

Érvelés, tárgyalás, meggyőzés- 1 ZH

1. előadás

A befolyásolás típusai:

meggyőzés

A közlő szándéka ismert a befogadó előtt

A közlő szándéka ismert a befogadó előtt

Mindkét fél részéről tudatos tevékenységet kíván, kétoldalú folyamat

manipuláció

A közlő szándéka nem ismert a befogadó előtt

Ha sikeres, a befogadó a közlő szándékának megfelelő választ ad

Ha sikertelen és a befogadó észreveszi a manipulációt: bumerángthatás: teljes hitelvesztés

kényszerítés

A befogadó ismeri a közlő szándékát és annak megfelelő reakciót ad, de mindezt a büntetés elkerülése

végezt teszi.

2. előadás

Attitűd

Az attitűd kognitív reprezentáció, amely összegzi egy attitűdtárggyal kapcsolatos értékeléseinket, értékítéleteinket, viszonyainkat.

affektív (érzelmi)

A kedvelés és nem kedvelés értékelő viszonyulásai

kognitív (megismerésbeli)

A tárgyra vonatkozó ismeretek, hiedelmek, vélekedések, elképzelések

konatív (cselekvéses)

Viselkedési szándékok és cselekvési tendenciák

Példák

Előítélet/diszkrimináció

affektív: előítélet

kognitív: sztereotípiák

konatív: diszkrimináció

Politikai párt

affektív: érzelmi viszonyulás a párthoz

kognitív: választási program

konatív: szavazás, demonstráció

Reklám

affektív: termékhez rendelt érzelmek

kognitív: termék leírása

konatív: megveszem?

Funkció

(adaptív, ismereti funkció) között A funkciók közvetítenek a saját világunk, érzeteink (értékkifejező, énvédő funkció) és a külső világ között

Ismereti funkció (knowledge)

Az attitűdtárgyakat jelentéssel látja el

Konzisztens, relatív stabil, kiszámítható, várakozásoknak megfelelő világot biztosít

Társadalmi alkalmazkodás (adaptive)

Minden társadalmi csoport rendelkezik attitűdökkel és ennek függvényében értékeli az

embereket.

Ezek átvétele a beilleszkedést, bekerülést, bennmaradást segíti.

Az ember eleve hajlamos csoportokhoz tartozni.

Értékkifejező funkció (value-expressive)

önkifejező eszköz

jó érzés megmutatni magunk

gyakran identitásunk része az attitűd

önmege erősítő szerepe is lehet

nem feltétlen verbális

reklámnál: adott értékhez rendeljük hozzá az adott terméket

Énvédő funkció (ego-defensive)

önbecsülés megvédése, öngazolás

a racionalizálás is erre épül

reklámnál: régi technológiát használni ciki: megváltoztatom az attitűdöm a régi és új

technológiákkal szemben

3. előadás

Az attitűdváltozás módjai

Érzelmi (affektív) út

pozitív érzelmek

A 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

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

Megismeréses (kognitív) út

Felületes/heurisztikus feldolgozáson keresztül

heurisztikákon (próbálkozásokon korábban megszerzett

tapasztalatok felhasználásán) alapul „irracionális döntéseknek” szokták nevezni

mégis a legtöbb döntésünk ezen alapul

Szakértői heurisztika

de gyakran elég egy névtábla vagy egy nyakkendő is

pl. „brit kutatók”

Üzenethosszság-heurisztika

a gyorsan és hosszan beszélő embereket megbízhatóbbnak tartjuk

Objektivitás látszatának a heurisztikája

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

Szakma-specifikus heurisztikák

Elérhetőségi heurisztika

ha kapunk valamiféle támpontot a döntéshez, akkor az akkor is meghatározó, ha

tudatosan nem szándékozunk figyelembe venni

Vásárlásnál (lehorgonyzás)

Vásárlásnál (lehorgonyzás)

Szisztematikus feldolgozáson keresztül

racionális döntés

kalkuláció és mérlegelés előzi meg

felülbecsüljük, hogy hányszor döntünk így

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 pontos döntésre van szükség ... akkor a

szisztematikus feldolgozást választjuk.

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

Az információk feldolgozására való képesség

az attitűdtárgyak több értékkel dimenzió mentén való összehasonlítása meghaladhatja

a célszemély kognitív kapacitását (rövid távú emlékezet), ez pedig akadályozhatja a szisztematikus meggyőzést. Pl. reklámok

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

Lehetőség a koncentrációra

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 villóznak stb.) akkor a heurisztikus módszert fogja választani

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

Elő lehet segíteni, hogy szisztematikusan döntsön az ember

Ha figyelembe vesszük a másik fél előzetes tudását, lehetőséget biztosítunk a

koncentrációra.

