

จุดอ่อนทั่วไป และทัศนคติที่ขัดแย้งกัน ใน ทฤษฎีทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติ

วุฒิชัย จ่านงค์

I. สารบัญ

ปรากฏการณ์ที่แปลกอย่างหนึ่งมักจะเกิดขึ้นในกระบวนการทางวิชาการ เกี่ยวกับการเสาะแสวงหาและพอกพูนความรู้ คือบุคคลทั่วไปกำลังทำในสิ่งเดียวกัน แต่ในคนละแนวทางและคนละความหมาย สิ่งเดียวกันในที่นี้เราหมายถึงคำๆหนึ่ง คือ "ทัศนคติ" (attitudes) ซึ่งได้มีการให้ความหมายหลายอย่างหลายแบบ และยังมีข้อขัดแย้งทางทฤษฎีอีกหลายแนวทางอีกด้วย Rokeach (1968) ถึงกับกล่าวว่า หนทางที่รอบปฏิบัติกันอย่างมากในการนิยามความหมายของทัศนคติก็คือ ในขั้นแรกมักหยิบยกเอาความหมายที่ได้มีเสนอไว้ในหนังสือหรืองานวิจัยออกมาสักโหลหนึ่ง แล้วก็วิพากษ์วิจารณ์ในแง่ที่จะให้เห็นถึงสิ่งที่มีอยู่เหมือนกัน (common elements) ในความหมายเหล่านั้น ขั้นสุดท้ายก็จะเสนอความหมายของตนเองด้วยความหวังว่าได้ค้นกรองสิ่งสำคัญเบื้องต้นในความหมายอื่น ๆ ไว้เรียบร้อยแล้ว อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่า Rokeach พยายามหลีกเลี่ยงการกระทำดังกล่าว ตัวเขาเองก็ได้เสนอความหมายของทัศนคติไว้อีกความหมายหนึ่งด้วยเช่นกัน

สำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติแล้ว ทัศนคติมีส่วนประกอบสำคัญอยู่สามประการ คือ (1) การรับรู้การเข้าใจ รวมทั้งการตระหนักและการใช้ดุลยพินิจ (cognition) (2) อารมณ์ความรู้สึก (affection) (3) พฤติกรรม (behavior) แต่บางคนยังคิดจำกัดส่วนประกอบของทัศนคติอยู่เพียงมิตินี้หนึ่งและที่ สองเท่านั้น ด้วยความเห็นที่ว่าพฤติกรรมนั้นน่าจะเป็นมิตินี้ที่อาจจะเกิดผลมาจากทัศนคติได้ ทั้งนี้มิได้หมายความว่าพฤติกรรมจะต้องเป็นผลมาจากทัศนคติเสมอ

