Поводження й переконання

Що первинно - переконання або поводження? Внутрішні установки або зовнішні дії? Характер або образ дій? Яка взаємозв'язок тим часом, що ми є (усередині себе), і тим, що ми робимо (у зовнішньому світі)?

Відповіді на ці питання (з тієї ж серії, що й питання про курку і яйце) можуть бути прямо протилежними. "Прародителька будь-якої дії є думка", - писав в 1841 році американський есеїст Ральф Уолдо Емерсон. Прем'єр-міністр Великобританії Бенджамін Дізраели висловив прямо протилежне: "Думка - це дитя дії". І все-таки більшість людей на стороні Емерсона. В основі наших наставлянь, моралей і рекомендацій, як правило, лежить припущення, що поводження в суспільстві визначають особисті переконання: якщо ми хочемо змінити поводження людей, насамперед нам потрібно змінити їхні душі й розум.

Чи впливають установки на поведінку?

Установки - це переконання або почуття, здатні впливати на наші реакції. Якщо ми переконані, що якась людина нам загрожує, то можемо почувати до нього ворожість і тому діяти недружелюбно. "Зміните в людей напрям думок,- говорив борець за цивільні права південноафриканців Стів Біко, - і дійсність ніколи вже не буде колишньої".

Вірячи в правоту цих слів, соціальні психологи в 40-х і 50-х роках вивчали фактори, що впливають на установки. І як же вони були шоковані, коли десятки досліджень, проведених в 60-е роки, показали: те, що люди думають і почувають, найчастіше має зовсім мало загального з їх реальної поведінкою (Wicker, 1971). Зокрема, було встановлено, що відношення студентів до шпаргалок досить слабко пов'язане з тим, наскільки часто вони до них прибігають. Заява про те, як людина ставиться до церкви, дозволяє лише віддалено догадуватися, чи відвідує він недільні служби. А те, що люди говорять про своє відношення до представників інших рас, має на увазі деякі варіації в поводженні при зіткненні з реальними накрито ситуаціями. Створюється враження, що люди говорять про одному, а грають у зовсім інші ігри.

Розуміння всього цього надихнуло більшу частину досліджень, проведених в 70-х і 80-х роках, які виявили, що наші установки дійсно впливають на наші дії при наступних умовах:

- Коли зовнішні впливи на наші слова й дії мінімальні. Іноді, висловлюючи свою позицію, ми підбудовуємося під думку слухачів. Це було яскраво продемонстроване, коли палата представників конгресу США на попереднім закритому голосуванні збільшила заробітну плату своїм членам, а буквально через кілька днів, на відкритому голосуванні, зненацька для всіх провалила це рішення. Страх зазнати критики спотворив щирі наміри конгресменів. Трапляється, соціальний тиск дуже далеко веде нас від поведінки, що диктують наші власні установки, змушуючи бути жорстокими стосовно тих, до кого, по суті, ми не випробовуємо ніякої ворожості. Коли зовнішні тиски не розмивають зв'язків між установками й діями, їх можна простежити більш чітко.

- Коли ми маємо справу з конкретними установками, що стосуються конкретних дій. Люди охоче проповідують чесність і при цьому "хитрять" при складанні податкових декларацій; на словах піклуються про чистоту навколишнього середовища й при цьому лінуються сортувати побутове сміття для переробки; привітають здоровий спосіб життя й при цьому курять і не займаються спортом. Однак те, як вони ставляться саме до бігу підтюпцем, краще підкаже, бігають вони чи ні (Olson & Zanna, 1981), так само як відношення до переробки відходів - чи сортують вони своє сміття (Oskamp, 1991), а відношення до засобів контрацепції - прибігають до них чи ні (Morrison, 1989).

