



TEMA 4

ACTITUDS I COMPORTAMENT

PROF. AIDA SORIANO

ÍNDEX

1. Actituds
2. Formació d'actituds
3. Funcions de l'actitud
4. Relació entre actitud i comportament
5. La persuasió
6. Dissonància cognitiva

I. ACTITUDS: AVALUAR EL MÓN SOCIAL

ACTITUDS = avaluacions de pràcticament qualsevol aspecte del món social.



I. ACTITUDS: AVALUAR EL MÓN SOCIAL

ACTITUDS = avaluacions de pràcticament qualsevol aspecte del món social

- Reaccions favorables/desfavorables sobre qüestions, idees, persones, grups, objectes, etc.
- Ambivalència: les reaccions no són sempre uniformement positives o negatives.

En vull perquè està bo
(avaluació positiva)



No en vull perquè engreixa
(avaluació negativa)

I. ACTITUDS: AVALUAR EL MÓN SOCIAL

ACTITUDS = avaluacions de pràcticament qualsevol aspecte del món social

- Són difícils de canviar.
- Si són uniformement positives o negatives → més difícils de canviar.



I. ACTITUDS: AVALUAR EL MÓN SOCIAL

ACTITUDS = avaluacions de pràcticament qualsevol aspecte del món social.

- Centre d'estudi dels psicòlegs socials perquè influeixen sobre:

Pensament
social

Comportament

2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social



2. Factors genètics



2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social

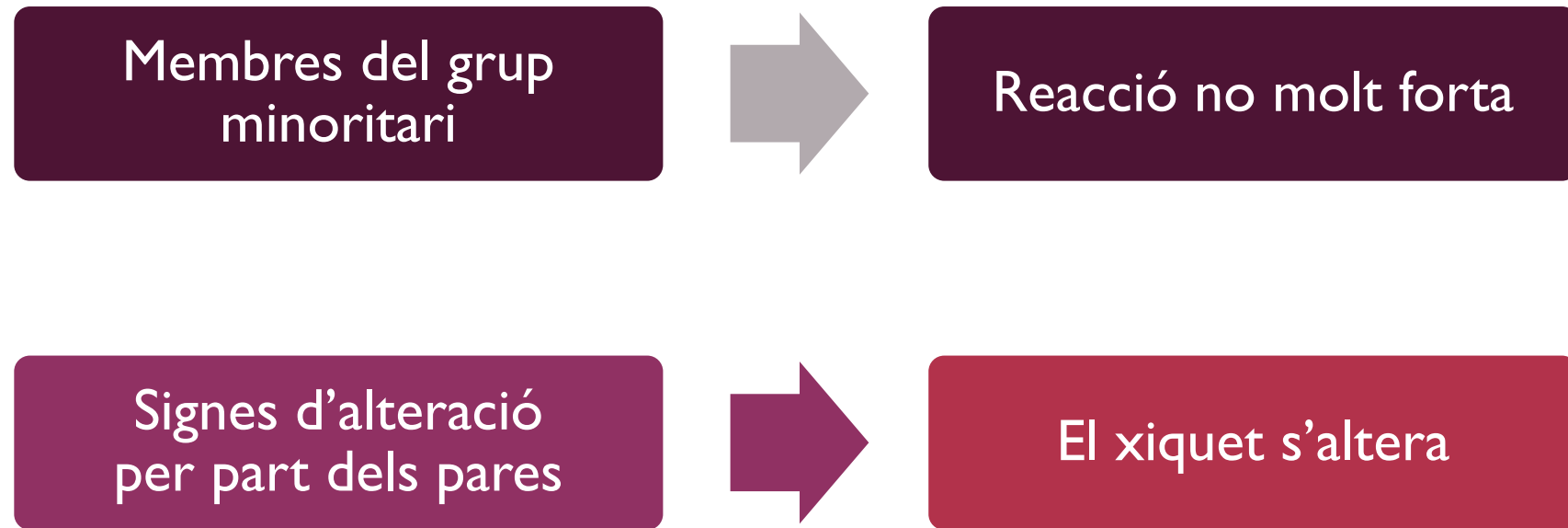
- Condicionament clàssic: aprenentatge basat en l'associació.
- Condicionament instrumental: aprendre a mantenir els punts de vista *correctes*.
- Aprenentatge observacional: aprendre a través de l'exemple.
- Comparació social i formació d'actituds.



