

Związek pomiędzy wiekiem, preferencją spójności i skutecznością techniki wpływu społecznego „stopa w drzwiach”

Ada Maksim¹, Sławomir Śpiewak²

¹ Instytut Psychologii Polskiej Akademii Nauk

² Instytut Psychologii Stosowanej, Uniwersytet Jagielloński

W niniejszym artykule skupiamy się na prezentacji podejścia różnicowego w obrębie badań nad wpływem społecznym, w szczególności w kontekście sekwencyjnych technik wpływu społecznego. Szerzej omawiamy związki pomiędzy preferencją spójności (ang. *preference for consistency* – PFC) a skutecznością technik manipulacji opartych o mechanizm konsekwencji. W części poświęconej badaniom własnym przedstawiamy wyniki potwierdzające istnienie zależności między preferencją spójności a skutecznością techniki „stopa w drzwiach” (ang. *foot-in-the-door* – FITD). Dodatkowo zwracamy uwagę na jeszcze jeden czynnik – wiek badanych – od dawna wykorzystywany przez praktyków wpływu społecznego, a pomijany w badaniach nad moderatorami skuteczności FITD.

Słowa kluczowe: *uległość, techniki wpływu społecznego, „stopa w drzwiach”, różnice indywidualne, preferencja spójności, starzenie się*

ZWIĄZEK MIĘDZY WIEKIEM BADANYCH A SKUTECZNOŚCIĄ TECHNIKI WPLYWU SPOŁECZNEGO „STOPA W DRZWIACH”

Jednym z fundamentalnych założeń leżących u podłoża klasycznych badań eksperymentalnych w obrębie psychologii społecznej jest przyjęcie perspektywy sytuacyjnej. Zgodnie z owym podejściem, to dynamicznie zmieniająca się sytuacja sprawia, że ludzie, pomimo niewątpliwych różnic osobowościowo-temperamentalnych czy czynników natury intelektualnej, zachowują się podobnie, stając w obliczu wpływu okoliczności, z którymi muszą się zmierzyć w życiu codziennym. Owo założenie, które stało się fundamentem badań w latach siedemdziesiątych i osiemdziesiątych XX wieku, do dzisiaj wydaje się

niepodważalne. Czy oznacza to jednak, że kwestię różnic indywidualnych w badaniach z wpływu społecznego można pominąć? W artykule tym postaramy się pokazać, że pomimo znaczenia czynników sytuacyjnych w wyjaśnianiu społecznych mechanizmów zachowania, różnice indywidualne trafnie powiązane z mechanizmami funkcjonowania społecznego pozwalają wyjaśniać wyniki niekonkluzywne i często trudno replikowalne. W artykule tym skupimy się na wskazaniu roli zmiennej zwanej preferencją spójności (ang. *preference for consistency* – PFC) (Cialdini, Trost, Newsom, 1995) w kontekście wyjaśnienia skuteczności techniki „stopa w drzwiach” (*foot-in-the-door* – FITD) (Freedman, Fraser, 1966) oraz przyjrzymy się możliwościom, jakie daje połączenie perspektywy sytuacyjnej i różnicowej w celu lepszego zrozumienia efektywności wywieranego wpływu. Szczególnie interesujące jest nasilenie preferencji spójności u osób starszych, które dodatkowo sprawia, że stają się one bardziej podatne na niektóre z technik wywierania wpływu społecznego i manipulacji społecznej.

Ada Maksim, Instytut Psychologii Polskiej Akademii Nauk, ul. Jarcza 1, 00-378 Warszawa, e-mail: ada.maksim@sd.psych.pan.pl

Sławomir Śpiewak, Instytut Psychologii Stosowanej, Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej, Uniwersytet Jagielloński, ul. Prof. St. Łojasiewicza 4, 30-348 Kraków; e-mail: slawomir.spiewak@uj.edu.pl

Korespondencję w sprawie artykułu prosimy kierować na adres: ada.maksim@sd.psych.pan.pl

**UWZGLĘDNIENIE RÓŻNIC INDYWIDUALNYCH
W BADANIACH NAD WPŁYWEM SPOŁECZNYM
– CZYLI O NIEKTÓRYCH INTERESUJĄCYCH
KONSEKWENCJACH CZTERDZIESTOLETniej
„WOJNY” W PSYCHOLOGII**

Wzrost znaczenia problematyki różnic indywidualnych w badaniach z wpływu społecznego najlepiej odzwierciedla fakt opublikowania w roku 2010 numeru specjalnego pisma *Social Influence*, który w całości został poświęcony perspektywie różnicowej w badaniach nad uległością. Redaktor tomu, Jerry Burger (2010), porównał spór w psychologii pomiędzy zwolennikami podejścia sytuacyjnego i różnicowego do trzydziestoletniej wojny religijnej w siedemnastowiecznej Europie. Analogia ta wydaje się trafna bardziej w aspekcie aksjologicznym niż temporalnym¹. Biorąc z kolei pod uwagę fakt, że badacze wpływu społecznego zawsze stali w pierwszym szeregu sporu, wskazując na niską trafność wyjaśnień dyspozycyjnych, tak jak to miało miejsce chociażby w klasycznych eksperymentach dotyczących posłuszeństwa wobec autorytetu (Milgram, 1965) czy pomocy ofierze nagłego wypadku (Darley, Latané, 1968) nie dziwi fakt, że uwzględnienie zmiennych różnicowych wywoływało niechęć wśród badaczy. Obecnie można uznać, że spór ów nie rozpala już wyobraźni uczonych i nie inspiruje do wytaczania kolejnych dział na arenie zmagania o jedynie słuszną prawdę. Raczej uznać można, że większość badaczy z obszaru psychologii społecznej zaakceptowała pewien kompromis pomiędzy uznaniem uniwersalnej mocy wpływu sytuacji społecznej a zmiennością zachowań społecznych, wynikającą z czynników natury indywidualnej.