- Коли ми свідомо сприймаємо свої установки. Наші установки можуть залишатися незадіяними, коли ми додержуємося звички або пливемо за течією. Для того щоб вони керували нашими діями, потрібно зробити паузу й прийняти їх в увагу. Згадуючи, як же ми д всьому цього насправді ставимося, ми починаємо підганяти реальні дії під свої переконання (Fazio, 1990). Установки, сформовані в ході переосмислення пережитого, і пригадуються частіше, і впливають сильніше.

Отже, підіб'ємо підсумок: установка буде впливати на наше поводження тоді, коли інші впливи мінімальні, коли вона конкретно пов'язана з конкретними діями й коли вона стає потенційно діючої, тому що доведено до нашої свідомості. У таких випадках ми будемо твердо дотримуватися того, у що віримо.

Чи впливає поводження на установки?

Чи починаємо ми вірити в те, чого твердо дотримуємося? Безсумнівно. Один з головних уроків соціальної психології полягає в тому, що ми, імовірно, не тільки діємо так, як думаємо, але й думаємо так, як діємо. Підтверджувалося, і не раз, що установки випливають за поводженням.

Виконання ролей

Слово "роль" запозичене з театрального життя, і так само, як і там, воно застосовується для позначення дій, очікуваних від людей, що займають певний соціальний стан. Перейшовши на новий щабель соціальних сходів, ми змушені поводитися належним чином, навіть якщо почуваємо себе при цьому трохи ніяково. Правда, варто помітити, що така незручність дуже швидко проходить. Згадаєте той час, коли ви вживалися в нову роль, - бути може, день, коли ви вперше з'явилися на новій роботі або в коледжі, або в якій-небудь громадській організації. У той перший тиждень в університетському містечку ви напевно надто відчутно ставилися до свого нового соціального стану: намагалися поводитися так, як личить, начисто забувши про свої старі шкільні звички. У такі моменти ми намагаємося зрозуміти, що ж таке ми тепер із себе представляємо. Ми стежимо за своєю новою мовою й своїми новими діями, тому що вони для нас неприродні. А потім, в один прекрасний момент, відбувається дивна річ: ми зауважуємо, що наш героїчний ентузіазм або наша розмова перестає бути натужною. Ми починаємо почувати себе в новій ролі настільки ж комфортно, як у старих джинсах або футболці.

В одному з експериментів студентам-добровольцям запропонували "відсидіти" в імпровізованій в'язниці, організованої Филипом Зимбардо на факультеті психології Стендфордського університету. Як і багатьох інших, Зимбардо цікавив питання, що первинно, а що вдруге: тюремна жорстокість є продуктом порочності ув'язнених і безжалісності доглядачів або ж, навпаки, запропоновані в'язницею ролі охоронців і ув'язнених озлобляють і озлобляють людей - включаючи й тих, хто не далекий жалю? Люди роблять в'язницю жорстокої або в'язниця робить жорстокими людей?

Підкидаючи монету, Зимбардо відібрав із числа студентів тих, хто буде охоронцями. Їм видали уніформу, поліцейські кийки й свистки й проінструктували, яких тюремних правил вони повинні будуть дотримуватися. Другу половину студентів, "ув'язнених", змусили надягти принизливі роби й замкнули в камерах. Перший день був удень загальних веселощів: всі учасники охоче вживалися у свої ролі. Але незабаром охоронці, укладені й навіть експериментатори виявилися заручниками ситуації. Охоронці стали принижувати ув'язнених, і дехто з них дуже навіть превстиг у винаході жорстоких знущань. Ув'язнені не витримали: хтось збунтувався, хтось упав в апатію. "Так, - писав Зимбардо (1972), - усе більшою мірою перемішувалися реальне життя й ілюзії, нав'язані ролі й справжнє "Я"... Ця в'язниця, що ми ж і створили... поглинула нас як створення своєї власної реальності". Доглянувши небезпеку зародження соціальної патології, Зимбардо змушений був уже на шостий день припинити експеримент, розрахований на два тижні. З досліджень "вживання в роль" можна витягти глибокий урок: нереальне (штучна роль) може з легкістю утягнути нас у те, що в результаті виявляється реальністю.

