

**N. Kollár Katalin**

## Kognitív disszonancia és az elégtelen jutalom pszichológiája

*Leon Festinger kognitív disszonancia elmélete szerint feszültséget élünk át, ha ellentmondást észlelünk. (1) Mint minden kognitív elmélet szerzője, Festinger is feltételezi, hogy racionális lények vagyunk, és arra törekszünk, hogy a gondolataink és nézeteink egymással összhangban legyenek, és ezen túlmenően a cselekedeteinket is a racionalitás jellemezze. A valóságban azonban ez nem így van, számtalan dolgot művelünk, amit ha józanul mérlegelnénk, akkor helytelennek, károsnak vagy akár erkölcstelennek tartanánk. Ez viszont a saját magunkról kialakított nézetekkel, az énképpel kerül ellentmondásba.*

Igy keletkezik az a gondolati feszültség, ami arra indít minket, hogy ezt a kognitív disszonanciát csökkentsük. Festinger 1957-ben fogalmazta meg ezt az elméletet, mellyel a pszichológiai közéletben is sikerült „kognitív disszonanciát” keltenie. Az elmélet számtalan vizsgálatot és máig tartó szakmai vitát inspirált. Négy irányba indultak el a kutatások; egyrészt bizonyították, hogy a kognitív disszonancia redukciója valóban létező jelenség, és meghatározták, hogy milyen stratégiákkal érjük ezt el, másrészt megvizsgálták, melyek a tipikus esetek, ahol a disszonancia redukciója gyakran bekövetkezik. Harmadrészt azzal foglalkoztak, hogy hogyan lehet a jelenséget pozitív célok érdekében felhasználni, s végül egyes helyzetek alternatív magyarázatának kidolgozását is ösztönözte ez az elmélet. Az alábbiakban mi is ezt a gondolati irányt fogjuk követni.

### Mi is maga a jelenség?

Miközben sokszor büszkéek vagyunk arra, hogy ésszerűek vagyunk, könnyű példákat találni arra, hogy irracionális a viselkedésünk. Például sokszor romboljuk saját egészségünket úgy, hogy nem alszunk vagy nem mozgunk eleget. Egyik legnyilvánvalóbb példa erre a dohányzás (2), ami káros és drága, hogy csak a legszembetűnőbb hátrányokat említsük. Ha a nem dohányzókat kérdezzük, könnyedén felsorolják a dohányzás elleni érveket. De nézzük, mit tesz egy dohányos, hogy fenntartsa az épelméjűség érzését? Tegyük fel, hogy dohányos embertársunk egy vészjósló cikket olvas a dohányzás és a rák összefüggéseiről. Legegyszerűbb lenne, ha a magatartását változtatná meg, vagyis abbahagyná a dohányzást. Ez azonban nem könnyű. A másik lehetőség, hogy kétségbe vonja a cikkíró szakértelmét vagy a bizonyítékok meggyőző erejét. Hivatkozhat arra is, hogy számos nagyon okos ember dohányzik, akik bizonyára nem tennék, ha ez ilyen veszélyes. Bevezethet a dohányos olyan információkat is, miszerint a cikk általában ugyan igaz, de az általa használt enyhe és speciális dupla füstszűrős cigaretta veszélyessége elhanyagolható. Végül hangsúlyozhatja a dohányzás előnyeit is, a megnyugtató hatását, a jó fellépésben játszott szerepét stb. A stratégiák, melyekkel emberünk élhet:

- a viselkedés megváltoztatása;
- az információ forrásának leértékelése;
- a disszonanciát keltő véleménnyel ellentétes információforrás keresése;

- kiegészítő információk keresése, miszerint az ő speciális esetére ez nem vonatkozik, vagy nem annyira...;
- kiegészítő információk keresése, amelyek miatt érdemes a negatívumokat vállalni.

### **Milyen esetekben fordul elő gyakran a kognitív disszonancia redukciója?**

A kognitív disszonancia csökkentésének három tipikus helyzetével foglalkozunk: a döntéssel, az elégtelen igazolással és az ellentmondó információk kezelésével kommunikációs helyzetekben. Az elégtelen igazolást több témakör esetén is megvizsgáljuk, a kényszerű engedelmisség, a „túlzott” erőfeszítés és az elégtelen jutalom helyzeteiben.

#### *A döntést követő disszonancia csökkentése*

A több alternatíva közül választás konfliktus forrása, mivel a nem választott alternatívának is vannak mindig pozitív tulajdonságai és a választottnak is hátrányai. A választás annál nehezebb, minél fontosabb a döntés, minél vonzóbb a nem választott tárgy és minél jobban különböznek a lehetőségek vagy tárgyak. Nehezebben döntünk a jövődő foglalkozásunk kiválasztásánál, mint a napi bevásárlás lebonyolításakor, és a döntést megnehezíti, ha két szóba jöhető foglalkozás egyformán vonzó, de más-más előnyöket nyújtanak. Például az orvosi és zenési pálya alapvetően más igényeinket képes kielégíteni, bár egyformán vonzóak lehetnek. A döntéssel a nem választott alternatíva vonzereje nem szűnik meg. Az így keletkező feszültség csökkentése több úton lehetséges. A legradikálisabb mód a döntés felülbírálata, a megbánás, vásárlásnál az áru visszacserélése, amire általában nincs mód, egyébként meg csak elodázza, de meg nem oldja a döntés nehézségét. Másik lehetőség a két tárgy közötti hasonlóság felnagyítása. Például hangsúlyozzuk, hogy az orvosi hivatás éppúgy kielégíti a szereplési vágyunkat, mint az előadói pálya. Ezek a manőverek sokszor nem használhatók, és ezért leggyakrabban a választott tárgy felértékelése vagy az elutasított leértékelése történik. De vajon valóban megváltoztatjuk-e a tárgyak értékelését a döntést követően, és törekszünk-e annak bebizonyítására önmagunk előtt, hogy a döntésünk helyes volt, vagy eleve azért döntünk az egyik tárgy mellett, mert azt többre értékeljük? Számos laboratóriumi kísérletben igazolták, hogy az értékelés megváltozik.

