való képesség szerepe
 - Attitűdtárgyak több értékelő dimenzió mentén való összehasonlítása meghaladhatja a célszemély kognitív kapacitását (rövidtávú emlékezet), ez pedig akadályozhatja a szisztematikus meggyőzést.
2. Az értékeléshez szükséges előzetes tudás szerepe
 - Ha a célszemély nem rendelkezik az értékeléshez szükséges előzetes tudással, vagy
 - ha az adott helyzetben a tudás nem elérhető (A szupermarketban nem elérhetőek más boltok árai)
 - akkor a heurisztikus módszerhez fog folyamodni.



A szisztematikus feldolgozást befolyásoló kapacitásbeli tényezők

3. Lehetőség a koncentrálásra

- Ha a célszemély nem kap elég időt a gondolkodásra, vagy úgyesen elterelik a figyelmét, lekötik a kognitív feldolgozókéességét (pl. hangos zene szól a boltban, monitorok, fények villódnak, stb.), akkor a heurisztikus módszert fogja választani.

4. Személyes különbségek

- Egyes embereknek kisebb **megismerési szükséglete** van, és eszükbe sem jut, hogy olykor érdemesebb lenne a szisztematikus módszert választani.

AMD



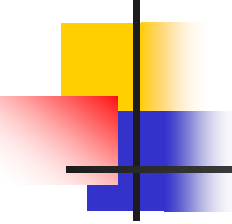
Példa: direkt marketing

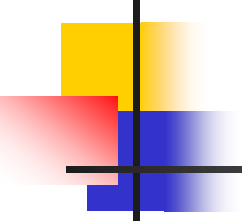
- Ha valaki olyan ajánlatot ad, ami csak most, csak itt, csak neked érvényes, azt feltehetőleg azért teszi, hogy
 - csak a felszínes feldolgozást alkalmazhassuk
 - ne álljon módunkban a szisztematikus feldolgozáshoz szükséges kiegészítő ismeretek (alternatív termékek, alternatív árajánlatok) beszerzése.
 - A házaló stratégiája éppen ez.
 - (vegyük figyelembe ugyanakkor, hogy neki a legnagyobbak a fajlagos üzemeltetési költségei, és így a megtérüléshez szükséges haszonkulcsa)



A modellből következő eredmények

- Bonyolult és erős vagy primitív és gyenge érvek hatékonyabbak a meggyőzésben?
 - Ha a célszemély a felületes feldolgozást választja (motiváltság v. kapacitás hiánya), akkor az erős érvek nem kerülnek megértésre.
 - Ha viszont mégis a szisztematikus feldolgozást választja, akkor a gyenge érvek a várttal ellentétes hatáshoz is vezethetnek.
- Bumerángeffektus (Tesser, 1978)
 - A manipuláció visszaüt, ha sziszt. a feldolgozás

- 
-
- Szisztematikus feldolgozás esetén a feldolgozáskor még meglévő háttérismeretek (a forrás megbízhatósága, a döntésben felhasznált háttértudás) feledésbe merülnek, de a kiváltott attitűd nem.
 - pl. üzleti döntésekhez akkor is ragaszkodnak az emberek, amikor a döntéskor fennálló körülmények már nem állnak fenn, az már nem racionális.
 - pl. a politikai témákról, meggyőződésekről idővel elfelejtjük, hogy milyen forrásból származnak.

- 
-
- Egy gyenge attitűdöt az idő felerősíthet – „Alvóhatás”:
 - Valakiben elültetünk egy kis gyanakvást
 - Néha gondoskodunk arról, hogy ne felejtse el
 - Idővel ez felerősödhet anélkül, hogy bármikor is szisztematikus feldolgozás tárgyává válna.



Attitűdváltozás elérése affektív úton (későbbi anyag)

- A kommunikátor a célszemélyt meglévő attitűdjeire támaszkodva új attitűdök kifejlesztésére veszi rá.
 - klasszikus kondicionálás
 - kognitív disszonanciaelmélet
 - érzelmek és a feldolgozás összefüggése



Klasszikus kondicionálás

- Pozitív/negatív kontextusba helyezzük az attitűdtárgyat, hátha átragad rá valami.
 - zene
 - gesztusok, mosoly
 - szép nők/pasik
 - híres emberek, sportolók



Pozitív érzelmek és a szisztematikus feldolgozás

- Pozitív érzelmek jelenléte megnehezíti a szisztematikus feldolgozást.
- Ilyenkor a bonyolult, logikus érvek kis hatásúak, mert egyszerű heurisztikák működnek.
 - Pl. focimeccs félidejében a reklámspot.



Negatív érzelmek és a szisztematikus feldolgozás

- Az enyhe félelem nem kelti fel a figyelmet.
- A túl intenzív félelem **védekező elkerülést** eredményez.
- Ha nincs javasolt megoldás, az nem kivitelezhető, vagy nem valószínű a siker, akkor ismét **védekező elkerülést** (vagy szorongást) eredményez
 - PI: alternatívák kidolgozása helyett folyamatosan az aggodalmak hangoztatása
 - „A dohányzás lassú és fájdalmas halálhoz vezet”
- Negatív érzelmek jelenléte is megnehezíti a szisztematikus feldolgozást.

Elemzési kérdések esszéíráshoz !!



- Mi az attitűdtárgy?
- Milyen attitűdváltozás elérése a cél?
 - Melyik feldolgozási út?
 - Milyen heurisztikákra épít?
 - Milyen meglévő attitűdökre épít?
- Mekkora az esélye, hogy megváltoznak a célszemélyek attitűdjei?



Ajánlott irodalom

- Eliot R. Smith, Diane M. Mackie,
Szociálpszichológia. Budapest, Osiris,
2004. 7. fejezet