ไป ทั้งนี้ตามความเห็นของ Insko (1967) ที่ว่า การที่มีได้มีการเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับทัศนคตินั้นได้ทำให้เกิดจุดอ่อนอย่างมากในการสร้างทฤษฎีในปัจจุบันนี้ อย่างไรก็ตาม ยังมีอีกบางพวกที่ใช้คำว่า “ทัศนคติ” ในความหมายของปฏิกิริยาตอบโต้ทางอารมณ์เท่านั้น ทั้งนี้หมายถึงส่วนประกอบของอารมณ์ความรู้สึก (affection) นั้นเอง แล้วก็กล่าวถึงการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ (cognition) ในฐานะที่เป็นแนวความคิดอีกอย่างหนึ่ง เช่น ความเชื่อ (beliefs) เป็นต้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติมีอยู่มากมายหลายทฤษฎีด้วยกัน อย่างการสำรวจเมื่อเร็ว ๆ นี้ สามารถนับตัวแบบ (models) หรือกระบวนการทางจิตวิทยา (psychological processes) ที่อาจแยกแยะออกมาเป็นทฤษฎีการเปลี่ยนทัศนคติได้ถึง 34 ทฤษฎี (Ostrom, 1968) ทฤษฎีเหล่านี้ก็มีการจัดเป็นหมวดหมู่ และเรียกชื่อต่าง ๆ กันไปตามแต่ละบุคคลจะชอบ อย่างเช่น Suedfeld (1971) เชื่อว่ามีทฤษฎีอยู่เพียงสองกลุ่มที่แยกจากกันอย่างเห็นได้ชัด คือกลุ่มหนึ่งนั้น เป็นทฤษฎีที่เสนอว่าการเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้น เพราะความต้องการที่จะให้มีความคงเส้นคงวาของการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจและอารมณ์ (cognitive and emotional consistency) ส่วนทฤษฎีอีกกลุ่มหนึ่งนั้นใช้แนวความคิดทางจิตวิทยาอื่น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องการเรียนรู้ (learning) และการรับรู้ (perception) แนวความเชื่อนี้จะคล้องจองกับการจัดหมวดหมู่กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้และพฤติกรรม (learning-behavior theory) กับกลุ่มทฤษฎีการประสานการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ (cognitive integration theory) ของ Ostrom (1968) รวมทั้งการกำหนดเรียกกลุ่มทฤษฎีพฤติกรรมและกลุ่มทฤษฎีคงเส้นคงวา (consistency theory) โดย Fishbein (1967) ด้วย

เนื่องจากได้กล่าวแล้วว่าไม่มีทฤษฎีทางสาขานี้มากมายเหลือเกินจนไม่คิดว่าจะสามารถสร้างทฤษฎีต่าง ๆ เข้ามาไว้เป็นกลุ่มก้อนได้ (unified theory) โดยเฉพาะการสร้างทฤษฎีรวมของทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติ ดังนั้น เมื่อมีทฤษฎีหลาย ๆ ทฤษฎีที่พยายามจะอธิบาย การคาดการณ์ หรือแม้กระทั่งควบคุมสิ่งเดียวกัน ผลลัพธ์ที่สำคัญและเห็นได้ชัดอย่างหนึ่งก็คือว่า จะเกิดมีจุดอ่อนบางอย่างในแต่ละทฤษฎี ตลอดจนทัศนคติที่ขัดแย้งกันในระหว่างทฤษฎีเหล่านั้นขึ้นได้ ดังนั้น จึง

มีความเห็นว่าจุดอ่อนในทฤษฎีหนึ่งอาจจะนำมาซึ่งการสร้างทฤษฎีใหม่ขึ้นมาอีก ด้วยเหตุนี้ทัศนะที่ขัดแย้งกันจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงมิได้

ในบทความวิเคราะห์นี้ จะอภิปรายถึงจุดสำคัญ ๆ ของทฤษฎีทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติที่ยังมีจุดอ่อนอยู่ และมีทัศนะขัดแย้งกัน เมื่อพิจารณาถึงงานวิจัยในเรื่องทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติที่มีอยู่แล้ว จะพบว่า เป็นไปไม่ได้ที่จะครอบคลุมถึงปัญหาทุกแบบทุกประเภทในบทความนี้ ดังนั้น จึงจะต้องหยิบยกเอาจุดอ่อนที่เห็นได้ชัดขึ้นมาพิจารณาอภิปรายเท่านั้น บทความนี้จะแบ่งออกเป็นสองส่วน ในส่วนแรกเกี่ยวข้องกับจุดอ่อนสำคัญ ๆ ที่อาจแยกออกมาให้เห็นได้ชัดจากทฤษฎีทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติ ซึ่งแน่นอนว่ามีใช้จะแยกแยะออกมาได้จากทุก ๆ ทฤษฎีที่มีอยู่ แต่จะพิจารณาเฉพาะทฤษฎีที่ได้รับความสนใจและอยู่ในความนิยมเท่านั้น ในส่วนหลังจะเน้นตรงที่ทัศนะที่ขัดแย้งกันระหว่างทฤษฎีซึ่งเห็นได้ชัดพอที่จะแยกแยะออกมาได้ ความจริงแล้ว อาจกล่าวได้ว่าจุดอ่อนในบางทฤษฎีนั้น อาจก่อให้เกิดทัศนะที่ขัดแย้งกัน ระหว่าง ทฤษฎีได้ดังที่จะได้เห็นจากการอภิปรายในตอนต่อ ๆ ไป