*J. Brehm* háziasszonyokkal nyolc különböző háztartási eszközt (kávéfőző, grillsütő stb.) rangsoroltatott aszerint, hogy mennyire vonzóak számukra ezek a tárgyak (3). A rangsorolás után két előzőleg megítélt tárgy közül kiválaszthattak egyet, amit meg is kaptak. A vizsgált személyek egyik csoportja két egyformán vonzó tárgy közül választhatott, míg a másik csoportnak két, vonzerőben nagyon különböző tárgy közül ajánlották fel az egyiket. Az első esetben a nem választott tárgy is nagyon vonzó volt az egyén számára. Ebben az esetben azt találták, hogy a döntés után a háziasszonyok a választott tárgyat vonzóbbnak ítélték, mint az első rangsorolás alkalmával, és az elutasított tárgyat leértékeltek. A második csoport számára a döntés könnyű volt, hiszen az egyik tárgy eleve vonzóbb volt. Ebben az esetben nem is következett be változás a tárgyak megítélésében a döntés hatására. Az eredményeket úgy értelmezték, hogy a nehéz döntés következtében nagyfokú disszonancia lép fel, és ennek csökkentése érdekében módosítja a személy az eredeti értékelését a tárgyakkal kapcsolatban. Mielőtt azt gondolnánk, hogy ez nem más, mint tudatos önbecsapás, ami velünk nem eshet meg, jó, ha azt is megjegyezzük, hogy ez a folyamat általában nem tudatos.

Nem árt tanárként szem előtt tartani, hogy a kényszerű választás esetén éppen akkor várható nagyobb attitűdváltozás, amikor nehéz volt a döntés két közel azonos vonzerejű dolog közül. Ha a tanítványaink két, számukra vonzó fakultáció vagy szakkör közül kényszerülnek választani, akkor a disszonanciaredukció okozhatja a nem választottól való látványos elfordulást. Ha meg akarjuk őrizni tanítványaink sokszínű érdeklődését, ak-

kor törekednünk kell a különböző szakok közti kapcsolódási pontok megtalálására. Ez sokszor a kollégákkal való együttműködést teszi szükségessé, többletidőt igényel, de a tehetségek kibontakozása kárpótolhat a befektetett energiáért.

### Az elégtelen igazolás következményei

Az elégtelen igazolás helyzetei talán a legizgalmasabb területe a kognitív disszonancia redukciójának. A kutatók nem kevesebbet állítanak itt, mint hogy minél kisebb a jutalom, annál nagyobb a változás, amit okoz. A tanuláslélektan a külső megerősítés szerepét hangsúlyozza. Visszatérő eredmény a kondicionálásos kísérleteknél, hogy a viselkedésszabályozás annál hatékonyabb, minél nagyobb a jutalom, illetve a büntetés. Festinger elmélete viszont éppen azt állítja, hogy a csekély jutalom viselkedésmódosító hatása nagyobb. Mielőtt még az előzőekből okulva kognitív disszonancia csökkentő manőverekre fog-nánk, és feladnánk a régi vagy épp a szóban forgó cikk olvasásával szerzett újdonsült nézeteinket, gyorsan hozzátesszük, hogy az ellentmondás csak ebben a leegyszerűsített formában ilyen kiélezett. Van ugyanis ebben a megfogalmazásban két kódos pont. Az egyik az, hogy mit is értünk a viselkedés megerősítésén: az aktuális viselkedés kiváltását, vagy a motiváció megerősödését? A másik pont az, hogy a viselkedés folyamatos megerősítésének helyzete alapvetően eltér a külső megerősítés hiányában is fennmaradó viselkedés helyzetétől. Ez utóbbiban van az elégtelen megerősítésnek szerepe. A kognitív disszonancia teória arra szolgál magyarázatul, hogy hogyan változik meg a személy attitűdje, és ennek következményeként a viselkedése is egy adott tárggyal kapcsolatban. A jutalom, illetve a büntetés és a viselkedés összefüggését ez az elképzelés a közbülső változón, az attitűdön keresztül képzeli el, és az attitűd változásának folyamatára helyezi a hangsúlyt. Azt feltételezi, hogy ha csak éppen annyi jutalmat adunk, hogy a személy elvégezzen egy feladatot, akkor a későbbiek során pozitívabb lesz a viszonyulása az adott feladathoz, mint ha nagy jutalmat kapott volna a végrehajtásáért. Ugyanígy, ha a büntetés csak épphogy elégséges egy viselkedés megakadályozásához, akkor hatékonyabban gátolja a továbbiakban a viselkedést, mert a személy a büntetés tárgyát leértékeli magában, és így az veszít vonzásából.

Nézzük meg ezt a kényszerű engedelmesség, a túlzott erőfeszítés és az elégtelen megerősítés helyzeteiben!

#### *A kényszerű engedelmesség*

Többségünk becsületes embernek tartja magát, mégis előfordulhat, hogy a meggyőződésünkkel ellenkező módon viselkedünk. Számos, nem éppen nemes indíték készíthet arra, hogy olyan dolgokat állítsunk, amikkel nem egészen értünk egyet. Ilyen ok a büntetéstől való félelem, a remélt nyereség, vagy a vágy, hogy mások előtt jó színben tűnjünk fel. De lehet a szándékunk egészen önzetlen is, például ha nem akarunk valakit megbántani, és ezért állítunk valótlanul. Ilyenkor a saját meggyőződésünk és a viselkedésünk közti ellentmondás a disszonancia forrása. Ezt a helyzetet vizsgálta L. Festinger és *J. M. Carlsmith* arra készítve a kísérletben részt vevő egyetemi hallgatókat, hogy meggyőződésükkel ellenkező kijelentéseket tegyenek. (4) Négy órán át meglehetősen unalmas és fárasztó munkát végeztek velük (gombolyagot kellett tekerniük, csavarokat ki-be csavargatniuk). A feladat végeztével a kísérletvezető úgy tájékoztatta őket, hogy a vizsgálat egyik célja az előzetes várakozások feladatra gyakorolt hatásának mérése. Ezért arra kérték a diákokat, hogy a kint várakozó következő személyt győzzék meg arról, hogy a feladat érdekesítő. Ha a személyek vállalkoztak arra, hogy félrevezessék a következő „áldozatot”, akkor a közreműködésért a kísérletvezető pénzzutalmat adott nekik. Egy részük jelentéktelen összeget, 1 dollárt, másik felük 20 dollárt kapott. Később a kísérletből lát-szólag függetlenül másvalaki megkérdezte a kísérleti személyeket, mi a valódi vélemé-

nyük a feladatokról. Az eredmények egyértelműek voltak. Akik nagy pénzüsszeget kaptak a hazugságukért, azok továbbra is unalmasnak találták a feladatokat, míg a kis jutalmat kaptak sokkal élvezetesebbnek találták az elvégzett monoton munkát. Vagyis az utóbbi csoport „meggyőzte” magát arról, hogy a feladatok érdekesek (az idézőjelet az indokolja, hogy megint csak nem tudatos folyamatokról van szó).

