

*Dariusz Doliński*

Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej  
Warszawa

## **Wpływ społeczny a jakość życia**

Wpływ społeczny polega na zmianie zachowań, postaw lub emocji przeżywanych przez jednostkę w wyniku działań innych osób. Zjawisko to przybiera różne formy od otwarcie jawnych do całkowicie ukrytych. Sukces w zmienianiu postawy, czy zachowania innej osoby jest zwykle wiązany z poczuciem subiektywnie wysokiej jakości życia. Bycie obiektem wpływu społecznego, z kolei, widziane jest jako czynnik sprawczy niezadowolenia. W artykule, jednakże, podważa się ten pogląd, pokazując, że w świetle istniejących koncepcji teoretycznych i badań empirycznych związek wpływu społecznego i jakości życia jest bardziej złożony i skomplikowany. Artykuł kończy uwaga o konieczności przeprowadzenia badań empirycznych podejmujących wprost problem analizowanych w nim prawidłowości.

### **Wprowadzenie**

Człowiek jest istotą społeczną. Oznacza to nie tylko wzajemną współzależność ludzi i ich koegzystencję w grupie. Życie społeczne polega także na tym, że aby dobrze funkcjonować, musimy wywierać efektywny wpływ na innych ludzi. Z drugiej strony, także inni wywierają wpływ na nas. Często nie zdajemy sobie sprawy z tego, że samą swoją obecnością lub określonymi gestami czy działaniami zmieniamy reakcje lub postawy innych. Innym zaś razem nasz wpływ jest w pełni intencjonalny i jesteśmy w pełni świadomi interpersonalnych skutków naszych działań. Wpływ społeczny to zmiana zachowania, opinii, postaw lub

---

\* Korespondencję na temat tego artykułu proszę kierować pod adres: Dariusz Doliński, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, ul. Chodakowska 19/31, Warszawa.

uczucie człowieka wskutek tego, co robią, myślą lub czują inni ludzie. W myśl tej definicji ani uświadomienie sobie przez jednostkę zachodzących w niej zmian, ani też intencjonalność oddziaływań innych osób nie stanowią zatem niezbędnych warunków zachodzenia procesu wpływu społecznego.

Celem tego artykułu jest zarysowanie związku wpływu społecznego z jakością życia. Wpływ społeczny z natury swej jest procesem interpersonalnym, w który zaangażowane są co najmniej dwa podmioty, występujące w odmiennych rolach. Sprawia to, że problem jakości życia będzie tu analizowany z dwóch odmiennych perspektyw: osoby, która wpływ wywiera, i osoby, na którą jest on wywierany.

Zgodnie z powszechnie przyjmowanym założeniem, wysoka jakość życia wiąże się z wywieraniem wpływu na innych. Podmiot, który posiada te umiejętności, optymalizuje swoje szanse realizowania różnych celów życiowych — zarówno codziennych i rutynowych, jak i odległych w czasie i wyjątkowych. Człowiek, na którego wpływ jest wywierany, postrzegany jest natomiast zwykle jako ktoś, kogo charakteryzują niskie wskaźniki jakości życia. Jest on instrumentalnie wykorzystywany przez innych, manipulowany, pozbawiany podmiotowości. Choć często może tak właśnie być, rzeczywisty obraz zależności między wpływem społecznym a jakością życia jest znacznie bardziej skomplikowany. Przyjrzyjmy się z analizowanej perspektywy kilku wybranym mechanizmom i technikom wpływu społecznego.

## **Podstawowe przejawy wpływu społecznego**

Podstawowymi przejawami wpływu społecznego są: oddziaływanie obecności innych osób na poziom wykonywania zadań przez jednostkę, konformizm i naśladownictwo oraz posłuszeństwo wobec autorytetów. Badania psychologiczne dowodzą, że sama obecność innych ludzi decyduje o szybkości i jakości działań człowieka wykonującego określoną czynność. W zależności od warunków oddziaływanie to może być korzystne lub nie.

Skłonność do zachowań konformistycznych wiąże się przede wszystkim z dążeniem człowieka do tego, by mieć rację (zachowywać się właściwie, dokonywać trafnych wyborów itp.) lub by uzyskać akceptację swego otoczenia społecznego. W obu przypadkach reakcje innych są

dla jednostki wskazówką, jak ona sama powinna się zachować. Szczególny wpływ wywierają na człowieka zewnętrzne autorytety.

### **Wpływ obecności innych — facylitacja, inhibicja oraz próżniactwo społeczne**

W końcu XIX wieku nieliczne jeszcze wtedy laboratoria psychologiczne zajmowały się głównie badaniami psychofizjologicznymi. W pomiarach wydolności i zmęczenia notowano niekiedy wielce niepożądane zjawisko, polegające na zmianach wysiłku wkładanego przez osoby badane w chwili, gdy do laboratorium wchodziłi inni ludzie (np. laboranci). Mniej więcej w tym samym czasie Norman Triplett zwrócił uwagę na tabele z zapisami wyników uzyskiwanych przez kolarzy. Rekordy padały znacznie częściej wtedy, gdy kilku zawodników ścigało się na równoległych torach, niż wówczas, gdy cykliści pokonywali dystans samotnie. Spostrzeżenie to skłoniło Triplett (1898, za: Daszkowski 1988) do przeprowadzenia eksperymentu, w którym w systematyczny sposób sprawdzano wpływ obecności innych osób na szybkość wykonywania przez badanych prostych czynności motorycznych. Okazało się, że większość ludzi pracowała szybciej, gdy inna osoba wykonywała obok taką samą czynność.