พึงสังเกตว่าตลอดบทความนี้ จำเป็นจะต้องใช้คำบางคำที่อาจจะใหม่และไม่เคยใช้กันมาก่อน เพื่อจำกัดความ แนวความคิดบางอย่างให้เข้าใจง่ายขึ้น แต่ว่าทุก ๆ คำที่จะใช้จะมีภาษาอังกฤษกำกับในวงเล็บไว้ด้วยเสมอเพื่อความมั่นใจว่าคำที่ใช้ในภาษาทั่วไปนั้นบางทีเมื่อนำมาใช้ในภาษาของจิตวิทยาสังคมนี้แล้ว ความหมายอาจคลาดเคลื่อนไปได้บ้าง และจะได้เป็นที่เข้าใจถูกต้องตรงกันในความหมายที่ใช้แต่ละคำ อย่างไรก็ตาม จะพยายามใช้คำที่เป็นภาษาทั่วไปมากที่สุด โดยพยายามหลีกเลี่ยงศัพท์บัญญัติที่ไม่เป็นภาษาไทยมากนักหรือที่ต้องแปลเป็นไทยอีกสักระยะหนึ่ง

II. จุดอ่อนของทฤษฎี

ในขั้นแรกก็มีปัญหาว่า เราจะตีความจุดอ่อนต่าง ๆ ในทฤษฎี การเปลี่ยนทัศนคติว่าอย่างไรดี ตามเอกสารตำราหรือรายงานการวิจัยเรื่องทัศนคตินั้น ผู้เขียนแต่ละคนก็มีแนวทางการตีความหมายแตกต่างกันออกไป และแท้ที่จริงแล้วเรื่องของจุดอ่อนและการโต้แย้งต่าง ๆ ก็มีปรากฏ

ทฤษฎีการเน้นย้ำ (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีการเน้นย้ำในการเปลี่ยนทัศนคติอาจพิจารณาได้ว่าเป็นทฤษฎีการเรียนรู้นั่นเอง เพราะความสำคัญเบื้องต้นของทฤษฎีนี้อยู่ที่ว่าการเปลี่ยนทัศนคติเป็นผลมาจากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น โดยการเน้นย้ำ (reinforcement) Hovland, Janis, and Kelley (1953) เป็นผู้ริเริ่มเสนอทฤษฎีนี้ โดยถือว่าการเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนความเห็น (opinion change) ในกระบวนการเรียนรู้ ในแง่นี้เราจึงเห็นว่าทฤษฎีการเน้นย้ำเกี่ยวข้องกับส่วนประกอบอันแรกของทัศนคติ ก็คือการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ (cognition)

ตามที่ Hovland, Janis, and Kelley (1953) เสนอไว้ นั้น สิ่งเน้นย้ำที่สำคัญในกระบวนการเรียนรู้คือ “การติดต่อบรรณการแบบชักจูงใจ” (persuasive communication) อย่างไรก็ดี มีตัวแปรสำคัญซึ่งอยู่สามตัวในการอธิบายความเห็นใหม่ กล่าวคือ ความสนใจ (attention) ความเข้าใจ (comprehension) และการยอมรับ (acceptance) กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทฤษฎีนี้อ้างว่าความเห็นใหม่จะเป็นที่ยอมรับก็ต่อเมื่อได้รับข่าวสารและสามารถเข้าใจข่าวสารนั้น ตลอดจน ถ้าหากว่ามีแนวโน้มที่จะได้รับรางวัล หรือสิ่งจูงใจในการยอมรับข่าวสารนั้นด้วยแล้วจะยิ่งทำให้เป็นที่ยอมรับยิ่งขึ้น