Főút – mellékút modell

Ha valaki érdekelt egy kérdésben, válaszod a főutat!

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

Manipulatív technikák 1.

beoltás

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

Dohányzás ellenes kampányban is használták az USA-ban

Manipulatív technikák 2

szalmabáb érvelés

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

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

Bevezető kérdés → Attitűdváltozás → Igazi kérdés

fokozatos, lépésenkénti elköteleződés

Nem mindig működik

Manipulatív technikák 4

Az „unalmas kísérlet”

önészlelés elmélete: saját viselkedésünket ugyanúgy magyarázzuk, mint másokét, nincs privilegizált hozzáférésünk a saját viselkedésünkkel kapcsolatos információkhoz

Viselkedéses (konatív) út

kognitív disszonancia

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

elkerülnék az azokkal disszonáns információkat

Ha az emberek észreveszik, hogy attitűdjeik, gondolataik és cselekedeteik egymással nem férnek össze kognitív disszonanciát eredményez

Ilyenkor a személyek motiváltak, hogy attitűdjeik megváltoztatásával csökkentsék a

disszonanciát

A kognitív disszonancia kialakulásának lépései

Fel kell ismerni, hogy egy meglévő attitűddel össze nem férő cselekedetnek negatív

következményei vannak.

Az egyénnek felelősséget kell vállalnia a tetteiért: a cselekedetét belső okokkal, azaz nem külső, szituációs okokkal kell magyarázni.

Az egyénnek arousalt kell átélnie.

arousal a szervezet izgalmi, éberségi állapotát jelenti

megemelkedett vérnyomás, gyorsabb szívritmus, szenzoros készültségi

állapot (táguló pupillák)

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 szorongás érzésünk 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 éri úgy, hogy cselekedete és attitűdjei között feszültség lenne.

A kognitív disszonancia kialakulásának négy tényezőjéből egyet ki kell iktatni.

Elkerülő magatartás

Külső ok keresése, ami igazolja cselekedetüket

Az attitűd megváltoztatása

Jó megoldás

Racionalizáció

az attitűdök indoklására szolgáló, racionális formájú, de lényegében irracionális magyarázatokat nevezünk racionalizációnak

A cselekedet már megtörtént, nem lehet megváltoztatni

A kognitív disszonancia redukciója az önkép védelme miatt lép fel.

Az attitűd viszont még változtatható

mindez nem egyszerű

szisztematikus feldolgozást igényel

dő kell az alapos átgondolásra

ez is része lehet a racionalizálásnak

erről volt szó az attitűd énvédő funkciójánál!

4. előadás

Egyensúlymodellek

A célszemély saját attitűdjeiről és a attitűdtárgyak belső viszonyáról alkotott elképzeléseit hármas viszonyrendszernek tekintjük.

A célszemély arra motivált, hogy attitűdjei egymással összhangban legyenek

az egyensúlyhiányos helyzet észlelése belső feszültséget vált ki ez elhárító mechanizmusokat hoz működésbe, amelyek a nézeteket és attitűdöket módosíthatják

Észlelés

A szemünk gyakran becsap minket

Gestalt pszichológia

Gestalt magyarul 'alakot' jelent, a gestalt pszichológiát magyarul alaklélektannak is fordítják

Az észlelési folyamat tendenciája, hogy egységes alakzat felismerésére törekszik.

A részletekre akkor irányul a figyelem, ha a felismerés nehézségekbe ütközik.

Teljes alakot észlelünk, nem részletekből építjük fel észleléseinket.

Az észlelést vizsgálja az ingerek és élmények hatására.

Mozgás, méret, színek különböznek a háttértől függően.

A szerveződés, a mintázat lehet, hogy nem a világban, hanem az elménkben jelenik meg?

Az észlelés aktív és konstruktív folyamat

Azokat a dolgokat ismerjük fel, amelyeket már előzőleg is ismertünk és a dolgokat olyannak ismerjük fel, amilyenek ismertük

Alakok

Folytonosság:

ha valami „megtöri” a folytonosságot, akkor a „megtört” darabokat különállóknak látjuk.

Közelség:

a közeli ábrákat összetartozóknak ítéljük meg.