A nagy jutalom a személyeknek elégséges külső okként szolgált arra, hogy valótlanúságot állítsanak, míg a kis jutalom nem indokolta kellőképpen a viselkedést. A keletkező disszonancia csökkentésére a személyek a meggyőződésüket közelítették a hangoztatott véleményhez.

Iskolai helyzetben is gyakran előfordulhat, hogy a tanulók a jó jegy reményében a tanár által elvárt nézeteket hangoztatják. Ilyenkor nemcsak a tanuló tényleges véleményét nem tudjuk meg, de az attitűdformálásról is le kell mondanunk. Ugyanígy veszélyes lehet, ha olyan nézeteket hangoztatnak a gyerekek külső megerősítés nélkül, amelyekben nem hisznek (pl. a dohányzás előnyeiről), mert ilyenkor módosulhatnak a nézetek.

A. Cohen az elégtelen jutalom attitűdmódosító hatását az előző kísérletben szereplő nézeteknél jóval lényegesebb témakörök esetében is igazolta. (5) A Yale Egyetem hallgatóit egy diáktüntetését követően arra vette rá, hogy a rendőrség tevékenységét támogató dolgot írnak. A diákok fel voltak háborodva, mivel a tüntetésen a rendőrség brutális eszközökhöz folyamodott. A kísérletben így a saját meggyőződésük ellen kellett érvelniük. Dolgozatukért eltérő nagyságú jutalmat kaptak, az első csoport 10, a második 5, a harmadik 1 dollárt, a negyedik 50 centet. Végezetül a saját véleményüket is kikérték a rendőrséggel kapcsolatban. A véleményváltozás és a jutalom közt lineáris fordított összefüggést találtak. Minél kisebb volt a jutalom, amit a rendőrség magasztalásáért kaptak a személyek, annál pozitívabb lett a saját véleményük. Vagyis minél kisebb volt a külső igazolás, annál nagyobb véleményváltozás következett be.

*Az erőfeszítés igazolásának szerepe a társakhoz és a csoporthoz való viszonyban*

Számos olyan szervezet, csoport van, amelynek tagságához az egyéneknek próbákat kell kiállniuk. Ilyenek például a felvételi vizsgák vagy a beavatási szertartások. A kognitív disszonancia teóriája szerint minél nagyobb az erőfeszítés, amit az egyénnek egy csoport tagságának elnyeréséért ki kell fejtenie, annál vonzóbbnak fogja találni a csoportot. Ha sok és kínos megpróbáltatást álltunk ki, hogy bekerüljünk egy csoportba, akkor elég ostobának tarthatjuk magunkat, ha utóbb kiderült, hogy a csoporttagság egyáltalán nem előnyös, sőt, jobb lenne megszabadulni tőle. Az egyénnek lehetősége van ilyenkor arra, hogy felértékelje a csoportot, és így igazolja önmagának az erőfeszítését. Ilyen helyzetet hoztak létre kísérletükben E. Aronson és J. Mills (6). Vitacsoportokat hirdettek egyetemista lányoknak a szexuális élet problémáinak megvitatására. A csoportba kerüléshez egyeseknek felvételi vizsgát kellett tenniük. Egyik részüket ráadásul kínos procedúrának vetették alá – egy férfi vizsgáztató előtt obscén szavakat és erotikus regényrészleteket

---

*Többségünk becsületes embernek tartja magát, mégis előfordulhat, hogy a meggyőződésünkkel ellenkező módon viselkedünk. Számos, nem éppen nemes indíték készíthet arra, hogy olyan dolgokat állítsunk, amikkel nem egészen értünk egyet. Ilyen ok a büntetéstől való félelem, a remélt nyereség, vagy a vágy, hogy mások előtt jó színben tűnjünk fel. De lehet a szándékunk egészen önzetlen is, például ha nem akarunk valakit megbántani, és ezért állítunk valótlant. Ilyenkor a saját meggyőződésünk és a viselkedésünk közti ellentmondás a disszonancia forrása.*

---

kellott felolvasniuk. A másik csoport feladata a szexualitással kapcsolatos, de szalonképes szavak felolvasása volt, míg a kontrollcsoport felvételi nélkül került a csoportba. Ezután mindenkivel ugyanazt a vitautulást hallgattatták végig, elhithetővel velük, hogy élő vitát hallanak. Ez az óra gondosan úgy volt összeállítva, hogy a lehető leglaposabb legyen, hogy még véletlenül se találhassa valaki vonzónak. Végezetül megkérdezték a résztvevőktől, hogy mennyire volt számukra érdekes a vita. Akik próbatétel nélkül, vagy könnyen kerültek a csoportba, azoknak nem tetszett különösebben a vita, míg akik nehéz próbatételt álltak ki, azok nagyon érdekesnek találták.

Tanárként megnyugtató lenne számunkra, ha ezt a kísérleti eredményt úgy értelmezhetnénk, hogy elég egy unalmas szeminárium előtt jó nehéz felvételi vizsgát tartani, és mindjárt kevésbé fognak unatkozni a hallgatók, a szórakoztatást „biztosítja” helyettünk a kognitív disszonancia redukciója. Ez azonban csak addig igaz, amíg a hallgató nem tud elmenekülülni az újabb megpróbáltatásokat jelentő kurzus előtt. Vagyis a már átélt élményeket utólag egy attitűdvizsgálatban pozitívabbnak mondják (és itt még azon is elgondolkozhatunk, hogy ez a nyilatkozat csupán a külvilágnak szóló vélemény-e, vagy valódi állásfoglalás), de ez nem garantálja, hogy legközelebb is választani fogják ezt a kurzust.

A gyakorlat szempontjából jelentősebb ezeknél a kísérleteknél a valódi élethelyzetekben jelentkező próbatételek hatása. *W. E. Moore* a pályaszocializációt vizsgálva a szakma iránti elkötelezettség kialakulásában fontos szerepet tulajdonít a különböző foglalkozók beavató szertartásainak és a foglalkozások elsajátításával járó nehéz próbatételeknek. (7) Ilyennek tekinthető például, hogy az orvostanhallgatóknak meg kell tanulniuk az összes csont latin nevét. Moore a nehézségek pályaszocializációt elősegítő voltát a próbatételt kiállók közt kialakuló bajtársiassággal magyarázza, de a jelenség jól beleillik a kognitív disszonancia redukció gondolatmenetébe is. Témánk szempontjából az a figyelemre méltó *W. E. Moore* megfigyeléseiben, hogy természetes élethelyzetben is erősíti a próbatétel a csoporttagság iránti elkötelezettséget. Úgy gondoljuk, hogy többek közt ez is oka lehet annak, hogy sok bentlakásos iskolában a tanárok erőteljes büntetése ellenére fennmarad az elsősök fizikai bántalmazással való „beavatásának” hagyománya.