Efekt wzrostu poziomu wykonania zadań przez jednostkę, wywołany samą obecnością innych ludzi, nazwany został facylitacją społeczną. Późniejsze eksperymenty nie zawsze jednak potwierdzały opisany efekt. Zdarzało się nawet, że obecność innych osób prowadziła do obniżenia poziomu wykonywania zadań przez jednostkę (wówczas można mówić o efekcie inhibicji społecznej). Próby zrozumienia przyczyn tych rozbieżności doprowadziły do zwrócenia uwagi na kwestie stopnia wyuczenia zadania i jego złożoności. Okazało się, że obecność innych ludzi poprawia na ogół wykonywanie zadań prostych i dobrze wyuczonych, obniża natomiast poziom wykonania zadań skomplikowanych, trudnych lub nowych.

Efektywność funkcjonowania jest jednym z istotnych wyznaczników jakości życia. W świetle wyżej przedstawionych ustaleń, można więc powiedzieć, że na jakość życia podmiotu wpływa sama obecność innych ludzi, którzy bądź wykonują jakąś pracę równoległe z nim, bądź tylko obserwują jego aktywność. Co więcej, wydaje się, że możemy tu mieć również do czynienia z mechanizmami opartymi na dodatnich lub ujem-

nych wzmocnieniach społecznych. Ktoś, kto wykonuje jakąś czynność na oczach innych i osiąga sukces, odczuwa satysfakcję nie tylko z własnej skuteczności, ale i z tego, że inni ludzie byli jej świadkami. Ktoś, kto ponosi w analogicznych przypadkach porażkę — odczuwać może emocje złości, rozczarowania, smutku lub żalu nie tylko z powodu niepowodzenia, ale i dlatego, że miało ono charakter publiczny. Inaczej mówiąc, związek efektów facylitacji i inhibicji z jakością życia dotyczy nie tylko prawdopodobieństwa odniesienia sukcesu w zadaniu, ale i prawdopodobieństwa otrzymania wzmocnień o charakterze społecznym.

Wpływ obecności innych ludzi na jednostkę niekoniecznie wiąże się z tym, że obserwują oni jej działania lub zajęci są własnym działaniem w tym samym czasie, gdy jednostka zaangażowana jest w swoją aktywność. Inni ludzie mogą też pracować nad określonym zadaniem wspólnie z jednostką, stanowiąc wraz z nią grupę.

Na początku XX wieku francuski inżynier rolnictwa Max Ringelmann polecał osobom badanym ciągnąć linę tak, aby uzyskać jak największe jej naprężenie. Początkowo zadanie to było wykonywane przez pojedynczych ludzi, a potem przez złożone z nich zespoły. Poznanie siły, z jaką napinały linę poszczególne osoby, umożliwiło Ringelmannowi porównanie sumy ich indywidualnych wydolności z efektem uzyskanym zespołowo. Okazało się, że wydolność grupy była zawsze niższa od sumy wydolności indywidualnych. Co więcej, różnica ta była tym wyraźniejsza, im więcej osób liczył zespół. Zespoły dwuosobowe osiągały 93% swojej teoretycznie przewidywanej siły, trzyosobowe uzyskiwały 85%, a w zespołach ośmioosobowych łączny wysiłek spadał do poziomu 49% wartości teoretycznej (por. Daszkowski 1988).

Ponieważ podobne wyniki zanotowano także w innych badaniach poświęconych funkcjonowaniu zespołów ludzkich, Bib Latane (1981) zaproponował nazwanie prawidłowości polegającej na zmniejszaniu przez jednostkę wysiłku wkładanego w pracę grupową (w porównaniu do wysiłku wkładanego przez nią podczas wykonywania tego samego zadania indywidualnie) próżniactwem społecznym. Eksperymentalnie wykazano występowanie tego zjawiska w tak różnych rodzajach aktywności, jak klaskanie w dłonie, głośne krzyczenie, znajdowanie drogi w labiryncie, czy rozwiązywanie zadań wymagające kreatywności.

Jednym z głównych mechanizmów odpowiedzialnych za występowanie próżniactwa społecznego jest rozłożenie odpowiedzialności. Człon-

kwie grupy czują się mniej odpowiedzialni za końcowy wynik niż osoba pracująca indywidualnie. Znajduje to odzwierciedlenie w różnicach poziomu wysiłku wkładanego przez podmiot w warunkach indywidualnych i grupowych.

Z perspektywy jakości życia rozłożenie odpowiedzialności wiązać można ze stanem ograniczonej podmiotowości. Używając terminologii de Charmsa (1968), człowiek w takich sytuacjach czuje się raczej pionkiem (*pawn*) niż źródłem (*origin*). Choć sam de Charms wiązał bycie pionkiem z odczuwaniem niskiego zadowolenia i dyskomfortem (a więc z niską jakością życia), istnieją szczególne przypadki, w których ludzie sami rezygnują z bycia źródłem (por. Burger 1989; Doliński 1998a; Grzelak 2001, 2002). Dzieje się tak np. wtedy, gdy zdają sobie sprawę, że konsekwencje ich działań mogą być moralnie wątpliwe. Funkcjonowanie w roli pionka nie wiąże się wprawdzie wówczas z doświadczaniem wysokiej jakości własnego życia, ale jest obroną przed sytuacją, w której przyjmowanie perspektywy źródła byłoby jeszcze gorszym doświadczeniem.

## Naśladowanie zachowań innych

Skłonność do naśladowania zachowań innych, przejmowania ich poglądów, „zarazania się” odczuwanymi przez nich emocjami to jedna z najbardziej charakterystycznych właściwości człowieka.