Na czym zatem polega przełom w badaniach nad wpływem społecznym, który stara się łączyć perspektywę dyspozycyjną z sytuacyjną? Najkrócej można go sprowadzić do wzrostu świadomości badaczy z istnienia szeregu bardzo specyficznych mechanizmów wpływu społecznego, które „działają” w unikalnej konfiguracji z wewnętrznymi dyspozycjami podmiotu. Zauważmy, że podejście takie jest bardziej trafne ekologicznie, gdyż praktycy wpływu społecznego manipulują czynnikami sytuacyjnymi, ale jednocześnie umiejętnie wykorzystują także dyspozycje osób poddawanych manipulacji. Ta „oczywistość” przez wiele lat jednakowoż umykała uwadze badaczy. Jak trafnie zauważa Jarosław Kulbat (2003) praktycy wpływu społecznego nie „rekrutują” swoich potencjalnych „ofiar” na „chybił trafił”, raczej posługują się w tym celu pewnymi heurystykami. Jarosław Kulbat przywołuje metaforę łowiska jako opis sposobu, w jaki osoby wywierające wpływ selekcionują osoby, wobec których stosują swoje metody. Staranny

wybór miejsca wywieranego wpływu lub specyfiki sytuacji, w jakiej do niego dochodzi, umożliwia zawężenie pewnych cech psychologicznych osób, które w tym, a nie innym miejscu mogą się znaleźć. Przykładem jest spektakularna skuteczność „metody na wnuczka”². Statystyki policyjne z dużym niedoszacowaniem wskazują, że łączne straty ofiar tej metody grubo przekroczyły kwotę 60 milionów złotych i często oznaczają utratę wszystkich oszczędności swojego życia (por. Śpiewak, 2015). Zauważmy, że ofiarą tej metody są wyłącznie osoby starsze, które stają się wyjątkowo podatne na pułapkę zastawioną przez sprytnych oszustów. Zaawansowany wiek w tym wypadku może sprzyjać posiadaniu przez „ofiarę” pewnych cech, które zwiększają szanse zadziałania tej podstępnej metody. Do kwestii powiązania wieku i skuteczności technik sekwencyjnych powrócimy jeszcze w dalszej części artykułu – w tym miejscu chcielibyśmy jedynie zasygnalizować, że pewne indywidualne dyspozycje „ofiar” umożliwiające skuteczne wywieranie wpływu nie muszą wynikać z ich osobowości, temperamentu ani konstrukcji psychologicznej, ale mogą również wynikać ze specyfiki rozwojowej czy demograficznej. Umożliwiają jednak zastosowanie pewnych bardziej wyrafinowanych i skuteczniejszych metod oddziaływania psychologicznego.

Dobrym przykładem podejścia dyspozycyjnego do zagadnienia wpływu społecznego, który wskazuje na zmiany w sposobie myślenia badaczy o przyczynach skuteczności specyficznych mechanizmów wyzwalających uległość, są badania Burgera i Guadagno (2003). Badacze ci skupili się na znaczeniu, jakie odgrywa poziom klarowności pojęcia Ja – pojęcia zaproponowanego przez Campbell i in. (1996) jako określenia oznaczającego, w jakim stopniu obraz własnej osoby jest wewnętrznie spójny, niezmienny w czasie, jasny i określony w sposób pewny. Burger i Guadagno (2003) założyli, że osoby, które mają silnie wyklarowany obraz samego siebie, będą bardziej podatne na działanie technik sekwencyjnych, czyli takich, które opierają się na spełnieniu kilku powiązanych ze sobą próśb, niż osoby o niskim poziomie klarowności obrazu Ja. W przeprowadzonej przez nich serii eksperymentów udało im się wykazać, iż faktycznie osoby o wysokim poziomie klarowności obrazu własnej osoby częściej zgadzały się na kolejną prośbę w warunkach sekwencji dwóch próśb o rosnącym stopniu trudności (tzw. warunek z techniką „stopa w drzwiach”) w porównaniu z warunkiem kontrolnym, niż osoby o niskim poziomie klarowności obrazu własnej osoby. Wśród tych

² Istota tej metody polega na podszywaniu się – najczęściej podczas rozmowy telefonicznej – przez oszusta za członka rodziny seniora: najczęściej tytułowego wnuczka. W wyniku sprytnie prowadzonej rozmowy senior odnosi wrażenie, że członkowi jego rodziny stało się coś złego i jedyną formą pomocy jest przekazanie zwykle sporej sumy pieniędzy osobie nieznajomej.

¹ *De facto* wojna religijna trwała o 10 lat krócej!

ostatnich wystąpił efekt „odwróconej stopy w drzwiach” (ang. *reversed foot-in-the-door*) polegający na zmniejszeniu skuteczności techniki w porównaniu do warunku kontrolnego. Obniżenie uległości osób o niskim poziomie klarowności pojęcia Ja autorzy interpretują w ten sposób, że osoby te przy podejmowaniu decyzji (takiej jak to, czy zaangażować się w pomoc, czy nie) nie biorą pod uwagę poznawczych reprezentacji tego, jakiego typu osobami są, czy zazwyczaj angażują się w takie akcje itp. W związku z tym muszą korzystać z innych źródeł informacji, na przykład okoliczności zewnętrznych towarzyszących danemu wydarzeniu. W kontekście „stopy w drzwiach” mogą na przykład dojść do wniosku, że spełniając mniejszą z próśb, spełnili już swój „obowiązek” i nie będą angażować się w kolejne przedsięwzięcia. Spójne z zaproponowanym przez badaczy wyjaśnieniem są wyniki trzeciego z eksperymentów przez nich przeprowadzonych, z którego wynika, że osoby o niskim poziomie klarowności pojęcia Ja, po spełnieniu mniejszej z próśb (podpis pod petycją), nie oceniają siebie jako bardziej pomocnych, natomiast wśród osób o wysokim poziomie klarowności obrazu Ja następuje zmiana w kierunku odbierania siebie jako osób bardziej pomocnych.