2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social

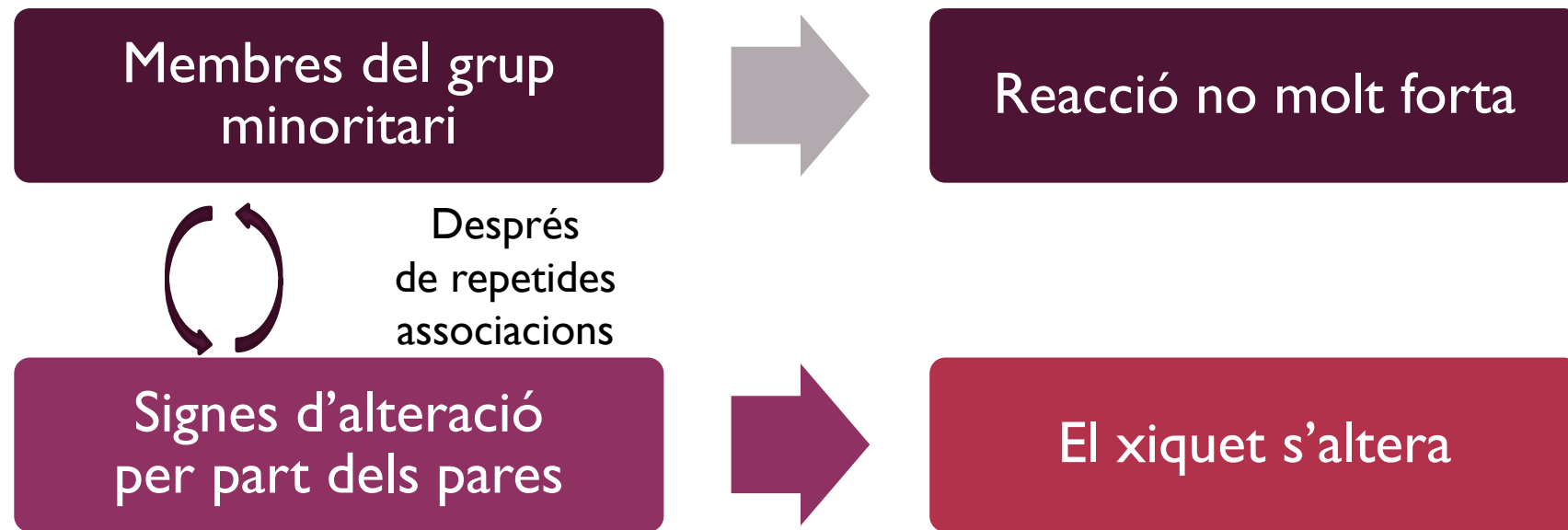
■ **Condicionament clàssic: aprenentatge basat en l'associació**