#### *Az elégtelen jutalom és büntetés szerepe a viselkedésszabályozásban*

A viselkedés szabályozásában a külső okok és az adott személy attitűdje egyaránt szerepet játszhatnak. A kognitív disszonancia teóriája szerint ha a külső okok elegendő mértékben indokolják a viselkedést, akkor nem szükséges, hogy a személy attitűdje is pozitív legyen. Kevés jutalom esetén kognitív egyensúly viszont csak abban az esetben áll fenn, ha a személy szívesen viselkedik a külső elvárásoknak megfelelően. Ugyanígy ha a tiltott viselkedés végrehajtása nagy büntetést von maga után, akkor a személy számára pozitív attitűdje ellenére indokolt, hogy nem hajtja végre a viselkedést. Kis büntetés és nagyon vonzó viselkedés esetén a csábításnak való ellenállás kognitív disszonanciához vezet. Mindebből az a pedagógiai tanulság, hogy a kevesebb jutalom vagy enyhébb büntetés hatékonyabb, mint a nagyobb. Ilyenkor a viselkedésszabályozást a személy belülről irányított szabálykövetése biztosítja.

*E. Deci* egyik kísérletében ennél a feltételezésnél még tovább is lép, s azt bizonyítja, hogy egy érdekes feladat jutalmazása egyenesen csökkenti annak vonzerejét. (8) Egyetemi hallgatókkal szórakoztató rejtvényeket oldatott meg egy órán át. Másnap ugyanilyen feladatokért az egyik csoport részfeladatonként 1 dollárt kapott, a másik csoport továbbra sem kapott jutalmat. Harmadnap újra mindenki „ingyen” dolgozott. A feladatok közt szüneteket tartottak. Némelyek ilyenkor is önként tovább folytatták a rejtvényfejtést. A kísérlet vezetői azt figyelték, hogy ezekben a szünetekben hány feladatot oldanak meg a résztvevők. A második nap jutalomban részesült csoport tagjai lényegesen kevesebb feladatot oldottak meg a vizsgálatok szünetében.

Ez a kísérlet jól értelmezhető a disszonanciaredukciós teória keretei közt, de a tanulásemélet is kielégítő magyarázattal tud szolgálni, hiszen a második nap jutalmazott csoport számára a harmadik napon a jutalom elmaradása büntetés értékű. Vagyis ezt kioltási helyzetnek is tekinthetjük. Viszont fontos szempontja a kísérletnek, hogy a kontrollcsoport számára a feladatvégzés maga volt kellemes, és a feladathoz való hozzáállást a külső jutalom, illetve ennek elmaradása lényegesen rontotta. A kontrollcsoport esetén elsődlegesen belső kontroll, míg a kísérleti csoport esetén külső kontroll szabályozta a viselkedést.

Nézzük meg, mi történik, ha a külső szabályozás jelen van, de változtatjuk a büntetés intenzitását!

E. Aronson és J. M. Carlsmith óvodás gyerekekkel játékokat rangsoroltatott vonzerejük szerint, majd egy játéktól eltiltotta őket. (9) Az egyik csoportot enyhe büntetéssel fenyegették meg – „a kísérletvezető egy kicsit mérges lesz” –, míg a nagy büntetés esetén komoly szankciókat helyeztek kilátásba – „a kísérletvezető nagyon mérges lesz, minden játékot elveszi, és soha nem jön vissza”. Ezután otthagyták a gyerekeket, kitevé őket a tiltott játék csábításának. Minden gyerek ellenállt a kísértésnek. Végezetül újból megítéltették a gyerekekkel a játékokat, és igazán izgalmas eredményeket kaptak. Akik enyhe büntetés helyzetében nem játszottak a vonzó játékokkal, azok utólag sokkal kevésbé találták vonzónak ezeket a játékokat. Úgy tűnik, mintha ezek a gyerekek meggyőződtek volna magukat arról, hogy nem is olyan érdekesek a tiltott játékok. Akiket a súlyos büntetés tartott vissza a játékoktól, azok ugyanolyan vonzónak találták, sőt egyesek még fel is értékelték ezek vonzerejét. Ez az a pont, ahol a klasszikus tanulásemélet magyarázó elvei és a disszonanciaredukció elmélete eltérő folyamatokra utalnak, az előbbi feltételezi a büntetés súlyossága és a viselkedésgátlás közti lineáris összefüggést, ami a büntetés folyamatos fennállása esetén valóban így is van, míg a kognitív disszonancia teória az enyhe büntetésnek tulajdonít nagyobb viselkedésgátló hatást. Ebben az esetben a viselkedés módosulásának oka az attitűdváltozás.

Érdeemes megfogalmazni a fentiekből következő nevelési alapelvet. Sokszor nagy energiákat fordítunk tanárként arra, hogy olyan jutalmakat adjunk, amelyek a gyerekek számára vonzóak. Az itt leírtakból azonban az következik, hogy minél jelentéktelenebb jutalmakkal kellene élnünk, hogy tartós szokásokat, tantárgyakkal és tanulással kapcsolatos tevékenységek iránti elkötelezettséget alakítsunk ki tanítványainkban. Van ennek egy fontos és igazán nehéz pontja. Nevezetesen, hogy minimálisan elégséges jutalmat kell adni. Akkorát, hogy a gyerek a kívánt magatartást még produkálja. Ennek a megtalálására azonban nincsenek bölcs szabályok. A gyerekek ismerete, a gyakorlati tapasztalatok és a konkrét esetekben a jutalom mértékének a próbálgatása segíthet az optimális jutalmazás megtalálásában. És még valami: tárgyi jutalmak helyett a dicséret, a gyerek önértékelését növelő (szöveges vagy metakommunikatív) értékelés a hatékony, mégpedig annál nagyobb hatásúak ezek, minél személyesebb, barátságosabb a kapcsolat a tanár és tanítványai között.

### **Kommunikációs helyzetek disszonanciakeltő hatása**

L. Festinger szerint minden olyan kommunikációs helyzet, amelyben a személy a saját véleményével ellentmondó információval szembesül, feszültséget kelt, és ezért kerüljük a nézetünkkel ellentmondó információkat. (10) A keletkező disszonancia annál nagyobb, minél nagyobb a forrás és a befogadó közti véleménykülönbség. A másik lényeges változó ezekben a helyzetekben a forrás szavahihetősége.