Deutsch i Gerard (1955) proponują rozróżnienie dwóch rodzajów wpływu społecznego, związanych z uleganiem przez ludzi opiniom innych osób i naśladowaniem ich zachowań. Pierwszy z nich ma charakter informacyjny. Jednostka obserwując zachowania innych ludzi lub przysłuchując się wygłaszanym przez nich poglądom, traktuje je jako źródło informacji o rzeczywistości. Człowiek, który reaguje tak jak inni, robi to po to, by mieć rację. (Skoro inni postępują słusznie, albo też wygłaszają poprawne opinie, to naśladowanie ich powoduje, że nasze zachowania i wygłaszane sądy są właściwe). Inny rodzaj wpływu społecznego ma charakter normatywny. Mamy z nim do czynienia wtedy, gdy człowiek, który naśladuje działania innych osób, zachowuje się tak po to, by nie odróżniać się od innych członków grupy, upodobnić się do nich. Zachowanie takie staje się tu środkiem podtrzymania (czy też uzyskania) poczucia więzi z daną grupą oraz uzyskania akceptacji ze strony innych. O ile zatem wpływ informacyjny można określić jako wpływ

sterowany potrzebą posiadania racji, o tyle wpływ normatywny może być określony jako ukierunkowany chęcią posiadania przyjaciół.

Zarówno wpływ informacyjny, jak i normatywny mają związek z problematyką jakości życia. Jeśli nasze uleganie innym, upodobnianie się do nich ma związek z mechanizmami informacyjnymi, to zjawisko to można wiązać z satysfakcjonującym procesem uzyskiwania poczucia kontroli (por. Kofta 2002). Podmiot zachowuje się wprawdzie konformistycznie, ale dzięki temu redukuje niepewność (zwykle bardzo nieprzyjemną) co do tego, jak powinien zareagować. Jeśli natomiast mamy do czynienia z wpływem normatywnym, to uwikłane tu zostają procesy związane z poczuciem tożsamości społecznej. Konformizm staje się zatem środkiem gratyfikacji potrzeby poczucia przynależności do grupy, jakże ważnego elementu jakości życia.

Trzeba wszakże podkreślić, że takie naśladowanie zachowań i opinii innych ludzi będzie pozytywnie związane z jakością życia tylko wtedy, gdy podmiot zachowa poczucie swobody wyboru, gdy — inaczej mówiąc — zachowa poczucie, że sam wybrał takie postępowanie. Jeśli zaś poczuje się do przejawianych przez siebie zachowań przymuszony, spowoduje to najprawdopodobniej poczucie spadku jakości życia. Patrząc na ten sam problem z innej perspektywy, postawić można tezę, że konformizm może sprzyjać poczuciu wysokiej jakości życia tylko wtedy, gdy ma charakter wybiórczy. Podmiot decyduje bowiem wówczas, gdzie i kiedy będzie lub nie będzie konformistyczny. Jeśli zaś konformizm ma charakter stały, człowiek powinien tracić poczucie podmiotowości, a to, z kolei, powinno prowadzić do obniżenia poczucia jakości życia. Wydaje się wszakże, że ludzie (przynajmniej niekiedy) nawet w takich warunkach mogą zachowywać podmiotowość albo poprzez iluzję wyboru, albo przez przyjęcie założenia, że to, co robią, jest całkowicie zgodne z ich wewnętrznymi preferencjami i potrzebami. W takich zaś sytuacjach poczucie jakości życia wciąż może być wysokie.

Warto podkreślić, że naśladownictwo może mieć charakter zarówno świadomy, jak i całkowicie nawet nieświadomy. W jednym z eksperymentów Chartrand i Bargh (1999) wykazali, że wchodząc w interakcję z nowo poznaną osobą, częściej niż zazwyczaj wykonujemy ruchy i gesty, które ona przejawia (np. pocieramy dłonią o twarz, drapiemy się, czy kołyszemy nogą). Czynimy to zupełnie nie zdając sobie z tego sprawy. Podobnie, możemy nie być świadomi tego, że ubierając się, czy

zachowując w specyficzny sposób odwzorowujemy ubiór lub zachowanie określonej osoby.

Z interesującej nas tu perspektywy relacji wpływu społecznego i jakości życia szczególnie ciekawy jest efekt odnotowany we wspomnianych badaniach Chartrańd i Bargha. Okazało się, że ludzie, którzy szczególnie często nieświadomie naśladują gesty partnera interakcji, charakteryzują się zarazem wysokimi wskaźnikami empatii. Skłonność do tego specyficznego naśladownictwa współwystępuje zatem ze zwiększoną wrażliwością na stany psychiczne innych ludzi.

Szeroko rozumiane naśladownictwo może mieć jednak zarówno dobre, jak i złe strony. Badania psychologiczne jednoznacznie wskazują na to, że obserwowanie osób zachowujących się agresywnie, nasila agresję obserwatorów. Podobnie działa też oglądanie filmów o agresywnej treści. W jednym z poświęconych temu zagadnieniu badań Bandury (1973) przydzielano przedszkolaków w sposób losowy do jednej z pięciu grup. W pierwszej z nich dzieci obserwowały dorosłą osobę, przejawiającą szereg agresywnych działań skierowanych na dużą dmuchaną plastikową lalkę. W drugiej grupie dzieci oglądały tę scenę nie na żywo, lecz na ekranie telewizyjnym. W grupie trzeciej dzieci oglądały film przedstawiający tę scenę w konwencji filmu rysunkowego (napastnik był dużym kotem). Czwarta grupa dzieci oglądała dorosłego zachowującego się w sposób nieagresywny, zaś piąta nie była poddana żadnym oddziaływaniom. Okazało się, że oglądanie przez dzieci agresora (zarówno „na żywo”, jak i na ekranie telewizyjnym) powodowało wzrost agresji ujawnianych następnie przez dzieci podczas spontanicznej zabawy. Dzieci ze wszystkich trzech grup obserwujących agresora wykazywały nie tylko większą liczbę reakcji naśladowczych (agresji skierowanej na dmuchaną plastikową lalkę), ale i zupełnie innych zachowań agresywnych. Okazuje się także, że nagłaśnianie przez media samobójstwa jakiejś osoby powoduje wzrost liczby samobójstw w okresie kilku pierwszych tygodni od tego zdarzenia. Szeroko komentowane w mediach samobójstwo Marylin Monroe przyniosło w ciągu pierwszego miesiąca wzrost liczby targnięć na własne życie o 198 przypadków w stosunku do zwykle obserwowanej liczby samobójstw (Phillips 1985). Efekt ten występuje dlatego, że sławne samobójstwo powoduje wzrost psychicznej dostępności odebrania sobie życia jako sposobu na rozwiązanie życiowych problemów, które gnębią naśladowców.