PREFERENCJA SPÓJNOŚCI – RATUNEK DLA „STOPY W DRZWIACH”?

W dalszej części naszego artykułu chcielibyśmy pokazać niewątpliwie korzyści, jakie przyniosła perspektywa różnic indywidualnych, zwłaszcza w przypadku bardziej konkluzywnego wyjaśniania skuteczności technik sekwencyjnych, szczególnie w przypadku – wydawać by się mogło – najlepiej z poznanych technik „stopy w drzwiach” – FITD (Freedman, Fraser, 1966). Technika FITD opiera się na sekwencji dwóch rosnących po sobie próśb: małej, której szanse spełnienia są niemal całkowite, i drugiej, znacznie trudniejszej, przedstawianej zwykle po upływie jakiegoś czasu. Mechanizm tej techniki opiera się na konsekwentnym realizowaniu rozpoczętej sekwencji działań. Badacze przez całe dziesięciolecie skupiali swoje wysiłki na identyfikacji czynników, które sprzyjają skuteczności próby finalnej. Przywoływany przez nas wcześniej Jerry Burger w swojej metaanalizie z 1999 roku wskazuje, że szansa spełnienia próby docelowej rośnie, gdy umożliwi się osobie indagowanej spełnienie pierwszej próby i jednocześnie próba ta zmusza do pewnego wysiłku (nie jest zbyt łatwa); próba druga stanowi kontynuację próby wstępnej oraz gdy osobę spełniającą prośbę etykietuje się jako pomocną. Zauważmy, że większość tych moderatorów pasuje do wyjaśnienia skuteczności techniki na podstawie pewnego rodzaju mechanizmu psychologicznego, którego atrybutem jest konsekwencja. Nie dziwi zatem fakt

powszechnego odwoływania się w literaturze do mechanizmu konsekwencji jako jednego z najważniejszych przyczyn uległości indukowanej w wyniku stosowania techniki FITD (por. Burger, 1999).

Tymczasem badania psychologiczne zainicjowane przez zespół Roberta Cialdiniego wyraźnie wskazują, że ludzie mogą bardzo różnić się potrzebą spójności zachowania. Zdaniem tego amerykańskiego badacza istnieje pewien rodzaj autonomicznej motywacji do tego, by dążyć do zachowania spójności i konsekwentnie podtrzymywać podejmowane przez siebie w przeszłości decyzje i działania. Niestety – z punktu widzenia skuteczności techniki FITD – nie wszyscy ludzie w takim samym stopniu posiadają ową motywację, co świetnie wyjaśniałoby liczne przypadki braku replikacji działania techniki pomimo wystąpienia wszystkich sprzyjających technice moderatorów sytuacyjnych.

Cialdini i in. (1995) skonstruowali skalę preferencji spójności (ang. *preference for consistency* – PFC) mierzącą, w jakim stopniu dana osoba chce postępować w sposób konsekwentny i spójny ze swoimi wcześniejszymi wyborami. W serii trzech eksperymentów badacze sprawdzali, czy poziom preferencji spójności ma związek ze skutecznością efektów tradycyjnie uważanych za związane z konsekwencją (ang. *consistency based effects*) – efektu równowagi, dysonansu poznawczego i techniki „stopa w drzwiach”. Z punktu widzenia niniejszego artykułu szczególne znaczenie miał eksperyment trzeci, w którym Cialdini i in. (1995) weryfikowali związek między poziomem preferencji spójności a uległością wobec FITD. Do badanych z grupy eksperymentalnej dzwonił mężczyzna z prośbą o udział w krótkiej ankiecie dotyczącej zwyczajów związanych z oglądaniem telewizji. Po udzieleniu zgody i odpowiedzi na trzy proste pytania badani byli dodatkowo indagowani, czy nie zechcieliby wziąć udziału w dłuższym kwestionariuszu, również poświęconym zwyczajom związanym z oglądaniem telewizji. Tym razem spełnienie prośby wiązało się z korespondencyjnym udziałem w badaniu: wypełnieniem dłuższej ankiety i odesłaniem jej pocztą. W grupie kontrolnej ankieter zwracał się do badanych jedynie z prośbą o wypełnienie dłuższego kwestionariusza. Badani biorący udział w eksperymencie wcześniej wypełniali skalę preferencji spójności i na podstawie udzielonych odpowiedzi byli kategoryzowani do jednej z trzech grup – z wysokim, średnim lub niskim poziomem preferencji spójności (do badania włączone były jedynie te osoby, które znajdowały się w jednej z dwóch skrajnych grup – z wysoką lub niską preferencją spójności). Zgodnie z przewidywaniami Cialdiniego, wśród osób z wysoką preferencją spójności pojawiła się istotna różnica pomiędzy warunkiem kontrolnym a eksperymentalnym: osoby z wysoką preferencją spójności częściej zgadzały się na

większą z próśb, jeśli poprzedzona była prośbą o odpowiedź na trzy krótkie pytania, niż gdy zwracano się do nich tylko z pojedynczą, dużą prośbą. Natomiast wśród osób o niskiej preferencji spójności technika okazała się nieskuteczna – w ich przypadku nie było różnic w uległości między warunkiem z sekwencją próśb a pojedynczą prośbą.

Autorzy zwrócili także uwagę, że osoby z niską preferencją spójności, bez względu na warunek, godzą się spełnić dużą prośbę zaskakująco często (na poziomie podobnym do osób z wysoką preferencją spójności w warunku z sekwencją próśb). Ten intrygujący wynik wiązali z prawdopodobną, z reguły większą otwartością na nowe doświadczenia osób z niską preferencją spójności, który przekładał się na większą chęć do spełniania próśb płynących ze strony nieznanym im osób. Dodatkowe badania przeprowadzone przez Bator i Cialdini (2000, za: Guadagno, Asher, Demaine, Cialdini, 2001) sugerują także, że poziom preferencji spójności jest szczególnie dobrym moderatorem efektów opartych o chęć zachowywania się w sposób konsekwentny, jeśli osobom badanym przypominane są ich poprzednie zachowania i wybory. Te wyniki stanowiły inspirację dla kolejnych badań przeprowadzonych przez Guadagno i in. (2001).