A véleményünkkel ellentétes információk keltette disszonancia csökkentése négyféle módon képzelhető el:

1. a forrás leértékelése;
2. a forrás nézetéhez való igazodás;
3. a forrás meggyőzése;

#### 4. a saját nézetünk erősítésére szociális támogatás keresése.

Laboratóriumi helyzetekben csak az első két módszer alkalmazására van módunk. Ha a véleménykülönbség kicsi, akkor a leggyakoribb mód a véleményváltoztatás. A nézetkülönbség növekedésével egyre gyakrabban részesítik előnyben a kísérleti személyek a forrás leértékelését. Minél kevésbé megbízható a forrás, ez annál könnyebben megtehető. Így a forrás leértékelése és az attitűdváltoztatás a disszonanciacsökkentés alternatív módjaink tekinthetők, és hogy a személy melyik módszerhez folyamodik, az egyszerre függ a nézetkülönbség mértékétől és a forrás szavahihetőségétől.

A meggyőző közlés egyik alapmegállapítása, hogy minél nagyobb a forrás tekintélye, és ebből következően szavahihetősége is, annál nagyobb mértékben képes befolyásolni az emberek véleményét. Ez az összefüggés mindaddig lineáris, amíg a személy a véleményváltoztatásról át nem tér a forrás leértékelésének stratégiájára.

#### *A forrás presztízse*

A forrás presztízsenek attitűdbefolyásoló hatásával kapcsolatban is találunk paradox eredményeket. Kutatók olyan kísérleti helyzeteket hoztak létre, ahol a személyeket az attitűdjükkal ellentétes tevékenység végzésére vettek rá. Azt bizonyították, hogy amennyiben a személy enged a meggyőzésnek, és a forrás ki presztízszű személy, akkor a kísérleti személy véleménye nagyobb mértékben változik, mint nagy presztízszű forrás esetén. Ennek oka ugyanaz az elégtelen külső igazolás, mint a korábbi helyzetekben. Lássunk egy ilyen kísérleti helyzetet is!

*Powell* vizsgálatában vörös keresztet aktivisták véradásra szólították fel az embereket. Kis és nagy tekintélyű agitátorok attitűdbefolyásoló hatását mérte. Az alacsony presztízszű aktivista hatására vért adók utóbb pozitívabban ítélték meg a véradás társadalmi jelentőségét, mint a nagy presztízszű forrás által meggyőzöttek. Ebben a kísérletben a korábbiakhoz hasonlóan a döntő mozzanat a tényleges viselkedés. A kísérlet nem vizsgálja a két forrás meggyőző erejének mértékét, amire az eredeti megállapítás vonatkozik a presztízsz és a hatékonyság összefüggéséről.

Iskolai helyzetekben sokszor akarjuk a gyerekek viselkedését vagy nézeteit befolyásolni. Tegyük fel, hogy érettségi előtt álló tanítványainkat próbáljuk rávenni, hogy vegyék komolyan a tanulást. Mit tehetünk? Agitálhatunk magunk is, és ha hitelünk van előttük, akkor esetleg hallgatnak is ránk. Megkérhetjük egy volt diákunkat, aki ma már híres ember, hogy meséljen az életéről és a tanulás szerepéről a saját életében. Leghosszabb távú viselkedésmódosítást azonban akkor remélhetünk, ha a gyerekek saját csoportjában akad valaki, aki a tanulást fontosnak tartja. Ilyenkor a csekély külső nyomás miatt igazi attitűdváltozás történik.

Az iskolapszichológus munkájával kapcsolatban is érdekes gyakorlati következményei vannak ennek az összefüggésnek.

Az iskolában dolgozó pszichológusok leghatékonyabb munkamódszere a tanárokkal folytatott konzultáció. Ilyenkor az iskolában felmerülő problémák közös megoldása a cél. A tanár és a pszichológus szakmai tapasztalataira egyaránt szükség van a sikeres akciótervek kidolgozásához. Ezekben a helyzetekben az iskolapszichológus gyakran kerül olyan helyzetbe, hogy meg akarja győzni a tanárt arról, változtasson a saját magatartásán. Ilyenkor a pszichológus mint konzulens az információ forrása, és a kognitív disszonancia elmélete alapján annál nagyobb mértékű attitűdváltozást tud elérni a tanárnál, minél kisebb külső nyomást gyakorol a tanárra.

Vegyük például annak a gyerekeknek a problémáját, aki sorozatosan nem készít leckét, s egyre-másra egyes osztályzatokat szerez. Az iskolapszichológus szerint a rossz teljesítmény háttérben nagyfokú szorongás áll, és ezt a véleményét pszichológiai tesztekre alapozza. A tanár szerint viszont a szülők nagyon szabadjára engedik a gyereket, és a követelmények hiánya az alapvető baj. Mit tegyen a pszichológus? Ha a szakmai kompeten-

ciájára vagy a tesztek megbízhatóságára hivatkozik (l. forrás hitelessége), akkor kellő nyomást gyakorolhat a tanárra, hogy a tanácsait megfogadja, de nagy a veszélye annak, hogy a kolléga nem hisz a javaslatban és (minden szándékosság nélkül) úgy hajtja végre az utasításokat, hogy azok nem használnak. Ha azonban mégis beválnak a tanácsok, akkor se lehetünk elégedettek. A gyerek problémája megoldódik ugyan, de a tanár nem motivált az eredeti nézeteinek az átértékelésében. Ilyenkor a tanár az eset egyediségét hangsúlyozhatja, és a hasonló esetekre nem alkalmazza a tapasztalatait. Pedig az igazi haszna egy konzultációnak nem az aktuális problémamegoldás, hanem az, hogy a tanár képes legyen a jövőben a hasonló helyzetek megoldására. Ehhez azonban attitűdváltozásra van szükség. *J. N. Hughes (11)* a konzultáció során a kognitív disszonancia redukció felhasználását javasolja. Ehhez három szempontot tart lényegesnek: az elkötelezettséget, a választást és a külső igazolás minimalizálását. Ez utóbbi fontosságát a korábbiakban vázoltuk. Az elkötelezettség és a szabad választás érzésének biztosítása kapcsolódik az információ forrásának kérdéséhez, mert ez a két feltétel akkor biztosítható, ha a konzulens a saját presztízsének hatását minimalizálja, és a külső befolyás helyett növeli a személy elkötelezettségét a viselkedés iránt.

#### *Elkötelezettség*

Az elkötelezettség azt jelenti, hogy a személy egyetért a saját magatartásával, önként vesz részt a konzultációban, vagy a döntéshozatal során nyilvánosan állást foglal a viselkedése mellett. Ezt a konzultációban olyan kérdésekkel lehet elősegíteni, mint: – Mikorra tervezed, hogy ezt a tervet megvalósítsd? – Mit kell az eddigi gyakorlatodban ezzel kapcsolatban megváltoztatni?