Коли висловлення стають переконаннями

В 1785 році Томас Джефферсон висунув гіпотезу, що перекручена при викладі інформація може впливати на мовець: "Брехун незабаром розуміє, що раз від разу говорити неправду усе простіше й простіше, - і в підсумку це входить у нього у звичку. Він починає брехати зовсім не замислюючись, а коли говорить правду, йому однаково вже ніхто не вірить. Так пороки мови ведуть до пороків душі, і в якийсь момент це починає переважувати все гарне в ньому". Експерименти підтвердили правоту Джефферсона.

Люди, які змушують давати усні або письмові показання про те, у чому вони не цілком упевнені, часто почувають себе ніяково, боячись мимовільного обману. Однак незабаром вони починають вірити в те, що говорять, - за умови, якщо їх не підкуповують і не примушують до цього. Коли на мовця не роблять тиску з боку, його висловлення стають його переконаннями (Klaas, 1978).

Торуй Хиггинс і його колеги у своєму дослідженні наочно проілюстрували, як це відбувається. Вони попросили студентів університету ознайомитися з описом людини, а потім переказати цей опис людям, відношення яких до мнимого суб'єкта було заздалегідь відомо. Студенти описували людину як більше позитивного, коли знали, що слухаючий ставиться до нього із симпатією. І що цікаво: коштувало їм добре відгукнутися про людину, як він подобався їм ще більше. Коли ж їх попросили пригадати первісний текст опису, вони намалювали більше позитивний образ, чим представлений в описі. Інакше кажучи, ми часто підбудовуємося під думки співрозмовників, а зробивши це, самі починаємо вірити в те, що говоримо.

Феномен "ноги у дверях"

Багато хто з нас напевно зможуть пригадати випадки, коли, погодившись у чомусь або комусь посприяти, ми в остаточному підсумку виявлялися залученими в цю справу набагато сильніше, ніж нам хотілося б; після чого, зрозуміло, випливав зарік надалі ніколи не піддаватися на подібні угоди. Як же це відбувається? Досвід показує: якщо ми хочемо, щоб нам надали серйозну допомогу, спочатку потрібно спровокувати людей на надання невеликої послуги. У широко відомому експерименті, що проілюстрував феномен "ноги у дверях", помічники дослідників, діючи під видом борців за безпеку руху на дорогах, звернулися до людей із проханням установити перед в'їздом на свої ділянки величезні, досить виродливі плакати "Будьте уважні на дорогах!". Тільки 17 % жителів дали свою згоду. А інших людей, що проживають у тім же районі, колись попросили зробити невелику послугу: "Не могли б ви наклеїти на заднє скло вашої машини наклейку з написом "Будьте обережні за кермом"?" Майже все охоче погодилися. Через два тижні, коли до них звернулися вже із проханням установити плакат перед в'їздом на ділянки, згоду дали 76 % (Freedman & Fraser, 1966). Один із тих, хто займався агітацією пізніше згадував, як він, поняття не маючи про те, побували до нього в будинку із пропозицією взяти наклейку чи ні, "був просто уражений, наскільки легко можна було переконати одних і наскільки важко - інших" (Ornstein, 1991).

Ще кілька досліджень підтвердили, що використання прийому "ноги у дверях" часто провокує людей на прояв альтруїзму.

- Патриція Плинер і її співробітники виявили, що серед тих жителів пригорода Торонто, кого відразу ж просили пожертвувати гроші в "Суспільство боротьби з онкологічними захворюваннями", допомогти погоджувалися 46 %. У той же час серед тих, до кого за день до цього зверталися із проханням носити значки, що рекламують цю кампанію, кількість згодних була майже вдвічі більше.

- Джозеф Шварцвальд і його колеги звернулися до ізраїльтян із проханням пожертвувати гроші в допомогу розумово відсталим людям. Не відмовилися 53 %. Серед тих, до кого двома тижнями раніше підходили із проханням підписати петицію в підтримку створення рекреаційного центра для розумово відсталих людей, тих хто пожертвував було 92 %.