2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social

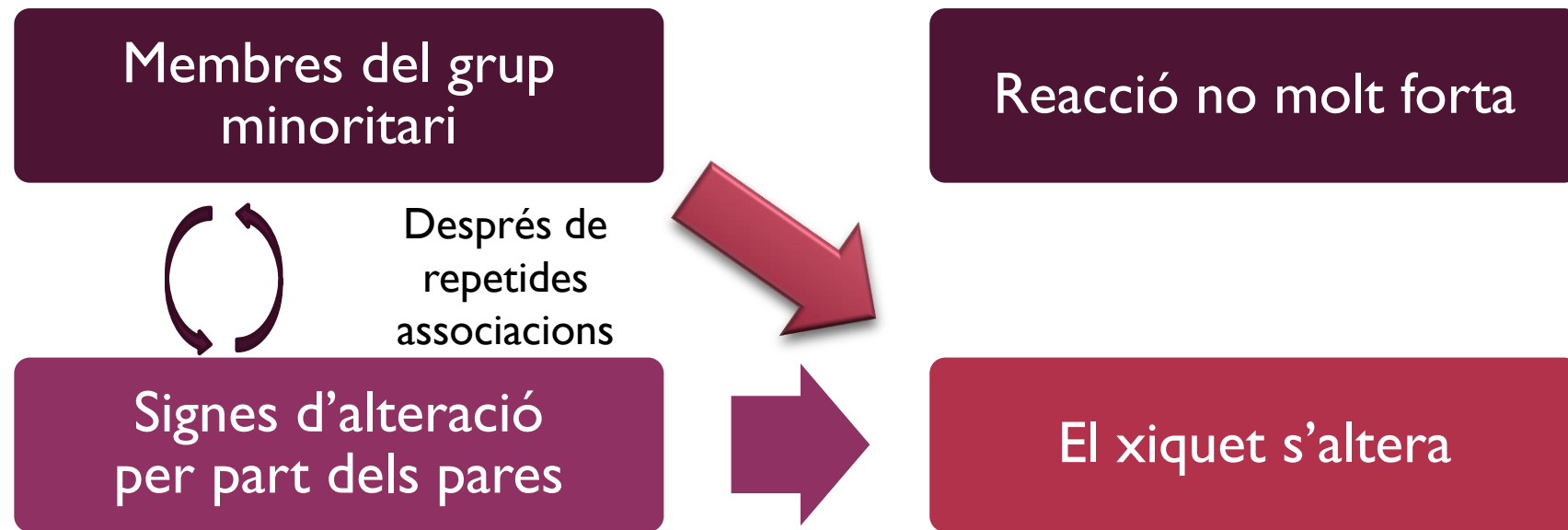
■ **Condicionament clàssic: aprenentatge basat en l'associació.**



2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social

■ **Condicionament clàssic: aprenentatge basat en l'associació**



2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social

■ **Condicionament instrumental**

Exemple: un xiquet de tres anys diu, amb convicció, que és de dreta/esquerra... ¿?¿?¿?



2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

I. Aprenentatge social

■ **Condicionament instrumental**

Exemple: un xiquet de tres anys diu, amb convicció, que és de dreta/esquerra... ¿?¿?¿?

- Han sigut alabats pels pares.
- Comportaments seguits per:
 - **Conseqüències positives (reforçament) → repetició.**
 - **Conseqüències negatives (debilitament) → supressió.**

2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social

- **Aprenentatge observacional: aprendre a través de l'exemple**
 - Observació de les accions dels altres.
 - Mitjans de comunicació.
 - Persones influents.



2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

1. Aprenentatge social
- **Comparació social i formació d'actituds**



Comparació social = tendència a comparar-se amb els altres per a determinar si el nostre punt de vista és correcte o no.

→ En la mesura que les nostres visions estan d'acord amb les dels altres, concloem que les idees/actituds són adequades.

2. FORMACIÓ D'ACTITUDS

2. Factors genètics

Bessons monozigòtics (mateix ADN) respecte a dizigòtics (diferent ADN):

➤ Correlacions més altes entre actituds de monozigòtics (fins i tot separats en la infància).

* Hi ha estudis que suggereixen que actituds relacionades amb preferències (música, menjar) poden estar més fortament influïdes per la genètica que no per aspectes cognitius (pena capital, grups socials).



3. FUNCIONS DE L'ACTITUD

3. FUNCIONS DE L'ACTITUD

1. Funció **cognitiva**: funcionen com *esquemes* (marcs mentals que ens ajuden a interpretar i processar informació).
2. Funció **d'autorepressió o autoidentitat**: ens permeten expressar els nostres valors centrals o creences.
3. Funció **d'autoestima**: ajuden a mantenir o refermar els nostres sentiments de confiança cap a nosaltres mateixos. *Creença "les actituds que jo tinc són les correctes"*.
4. Funció **d'autodefensa**: protegir-se d'informació no desitjada sobre un mateix.
5. Funció de **motivació** per a causar bona impressió.

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT

Si t'agrada la pizza amb pernil però no amb anxoves, quina demanes?

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT

Si t'agrada la pizza amb pernil però no amb anxoves, quina demanes?

ACTITUD = COMPORTAMENT

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT

Imagina que un amic t'ensenya el seu cotxe nou i et pregunta què et pareix.