Az elkötelezettséget a tanár nyilvános állásfoglalása növeli. Ugyanakkor konzulensre gyakorolt külső nyomást (pl. a pszichológus szakmai érveinek vagy a konzulens és a konzultáló közti baráti kapcsolat hangsúlyozását) a disszonanciaredukációs folyamat kiváltásához minimalizálni kell.

#### *Választás*

A választás biztosítása a konzultáció során növeli a disszonancia nyomán keletkező attitűdváltozás nagyságát. A. R. Cohen, *H. I. Terry* és *C. B. Iones* kísérletében a személyek választási szabadsága különböző mértékű volt arra vonatkozóan, hogy egy az attitűdjükkal ellentétes információt meghallgatnak-e. (12) A nagy választási szabadság esetén az információ okozta attitűdváltozás nagyobb mértékű volt. A konzultáció során a választás kérdése úgy merül fel, hogy a kliens valóban szabadon dönt-e arról, hogy konzultáció keretében oldja-e meg a problémát. Előfordul például, hogy külső személy, például az igazgató küldi az iskolapszichológushoz. Ilyenkor hasznos, ha döntést hozatunk a klienssel arról, hogy akar-e hos-

---

*Az iskolában dolgozó pszichológusok leghatékonyabb munkamódszere a tanárokkal folytatott konzultáció. Ilyenkor az iskolában felmerülő problémák közös megoldása a cél. A tanár és a pszichológus szakmai tapasztalataira egyaránt szükség van a sikeres akciótervek kidolgozásához. Ezekben a helyzetekben az iskolapszichológus gyakran kerül olyan helyzetbe, hogy meg akarja győzni a tanárt arról, változtasson a saját magatartásán. Ilyenkor a pszichológus mint konzulens az információ forrása, és a kognitív disszonancia elmélete alapján annál nagyobb mértékű attitűdváltozást tud elérni a tanárnál, minél kisebb külső nyomást gyakorol a tanárra.*

---



szabb távon együttműködni, vagy csak egyszeri találkozást igényel. A választás érzését szencsés esetben úgy is fokozhatjuk, hogy többféle alternatívát tudunk felkínálni, és ezek közül a tanárral választatjuk ki, hogy mit tart maga számára megvalósíthatónak.

Nemcsak az iskolapszichológusoknak van szükségük olyan módszerekre, amikkel hatékonyan segíthetik tanár kollégáikat a problémák megoldásában. A tanárok is gyakran szükségét érzik, hogy hozzájuk forduló tanítványaiknak segítséget nyújtsanak. A diákokkal folytatott hatékony problémamegoldó beszélgetésnél a konzultáció alapelvei alkalmazhatók.

### *Szociális támogatás keresése saját nézetünk erősítésére*

A kognitív disszonancia csökkentésének egyik lehetséges módja a szelektív információfelvétel.

D. Ehrich és munkatársai terepvizsgálattal igazolták, hogy a döntés következtében létrejött disszonancia mérséklésére szelektíven vesszük fel a további információkat. (13) Megvizsgálták frissen autót vásárolt emberek hirdetésolvasási szokásait, és arra a meglepő adatra bukkantak, hogy ezek az emberek a saját kocsimárkájukra vonatkozó reklámokat olvassák, és kerülnek a más kocsikat népszerűsítő hirdetéseket, míg akik nem vásároltak mostanában autót, azok mindenféle hirdetést egyaránt olvasnak. Vagyis az emberek a döntésüket igazoló információkat keresik, mintegy megerősítésül, hogy helyesen döntöttek, és kerülnek a nem választott tárgy felértékelését segítő információkat, mivel ez növelné bennük a kognitív feszültséget.

Végül az információkezelés függ a személy tulajdonságaitól is. Nem mindenki érzi egyaránt kínosnak a disszonanciát. E. Aronson két tényezőt tart fontosnak: a személy önértékelését és a disszonanciatoleranciát. (14) Minél jobb a személy önértékelése, annál nagyobb a keletkező feszültség, és következésképpen az attitűdváltozás is. Ezt olyan kísérleti elrendezéssel igazolták, ahol a személyeknek hamis személyiségteszt-eredményeket jelentettek vissza, és időlegesen magas, illetve alacsony önértékelést hoztak náluk létre. (15)

L. Festinger elmélete szerint mindenki a disszonancia csökkentésére törekszik, és ezért, mint láttuk, néha nagy árat fizetünk: hol a valósághű információfelvétel, hol az elvűség esik áldozatul a konzisztenciára törekvésnek. Hasznos lenne, ha tolerálni tudnánk a viselkedésünk és elveink közti ellentmondást, ahelyett, hogy az információkat torzítjuk. Nem arról van itt szó, hogy törődjünk bele az elveinkkel ellentmondó cselekedeteinkbe, hanem hogy legyen bátorságunk beismerni a hibázásainkat, és valódi döntéseket hozni arról, hogy a viselkedésünk helyes-e, vagy a nézeteink. A hibák felismeréséhez kell a tolerancia, és nem a hibákba való beletörődéshez.

### **A kognitív disszonancia teóriáját módosító és támadó elméletek**

Amilyen nagy számú kísérlet született Festinger elméletének igazolására, olyan lelkes buzgalommal fáradoztak a kutatók az elmélet módosításán, sőt cáfolatán is.

Az első módosító elképzelés már 1962-ben megszületett. J. Brehm és A. R. Cohen kétségbe vonta, hogy két tudattartalom közti ellentmondás önmagában elegendő lenne a feszültség redukciójának kiváltásához. (16) Úgy vélik, hogy ehhez arra van szükség, hogy a személy a választás szabadságát is átélje. Így a viselkedés vagy a személy nézeteinek ellentmondó információ csak akkor okoz disszonanciát, ha ez a személy előzetes döntésével társul. Példájkban egy farmer, aki az addigi kukoricatermelésről áttér a dohánytermesztésre, majd arról hall, hogy a dohányzás mellékhatásai halálosak, disszonanciát fog átélni. Ugyanakkor ha földtulajdonosként azt a hírt hallja, hogy felemelik a földadót, akkor a disszonancia fellépése attól függ, hogy előzetes döntés szerepet ját-

szott-e a földhöz jutásában. Másként reagál az, aki a közelmúltban vette, mint aki örökölte a földet. J. Brehm és A. R. Cohen azokra az esetekre tartja csak alkalmazhatónak a teóriát, ahol bizonyíthatóan döntés történik, mint a döntést követő átértékelés vagy a kényszerű engedelmség helyzetei.