W swoim pierwszym eksperymencie badacze starali się wykazać, że nawet w niesprzyjających warunkach osoby z wysoką preferencją spójności będą zgadzały się częściej na spełnienie większej z próśb, jeśli tylko zwróci im się uwagę na ich wcześniej deklarowaną pomoc. Aby zweryfikować tę hipotezę, autorzy zaplanowali eksperyment w taki sposób, aby zgodnie z wynikami prezentowanymi w dostępnych metaanalizach (np. Burger, 1999) efekt uległości wobec techniki „stopa w drzwiach” był trudny do uzyskania. Posłużyli się zatem sekwencją dwóch, sprawiających wrażenie niepowiązanych ze sobą, próśb dotyczących podobnej kwestii, następujących niemal jedna po drugiej. W warunku eksperymentalnym osoby badane były prośzone o podpisanie się pod petycją dotyczącą większego wsparcia dla osób bezdomnych, a następnie po 10 minutach zatrzymywane były przez innego eksperymentatora z prośbą o udział w większej, tym razem fizycznie angażującej akcji na rzecz bezdomnych. W przypadku części badanych eksperymentator bezpośrednio przed drugą prośbą zadawał badanym pytanie: „Czy jesteś osobą pomocną?”. W ten sposób planowano sprawić, by łatwiej dostępna była u nich informacja o ich wcześniejszym, pomocnym zachowaniu (warunek z uświadomieniem poprzedniej pomocności). W badaniu wzięły udział jedynie osoby, których wyniki na skali preferencji spójności sugerowały wysoki poziom tej cechy. Autorzy badania założyli, że uświadomienie osobom z wysoką preferencją spójności ich pomocności pozwoli uzyskać efekt „stopy w drzwiach” pomimo przeszkód

związanych z działaniem niesprzyjających czynników sytuacyjnych. Wyniki okazały się być zgodne z tymi założeniami. W warunku z sekwencją próśb wykazano dużą różnicę między uległością badanych z grupy z pytaniem zwracającym uwagę na ich wcześniejszą pomocność a tych, którym tego pytania nie zadano. Wyniki te sugerują, że osoby o wysokiej preferencji spójności, decydując się spełnić czyjąś prośbę, biorą pod uwagę swoje wcześniejsze zachowania, ale czynią tak tylko w takim stopniu, na jaki pozwalają im zewnętrzne okoliczności.

W drugim badaniu Guadagno i in. (2001) kontynuowali wątek związany z uświadamianiem pomocności, jednak tym razem skupili się głównie na osobach z niskim poziomem preferencji spójności. W badaniu Cialdini i in. (1995) osoby te zgadzały się na spełnienie dużej prośby równie często w warunku kontrolnym, co w warunku eksperymentalnym, i w obu przypadkach odsetek osób wyrażających zgodę był duży. Natomiast Guadagno i in. (2001) założyli, że jeśli osobom o niskiej preferencji spójności zwróci się uwagę na ich wcześniejszą pomocność, osoby te w warunku z sekwencją próśb nie tylko nie będą zgadzały się częściej niż w grupie kontrolnej na spełnienie drugiej prośby, ale nastąpi efekt odwrotny i spadek uległości w tej grupie w porównaniu z grupą kontrolną. Aby zminimalizować ryzyko wpływu samej procedury, tym razem wybrano schemat eksperymentu, który zgodnie z wynikami metaanalizy (Burger, 1999) maksymalizował szansę powodzenia: w stronę badanych kierowano dwie prośby, jedna po drugiej, z których ta druga mogła być odbierana jako kontynuacja pierwszej. Wykorzystano sekwencję próśb z telefoniczną ankietą dotyczącą przyzwyczajęń związanych z oglądaniem telewizji z wcześniejszego badania Cialdini i in. (1995). W grupie eksperymentalnej, po uzyskaniu odpowiedzi na trzy krótkie pytania, do części badanych zwracano się z pytaniem: „czy z reguły pomagasz nieznanym?”, a następnie eksperymentator formułował w ich stronę większą prośbę o wypełnienie dłuższej ankiety. Choć w warunku kontrolnym (pojedyncza prośba) osoby o niskiej preferencji spójności zgadzały się częściej na zasadniczą prośbę niż osoby z wysoką preferencją spójności, to w warunku eksperymentalnym z pytaniem kierującym uwagę na wcześniejszą pomocność, uległość tych osób istotnie spadała w porównaniu do pozostałych warunków. Oznacza to zatem, że w momencie, w którym u osób o niskiej preferencji spójności uaktywni się informację o ich wcześniejszym zachowaniu, chęć postąpienia w sposób niekonsekwentny jest silniejsza niż zainteresowanie nowym bodźcem, jakim może być wypełnienie nieznanego ankiety i pojawia się efekt odwróconej „stopy w drzwiach”. Natomiast wśród osób z wysoką preferencją spójności, bez względu na to, czy dodatkowo uwypuklano

fakt poprzedniej pomocności, czy nie, uległość była równie wysoka (i wyższa niż w grupie kontrolnej). Wynik ten można tłumaczyć sprzyjającą autopercepcji procedurą: badani nie potrzebowali dodatkowego naprowadzenia na swoją pomocność, bo była ona już aktywna i sama sekwencja próśb wystarczyła, aby zwiększyć uległość tych osób.