Penses que és lleig.

Li ho dius? Li dius la veritat?

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT

Imagina que un amic t'ensenya el seu cotxe nou i et pregunta què et pareix.

Penses que és lleig.

Li ho dius? Li dius la veritat?

- Si intentes evitar ferir sentiments = **bretxa entre actitud i comportament.**

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT

Imagina que un amic t'ensenya el seu cotxe nou i et pregunta què et pareix.

Penses que és lleig.

Li ho dius? Li dius la veritat?

- Si intentes evitar ferir sentiments = **bretxa entre actitud i comportament.**

Quan i com les actituds influeixen sobre el comportament?

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: FACTORS

Quan les actituds influeixen sobre el comportament?

- Aspectes de la situació: factors que ens dificulten expressar les nostres actituds.
- Aspectes propis de les actituds.

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: FACTORS

Quan les actituds influeixen sobre el comportament?

- Aspectes de la situació: factors que ens dificulten expressar les nostres actituds.

Tu i els amics sou en un restaurant. Arriben els plats i el teu plat està gelat. El cambrer pregunta com està tot i tots dieu “bé”.

Per què?

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: FACTORS

Quan les actituds influeixen sobre el comportament?

- Aspectes de la situació: factors que ens dificulten expressar les nostres actituds.

Tu i els amics sou en un restaurant. Arriben els plats i el teu plat està gelat. El cambrer pregunta com està tot i tots dieu “bé”.

- Queixar-se posaria una nota negativa en una situació agradable.
 - Hauries d’esperar.

→ Les restriccions situacionals moderen la relació entre actituds i conducta.

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: FACTORS

Quan les actituds influeixen sobre el comportament?

- Aspectes propis de les actituds.

ORÍGENS

- Actituds formades per experiència directa → més fàcils de recordar → més efecte en la conducta.

FORÇA

- Intensitat: reacció emocional provocada.
- Importància: preocupació i implicació.
- Coneixement: sap molt sobre l'objecte de l'actitud.
- Accessibilitat: facilitat amb que es recorda l'actitud.

ESPECIFICITAT

- Centrades en aspectes específics (anar a missa) vs. generals (religió). Específic = més relació actitud-conducta.

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: MECANISMES

Com les actituds influeixen sobre el comportament?

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: MECANISMES

Com les actituds influeixen sobre el comportament?

Mecanismes bàsics a través dels quals les actituds modelen la conducta:

1. Actituds, pensament raonat i comportament
2. Actituds i reaccions immediates de comportament

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: MECANISMES

Com les actituds influeixen sobre el comportament?

- I. Actituds, pensament raonat i comportament: situacions en les quals pensem intencionadament sobre les nostres actituds i implicacions.

TEORIA DE L'ACCIÓ RAONADA (CONDUCTA PLANEJADA) (Ajzen i Fishbein):
la decisió d'implicar-se en una conducta és resultat d'un procés racional que està orientat a la meta i que segueix una seqüència lògica. Es consideren les opcions de conducta, s'avaluen conseqüències i es pren una decisió.

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: MECANISMES

Com les actituds influeixen sobre el comportament?

I. Actituds, pensament raonat i comportament:

TEORIA DE L'ACCIÓ RAONADA (CONDUCTA PLANEJADA) (Ajzen i Fishbein):



4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: MECANISMES

Com les actituds influeixen sobre el comportament?