A pozitív önértékelés fontosságát hangsúlyozza E. Aronson a kognitív disszonancia kiváltásában. (17) A kísérletekben, elemzése szerint, nem az jelenti a személy számára a fő feszültségforrást, hogy a kétféle tudattartalom (attitúd és explicit viselkedés) nem illik össze, hanem a pozitív énképpel nem illeszthető össze, hogy félrevezet másokat, és ezzel kárt okoz. Ezért azokban az esetekben várható nagyobb disszonanciaeredésként, amikor a személy viselkedése befolyásol másokat. Ennek bizonyítására E. Nell, R. Helmreich és E. Aronson a kísérleti személyeknek pénzt ajánlott fel azért, hogy elmondjanak egy a marihuánát pártoló beszédet. (18) A személyek egy része úgy tudta, hogy a beszédjükéről készült videofelvételt olyan hallgatóságnak fogják lejátszani, aki – pro vagy kontra – elkötelezett a marihuánával kapcsolatban. Mások viszont úgy tudták, hogy a hallgatóságnak nincs még kialakult véleménye. Hasonlóan a kikényszerített magatartás korábbi helyzeteihez, némelyek itt is alacsony, mások nagy jutalmat kaptak. A kis jutalomban részesülők attitúdváltozása volt a jelentős ebben a kísérletben is, de csak abban az esetben, ha úgy tudták, hogy a közönség meggyőzhető. Vagyis minél nagyobb a személy befolyása másokra, annál inkább közelíti tényleges véleményét a hangoztatotthoz. Kétségtelenül jelentős szerepet játszik a személy énképének veszélyeztetettsége a kognitív disszonancia kiváltásában. Különösen nyilvánvaló ez a kényszerű engedelmség helyzeteiben vagy a kegyetlenség igazolása esetén, amikor az áldozat leértékelését tapasztalták. Korántsem tekinthető azonban minden kognitív disszonanciát kiváltó helyzet fő okának. Gondoljunk például az elégtelen jutalom esetére, ahol például a rejtvényfejtés iránti vonalom nem befolyásolja az énképet.

Ezek az elképzelések módosítják ugyan az elméletet, de nem kérdőjelezik meg az alapjelenséget. D. J. Bem elmélete a személyek önjellemzéséről azonban valódi alternatív magyarázatot kínál. (19) Bem szerint az emberek saját attitúdjaik megítélésében ugyanazt az elvet használják, mint mások megítélésénél. A viselkedésből következtetnek a vélekedésekre. Bem a kognitív disszonancia elmélet kísérleti helyzeteit újraértelmezi, és maga is kísérleteket végez saját elmélete igazolására. L. Festinger és J. M. Carlsmith ismertett kísérletét – melyben a kísérleti személyeknek meg kellett győzniük valakit arról, hogy a kísérlet érdekes – úgy értelmezték, hogy a kapott attitúdvál-

---

*D. Ehrich és munkatársai terepvizsgálattal igazolták, hogy a döntés következtében létrejött disszonancia mérséklésére szelektíven vesszük fel a további információkat. Megvizsgálták frissen autót vásárolt emberek hirdetésolvasási szokásait, és arra a meglepő adatra bukkantak, hogy ezek az emberek a saját kocsi-márkájukra vonatkozó reklámokat olvassák, és kerülnek a más kocsikat népszerűsítő hirdetéseket, míg akik nem vásároltak mostanában autót, azok mindenféle hirdetést egyaránt olvasnak. Vagyis az emberek a döntésüket igazoló információkat keresik, mintegy megerősítésül, hogy helyesen döntöttek, és kerülnek a nem választott tárgy felértékelését segítő információkat, mivel ez növelné bennük a kognitív feszültséget.*

---

tozás oka az, hogy a személy saját viselkedéséből következett az attitűdjére. Bizonyára élvezte a feladatot, hiszen csekély jutalomért meggyőzött valakit erről. A feltevés igazolására Bem megismételte a kísérletet, oly módon, hogy külső szemlélővel íteltette meg a kísérleti személy attitűdjét. Úgy találta, hogy egy külső szemlélő kis jutalom esetén ugyanúgy feltételezi a kísérleti személy pozitív attitűdjét, mint ő maga, míg nagy jutalom esetén a jutalommal magyarázza, hogy a személy érdekesnek állítja be a feladatot a másik személy előtt. *R. G. Jones* ugyanilyen együttjárást talált a kísérleti személy és a külső szemlélő által a kísérleti személynek tulajdonított vélemény között olyan kísérleti elrendezésben, ahol a két véleményt egyidejűleg mérték. (20)

Több szerző módszertani szempontból bírálja *L. Festinger* elméletét, és kísérleti műtermékek tartják a mért attitűdváltozást. Ez a kritikai irány azért is érdekes, mert *L. Festinger* maga is a kísérletezés-módszertan szakembere, aki módszertani kézikönyvet is írt. *Tadeschi, Schlenker* és *Bonoma L. Festinger* elméletét a benyomás-alakítási elmélet keretében értelmezik. Szerintük az emberek nincsenek motiválva a konzisztenciára törekvésre, csak arra, hogy magukat a környezet előtt konzisztensnek tüntessék fel. A kényszerű engedelmség helyzetében a személyekre szociális nyomás nehezedik, hogy viselkedésükkel konzisztens véleményt mondjanak. Ugyanakkor nagy jutalom esetén a személy úgy vélheti, hogy a vizsgálat burkolt célja a megvesztegethetőség vizsgálata, így a kedvező benyomás keltése ebben az esetben nem a viselkedéssel konzisztens véleménnyel, hanem az eredeti álláspont hangoztatásával érhető el. Itt érkezünk el ahhoz a pontjához a kutatásoknak, ahol a kísérleti személy helyzetértelmezését kezdik vizsgálat tárgyává tenni. Egyre bonyolultabb kísérleti helyzetekkel eléri azt, hogy mindenki aszerint viselkedik, hogy a kísérleti helyzetet hogyan értelmezi, és a végén már csak egyvalamit tudhatunk teljes biztonsággal: hogy senki sem viselkedik természetesen. Azt azért a laboratóriumi kísérletek módszertani nehézségei mellett is megállapíthatjuk, hogy az esetek egy részében a benyomás-alakítás valóban befolyásolja a személyek viselkedését, akár a konzisztenciára törekvés helyett is. Ez a kritika elsősorban a kényszerű engedelmség helyzetére vonatkozik, és a korábbiakban több olyan helyzetet elemeztünk, ahol ez biztosan nem játszik szerepet. Ilyen az elégtelen jutalom, vagy a döntést követő attitűdváltozás.