Z drugiej strony wykazano, że obserwowanie ludzi sprawnie radzących sobie z różnymi problemami wywiera pozytywny wpływ na zachowania i uczucia osób cierpiących na lęki (np. przed kontaktami seksualnymi), fobie (np. przed węzami) i wiele innych zaburzeń zachowania. W jednym z tego typu badań wykazano np., że nieśmiałe przedszkolaki po obejrzeniu filmu ukazującego zachowania innego przedszkolaka, któremu udało się przezwyciężyć lęki społeczne, zaczynają częściej inicjować kontakty z rówieśnikami i bawić się z nimi.

Zarówno w badaniach eksperymentalnych, jak i w realnych sytuacjach społecznych opinie i zachowania większości wpływają na opinie i zachowania mniejszości. Nie jest jednak tak, że mniejszość skazana jest bądź na uleganie większości, bądź jedynie na bierny opór. W pewnych przypadkach mniejszość (nawet jednoosobowa) może wywierać znaczący wpływ na większość. Serge Moscovici wykazuje, że wpływ taki jest szczególnie prawdopodobny wtedy, gdy mniejszość jest z jednej strony konsekwentna w prezentowaniu swego poglądu, a z drugiej — spójna, tj., gdy poszczególni członkowie określonej mniejszości demonstrują tę samą postawę (zob. Moscovici, Mucchi-Faina i Maas 1994). Sytuacja taka powoduje, że do głosu dochodzi wpływ społeczny o charakterze informacyjnym. Członkowie grupy większościowej widząc, że inni ludzie konsekwentnie głoszą alternatywny pogląd i nie poddają się opinii demonstrowanej przez większość, dochodzą do wniosku, że wspomniana mniejszość jest pewna swoich racji. Sytuacja taka rodzi refleksję: jakie argumenty ma mniejszość? Zapoznanie się z nimi i skonfrontowanie z własnym dotychczasowym poglądem może zaś prowadzić do zmiany postaw i opinii wśród członków grupy większościowej.

Z perspektywy jakości życia szczególnie istotne jest, że wpływ mniejszości na większość leży u podstaw cywilizacyjnego postępu. Nowe idee rodzące się w głowach wybitnych jednostek są często całkowicie sprzeczne z dotychczasową wiedzą. Ludzie byli kiedyś całkowicie pewni, że Ziemia jest płaska i, że znajduje się w centrum wszechświata. Konsekwentne powtarzanie, zrazu przez jednostki, potem przez małe grupy osób, a wreszcie przez coraz to szersze gremia, że jest inaczej — spowodowało, że jako ludzkość zaakceptowaliśmy w końcu to, że Ziemia ma kształt zbliżony do kuli i krąży wokół Słońca.



## Posłuszeństwo autorytetom

Jak powszechnie wiadomo, Stanley Milgram (1974) wykazał, że większość osób nakłaniana przez autorytet do zadawania bólu innemu człowiekowi ulega jego poleceniom. Daleko posunięte posłuszeństwo wobec przełożonego nie jest efektem stwierdzanym tylko w psychologicznych eksperymentach. Wiele przykładów tego typu znajdziemy bez trudu w realnym życiu, a do najbardziej jaskrawych należy ślepa wiara w nieomylność totalitarnych przywódców (Hitler, Lenin, Stalin), czy zbiorowe samobójstwa wśród członków grup kultowych.

Istnieje wiele powodów, dla których ludzie spełniają najróżniejsze polecenia wydawane im przez przełożonych (por. Blass 2000; Doliński 2000b). Jednym z najważniejszych z nich jest to, że osoby, do których kieruje się polecenia, znajdują się w specyficznym stanie bezrefleksyjności. W dzieciństwie człowiek bardzo często słyszy od swoich rodziców i opiekunów, że jego podstawowym obowiązkiem jest wypełnianie poleceń osób o wyższym statusie. Co więcej, nie powinien kwestionować sensu wydawanych mu instrukcji ani nawet zastanawiać się nad ich zasadnością. Bezrefleksyjne i natychmiastowe wypełnianie poleceń jest tym, za co dziecko spotykają pozytywne wzmocnienia — zarówno materialne, jak i społeczne. Nic zatem dziwnego, że dochodzi do ukształtowania się takiego właśnie wzorca zachowań. W sytuacjach takich jak ta, która została stworzona w badaniach Milgrama, bezrefleksyjności sprzyjało też silne pobudzenie emocjonalne przeżywane przez badanych i intensywna zewnętrzna stymulacja, uniemożliwiająca podmiotową autokoncentrację i krytyczną refleksję nad sensem własnego postępowania.