2. Actituds i reaccions immediates de comportament

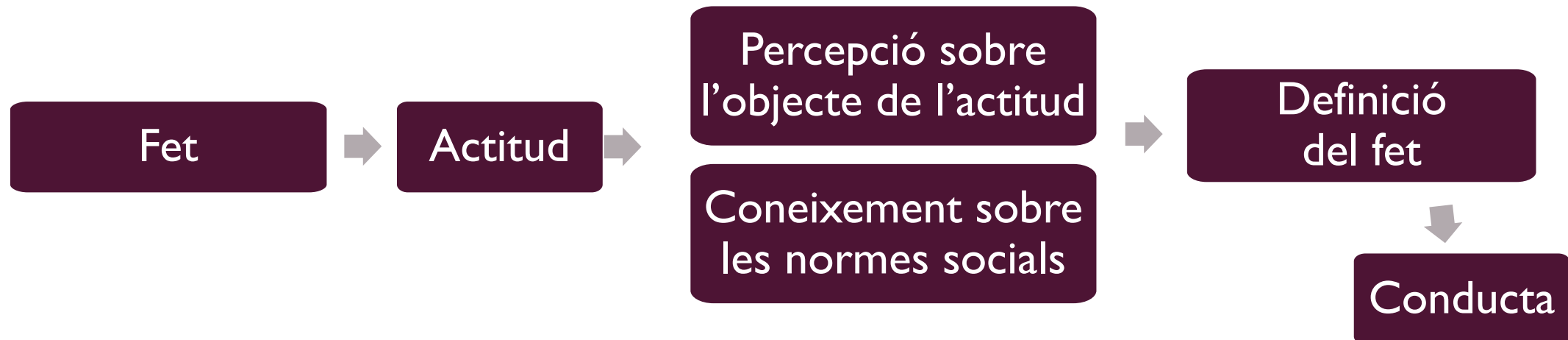
Però què passa en les situacions en què hem d'actuar ràpidament?

4. RELACIÓ ENTRE ACTITUD I COMPORTAMENT: MECANISMES

Com les actituds influeixen sobre el comportament?

2. Actituds i reaccions immediates de comportament

MODEL DEL PROCÉS “DE L’ACTITUD A LA CONDUCTA”: resposta directa, automàtica:



5. LA PERSUASIÓ

5. LA PERSUASIÓ

PERSUASIÓ = esforços per canviar les actituds a través de l'ús de diverses classes de missatges

1. **Enfocament tradicional**
2. **Enfocament cognitiu**

5. LA PERSUASIÓ

I. Enfocament tradicional. Resultats

- Els comunicadors **creïbles** (per exemple experts) són més persuasius.
- Els comunicadors **atractius** són més persuasius.
- Els missatges que **NO** semblen estar dissenyats per a canviar actituds són més efectius.
- A vegades: la gent és més susceptible a la persuasió quan està **distreta**.
- Quan l'audiència té actituds contràries al comunicador: és més efectiu adoptar un enfocament **bilateral** (vs. unilateral).
- Les persones que parlen **ràpid** són més persuasives.
- La persuasió pot incrementar-se per missatges que activen **emocions**.

5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

Dos modes de processament:

Ruta central

- Anàlisi **racional**.
- Avaluació crítica dels **arguments** presentats.
- Alta elaboració del pensament al voltant del **missatge**.

Ruta perifèrica

- Poca anàlisi racional, quasi **automàtica**.
- **Baixa elaboració** del pensament al voltant del missatge.
- L'actitud és afectada per elements **externs** (com l'atractiu de la font).



Duració dels
canvis?

5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

Dos modes de processament:

Ruta central

- Anàlisi **racional**.
- Avaluació crítica dels **arguments** presentats.
- Alta elaboració del pensament al voltant del **missatge**.

Canvis
duradors
Serveix per a
predir la
conducta

Ruta perifèrica

- Poca anàlisi racional, quasi **automàtica**.
- **Baixa elaboració** del pensament al voltant del missatge.
- L'actitud és afectada per elements **externs** (com l'atractiu de la font).

Canvis
menys
duradors

5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

Dos modes de processament

Ruta central

- Anàlisi **racional**.
- Avaluació crítica dels **arguments** presentats.
- Alta elaboració del pensament al voltant del **missatge**.

Ruta perifèrica

- Poca anàlisi racional, quasi **automàtica**.
- **Baixa elaboració** del pensament al voltant del missatge.
- L'actitud és afectada per elements **externs** (com l'atractiu de la font).

Processament
heurístic o
sistemàtic?

5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

Dos modes de processament

Ruta central o sistemàtica

- Anàlisi **racional**.
- Avaluació crítica dels **arguments** presentats.
- Alta elaboració del pensament al voltant del **missatge**.

Ruta perifèrica o heurística

- Poca anàlisi racional, quasi **automàtica**.
- **Baixa elaboració** del pensament al voltant del missatge.
- L'actitud és afectada per elements **externs** (com l'atractiu de la font).