- Ентоні Гринвальд і його колеги за день до президентських виборів 1984 року звернулися до ряду потенційних виборців з питанням: "чи збираєтеся ви взяти участь у голосуванні?" Усі відповіли ствердно. Кількість насправді проголосували серед них, у порівнянні з тими, кого не розпитували про наміри, на 41 % більше.

- Анджела Липсиц (Angela Lipsitz & others, 1989) повідомляє, що коштувало тільки під час донорської кампанії змінити кінцівку агітаційного заклику на такі слова: "Ми можемо розраховувати на вас, чи не так?" (потім пауза, як би чекаючи відповіді), як число донорів зросло з 62 % до 81 %.

Зверніть увагу, що у всіх проведених експериментах первісна згода - підписати петицію, паплюжити значок, оголосити свої наміри - було сугубо добровільним. Ми ще не раз зштовхнемося з тим, що, привселюдно прийнявши на себе якісь зобов'язання, люди починають сильніше вірити в те, що роблять.

- Роберт Чиальдіні зі своїми співробітниками (Robert Cialdini, 1978) продемонстрував ще одну варіацію прийому "ноги у дверях" - "приманювання знижкою"; цією тактикою, як відомо, широко користуються продавці автомобілів. Після того як покупець, поласившись на вигідну ціну, вирішується придбати новий автомобіль і починає оформляти документи на покупку, продавець зненацька вимагає додаткову оплату за те, що, на думку покупця, повинне входити в загальну вартість, тим самим зводити нанівець оголошену знижку. Або ж раптово з'являється бос і забороняє угоду: "Нам це невигідно". Говорять, що при такому розкладі покупці однаково частіше звичайного купують автомобілі за завищеною ціною.

Дослідники в області маркетингу з подивом виявили, що цей принцип спрацьовує навіть тоді, коли споживачі розуміють, що торговці товаром попросту переслідують свою вигоду (Cialdini, 1988). Прийняття на себе, здавалося б, досить необразливих зобов'язань - згода повернути картку для одержання призу або вислухати, які перспективи, що відкриваються,- найчастіше веде нас до прийняття на себе куди більших зобов'язань. Наступного дня після того, як я написав цю главу, до мене в контору заглянув страховий агент із пропозицією зробити докладний аналіз фінансового становища моєї родини. Він не став запитувати мене, чи хочу я застрахувати своє життя, а також чи хочу я скористатися його безкоштовною послугою. Він задав заздалегідь продуманий, розрахований на одержання згоди питання, що по своєму підступництву зрівняємо із прийомом "ноги у дверях". "Як ви думаєте,- запитав він мене,- потрібно чи людям знати про своє фінансове становище?" Я кивнув головою перш, ніж усвідомив, що тим самим уже даю згоду на проведення аналізу. Але тепер-те я став ученим. Буквально днями у двері мого будинку постукалася людина.

Умовивши мене підписати петицію в захист навколишнього середовища, він запропонував, не відкладаючи, внести посильне грошове пожертвування. Отож, підпис я свою поставив, але на більше не піддався - грошей не дав.

Продавці користуються тактикою малих поступок, коли прагнуть схилити людей на підписання торговельних угод. У багатьох американських штатах у цей час діють закони, що дозволяють покупцям, залишаючи в себе товар комівояжерів, брати кілька днів на обмірковування: здобувати його або відмовитися. Щоб якось протистояти цьому, багато компаній прибігають до методу, що в одній з допомога з навчання торгівлі названий "дуже важливим психологічним засобом впливу, що перешкодить покупцям "дати задній хід" під час підписання контракту" (Cialdini, 1988, р. 78). Там дають просту пораду: краще, якщо торговельна угода буде заповнювати не продавець, а покупці. Коли заповнюють документи власноручно, те, як правило, дотримуються взятих на себе зобов'язань.