W jaki sposób bezrefleksyjność wiąże się z jakością życia? Jak dowodzi Ellen Langer (1993), funkcjonowanie bezrefleksyjne wpływa na pogorszenie sprawności organizmu (nie wyłączając z tego parametrów czysto biologicznych). Dowiedziono także, że ludzie funkcjonujący bezrefleksyjnie są mniej sprawni, mniej szczęśliwi, gorzej się uczą, mniej zarabiają, częściej chorują i krócej żyją od osób funkcjonujących refleksyjnie (Langer i Moldoveanu 2000).

Uproszczeniem byłoby jednak twierdzenie, że poleganie na autorytetach przynosi tylko negatywne implikacje dla doświadczanej jakości życia. Bez wątplenia, przynajmniej w niektórych przypadkach, ludzie po-

trzebują osób, które wskażą im drogę postępowania czy podpowiedzą właściwy wybór.

## **Mechanizmy i techniki wywierania wpływu społecznego**

W wyniku analizy zjawisk związanych z obszarem wpływu społecznego, Robert Cialdini (2001) doszedł do wniosku, że większość sytuacji, w której ludzie godzą się spełniać prośby, sugestie, czy polecenia innych osób, ma związek z co najmniej jednym z kilku następujących mechanizmów: wzajemności, zaangażowania i konsekwencji, społecznego dowodu słuszności, lubienia, niedostępności oraz autorytetu. Ponieważ tę ostatnią kwestię już omówiłem, obecnie skoncentruję się na analizie pozostałych mechanizmów.

### **Reguła wzajemności**

Wzajemność jest jedną z najsilniejszych i najpoważniejszych zasad rządzących kontaktami społecznymi. Zgodnie z nią, człowiek powinien odwzajemniać otrzymane od innych dobra. Jest to norma organizująca życie jednostek, grup społecznych i całych społeczeństw. Dzięki niej dochodzi do budowania więzi społecznych, zaufania oraz zawiązywania trwałych koalicji (Uehara 1995; Yamagishi i Kiyonari 2000).

Z perspektywy wpływu społecznego istotne jest to, że ktoś, komu wyświadczono uprzejmość (nawet przez niego nieoczekiwaną, czy wręcz niepożądaną), będzie odczuwał swoistą obligację do jej odwzajemnienia. Najprawdopodobniej spełni więc prośbę sformułowaną przez osobę, która wcześniej zrobiła coś dla niego.

Szczególnym wariantem reguły wzajemności jest norma wzajemnych ustępstw. Stanowi ona podstawę techniki wpływu społecznego, znanej pod nazwą drzwi zatrzaśniętych przed nosem (*door-in-the-face*). Zgodnie z nią, aby skłonić kogoś do spełnienia dość trudnej prośby, korzystnie jest sformułować wstępnie prośbę jeszcze trudniejszą. Zostanie ona wprowadzie przez indagowaną osobę najprawdopodobniej odrzucona, ale w konsekwencji odmowy osoba ta stanie się bardziej skłonna do spełnienia kolejnej, łatwiejszej, prośby. Fakt, że druga prośba jest łatwiejsza od pierwszej, stanowi specyficzne ustępstwo osoby formułującej obie prośby. Norma wzajemności powoduje, że indagowany także powinien ustąpić — spełnić prośbę łatwiejszą. Skuteczność takiej techniki wykazał eksperymentalnie jako pierwszy Robert Cialdini wraz ze swo-

imi współpracownikami (Cialdini i in. 1975). W jednym z badań, eksperymentator przedstawiał się jako pracownik instytucji zajmującej się nieletnimi przestępcami i prosił osobę badaną o włączenie się do współpracy. W grupie kontrolnej proszono o odbycie dwugodzinnej wycieczki do zoo z grupą młodych ludzi, którzy weszli w konflikt z prawem. Zgodę na to wyraziło niespełna 17% badanych. W grupie eksperymentalnej najpierw formułowano prośbę bardzo trudną: proponowano przyjęcie na siebie roli opiekuna i doradcy młodocianych przestępców. Wymagałoby to stałej aktywności przez dwie godziny tygodniowo na przestrzeni najbliższych dwóch lat. Zdecydowana większość badanych odmawiała spełnienia tej prośby. Gdy jednak następnie proponowano im aktywność jednorazową — zabranie młodocianych przestępców do zoo, zgodę na to wyrażało 50% indagowanych. Efektywność techniki „najpierw duża — potem mniejsza prośba” wykazana też została w wielu innych badaniach (zob. Doliński 2000b).

Jak już wspomniałem, reguła wzajemności jest jedną z najważniejszych zasad regulujących życie społeczne. Osoby, które w życiu społecznym nie przestrzegają tej normy, narażają się na ostracyzm lub nawet wykluczenie ze społeczności (Gouldner, 1960). Z interesującej nas w tym artykule perspektywy można byłoby więc postawić tezę, że kierowanie się regułą wzajemności w kontaktach z innymi ludźmi jest warunkiem *sine qua non* wysokiej jakości życia. W istocie jednak, kwestia ta jest bardziej złożona. Wspomniana teza jest bowiem na pewno bezwarunkowo prawdziwa jedynie w odniesieniu do odwzajemniania reakcji pozytywnych (czyli reakcji typu „dobro za dobro”). Inaczej jest jednak z rewanżowaniem się za zło. Choć w wielu kulturach obowiązuje przestrzeganie obowiązku dokonania zemsty, a człowiek, który tego nie czyni, spostrzegany jest jako tchórz, to w wielu innych społeczeństwach właśnie osoba, która rezygnuje z zemsty jest szczególnie podziwiana.

## **Reguła zaangażowania i konsekwencji**

W wielu eksperymentach psychologicznych wykazano, że dobrowolne podjęcie przez podmiot jakiegoś działania, a nawet samo przygotowanie się do niego, inicjuje szereg procesów sprawiających, że podmiot czynność tę wykonuje i kontynuuje, pomimo poważnych kosztów na jakie jest narażony.