5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

L'empresa FARACOM està preparant una negociació per a la venda de cosmètics de gamma femenina. Atesa la situació de crisi actual del sector i l'alt cost d'aquests productes, Juan ha proposat que siga Ana Ruiz, encara que tinga menys experiència, la que dirigisca aquesta reunió (en lloc de Pedro Roca). Explica quina via de persuasió es vol fer servir triant Ana Ruiz en lloc de Pedro Roca.

Ruta central o perifèrica?

5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

L'empresa FARACOM està preparant una negociació per a la venda de cosmètics de gamma femenina. Atesa la situació de crisi actual del sector i l'alt cost d'aquests productes, Juan ha proposat que siga Ana Ruiz, encara que tinga menys experiència, la que dirigeixca aquesta reunió (en lloc de Pedro Roca). Explica quina via de persuasió es vol fer servir triant Ana Ruiz en lloc de Pedro Roca.

Perifèrica: no es basa en dades → Que el subjecte accepte sense reflexionar (pel fet de ser dona i productes femenins)

5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

Ruta central o perifèrica?

- Si no saben molt sobre la qüestió.
- Si tenim un alt coneixement sobre la qüestió.
- Si el que volem transmetre és important.
- Si volem que el missatge arribe correctament a tots.
- Si el receptor està distret.
- Si el receptor està interessat en la qüestió.

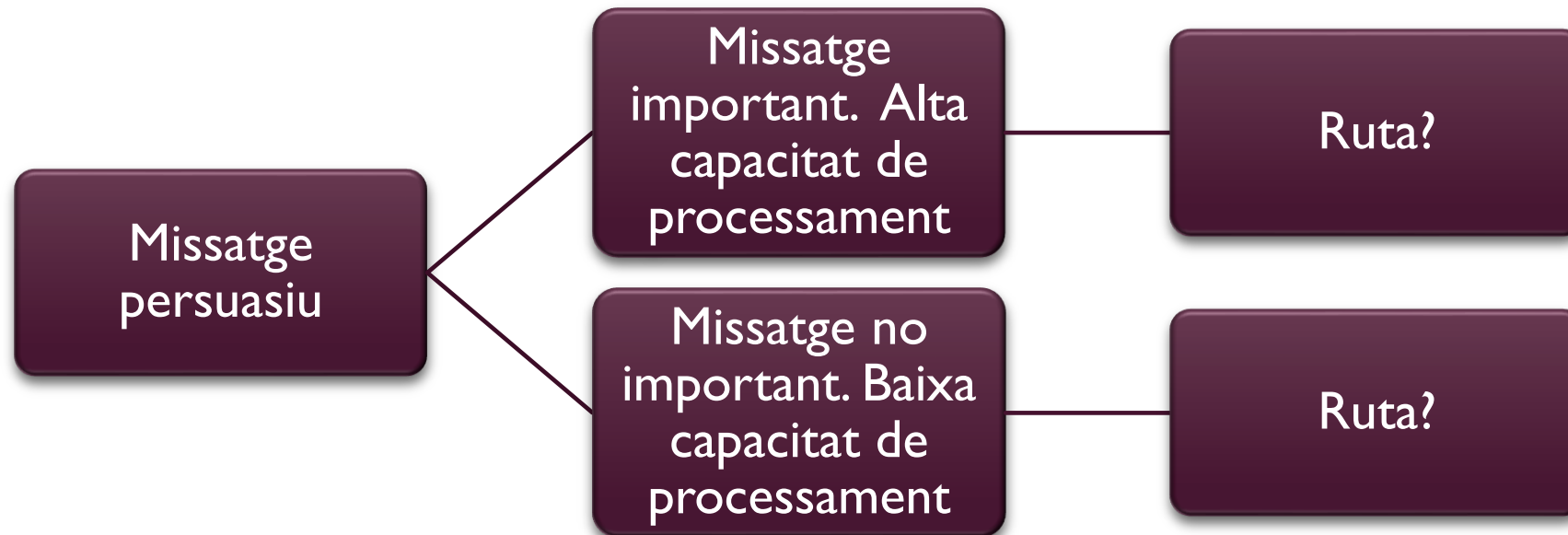
5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

- Si no saben molt sobre la qüestió: **perifèrica**.
- Si tenim un alt coneixement sobre la qüestió: **central**.
- Si el que volem transmetre és important: **central**.
- Si volem que el missatge arribe correctament a tots: **central**.
- Si el receptor està distret: **perifèrica**.
- Si el receptor està interessat en la qüestió: **central**.