Феномен "ноги у дверях" заслуговує дуже ретельного вивчення. Той, хто намагається спокусити нас - у фінансовому, політичному або сексуальному плані,- як правило, прагне схилити нас до поступок. Перш ніж погоджуватися на будь-яку, нехай навіть невелике прохання, подумайте, що за цим піде.

Зловмисні вчинки й установки

Принцип "установка треба за поводженням" спрацьовує також і у випадку більше аморальних учинків. Часом злочин є результат здійснення ряду провин, раз від разу зростаючих по ступені своєї аморальності. Здійснення провини, що лише злегка виходить за межі загальноприйнятих норм поводження, може спростити спробу здійснення більше серйозної провини. Аморальне поводження підточує здатність людини усвідомлювати, що морально, а що аморально. Перефразовуючи "Максими" Ларошфуко (1665), можна сказати, що легше знайти той, хто ніколи не піддавався спокусі, чим того, хто піддався йому лише один раз.

Так, жорстокість роз'їдає свідомість тих, хто до неї прибігає. Заподіяння шкоди безневинній жертві звичайно породжує в агресора зневажливе відношення до неї, тим самим даючи йому можливість виправдувати своє поводження (Bersheid & others, 1968; Davis & Jones, 1960, Glass, 1964). Для нас, людей, характерна схильність не тільки заподіювати шкоду тим, кого ми не любимо, але й не любити тих, кого третируємо. За результатами досліджень, що вивчають це явище, установлено, що люди схильні виправдувати свої дії особливо в тих випадках, коли їх підштовхнули, а не примусили до них. Добровільно погоджуючись щось зробити, ми беремо на себе більшу відповідальність за вчинене.

Цей феномен практично завжди проявляється у воєнний час: солдати звичайно намагаються так чи інакше очорнити свої жертви. У часи Другої світової війни американські солдати презирливо називали японців "Japs", а в 60-е роки в'єтнамців - "gooks". [Презирливе прізвисько азіатів, близьке до росіянина "селючка".

Це ще один приклад розвитку вчинків і установок: чим більше людина робить жорстоких учинків, тим легше вони йому даються. Свідомість трансформується.

Те ж саме стосується й упереджень. Якщо одна група людей тримає в рабстві іншу, те, цілком імовірно, вони сприймають рабів як людей з такими рисами характеру, які виправдують їхнє гноблення. Учинки й установки підгодовують один одного, порою доходячи до крапки, коли вже не сприймається, що морально, а що аморально.

На щастя, не тільки порочні вчинки формують особистість, але й моральні теж. Говорять, у тім, що ми робимо, наш характер сильніше відбивається тоді, коли нам здається, що нас ніхто не бачить. Дослідники оцінювали характери дітей, спокушаючи їх у той момент, коли дітям здавалося, що їх ніхто не бачить. Давайте подивимося, що відбувається, коли діти намагаються протистояти спокусі. Вони підсвідомо надходять так, як від них очікують, якщо стримуючі фактори в них досить тверді, щоб вибрати очікуване поводження, і разом з тим досить м'які, щоб залишити почуття волі вибору. У своєму досить вражаючому експерименті Джонатан Фрідман (Jonathan Freedman, 1965) показав школярам молодших класів цікавого електронного робота, але заборонив грати з ним, коли експериментатора не буде в кімнаті. Одній половині дітей Фрідман пообіцяв досить серйозне покарання у випадку непослуху, іншої - менш серйозне. І те й інше попередження виявилося достатнім для того, щоб стримувати дітей.

Кілька тижнів через інший дослідник, що не мав ніякого відношення до попереднього експерименту, залишив тих же самих дітей грати в тій же самій кімнаті з тими ж самими іграшками. З вісімнадцяти дітей, яким пообіцяли серйозне покарання у випадку порушення заборони, чотирнадцять зовсім спокійно продовжували грати з роботом. Але дві третини дітей, яким пообіцяли м'яке покарання, не піддалися спокусі пограти з роботом. Зробивши раніше свідомий вибір не грати з роботом, діти, яким обіцяли помірне покарання, очевидно, внутрішньо сприйняли це рішення, і нова установка контролювали їхні наступні дії. Таким чином, моральний учинок, особливо коли він відбувається скоріше свідомо, чим по примусі, впливає на наступні міркування про те, що морально й що аморально.