Mechanizm zaangażowania jest uwarunkowany wieloma czynnikami. Jednym z nich jest podwyższenie psychicznej dostępności danego sposobu zachowania. Samo wyobrażenie sobie jakiegoś sposobu postępowania lub myślenie o nim podwyższa szansę jego realizacji. Ma to związek z funkcjonowaniem naszej wiedzy: wzrost umysłowej dostępności jakiegoś sposobu zachowania nasila szansę jego faktycznej realizacji. W badaniu Gregory'ego, Cialdiniego i Carpentera (1982) wykazano np., że ludzie, których skłoniono do wyobrażania sobie, że korzystają z telewizji kablowej, częściej od innych stawali się abonamentami tej telewizji.

Innym procesem warunkującym zaangażowanie jest uzasadnianie włożonego już wysiłku lub zasobów innego rodzaju (np. czasowych lub finansowych). Jeśli w uzyskanie jakiegoś efektu włożyliśmy już jakieś nasze zasoby, to najczęściej jedynym sposobem niezamarnowania tej specyficznej inwestycji jest kontynuacja danego działania. Pułapka utopionych kosztów trzyma nas przy podjętym działaniu nawet wtedy, gdy naraża nas to na dalsze straty.

Kolejnym procesem inicjowanym przez zaangażowanie jest autopercepcja. Jeżeli rozpoczęliśmy już jakieś działanie, zaczynamy spostrzegać siebie w sposób sprzyjający jego kontynuacji. W badaniach nad techniką stopy w drzwiach (*foot-in-the-door*) wykazano np. (Freedman i Fraser 1966), że spełnienie przez jakąś osobę łatwej prośby (np. o podpisanie petycji na rzecz wzrostu bezpieczeństwa ruchu drogowego) czyni tę osobę następnie bardziej skłoną do spełnienia znacznie trudniejszej prośby o podobnym charakterze (np. wyrażenie zgody na zainstalowanie na terenie własnej posesji billboardu apelującego do kierowców o ostrożną jazdę). Analogiczne efekty przynieść może nawet samo wzbudzenie intencji spełnienia wstępnej prośby (Doliński, 2000a). Ważnym procesem nasilającym zaangażowanie jest także dbanie o własny publiczny wizerunek. Chcąc zaprezentować się innym ludziom jako osoby konsekwentne, czujemy obligację do kontynuowania działań przez nas rozpoczętych.

Jak zatem widzimy, związek reguły zaangażowania i konsekwencji z jakością życia nie jest jednoznaczny. Kierowanie się tą regułą może wpływać na jakość życia korzystnie ze względu na to, że zwiększa wytrwałość podmiotu w dążeniu do wytyczonego sobie celu, ale w innych przypadkach może być pułapką skłaniającą człowieka do kontynuacji działania tam, gdzie lepsze byłoby zaniechanie go.

## Społeczny dowód słuszności

Badania psychologiczne pokazują, że człowiek chętniej angażuje się w działania, które podejmowane są także przez innych ludzi. W badaniach Reingena (1978) np. okazało się, że osoby indagowane o datek na rzecz stowarzyszenia zwalczającego choroby serca wręczają go częściej, gdy pokazuje im się listę, na której figurują już nazwiska kilku ofiarodawców. W innych badaniach wykazano natomiast, że podczas oglądania komedii ludzie śmieją się częściej i głośniejszymi, gdy słyszą śmiech innych osób, a w jeszcze innych, że śmieją lub powstrzymują się od śmiecia w miejscach publicznych w zależności od zachowań innych ludzi (zob. Cialdini 2001). Specyficzną a jednocześnie tragiczną egzemplifikacją mechanizmu społecznego dowodu słuszności są też, wspomniane już w tym artykule, dane wskazujące na to, że nagłaśnianie w prasie faktu samobójstw zwiększa wskaźnik samobójstw na danym obszarze.

We wszystkich wspomnianych tu przypadkach reakcje innych są dla podmiotu wskazówką, jakie zachowania są stosowne (zwłaszcza w sytuacjach, w których nie ma on co do tego subiektywnej pewności). Reguła społecznego dowodu słuszności jest nagminnie wykorzystywana w reklamach, w których informuje się odbiorców o gwałtownie rosnącej powszechności używania przez ludzi określonego produktu bądź korzystania z określonych usług. Reguła ta tłumaczy też dobrze uczestnictwo w kultach religijnych. Nieprzypadkowo w większości krajów świata dominuje jedna religia, a wyznawcy innych kultów skupiają się często w zamkniętych komunach. W sytuacjach skrajnych prowadzić to może do zbiorowych, dobrowolnych w przeważającej większości, samobójstw, jak np. w Jonestown (Gujana) w 1978 roku.

Wszystko to sprawia, że związek społecznego dowodu słuszności i jakości życia jest złożony, a jego kierunek zależy od wielu czynników. Kierowanie się tą regułą w życiu społecznym wzmacnia poczucie przynależności społecznej i często stanowi właściwą wskazówkę wyboru prawidłowej reakcji, ale może stanowić też pułapkę i prowadzić do poczucia dyskomfortu, problemów życiowych, a w sytuacjach skrajnych nawet do śmierci.