W 2010 roku ukazał się także przeglądowy artykuł autorstwa Rosanne Guadagno i Roberta Cialdiniego podsumowujący dotychczasowe ustalenia dotyczące potrzeby preferencji spójności. Jego autorzy wskazują obszary, które dotychczas nie doczekały się rzetelnych badań, a są istotne z punktu widzenia poszerzania wiedzy z obszaru zagadnień związanych z wpływem społecznym. Do tej pory większość badań nad preferencją spójności prowadzone były w kulturze amerykańskiej. Nie wiadomo zatem, czy i jak w innych kulturach kształtują się różnice w odczuwaniu potrzeby zachowywania się w sposób konsekwentny. Nie jest także jasne, jak preferencja spójności wpływa w innych kulturach na efektywność techniki „stopa w drzwiach”. Istnieją pewne przesłanki sugerujące z reguły niższy poziom preferencji spójności w kulturach kolektywistycznych, co mogłoby wpływać na niższą siłę efektów opartych o potrzebę konsekwencji (por. Cialdini, Wosinska, Barrett, Butner, Gornik-Durose, 1999, Chen i in., 2006). Ciągłe jednak brakuje systematycznego potwierdzenia tych przesłanek. W dotychczas przeprowadzonych badaniach uwzględniano jedynie osoby o wynikach z krańców skali. Warto byłoby również zbadać, w jaki sposób średni poziom preferencji spójności wpływa na skuteczność efektów opartych o konsekwencję. W końcu do tej pory nie zweryfikowano, czy inne techniki sekwencyjne, takie jak na przykład „niska piłka” (ang. *low-ball procedure*) (Cialdini, Bassett, Cacioppo, Miller, 1978), również bazująca na przywiązaniu wagi do swoich wcześniejszych decyzji, także zależą od poziomu preferencji spójności. Udało nam się znaleźć tylko jedną wzmiankę dotyczącą techniki „drzwi zatrzaśnięte przed nosem” (ang. *door-in-the-face*) (Cialdini i in., 1975) z której wynikało, że technika ta jest skuteczna w przypadku osób o niskiej preferencji spójności, natomiast nieskuteczna w przypadku osób o wysokim poziomie preferencji spójności, które konsekwentnie odrzucają kolejną prośbę (Sénémeaud, Somat, Noël, 2008). Wiemy, że również w Polsce prowadzone są badania nad związkiem pomiędzy preferencją spójności a uległością wobec techniki „drzwi zatrzaśnięte przed nosem” i ich wyniki, choć jeszcze nieopublikowane, wskazują ten sam kierunek zależności co wspomniane powyżej badania francuskie (M. Gamian-Wilk, komunikacja osobista, 13 maja 2016). Dalsza eksploracja tego zagadnienia mogłaby rzucić nowe światło na mechanizm leżący u podstaw tej techniki.

„STOPA W DRZWIACH SENIORA”

Zauważyliśmy, że szczególna efektywność metody „na wnuczka” może być związana właśnie z potrzebą preferencji spójności, która prawdopodobnie nasila się wraz z wiekiem. Wyraźnych dowodów na to dostarczają badania amerykańskie, których wyniki udało się nam zreplikować również na gruncie polskim. Brown, Asher, Cialdini (2005) poprosili o wypełnienie skali preferencji spójności prawie 280 osób w wieku pomiędzy osiemnastym a osiemdziesiątym rokiem życia (między innymi studentów i przyszłych członków ławy przysięgłych przebywających na sądowym korytarzu). Wyniki, które uzyskali, jasno pokazywały, że wraz z wiekiem rósł również poziom preferencji spójności u osób badanych. Starsze osoby uzyskiwały wyższe wyniki na skali preferencji spójności niż osoby młodsze. Równocześnie Brown i in. (2005) poprosili badanych o odpowiedź na kilka pytań dotyczących ich motywacji. Okazało się, że osoby o wysokiej preferencji spójności częściej wykazywały silniejszą motywację do unikania negatywnych reakcji emocjonalnych (ang. *emotional upset*).

Te ostatnie wyniki w interesujący sposób korespondują z danymi uzyskanymi przez Małgorzatę Gamian-Wilk i Kingę Lachowicz-Tabaczek (2007). Badaczki skoncentrowały się na potocznych przekonaniach dotyczących natury ludzkiej, a w szczególności na przekonaniach dotyczących możliwości zmiany wewnętrznych dyspozycji człowieka. Badania Carol Dweck i współpracowników (2000) nad wiarą w stałość lub zmienność cech wykazały, że wpływa ona na ludzką ocenę zdarzeń, zachowania, motywację czy percepcję. Osoby przekonane o stałości swoich cech (teoretycy stałości) uważają, że człowiek posiada określone atrybuty niejako na zawsze, natomiast osoby przekonane o zmienności wewnętrznych dyspozycji (teoretycy zmienności) wierzą w możliwość zmiany i pracy nad sobą. Teoretycy stałości, bardziej wrażliwi emocjonalnie i reagujący silnymi, negatywnymi emocjami na porażkę, przyjmują strategie obronne polegające na unikaniu porażki oraz wybieraniu zadań łatwych, gwarantujących sukces, natomiast teoretycy zmienności dążą do zadań ambitnych, o wysokim poziomie trudności, które mogą ich nauczyć czegoś nowego (Lachowicz-Tabaczek, 2002, 2004). W przeprowadzonych przez siebie eksperymentach z wykorzystaniem FITD autorki założyły, że technika ta będzie skuteczna wśród osób przekonanych o stałości cech, jeśli obie prośby będą relatywnie łatwe i niestwarzające ryzyka niesprostania zadaniu. W pierwszym badaniu, w warunkach z sekwencją próśb, eksperymentatorka podchodziła do badanych siedzących w uczelnianej kafeterii z prośbą o wypełnienie krótkiego kwestionariusza składającego się z ośmiu pytań kwestionariusza Dweck (2000) dotyczącego przekonania o naturze