ถึงแม้ว่าทฤษฎีนี้จะตั้งเอาหลักการการเรียนรู้ซึ่งพัฒนาโดย Hull (1943) มาพิจารณาด้วยอย่างมากก็ตาม แต่ก็มิได้เป็นไปตามแนวคิดของความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและปฏิกิริยาตอบโต้เต็มที่ และที่จุดนี้เองได้ก่อให้เกิดจุดอ่อนที่สำคัญของทฤษฎีนี้ขึ้น ดังที่ Insko (1967, p. 61) กล่าวไว้ว่า “จุดอ่อนที่สำคัญอันหนึ่งของทฤษฎีการเน้นย้ำในการเปลี่ยนทัศนคติ... ก็คือ การที่ไม่ได้กำหนดว่าสิ่งเร้าที่เน้นย้ำนั้นเป็นอะไรแน่ตามความหมายที่แท้จริง แต่ได้กำหนดเป็นตัวแทนเอาไว้เท่านั้น” ในฐานะที่เป็นตัวแปรอิสระ สิ่งเร้าที่เน้นย้ำในทฤษฎีนี้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นรางวัลหรือสิ่งจูงใจ (Incentive) เท่านั้นเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับตัวลดแรงขับแบบของ Hull (Hullian drive reducer) ความคลุมเครือในกำนัยของสิ่งเร้าที่เน้นย้ำนี้เองที่เป็นปัญหาในการสร้างแนวความคิด (conceptualization) เกี่ยวกับตัวแปรอิสระในทฤษฎีการเน้นย้ำของการเปลี่ยนทัศนคติขึ้น

จากความพยายามทางด้านการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการเน้นย้ำนั้นมีมากมายเสียจนไม่อาจกล่าวถึงในรายละเอียดได้ในที่นี้ แต่อยากจะชี้ให้เห็นถึงสิ่งเร้าที่เน้นย้ำ เพื่อการวิจัยเหล่านั้น ในงานวิจัยกลุ่มแรกๆ เกี่ยวกับการสนับสนุนทัศนคติในทางตรงกันข้าม (counter attitudinal advocacy) อย่างเช่น Scott (1957, 1959), Bostrom, Vlandis, and Rosenbaum (1961), Wallace (1966) สิ่งเร้าที่เน้นย้ำที่นำมาใช้ได้แก่ การยอมรับของกลุ่มคะแนนรางวัลในบทบาท (role reward) และรางวัลในเนื้อหา (content reward) ถึงแม้ว่าในการวิจัยครั้งนี้จะมีเหตุบางอย่างที่แสดงให้เห็นว่าสมมติฐานบางอย่างได้รับการสนับสนุน แต่ Wallace (1966) ก็ได้ยกปัญหาสำคัญขึ้นมาอธิบายว่า สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลของการเน้นย้ำอย่างเกี่ยวหรือไม่ หรือว่าเป็นผลของการลดความไม่คงสภาพ (inconsistency reduction effect)

ปัญหาเดียวกันนี้เกิดขึ้นในการใช้สิ่งเน้นย้ำที่เป็นคำพูด (Hilddum and Brown, 1956; Ekman, 1958; Krasner, Knowles, and Ullmann, 1965; Insko, 1956; Maccoby, Romney, and Adams, 1961) โดยการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการเน้นย้ำที่เป็นคำพูดสามารถเปลี่ยนทัศนคติได้ ปัญหาทางทฤษฎี (theoretical issue) ว่าด้วยผลกระทบทางทัศนคติอันเป็นผลโดยตรงของการเน้นย้ำ หรือว่าขึ้นอยู่กับความไม่คงเส้นคงวาระหว่างทัศนคติกับปฏิกิริยาตอบโต้ภายนอกที่ถูกเน้นย้ำโดยคำพูด (ดู Insko, 1967) จึงเกิดขึ้น