## Lubienie

Wzbudzanie sympatii jest jedną z najskuteczniejszych dróg wywierania wpływu na innych. Chętniej spełniamy prośby i życzenia tych ludzi,

których lubimy. Lubimy oczywiście ludzi grzecznych i uprzejmych. Zarówno chętniej kupujemy u takich sprzedawców, jak i chętniej spełniamy prośby tych naszych znajomych, którzy charakteryzują się takimi cechami. Oprócz grzeczności i uprzejmości sympatię wzbudza podobieństwo poglądów. Praktycy wpływu społecznego — np. sprzedawcy samochodów czy polis ubezpieczeniowych, kelnerzy i domokrażcy — nagminnie wykorzystują tę zasadę. Umiejętnie sugerują, że mają podobne poglądy na politykę, sport i gospodarkę jak ludzie, od których zależy poziom ich zarobków. Związek podobieństwa i lubienia nie ogranicza się zresztą jedynie do głoszonych poglądów. Cialdini (2001) wykazał, że sprzedawca polis ubezpieczeniowych ma większe szanse na sukces, gdy jest w podobnym wieku do swego potencjalnego klienta. Innym czynnikiem wpływającym na lubienie jest atrakcyjność fizyczna. Badania pokazują, że wygląd polityków stanowi jedną z najsilniejszych determinant ich sukcesu wyborczego, oskarżeni przestępcy mają nieco większe szanse na uniknięcie surowego wyroku, gdy są fizycznie atrakcyjni, a dodatnia korelacja między urodą kwestuujących studentek a sumą pieniędzy, która trafia do trzymanyh przez nie puszek, jest bardzo wyraźna (Hatfield i Sprecher 1986). Innymi czynnikami znacząco wpływającymi na wzrost lubienia innej osoby jest częstość kontaktów (wynikająca np. z sąsiedztwa zamieszkania). Istotne okazuje się także uzyskanie informacji, że inna osoba lubi nas czy też ceni. Relacje interpersonalne w diadach mają bowiem zazwyczaj tendencje do dążenia do symetrii: zaczynamy lubić jakąś osobę, gdy spostrzegamy (lub dowiadujemy się), że ona nas lubi; zaczynamy nie lubić tej, o której dowiadujemy się, że nas nie lubi. Badania pokazują także, że lubimy ludzi, z którymi przychodzi nam współpracować. Fakt wspólnego wykonywania jakiejś czynności lub usiłowania osiągnięcia jakiegoś celu znacząco wpływa na wzajemną atrakcyjność (np. Duck 1983, 1988).

• Nie ulega wątpliwości, że fakt bycia w wysokim stopniu lubianym przez własne otoczenie społeczne w znaczącym stopniu podnosi jakość życia. Relacje lubienia innych ludzi z doświadczaną jakością życia wydają się natomiast bardziej złożone, szczególnie we współczesnym skomercjalizowanym świecie, gdzie analizowana tu reguła jest nagminnie wykorzystywana.

## Reguła niedostępności

Sformułowana przez Jacka Brehma (1966) teoria reaktancji głosi, że jeśli jakiś przedmiot lub możliwość działania zostają nam odebrane lub pojawia się możliwość ich odebrania, zyskują one subiektywnie na wartości. Fakt, że ograniczona dostępność produktu zwiększa jego pożądanie przez klientów, jest nagminnie wykorzystywany przez sprzedawców i usługodawców (Cialdini 2001, Doliński 1998b). Stwarzają oni wrażenie, że oglądany przez klienta przedmiot jest ostatnim egzemplarzem, albo też ograniczają czas, w jakim za określoną, relatywnie niską cenę, dostępny jest dany produkt. Niedostępność dóbr potęgowana jest przez fakt zwiększonego na nie popytu ze strony innych ludzi. Jest rzeczą wielce charakterystyczną, że dzieła sztuki uzyskują bardzo wysokie ceny na aukcjach, kiedy konkurujący ze sobą klienci podbijają cenę do poziomu, którego nigdy by nie zaakceptowali w warunkach prywatnie dokonywanego zakupu. Specyficznym „towarem” podlegającym tym samym regułom jest informacja. Trudno dostępna, czy wręcz utajniona — jest dla większości ludzi szczególnie cenna.

Nie wydaje się, aby relacje między kierowaniem się przez ludzi w ich działaniach regułą niedostępności i jakością doświadczanego przez nich życia były jasne i jednoznaczne. Zdobycie trudno dostępnego artykułu czy informacji może być wprawdzie źródłem satysfakcji, ale — niejako z definicji — są to zdarzenia rzadkie. Z doświadczaniem wysokiej jakości życia może być natomiast związane wywieranie wpływu poprzez wykorzystywanie dóbr i informacji trudno dostępnych. Sytuacja taka sprzyja bowiem poczuciu kontroli i przekonaniu się o własnej wyjątkowości. Może też wiązać się z odczuwaniem podziwu demonstrowanego przez innych ludzi, a więc uzyskiwaniem, ważnych dla jakości życia, pozytywnych wzmocnień o charakterze społecznym.

## Uwagi końcowe

Związek między wpływem społecznym a doświadczaną przez ludzi jakością życia jest dalece bardziej skomplikowany, niż to się zazwyczaj przyjmuje. Uproszczeniem jest twierdzenie, jakoby ludzie wywierający wpływ na innych zapewniali sobie tym samym poczucie wysokiej jakości życia. Jeszcze większym uproszczeniem jest osąd, że ci, którzy są biorcami owego wpływu, skazani są na niską jakość życia. Analizy wyżej przedstawione są — co należy wyraźnie podkreślić — spekulatywne.

Byłem jednak na takie skazany. Nie znam bowiem badań empirycznych, które byłyby wprost nastawione na eksplorację problemu związku wpływu społecznego i jakości życia. Ze względu na wagę zagadnienia niewątpliwie warto takie badania podjąć.