ludzkiej, a następnie zwracała się do nich z większą prośbą dotyczącą wypełnienia skali złożonej z 300 przymiotników. Osoby losowo przydzielone do warunku kontrolnego od razu proszone były o wypełnienie dłuższego z kwestionariuszy (bez względu na to, czy wyraziły zgodę, czy nie eksperymentatorka prosiła ich dodatkowo o odpowiedź na pytania z krótszego kwestionariusza Dweck). Efekt „stopy w drzwiach” wystąpił tylko wśród osób charakteryzujących się wiarą w stałość wewnętrznych dyspozycji. Teoretycy zmienności równie często zgadzali się na spełnienie prośby właściwej w warunku eksperymentalnym, jak i kontrolnym. Potwierdziły się tym samym przypuszczenia autorki dotyczące uległości osób przekonanych o stałości natury ludzkiej – w przypadku, gdy prośba właściwa jest stosunkowo prosta do spełnienia i nie wiąże się z ryzykiem porażki, częściej decydują się pomóc w warunku z sekwencją próśb niż z pojedynczą, właściwą prośbą. Naszym zdaniem alternatywnym wyjaśnieniem takiego układu wyników może być właśnie preferencja spójności – teoretycy stałości, przekonani o trwałości wewnętrznych dyspozycji, mogą preferować zachowania konsekwentne, wpisujące się w ich pogląd o niezmienności natury ludzkiej, a brak takiej spójności wywołuje u nich nieprzyjemne reakcje emocjonalne, których wolą unikać. Dlatego łatwiej ulegają technice FITD opartej o mechanizm konsekwencji. Natomiast teoretycy zmienności, przychylnie nastawieni do możliwości ciągłej ewolucji w kontekście posiadanych cech, nie mają silnej motywacji do zachowywania się w sposób zgodny z wcześniejszymi wyborami, a „stopa w drzwiach” w ich przypadku okazuje się nieskuteczna.

Na część z pytań postawionych przez Guadagno i Cialdini (2010) staramy się odpowiedzieć w naszym autorskim badaniu dotyczącym związku poziomu preferencji spójności i skuteczności FITD. Dodatkowo interesuje nas pośrednicząca rola wieku pomiędzy poziomem preferencji spójności a efektywnością działania techniki FITD. Jest to dla nas interesujące z dwóch powodów. Po pierwsze, większość współczesnych badań nad technikami wpływu społecznego prowadzonych jest na osobach młodych, w szczególności studentach, w związku z czym brakuje danych dokumentujących wpływ tych technik na uległość osób starszych. Po drugie, dotychczas przeprowadzono tylko jedno badanie dokumentujące związek między preferencją spójności a wiekiem (Brown i in., 2005), natomiast związek ten nie został nigdy przetestowany jako moderator FITD. W swoim badaniu Brown i współpracownicy (2005) wykazali istnienie dodatniej korelacji pomiędzy wiekiem a wynikami na skali preferencji spójności. Starsze osoby deklarowały wyższy poziom preferencji spójności niż osoby młodsze. W naszym badaniu chcieliśmy zweryfikować, czy związek ten przekłada się na efektywność techniki „stopa w drzwiach”, to znaczy,

czy osoby starsze będą bardziej podatne na działanie tej techniki niż osoby młodsze. Byłaby to także dobra okazja, by zaobserwować, w jaki sposób preferencja spójności wpływa na uległość w kulturze nieamerykańskiej. W serii przeprowadzonych przez nas eksperymentów założyliśmy, że FITD będzie skuteczna jedynie wśród osób o wysokiej preferencji spójności. Osoby z niską preferencją spójności nie będą natomiast podatne na sekwencję dwóch próśb bardziej niż na pojedynczą prośbę. Ponadto założyliśmy, że znaczenie dla efektywności techniki „stopa w drzwiach” będzie miał również wiek osób badanych – osoby starsze będą bardziej uległe wobec FITD niż osoby młodsze, a zależność ta będzie miała związek z wyższym poziomem preferencji spójności u seniorów. Plan badawczy zakładał schemat: 2 technika (stopa vs. grupa kontrolna) \times 2 wiek (osoby młode vs. osoby starsze) przy równoczesnej kontroli poziomu preferencji spójności. Konsekwentnie w każdym z trzech kolejnych badań, niezależnie od procedury, uzyskiwaliśmy wyniki świadczące o wyższym poziomie preferencji spójności wśród osób starszych. Uczestnikami ostatniego z przeprowadzonych przez nas badań byli samotnie spacerujący przechodnie spełniający wizualnie kryterium wieku (poniżej 26. roku życia lub powyżej 60. roku życia). W warunku eksperymentalnym do badanych podchodziła eksperymentatorka z dużą kartką z życzeniami dla dzieci z domu dziecka i prosiła o podpisanie się na niej osoby indagowanej (mała prośba). Następnie eksperymentatorka wyciągała obszerną broszurę dotyczącą możliwości wolontariatu na terenie miasta i prosiła, aby osoby badane zapoznały się z nią i zabrały ją do domu lub wręczyły komuś z rodziny (duża prośba). W warunku kontrolnym eksperymentatorka prosiła o zgodę na przyjęcie broszury bez konieczności spełnienia warunku wstępnego (podpisanie się pod kartką z życzeniami). Bez względu na warunek i to, czy badani zgodzili się spełnić dużą prośbę, czy nie, eksperymentatorka ujawniała następnie, że jest studentką psychologii i przy okazji chciałaby uzyskać odpowiedzi na kilka pytań. Następnie, jeśli osoba ta wyraziła zgodę, odpowiadała na pytania ze skali preferencji spójności. W badaniu wzięły udział 103 osoby (51 osób starszych i 52 osoby młodsze). Tak jak w przypadku poprzednich badań, osoby starsze miały istotnie wyższy poziom preferencji spójności niż osoby młodsze (u osób starszych: $M = 7,23$, $SD = 1,28$; u osób młodszych: $M = 5,88$, $SD = 0,88$; $p < 0,001$). Istotny okazał się również wpływ samej techniki. W warunku kontrolnym osoby badane rzadziej zgadzały się spełnić prośbę docelową niż osoby w warunku eksperymentalnym (37,3% vs. 82,7%; $\chi^2(1, N = 103) = 22,19$; $p < 0,001$). Co istotne, porównanie między dwoma grupami wiekowymi – młodszą i starszą – pokazały odmienny charakter działania techniki „stopa w drzwiach”. Choć efekt był istotny zarówno u osób