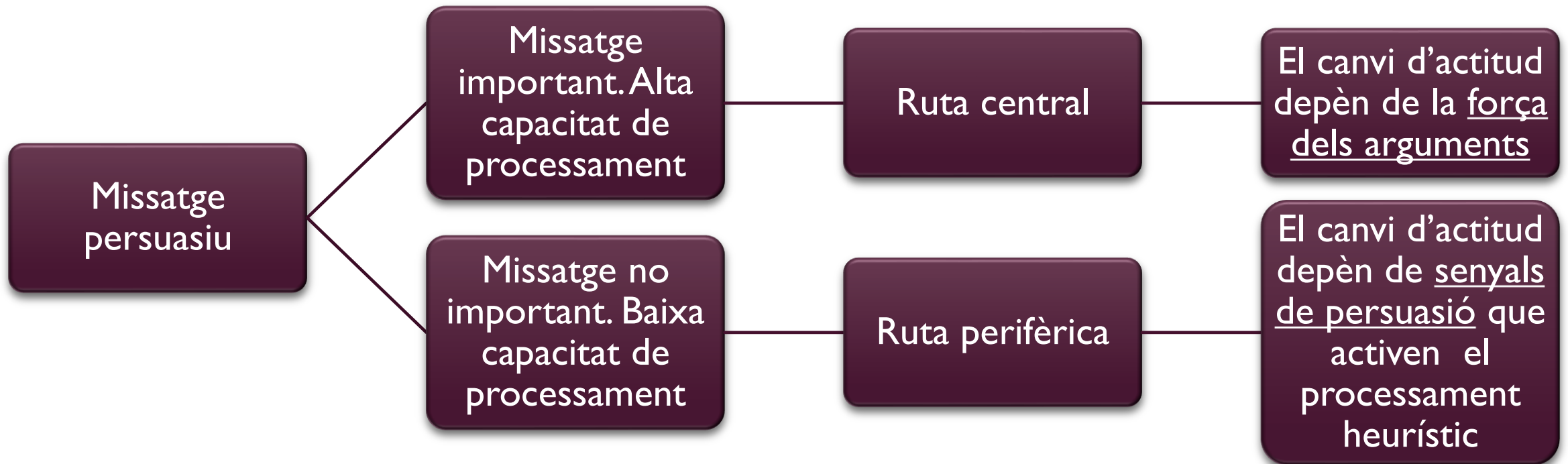
5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu



5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu



5. LA PERSUASIÓ

2. Enfocament cognitiu

**MODEL DE LA PROBABILITAT D'ELABORACIÓ (Petty i Cacioppo) i
MODEL HEURÍSTIC SISTEMÀTIC (Chaiken, Liberman i Eagly).**

→ Ens impliquem en un tipus de processament laboriós quan la nostra capacitat de processar la informació és alta, quan estem motivats per a fer-ho o quan els missatges són molt rellevants.

5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

Som resistents a la persuasió? En quin grau?

5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

- Som molt resistents a la persuasió. Si no, les nostres actituds estarien en un mode constant de canvi.
- Formes de resistència
 1. Reactància
 2. Advertència
 3. Evitació selectiva
 4. Defensa activa de la nostra actitud
 5. Assimilació esbiaixada i polarització de l'actitud

5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

1. Reactància

Alguna vegada algú ha fet molta pressió sobre tu perquè canvis d'actitud i, com més ho han fet, més t'ha molestat?



5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

1. Reactància

Alguna vegada algú ha fet molta pressió sobre tu perquè canvis d'actitud i, com més ho han fet, més t'ha molestat?

