

# Érveléstechnika-logika



## 3. óra

Elek Nikolett

[nikolett.elek@filozofia.bme.hu](mailto:nikolett.elek@filozofia.bme.hu)

Csordás Hédi Virág

[hedi.csordas@filozofia.bme.hu](mailto:hedi.csordas@filozofia.bme.hu)

Egres Dorottya

[egres.dorottya@filozofia.bme.hu](mailto:egres.dorottya@filozofia.bme.hu)

# Az attitűd értékelő magatartás

---

A viselkedés és az attitűd társas viszonya:

- Én attitűdöm kihat az én viselkedésemre.
- Az én viselkedésem kihat a te attitűdödre.
- A te attitűdöd kihat a te viselkedésedre.
- A te attitűdöd kihat az én éviselkedésemre.

# Jellemzők

	<b>Vörös (agresszív)</b>	<b>Zöld (asszertív)</b>	<b>Szürke (szubmisszív)</b>	<b>Sárga (manipulatív)</b>
Aki így viselkedik	Önuralom-vesztés, félelmetes, önbecsülés hiánya	Biztos, nyugodt, becsüli önmagát, nem hibáztatja magát.	Tehetetlen, erőtlen, alkalmatlan, jelentéktelen, mellőzött.	Frusztrált, okos, tehetetlen, megkeseredett
Akivel így viselkednek	Jelentéktelen, sértett, mérges, megalázott	Tisztelnek, figyelnek rám	Ingerült, zavart, bizonytalan, frusztrált	Mérges, megbántott, becsapott
Előnye	Hatalom, dominancia	Eredményes, őszinte, tiszteletteljes	Kockázat-, szégyen, döntéshozás kerülő	Önvédő
Hosszútávon	Elszigetel, elutasít	Kapcsolatépítő, célratörő	Elszigetelő, félreértésre vezető	Bizalomvesztő, kapcsolatromboló

# Agresszív

---

- ❑ Önbizalom hiánya.
- ❑ Mások elfogadásának hiánya.
- ❑ Negatív érzések mások iránt.
- ❑ Harag és vádaskodás.
- ❑ Felsőbbrendűségi érzés.
- ❑ Minden helyzetet kontrollálni akar.
- ❑ Nem érdekli mások érzése.

# Asszertív

---

- Önbizalom, reális önértékelés.
- Mások és önmaga elfogadása.
- Felelősségvállalás.
- Érdeklik mások érzései, gondolatai,
- Őszinte, egyenes.
- Meghallgat másokat.
- Nyíltan kérdez.

# Manipulatív

---

- Önbizalom hiánya, alacsony önértékelés.
- Mások és önmagaga elfogadásának hiánya.
- Gyanakvás.
- Őszintétlenség.
- Mások önértékelését is aláássa.
- Depresszió, motiválatlanság.

# Szubmisszív

---

- ❑ Önbizalom hiánya, alacsony önértékelés.
- ❑ Önelfogadás hiánya.
- ❑ Negatív érzések önmaga iránt.
- ❑ Kisebbségi érzés.
- ❑ Önfeladás.
- ❑ Lelkiismeretfurdalás.
- ❑ Motiválatlanság.

# 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.

# 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”

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



# 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.**

# 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 **szisztematikusan** 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!

Thank  
you!



Elek Nikolett

[nikolett.elek@filozofia.bme.hu](mailto:nikolett.elek@filozofia.bme.hu)

Csordás Hédi Virág:

[hedi.csordas@filozofia.bme.hu](mailto:hedi.csordas@filozofia.bme.hu)

Egres Dorottya

[egres.dorottya@filozofia.bme.hu](mailto:egres.dorottya@filozofia.bme.hu)