młodszych, jak i starszych, to sekwencja dwóch próśb zwiększyła uległość u osób starszych w sposób znacząco silniejszy niż u osób młodszych. Innymi słowy, osoby młodsze dość często zgadzały się na dużą prośbę w warunkach kontrolnych, a ich uległość w warunkach eksperymentalnych wzrastała w sposób umiarkowany (wzrost uległości z 65,4% w grupie kontrolnej do 88,5% w grupie eksperymentalnej; $p < 0,05$). Wynik ten jest spójny z dotychczasowymi badaniami nad „stopą w drzwiach”, z których wynika, że sam efekt działania techniki jest raczej słaby (por. Burger, 1999). W przypadku osób starszych efekt FITD był niezwykle silny. Rzadko kiedy osoby te zgadzały się spełnić dużą prośbę w warunkach kontrolnych. Natomiast w warunkach eksperymentalnych uległość wobec niej znacząco rosła (wzrost uległości z 8% w grupie kontrolnej do aż 76,9% w grupie eksperymentalnej; $p < 0,001$). Podział badanych na trzy grupy pod względem preferencji spójności (niska, średnia, wysoka) pozwolił na uchwycenie dodatkowych, ciekawych zależności między poziomem preferencji spójności, wiekiem a działaniem techniki. U osób młodszych istotną okazała się interakcja między grupą (pojedyncza prośba vs. sekwencja próśb) a poziomem preferencji spójności – technika (sekwencja próśb) była skuteczna jedynie wśród osób z wysoką preferencją spójności, co jest zgodne z dotychczasowymi wynikami badań. Natomiast wśród osób starszych technika „działała” niezależnie od poziomu preferencji spójności. Możliwym wyjaśnieniem takiego układu wyników może być fakt, że osoby starsze mają wyższy poziom preferencji spójności w ogóle, a różnice indywidualne pomiędzy nimi są w zakresie preferencji spójności niewielkie i dlatego nie odgrywają już większej roli w moderowaniu skuteczności techniki stopa w drzwiach.

PODSUMOWANIE

Wyniki przeprowadzonego przez nas eksperymentu potwierdzają znaczenie poziomu preferencji spójności dla efektywności FITD, a zarazem stanowią kolejny argument za włączaniem podejścia różnicowego do badań nad wpływem społecznym. Jednocześnie próba uchwycenia roli wieku w kontekście FITD wskazuje na istnienie dodatkowych filtrów, dzięki którym „łowienie” potencjalnych ofiar wpływu społecznego może być, niestety, bardziej efektywne. Jak wynika z licznych doniesień medialnych o popularności techniki „na wnuczka” praktycy wpływu społecznego już dawno dostrzegli podatność osób starszych na różne techniki manipulacji. Nasze badania starały się odpowiedzieć na pytanie, dlaczego seniorzy łatwiej padają ich łupem. Choć nie negujemy powszechnego założenia, że przyczyną takiego stanu rzeczy mogą być zmiany zachodzące w sferze poznawczej wraz z wiekiem (por. Śpiewak, 2013), to wydaje nam się, że takie wyjaśnienie jest co najmniej niepełne.

Naszym zdaniem, przynajmniej w pewnej części, za silniejszą uległość seniorów wobec techniki „stopa w drzwiach” niekoniecznie odpowiada gorsze funkcjonowanie poznawcze, a specyficzne zmiany rozwojowe lub demograficzne i rosnący wraz z nimi poziom preferencji spójności. Oczywiście zdajemy sobie sprawę, że zgromadzony materiał badawczy jest nadal zbyt słaby, by móc wyciągać z niego ostateczne wnioski. Konieczne są dodatkowe badania, które w pierwszej kolejności wykluczą wpływ wyboru momentu badania poziomu preferencji spójności na wyniki na skali preferencji spójności. Dotychczas zebrane dane nie pozwalają na ustalenie, czy to skuteczność sekwencji próśb (bądź niepowodzenie w jej zastosowaniu) wpłynęło na wyniki na skali preferencji spójności, czy to poziom preferencji spójności zadecydował o powodzeniu lub braku powodzenia manipulacji eksperymentalnej. Ponadto należy wykluczyć możliwość, że to specyficzny dobór próśb wpłynął na uzyskany układ wyników. Prawdopodobnie warto byłoby również przeprowadzić eksperyment w warunkach laboratoryjnych, pozwalających lepiej kontrolować sytuację badawczą, aby poprawić trafność wewnętrzną uzyskanych wyników. Kolejnym obiektywnym problemem w badaniach dotyczących roli zmian zachodzących wraz z wiekiem jest oczywisty brak możliwości manipulowania wiekiem badanych, a więc zdanie się na jedynie kontrolę tej zmiennej i dużą ostrożność we wnioskowaniu czy to rzeczywiście wiek ma związek z uległością wobec FITD, czy może za efekt odpowiada specyficzna kohorta. W dalszej kolejności interesująca byłaby również odpowiedź na pytanie, dlaczego poziom preferencji rośnie wraz z wiekiem i czy można nim dodatkowo manipulować nie jako cechą, ale jako stanem. Mamy nadzieję, że kontynuacja badań w tym obszarze pozwoli na głębszy wgląd w naturę związków pomiędzy preferencją spójności a technikami wpływu społecznego opartymi o mechanizm konsekwencji, a jednocześnie, że uda się rzucić więcej światła na specyficzne uwarunkowania podatności osób starszych na manipulację społeczną, które narażają je na niezwykle dramatyczne – zwłaszcza w tym wieku – konsekwencje utraty zasobów materialnych.