ในแง่ของการกำหนดข้อแม้แบบคลาสสิก (classical conditioning) Staats and Staats (1958) ใช้สิ่งเน้นย้ำแบบเป็นสัญลักษณ์ (พยางค์ที่ไม่มีมีความหมาย-nonsense syllables) และ Janis, Kaye and Krishner (1965) ได้ใช้สิ่งเร้าที่เน้นย้ำเป็นอาหารเป็นตัวแปรในการวิจัย โดยทั่วไปแล้วการวิจัยโดยกำหนดข้อแม้แบบคลาสสิก จะใช้สิ่งเน้นย้ำหลายอย่างต่าง ๆ กัน และใช้การทดลองแบบต่าง ๆ กันด้วยจึงไม่อาจมองเห็นความคงเส้นคงวาได้

การวิจัยเกี่ยวกับการติดต่อดสื่อสารแบบเร้าให้เกิดความกลัว ก็แสดงผลออกมาอย่างไม่คงเส้นคงวาเช่นกัน อย่างการวิจัยบางอันชี้ให้เห็นว่าการติดต่อดสื่อสารแบบเร้าให้เกิดความกลัวอย่างรุนแรง จะชักจูงให้เกิดความกลัว ได้น้อยกว่าการติดต่อดสื่อสารอย่างอ่อน ๆ (Janis and Keshback, 1953; Janis and Terwilliger, 1962) ส่วนการวิจัยบางกรณีแสดงผลในทางตรงกันข้าม ก็คือ

Gengel (1966) ได้ทดสอบทฤษฎีการลงรูปลงรอยกันไว้ โดยถือว่าการยืนยันรักษาไว้เป็นความพยายามที่จะชักจูง (persuasive attempts) ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้น กล่าวคือในกรณีศึกษาต่อสื่อสารในขณะเดียวกัน (เช่น Kerrick, 1959; Triandis and Fishbein, 1963; Anderson, 1965) ถือว่าการยืนยันรักษาไว้เป็นการรวมกลุ่มสิ่งเร้าตามที่รับรู้ (perceptual grouping of stimuli) ส่วนการศึกษาของ Triandis and Fishbein (1963) ยังได้ขยายสูตรค่าเฉลี่ยเพื่อไปคาดการณ์ทำนายจุดสมมุติของทฤษฎีการลงรูปลงรอยกันเพิ่มไว้ด้วย นั่นคือ การประเมินค่าตัวกลางใน scale การจำแนกภาษาที่บอกสิ่งที่ดี-เลว ไปถึงสูตรการบวกรวม คือ รวมเอาสิ่งที่ใช้คุณพินิจทุก ๆ จุดไว้ด้วยตามที่ Fishbein (1961) ได้อธิบายไว้ในกรณี Insko (1967) ได้ชี้ให้เห็นว่าข้อเท็จจริงที่ทำลายทฤษฎีการลงรูปลงรอยกันอย่างหนึ่งก็คือ การที่ผลกระทบบของการบวกรวม (summation effects) เกิดขึ้นในการรับรู้สิ่งเร้าที่ซับซ้อน และผลกระทบนี้อาจนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขทฤษฎีได้อีกด้วย

ทฤษฎีความคงเส้นคงวาระหว่างอารมณ์ความรู้สึกกับการใช้คุณพินิจรับรู้การเข้าใจ

(Affective Cognitive Consistency Theory)