REACTÀNCIA = reacció negativa als esforços dels altres per a reduir la nostra llibertat

5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

2. Advertència

El fet de saber per endavant l'intent que hi ha darrere:

ADVERTÈNCIA = és menys probable que un missatge ens afecte quan sabem que està dissenyat per a alterar els nostres punts de vista.

L'advertència proporciona oportunitats per a formular arguments en contra, temps per a recordar informació i fets rellevants, etc.

5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

3. Evitació selectiva

Evitació selectiva = tendència a dirigir l'atenció lluny de la informació que confronta les nostres actituds.

* Desconnexió mental quan trobem informació contrària + prestar molta atenció a informació que referma les nostres idees.

5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

4. Defensa activa de la nostra actitud

- **Per exemple: vacunació contra les *males idees*: quan d'altres ens anticipen contraarguments.**

* Quan s'ofereixen contraarguments per a atacar visions oposades, els individus són estimulats a generar encara més contraarguments.

5. LA PERSUASIÓ: RESISTÈNCIA

5. Assimilació esbiaixada i polarització de l'actitud

ASSIMILACIÓ ESBIAIXADA = tendència a avaluar la informació contrària com menys convincent i menys fiable.

POLARITZACIÓ DE L'ACTITUD = tendència a avaluar l'evidència o informació mixta de tal manera que avale la nostra postura inicial i, per tant, fent-la més extrema.

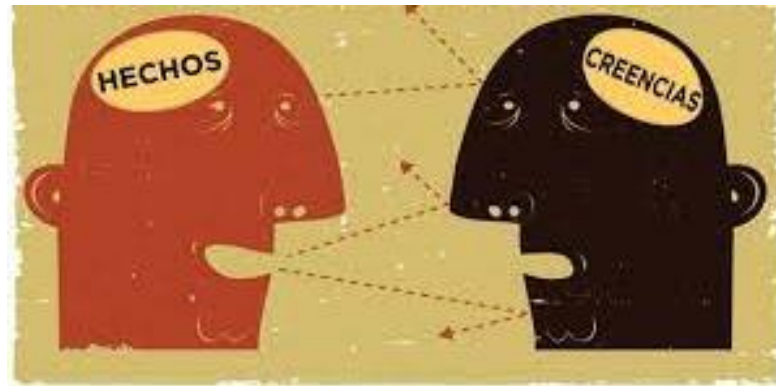
6. DISSONÀNCIA COGNITIVA

6. DISSONÀNCIA COGNITIVA

Per què algunes vegades el nostre comportament pot influir en la nostra actitud?

6. DISSONÀNCIA COGNITIVA

DISSONÀNCIA COGNITIVA = estat de desgrat que ocorre quan ens adonem que algunes actituds que tenim són inconsistentes amb les nostres conductes.



6. DISSONÀNCIA COGNITIVA

DISSONÀNCIA COGNITIVA = estat de desgrat que ocorre quan ens adonem que algunes actituds que tenim són inconsistentes amb les nostres conductes.

- Quan diem coses que no pensem en realitat.
- Quan prenem una decisió difícil que implica que rebutgem una bona alternativa.
 - Etcètera

→ **Pot conduir-nos a canviar d'actitud**

6. DISSONÀNCIA COGNITIVA

Reduir la dissonància cognitiva

TÀCTIQUES DIRECTES I INDIRECTES

6. DISSONÀNCIA COGNITIVA

Reduir la dissonància cognitiva

TÀCTIQUES DIRECTES (se centren en les discrepàncies existents entre actituds i conducta):

1. Canviar actituds o conducta a fi que siguin consistents entre si.
2. Adquirir nova informació que done suport a les nostres actituds/conductes.
3. Decidir que la inconsistència en realitat no ens importa (trivialitzar).

6. DISSONÀNCIA COGNITIVA

Reduir la dissonància cognitiva

TÀCTIQUES INDIRECTES (deixen intacta la discrepància però redueixen els sentiments de desgrat):

1. Autoafirmació: restaurar les autoavaluacions positives que estan amenaçades per la dissonància (centrar-se en atributs positius).
2. Qualsevol cosa que fem perquè disminuisca el desgrat (activitats recreatives, expressions de sentiments positius, alcohol?, etc.).

* Més probables quan són actituds importants o creences sobre un mateix.