Az elmélet kiindulópontja az, hogy az össze nem illő információk közti feszültség kellemetlen az egyén számára. Ezt a feltételezést is támadások érték. *M. P. Zanna* és *J. Cooper* egy szellemes kísérlettel bizonyította, hogy ez a feszültségérzés valóban fennáll, és kellemetlen az egyén számára. (21) Ennek megszüntetésére jelenik meg a kognitív disszonancia redukció. Az előzőekhez hasonló kognitív feszültséget keltő helyzetet hoztak létre. A személyeket úgy tájékoztatták, hogy egy gyógyszer tanulásra gyakorolt hatását mérik, és a szernak (ami egyébként ártalmatlan tejpör volt) mellékhatása van. Három csoporttal dolgoztak, az egyik úgy tudta, hogy izgató hatása a gyógyszer, másik, hogy nincs mellékhatása, a harmadik azt hitte, hogy nyugtató hatása. Mintegy mellel, a kísérletre várakozva kellett a személyeknek az attitűdjükkel ellentétes észszét írniuk. Annál a csoportnál, amelyik a keletkező feszültséget a gyógyszer hatásának tulajdoníthatta, elmaradt az attitűdváltozás, míg a másik két csoportnál a várt módon bekövetkezett a kognitív disszonancia redukciója. Ez a hatás nagyobb volt, amikor a személyek a szer nyugtató hatását várták, és ehelyett izgalmat tapasztaltak.

Az ellentmondó információk kezelésének módjára helyzettől és személyektől függően eltérő stratégiákat találunk; nem mindig és mindenki él a disszonanciacsökkentő stratégiával. Esetenként alternatív magyarázatot is találunk a történésekre. Mindezek ellenére a jelenség léte egyértelműen bizonyítható, és a pedagógiai tanulságai egyértelműek.

Festinger elmélete a kritikák fényében úgy értelmezhető, hogy a kognitív feszültség vezethet disszonanciaredukcióhoz, és ez az információk szelektív felvételét, ítéleteink és véleményünk torzítását eredményezheti. Ha tisztában vagyunk ezekkel a jelenségekkel, akkor tudatosíthatjuk magunkban a nem kívánatos folyamatokat, és ezzel képessé is válhatunk a negatív hatások elleni védekezésre.

Minden nevelő hosszú távú célja a gyerekek attitűdjének a formálása. Ehhez a leghasznosabb információt ebből az elméletből, úgy véljük, a jutalmazás és büntetés módjával kapcsolatban meríthetjük. A külső megerősítés minimalizálása és a tárgyi jutalmak helyett szimbolikus jutalmak, a dicséret és a gyerek kompetenciaérzésének fejlesztése a célravezető stratégia ahhoz, hogy a gyerekek belső meggyőződésévé váljon a kívánatos viselkedés.

### Jegyzet

- (1) FESTINGER, L.: *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press, Stanford 1957.
- (2) ARONSON, E.: *Dissonance Theory. Progress and Problems*. = Theories of Cognitive Consistency. A Sourcebook. Szerk.: ABELSON, R. P. Chicago 1978, 5–27. old.
- (3) BREHM, J. W.: *Döntés után végbemenő változások az alternatívák vonzerejének megítélésében*. = *A kísérleti társadalomlélektan fő árama*. Szerk.: CSEPELI GYÖRGY. Gondolat Kiadó, Bp. 1981.
- (4) FESTINGER, L.–CARLSMITH, J. M.: *A kikényszerített engedelmség kognitív következményei*. = *A kísérleti társadalomlélektan fő árama*, i. m.
- (5) COHEN, A. R.: *An Experiment of Small Rewards for Discrepant Compliance and Attitude Change*. = BREHM, J. W.–COHEN, A. R.: *Explorations in Cognitive Dissonance*. New York 1962, 73–78. old.
- (6) ARONSON, E.–MILLS, J.: *A csoportba való felvétel szigorúságának hatása a csoport iránti vonzalomra*. = *A kísérleti társadalomlélektan fő árama*, i. m.
- (7) MOORE, W. E.: *A foglalkozási szocializáció*. = *Pedagógiai szociálpszichológia*. Gondolat Kiadó, Bp. 1976.
- (8) DECI, E.: *Effects of Externally Mediated Rewards of Intrinsic Motivation*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971. 18. sz., 105–115. old.
- (9) ARONSON, E.–CARLSMITH, J. M.: *Effect of the Severity of Treat on the Devaluation of Forbidden Behaviour*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1963. 66. sz., 584–588. old.
- (10) FESTINGER, L.: *A Theory of Cognitive Dissonance*, i. m.
- (11) HUGHES, J. N.: *Social Psychology Foundations of Consultation*. = MEDWAY, F. J.–CAFFERTY, T. P.: *School Psychology. A Social Psychological Perspective*. LEA Hilldale, New Jersey 1992, 269–301. old.
- (12) COHEN, A. R.–TERRY, H. I.–JONES, C. B.: *Attitudinal Effects of Choice in Exposure to Counterpropaganda*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1959. 58. sz., 388–391. old.
- (13) EHRICH, D.–GUTTMAN, I.–SCHÖNBACH, P.–MILLS, J.: *Postdecision Exposure to Relevant Information*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1957. 54. sz., 98–102. old.
- (14) ARONSON, E.: *A társas lény*. Közgazdasági és Jogi Kiadó, Bp. 1987, 107–154. old.
- (15) ARONSON, E.–METTEE, D.: *Dishonest Behavior as a Function of Different Levels of Selfesteem*. *Journal of Personality and Social Psychology* 1968, 121–127. old.
- (16) BREHM, J. W.–COHEN, A. R.: *Explorations in Cognitive Dissonance*. Wiley, New York 1962.
- (17) ARONSON, E.: *Dissonance Theory*, i. m.; uő: *A társas lény*, i. m.
- (18) NELL, E.–HELMREICH, R.–ARONSON, E.: *Opinion Change in the Advocate as a Function of the Persuasibility of His Audience. A Clarification of the Meaning of Dissonance*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1969. 12. sz., 17–124. old.
- (19) BEM, D. J.: *Az attitűdök mint önjellemzések. Az attitűd és a viselkedés közti kapcsolat egy új szemlélete*. = *Szociálpszichológia*. Szerk.: HUNYADY GY. Bp. 1984.
- (20) JONES, R. G.: *Forced Compliance Dissonance Predictions: Obvious, Non-obvious, or Non-sense? Paper presented at the American Psychological Association Meeting*. New York. L.: BEM, D. J.: *Az attitűdök mint önjellemzések...*, i. m.
- (21) ZANNA, M. P.–COOPER, J.: *Dissonance and the pill: An attribution approach to studying the arousal properties of dissonance*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974. 29. sz., 703–709. old.