Спілкування й расові установки

Якщо моральні вчинки зв’язані з моральними установками, чи буде позитивне спілкування запобігати расовим забобонам? Саме такої думки дотримувалися соціологи в 1954 році перед прийняттям Верховним судом США рішення із приводу десегрегації шкіл. Вони аргументували це приблизно так: якщо сподіватися на те, що завдяки молитвам і наставлянням людські душі зміняться, прийде ще довго чекати справедливого відношення до всіх рас без винятку. Але звівши моральні вчинки в ранг закону, ми зможемо побічно впливати на наші установки, прийняті не формально, а серцем.

Ця ідея йде врозріз із твердженням, що "ми не в змозі узаконити мораль". Адже за десегрегацією насправді пішло зміну установок. Подивитеся, які взаємозалежні моменти були виявлені в ході широкомасштабного соціального експерименту десегрегації в США.

- Після того як Верховний суд ухвалив рішення щодо десегрегації, чисельність білих американців, що схвалюють спільне навчання, зросла більш ніж у два рази й у цей час впритул наблизилася до 100 %.

- За ті десять років, які пройшли з моменту прийняття Акту про цивільні права 1964 року, чисельність білих американців, що раніше заявляли, що серед їхніх сусідів, друзів і колег "взагалі одні тільки білі", скоротилася на 20 %. Накрито зв'язки підсилилися. За цей же період чисельність білих американців, що висловлюються за те, щоб чорношкірим було дозволено жити з ними по сусідству, збільшилася з 65 % до 87 % (ISR Newsletter, 1975). Установки теж змінилися.

- Наслідком скорочення розходжень у расових установках між представниками різних релігій, класів і географічних районів стала поява єдиних національних норм, спрямованих проти дискримінації. Коштувало вчинкам американців стати більше схожими, як став більше схожим і хід їхніх думок (Greeley & Sheatsley, 1971; Taylor & others, 1978).

Експерименти підтверджують, що позитивні вчинки відносно іншої людини приводять до того, що ця людина починає нам подобатися. Наприклад, якщо ми надамо допомогу експериментаторові або допоможемо студентові, те, швидше за все, вони стануть нам симпатичні (Bianchard & Cook, 1976). Бенджамін Франклін на своєму досвіді переконався, що зроблена люб'язність породжує симпатію. Проти нього як секретаря Генеральної асамблеї Пенсільванії на засіданнях постійно виступав один впливовий депутат. Франкліна задався метою одержати над ним перемогу.

"Щоб домогтися його прихильності, я не став прибігати ні до догідництва, ні до вигідного для нього пропозиціям, я вирішив діяти по-іншому. Почувши про те, що в його бібліотеці є одна дуже рідка й цікава книга, я написав йому лист, у якому виразив бажання ознайомитися із цією книгою й попросив зробити мені люб'язність, позичивши її на короткий час. Він негайно ж вислав мені книгу. Я повернув її приблизно через тиждень із вираженнями щирої вдячності. Коли ми наступного разу зустрілися в Парламенті, він першим заговорив із мною (чого колись ніколи не робив), причому надзвичайно привітно. І після цього він завжди проявляв готовність зробити мені послугу, так що незабаром ми стали більшими друзями, і наша дружба тривала аж до його смерті" .