Ludzie pracujący w pewnych zawodach (np. sprzedawcy samochodów, kelnerzy, domokrażcy) wywierają wpływ społeczny niezwykle często. Jak podkreśla Howard (1995), stosują oni przy tym zazwyczaj całe łańcuchy różnych technik wpływu. Przykładem może być tu łączenie techniki drzwi zatrzaśniętych przed nosem z techniką stopy w drzwiach. Rozpoczyna się od złożenia podmiotowi bardzo trudnej prośby, którą ten niemal na pewno odrzuci. Rosną jednak wówczas szanse na to, że będzie on skłonny zaakceptować kolejną, wyraźnie łatwiejszą (choć nie bardzo łatwą) prośbę. Dopiero w następnym kroku prosi się go o spełnienie następnej, trudniejszej od poprzedniej (choć łatwiejszej od wstępnej) prośby.

Czy jednak ludzie tacy doświadczają życia wysokiej jakości? Czy zależy to od częstości wywierania przez nich wpływu społecznego, czy też może wyłącznie od jego efektywności? A może istotne są oba wspomniane parametry? Jakie znaczenie ma to, czy w swoim postępowaniu są oni etyczni? To tylko kilka z wielu nasuwających się *ad hoc* pytań. Droga do znalezienia na nie odpowiedzi wiedzie przez badania empiryczne.

## Bibliografia

- Bandura A. (1973). *Aggression: A social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Blaß T. (red.) (2000). *Obedience to authority. Current perspectives on the Milgram paradigm*. Mahwah: Erlbaum.
- Brehm J. (1966) *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press.
- Burger J.M. (1989). Negative reactions to increases in perceived personal control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 246–256.
- Chartrand T.L., Bargh J.A. (1999). The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 893–910.
- Cialdini R.B. (2001). *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.



- 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.
- Daszkowski J. (1988). *Wpływ pracy grupowej na wysiłek w realizacji zadań*. Wrocław: Ossolineum.
- de Charms R. (1968). *Personal causation*. New York: Academic Press.
- Deutsch M., Gerard H.B. (1955). A study of normative and informational influences upon individual judgment. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51, 629–636.
- Doliński D. (1998a). To control or not to control, [w:] M. Kofta, G. Weary, G. Sędek (red.), *Personal control in action. Cognitive and motivational mechanisms* (s. 319–340). New York: Plenum Press.
- Doliński D. (1998b). *Psychologia reklamy*. Wrocław: Aida.
- Doliński D. (2000a). On inferring one's beliefs from one's attempts and consequences for subsequent compliance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 260–272.
- Doliński D. (2000b). *Psychologia wpływu społecznego*. Wrocław: Towarzystwo Przyjaciół Ossolineum.
- Duck S. (1983). *Friends for life*. New York: St. Martin's Press.
- Duck S. (1988). *Relating to others*. Milton Keynes: Open University Press.
- Freedman J.L., Fraser S. (1966). Compliance without pressure: The foot in the door technique. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 195–202.
- Gouldner A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161–178.
- Gregory W.L., Cialdini R.B., Carpenter K.M. (1982). Self-relevant scenarios as mediators of likelihood estimates and compliance: Does imagining make it so? *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 89–99.
- Grzelak J.Ł. (2001). O intencjach, kontroli i zaufaniu, [w:] D. Doliński, B. Weigl (red.), *Od myśli i uczuć do decyzji i działań* (s. 91–109). Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN.
- Grzelak J.Ł. (2002). Kontrola, preferencje kontroli, postawy wobec problemów społecznych, [w:] M. Lewicka, J. Grzelak (red.), *Jednostka i społeczeństwo. Podejście psychologiczne* (s. 131–148). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Hatfield E., Sprecher S. (1986). *Mirror, mirror... The importance of looks in everyday life*. New York: State University Press.
- Howard D. (1995). "Chaining" the use of influence strategies for producing compliance behavior. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10, 169–185.
- Kofta M. (2002). Poczucie kontroli, złudzenia na temat siebie, a adaptacja psychologiczna, [w:] M. Kofta, T. Szustrowa (red.), *Złudzenia, które pozwalają żyć* [wyd. 2]. (s. 199–225). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

- Langer E.J. (1993). Problemy uświadamiania. Konsekwencje refleksyjności i bezrefleksyjności, [w:] T. Maruszewski (red.), *Poznanie, afekt, zachowanie* (s. 137–179). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Langer E.J., Moldoveanu M. (red.) (2000). Mindfulness theory and social issues. *Journal of Social Issues*, 56 [whole issue].
- Latane B. (1981). The psychology of social impact. *American Psychologist*, 36, 343–356.
- Moscovici S., Mucchi-Faina A., Maas A. (red.) (1994). *Minority influence*. Chicago: Nelson Hall.
- Phillips D.P. (1985). Natural experiments on the effects of mass media violence on fatal aggression: Strengths and weaknesses of a new approach, [w:] L. Berkowitz (red.), *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 19, Orlando: Academic Press.
- Reingen P.H. (1978). On inducing compliance with requests. *Journal of Consumer Research*, 5, 96–102.
- Uehara E.S. (1995). Reciprocity reconsidered: Gouldner's "moral norm of reciprocity" and social support. *Journal of Social and Personal Relationships*, 12, 483–502.
- Yamagishi T., Kiyonari T. (2000). The group as the container of generalized reciprocity. *Social Psychology Quarterly*, 63, 116–132.

*Dariusz Doliński*

Warsaw School of Social Psychology

## **Social influence and quality of life**

Social influence is the change in individual behavior, opinion, or emotions resulting from what other people do or feel. Social influence takes many different forms, some blatant and obvious, other more implicit or disguised. Success in changing others' attitudes and behavior is usually treated as a determinant of subjective well-being. Being an object of influence, in turn, is commonly seen as a causal factor of distress. This article, however, uses existing theories and research to show that the link between social influence and quality of life is much more complex and complicated. Directions for future empirical research are also suggested.