Hasonlóság:

a hasonló jelenségeket egy csoportba helyezjük.

Zártság:

a szaggatott ábrákat bezártként értelmezzük.

A felismerést befolyásolja a külső kontextus, amelyben az inger megjelenik.

Ha nincs előismeret, akkor nehéz azonosítani a jelet.

Ha nincs előismeret, akkor nehéz azonosítani a jelet.

Priming/előfeszítés

egy inger előzetes észlelése, illetve felidézése előhangolja, előfeszíti a rákövetkező inger feldolgozását

Emlékezet

Rövid távú memória (RTM)

7 +/- 2 db. kognitív egység
egy kognitív egység nagyon komplex lehet
megtartás: másodpercekben mérhető

Hosszú távú memória (HTM)

egy életen át működik
nincs éles kapacitáskorlát
fejleszthető
szelektív és konstruktív
időben exponenciális lefutású felejtés jellemzi

Implicit memória (Nyelvtudás, autővezetés)

Kognitív túlterhelés eszköze:

A tárgyalópartner elmond 8 jó érvet → vagy elfelejtem a 3 ellenérvemet, vagy az övéit nem tudom

értékelni.

Mellébeszélés: egy kemény kérdés felbukkanásakor gyorsan bedobok 5-6 újabb témát.

Védekezés a kognitív túlterhelés ellen:

Koncentrálni kell, jegyzetelni

A szemtanúk vallomásai többnyire nagyon gyengék és könnyen „beszennyeződnek”.

5. előadás

Keretezés

kockázatkerülő viselkedés.

azzal, hogy milyen információt emelnek ki a szakértők a prezentáció során, megváltoznak a választási preferenciák.

A szövegek/kérdések megfogalmazása nagyban befolyásolhat akár tanúvallomásokat, esküdszéki döntéseket is.

Retorika

Eredetileg díszes külsőségek között előadott beszédeket, ékes stílusú, nyilvános megszólalásokat jelentett.

Ma a rendszeres gondolkodás és önkifejezés, a kulturált érvelés, vitatkozás eszköze.

Tárgya minden nyilvános, közéleti megszólalás, minden közéleti kommunikációs helyzet, és szereplője minden nyilvánosan megszólaló ember.

Beszédeket elemez: adott (gyakran heterogén) közönség és téma esetén milyen meggyőző érveket lehet találni.

Logosz: a logikai, jól felépített és bizonyított állítások retorikailag is értelmezhetők, hiszen képesek hatni a közönségre.

Éthosz: a vitában részt vevő fél a saját magáról alkotott képet építi fel, a személyiségével hat a hallgatóságra.

Pátosz: a vitában részt vevő fél a hallgatóság érzelmeit kelti fel (szavakkal, szimbólumokkal stb.) és ezeket az érzelmeiket rendeli magához vagy ellenfeléhez.

Verbális kommunikáció

Roman Jakobson 6 beszédfunkciója

referenciális = ismerettovábbítás
emotív = érzelmi jelleg
konatív = akarat közvetítése
fatikus = kapcsolatteremtés
poétikai = esztétikai hatás
metanyelvi = nyelvi megformáltság

Verbális kommunikáció

Artikuláció

Hangerő
Dinamika
Hangsúly
Hanglejtés
Gyorsaság
Tempó
Szünet
Hangszín

Nem verbális kommunikáció

közvetlenebb, automatikusabb, gyorsabban feldolgozható

egyből reagálunk rá (tudatosan és nem tudatosan egyaránt)
kevésbé követjük figyelemmel
kevesebb tudatos kontroll irányul rá
hatásosabban kommunikálja az attitűdöket és az érzelmeket

Univerzális arckifejezések: Paul Ekman

A világon minden ember számára ugyanazt az érzelmi állapotot tükrözik.

Az emberi arckifejezések veleszületett, nem tanult válaszmintázatok, ezáltal nem kulturálisan meghatározottak.

Kísérletei bebizonyították, hogy hét alapvető érzelem a világ minden táján egyetemleges: öröm, harag,

meglepetés, undor, szomorúság, félelem, megvetés.

Nem verbális üzenetek funkciói

társas helyzet kezelése

az én bemutatása

érzelmi állapotok kommunikációja

attitűdök kommunikációja

csatornavezérlés

Nem verbális üzenetek csatornái/változatai

Mimika, tekintet/szemkontaktus, gesztusok, testtartás, proxemika (térköz szabályozás), kinezika, érintés vagy érintkezés, hang/vokalizáció.