Багато хто вважають, що ефективніше всього люди піддаються ідеологічній обробці в ході "промивання мозків" (термін, уведений для опису того, що відбувалося з американськими військовополоненими під час корейської війни в 50-х роках). Насправді, китайській програмі "контролю над думками", розробленої для того, щоб перевиховати все китайське населення в дусі комунізму, можна було протистояти. Сотні військовополонених погодилися співробітничати зі своїми ворогами. Двадцять одна людина відмовилися повернутися в Америку, незважаючи на отриманий дозвіл; багато хто ж з тих, хто повернувся додому, були переконані в тім, що "хоча комунізм навряд чи спрацює в Америці, він цілком прийнятний для Азії" (Segal, 1954).

Едгар Шейн, що опитав багатьох додому американських військовополонених, що повернулися, помітив, що методи спілкування з ними містили в собі поступове підвищення вимог. Китайці завжди починали із тривіальних вимог, поступово доходячи до більше серйозних. "Так, тільки після того як військовополоненого навчили говорити й писати щось незначне, від нього починали вимагати більше серйозних визнань". Крім того, китайці завжди очікували від бранців активної участі - будь те просте копіювання дій або участь у групових обговореннях, висловлення самокритичних думок або публічне покаяння. Як тільки військовополонений заявляв про що-небудь усно або письмово, він відразу ж почував внутрішню потребу зробити так, щоб його слова не розходилися з діями. Це часто вело до того, що ув'язнені переконували себе в правильності своїх учинків. Тактика "починай з малого" була ефективним практичним застосуванням методу "ноги у дверях", і донині використовується при підготовці терористів і катів.

У нацистській Німеччині участь у масових мітингах і демонстраціях, носіння уніформи й особливо постійне повторення "німецького вітання" ("Хайль Гітлер!") спочатку породило в багатьох німців глибока невідповідність між поводженням і переконаннями. Історик Рихард Грюнбергер (Richard Granberger, 1971) пише, що для тих, хто сумнівався у своєму відношенні до Гітлера, "...вітання "Хайль Гітлер!" з'явилося потужним засобом формування установки. Зважившись один раз вимовити його як зовнішня ознака слухняності, багато хто випробували шизофренічний дискомфорт від протиріччя між словами й почуттями. Не маючи можливості вимовити те, у що вони вірять, вони намагалися домогтися рівноваги, свідомо змушуючи себе вірити в те, що говорили".

Зі спостережень впливу рольової гри, феномена "ноги у дверях", моральних і аморальних учинків, накрито поводження й "промивання мозків" можна витягти дуже важливий практичний урок: якщо ми хочемо серйозно змінитися, краще не покладатися на інтуїцію й натхнення. Іноді потрібно просто діяти: щось написати, комусь подзвонити, з кимсь зустрітися, навіть якщо не хочеться. Зміцнення переконань допомагає ввести їх у ранг закону. У цьому аспекті переконання й любов схожі один на одного: якщо ми таїмо їх у собі, вони зникають. Якщо ми узаконюємо їх і виражаємо відкрито, вони виростають.

Чому поводження впливає на установки?

Соціальні психологи згодні: наші дії впливають на наші установки, іноді перетворюючи ворогів у друзів, бранців у співучасників, що сумніваються у твердо вірять. Але соціальним психологам не дає спокою питання: а чому?

Одне з можливих пояснень таке: бажаючи зробити гарне враження, люди можуть висловлювати нещирі думки, що просто погодяться з їхніми установками. Давайте не будемо лукавити, всі ми стурбовані своїм зовнішнім виглядом - інакше чому ми витрачаємо стільки грошей на одяг, косметику й підтримку потрібної ваги? Для того щоб зробити бажане враження, ми можемо навмисно намагатися говорити людям тільки приємне й ніяк не образливе. Щоб здаватися послідовними, ми можемо прикинутися, що дотримуємося позиції, що гармоніює з нашими діями.

І це ще не все. Експерименти показують, що нерідко наші щирі установки міняються відповідно до зобов'язань, прийнятими на себе після здійснення певних учинків. Теорія когнітивного дисонансу й теорія само сприйняття пропонують два можливих пояснення цього.