LITERATURA CYTOWANA

- Brown, S. L., Asher, T., Cialdini, R. B. (2005). Evidence of a positive relationship between age and preference for consistency. *Journal of Research in Personality*, 39, 517–533.
- Burger, J. M. (1999). The foot-in-the-door compliance procedure: A multiple-process analysis and review. *Personality and Social Psychology Review*, 3, 303–325.
- Burger, J. M. (2010). Participants are people too: Introduction to the special issue on individual differences and social influence. *Social Influence*, 5, 149–151.

- Burger, J. M., Guadagno, R. E. (2003). Self-concept clarity and the foot-in-the-door procedure. *Basic and Applied Social Psychology, 25*, 79–86.
- Campbell, J. D., Trapnell, P. D., Heine, S. J., Katz, I. M., Lavallee, L. F., Lehman, D. R. (1996). Self-concept clarity: Measurement, personality correlates, and cultural boundaries. *Journal of Personality and Social Psychology, 70*, 141–156.
- Chen, S. X., Hui, N. H. H., Bond, M. H., Sit, A. Y. F., Wong, S., Chow, V. S. Y., Lun, V. M., Law, R. W. M. (2006). Reexamining personal, social, and cultural influences on compliance behavior in the United States, Poland, and Hong Kong. *The Journal of Social Psychology, 146*, 223–244.
- Cialdini, R. B., Basset, R., Cacioppo, J. T., Miller, J. A. (1978). Low-ball procedure for producing compliance: Commitment then cost. *Journal of Personality and Social Psychology, 36*, 463–476.
- Cialdini, R. B., Trost, M. R., Newsom, J. T. (1995). Preference for consistency: The development of a valid measure and the discovery of surprising behavioral implications. *Journal of Personality and Social Psychology, 69*, 318–328.
- Cialdini, R. B., Wosinska, W., Barrett, D. W., Butner, J., Gornik-Durose, M. (1999). Compliance with request in two cultures: The differential influence of social proof and commitment/consistency on collectivists and individualists. *Personality and Social Psychology Bulletin, 25*, 1242–1253.
- Cialdini, R. B., Vincent, J. E., Lewis, S. K., Catalan, J., Wheeler, D., Darby B. L. (1975). Reciprocal concessions procedure for inducing compliance: The door-in-the-face technique. *Journal of Personality and Social Psychology, 31*, 206–215.
- Darley, J. M., Latané, B. (1968). Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility. *Journal of Personality and Social Psychology, 8*, 377–383.
- Dweck, C. S. (2000). *Self-theories: Their role in motivation, personality and development*. Philadelphia, PA: Taylor & Francis.
- Freedman, J. L., Fraser, S. C. (1966). Compliance without pressure: the foot-in-the-door technique. *Journal of Personality and Social Psychology, 4*, 195–202, doi: 10.1037/h0023552.
- Gamian-Wilk, M., Lachowicz-Tabaczek, K. (2007). Implicit theories and compliance to foot-in-the-door technique. *Polish Psychological Bulletin, 38*, 50–63.
- Guadagno, R. E., Asher, T., Demaine, L. J., Cialdini, R. B. (2001). When saying yes leads to saying no: Preference for consistency and the reverse foot-in-the-door effect. *Personality and Social Psychology Bulletin, 7*, 859–867.
- Guadagno, R. E., Cialdini, R. B. (2010). Preference for consistency and social influence: A review of current research findings. *Social Influence, 5*, 152–163.
- Kulbat, J. (2003). *Strategie selekcji obiektów wpływu społecznego*. Niepublikowana rozprawa doktorska. Uniwersytet Opolski.
- Lachowicz-Tabaczek, K. (2002). Przekonania o naturze ludzkiej jako element stylu regulacji zachowania. *Studia Psychologiczne, 40*, 67–86.
- Lachowicz-Tabaczek, K. (2004). *Potoczne koncepcje świata i natury ludzkiej: ich wpływ na poznanie i zachowanie*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Milgram, S. (1965). Some conditions of obedience and disobedience to authority. *Human Relations, 18*, 57–76.
- Sénémeaud, C., Somat, A., Noël, L. T. Y. (2008). Porte au nez et préférence pour la consistance: quand les sujets à forte préférence pour la consistance ne reproduisent pas les effets de l'influence sociale. *L'Année Psychologique, 108*, 51–78, doi: 10.4074/S0003503308001036.
- Śpiewak, S. (2013). *Rozgrzewanie uwagi – wyczerpywanie woli – uległość: Mechanizmy adaptacji umysłu do wysiłku poznawczego*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Śpiewak, S. (2015). Uwaga na wnuczka. *Charaktery, 11*, 48–51.

The relationship between the age, preference for consistency and the effectiveness of the foot-in-the-door compliance technique

Ada Maksim¹, Sławomir Śpiewak²

¹ *Institute of Psychology Polish Academy of Sciences*

² *The Institute of Applied Psychology, Jagiellonian University*

ABSTRACT

In the present paper we focus on the significance of individual differences in explaining the effectiveness of social influence, more specifically the sequential request techniques. We discuss the relationship between *preference for consistency* (PFC) and mechanisms of the compliance procedures based on *commitment/consistency rule* (CC). We provide rationale for two important notions: (1) that PFC mediates the effectiveness of the *foot-in-the-door technique* (FITD) and (2) PFC increases with age. Thus we predict that older people could be particularly susceptible to the FITD manipulation. We present our original findings supporting the above mentioned assumptions which as far as we know have not been documented yet in the literature.

Keywords: compliance, techniques of social influence, foot-in-the-door, individual differences, preference for consistency, aging

Złożono do druku: 27.06.2016

Złożono poprawiony tekst: 4.07.2016

Zaakceptowano do druku: 6.07.2016