Відповідно до теорії когнітивного дисонансу, висунутої Леоном Фестингером (Leon Festinger, 1957), люди випробовують напругу ("дисонанс") при одночасній наявності в них двох психологічно несумісних думок або переконань. Це відбувається тоді, коли наші слова або дії суперечать уже наявним у нас установкам. Фестингер затверджує, що для зменшення неприємних відчуттів ми найчастіше намагаємося відрегулювати своє мислення.

Теорію дисонансу корисно використовувати головним чином тоді, коли поводження суперечить установкам. Ми усвідомлено сприймаємо й те й інше. І якщо відчуваємо невідповідність (можливо, почуваючи лицемірство), те розуміємо: потрібно щось міняти - або поводження, або установки. Це допомагає, наприклад, зрозуміти, чому ті, хто курять, виправдують паління. Так, в одному британському дослідженні відзначається, що якщо серед некурящих практично все погоджуються із твердженням, що паління "дійсно настільки небезпечно, як про це говорять", те серед курящих - лише біля половини (Eiser & others, 1979).

Таким чином, якщо ми зможемо переконати інші прийняти нову установку, їхнє поводження відповідно зміниться. Це просто випливає зі здорового глузду. І навпаки, якщо ми зможемо змусити людей поводитися інакше, зміниться і їхня установка (це ефект само переконання, що ми вже розглядали).

Теорія когнітивного дисонансу припускає, що потреба сприймати самих себе як людей позитивне і послідовних змушує нас займати позиції, що погодяться з нашими діями. У теорії само сприйняття говориться про цьому досить просто: коли наші установки не ясні нам, ми спостерігаємо за своїм поводженням і, відштовхуючись від нього, логічно виводимо, які наші установки. Як писала Ганна Франк у своєму щоденнику:

"Я можу стежити за собою й своїми діями, начебто стороння людина". Стежачи за своїм поводженням, ми можемо дійти висновку, чим же воно викликано.

Теорія само сприйняття, запропонована Дерилом Бемом (Daryl Bem) в 1972 році, виходить із наступні: коли ми невпевнені у своїх установках, ми виводимо їх, спостерігаючи за своїм поводженням,- точно так само, як оцінюємо чужі установки. Потрібно просто виявити, що ми говоримо й робимо, коли нас ніщо не зв'язує. Перефразовуючи стару приказку, можна запитати: "Як зробити так, щоб довідатися, що я думаю тоді, коли чую, що говорю, або бачу, що роблю?"

Суперечки на тему, що ж за чим треба: установки за поводженням або поводження за установками, надихають дослідників на сотні експериментів, у яких виявляється, що в одних умовах спрацьовують процеси дисонансу, а в інші - само сприйняття. Теорія дисонансу краще пояснює, що відбувається, коли наші дії відкрито суперечать нашим укоріненим установкам. Травмуючи своїми словами того, кого любимо, ми почуваємо дискомфорт, якому можна значно зменшити, представивши цієї людини цілковитим ідіотом. Теорія само сприйняття краще пояснює, що відбувається, коли ми невпевнені у своїх установках. Ми логічно виводимо їх зі спостережень за самим собою. Якщо ми даємо чашку цукру в борг новим сусідам, із приводу яких ще не вирішили, подобаються вони нам чи ні, така допомога може привести до логічного висновку, що подобаються.

Як це часто трапляється в науці, кожна з теорій дає лише часткове роз'яснення складної реальності. Якби людська природа була проста, її можна було б описати за допомогою лише однієї простої теорії. На щастя, ми не такі вуж примітивні створення - от чому ще далеко той час, коли психологи зможуть спати спокійно.

Література

1. Щекин Г.В. Як читати людей по їхньому зовнішньому вигляді. - К., 1993

2. Ходаков М.С. Як не треба поводитися. – К., 1999

3. Пиз Алан. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. – Н.Новгород, 1992

4. Івін О.О. Мистецтво правильно мислити. - К., 2000

5. Бєлкін О.С. Ситуація успіху. Як її створити. - К., 2001