ทฤษฎีความคงเส้นคงวาระหว่างอารมณ์ความรู้สึกกับการใช้คุณพินิจรับรู้การเข้าใจได้มีการพิจารณาขึ้นในขั้นแรกโดย Rosenberg (1953, 1960) และปรับปรุงขึ้นมาโดย Abelson and Rosenberg (1958) และ Rosenberg and Abelson (1960) ตามทฤษฎีนี้ ได้อธิบายว่าทัศนคติจะประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญสองส่วนคือ อารมณ์ความรู้สึก (affection) และการใช้คุณพินิจรับรู้การเข้าใจ (cognition) โดยมีสมมติฐานว่า ความเปลี่ยนแปลงในส่วนประกอบอันหนึ่งจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนส่วนประกอบอีกอันหนึ่งได้ การเปลี่ยนทัศนคติและการรับทัศนคติใหม่จึงอาจเข้าใจได้ว่า เป็นผลมาจากการเปลี่ยนส่วนประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่าง อีกนัยหนึ่งการเปลี่ยนทัศนคติในลำดับขั้นตอนหนึ่งนั้น เป็นการเปลี่ยนการใช้คุณพินิจรับรู้การเข้าใจ แล้วติดตามมาด้วยการเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึก ส่วนอีกลำดับขั้นตอนหนึ่งเป็นการเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกแล้วติดตามมาด้วยการเปลี่ยนการใช้คุณพินิจรับรู้การเข้าใจ

มีคำทางวิทยาการบางคำที่คงต้องทำความเข้าใจในทฤษฎีนี้ สำหรับ Rosenberg and Abelson แล้ว ชั้นส่วนองค์ประกอบของการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ (cognitive elements) เป็นสิ่งที่มีอยู่จริงในเบื้องต้นของความนึกของมนุษย์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทั้งในแง่ของ รูปธรรมและนามธรรม แต่ที่จริงนั้นอาจแยกชั้นส่วนองค์ประกอบของการใช้ดุลยพินิจรับรู้การ เข้าใจออกมาได้เป็นสามประเภท ซึ่งอาจซ้ำซ้อนกันอยู่บ้าง กล่าวคือ (ก) ตัวผู้แสดง (actors) ซึ่งแทนตัวบุคคล กลุ่ม หรือสถาบัน (ข) มรรควิธี (means) แทนกิจกรรมอันเป็นวิธีการ ต่าง ๆ และ (ค) จุดมุ่งหมาย (ends) แทนเป้าหมายต่าง ๆ คำว่าแทนในที่นี้เป็นการแทนในแง่ ของการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ (cognitively represent) นอกจากนี้ Abelson and Rosenberg ยังได้คิดในแง่ทฤษฎีอีกว่ามีความสัมพันธ์อยู่สี่ประเภทระหว่างชั้นส่วนองค์ประกอบ ของการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ คือในแง่บวก แง่ลบ ไม่มีเลยหรือเป็นศูนย์ และเป็นทั้ง สองอย่างทั้งแง่บวกและแง่ลบ (ambivalent) เขาได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เหล่านี้ แต่มิได้ นิยามความหมายไว้แน่นอนเท่าใดนัก

อีกคำหนึ่งคือ วงเขตแนวความคิด (conceptual arena) ที่ประกอบด้วยชั้นส่วน องค์ประกอบทั้งหมดของการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจอันเป็น ปรัชญาการณที่เกี่ยวกับ เรื่องราวบาง เรื่องหรือทัศนคติวิสัย ดังนั้น เมื่อไรก็ตามที่ตัวบุคคลถูกจูงใจให้คิดถึงชั้นส่วนองค์ประกอบของ การใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจในวงเขตแนวความคิดของเขา เขาจะอยู่ภายใต้กฎแห่งจิตวิทยา (Psychological rules) กฎเกณฑ์เหล่านี้ช่วยให้เอกบุคคลค้นพบศัพท์บัญญัติที่เป็นสัญลักษณ์ใหม่ๆ โดยการรวมเอาศัพท์ทั้งสองคำเข้าด้วยกัน โดยใช้ความหมายมาประสานกัน (ดู Abelson and Rosenberg, 1958, p. 4)

วงเขตแนวความคิดนี้อาจอยู่ในสภาพสมดุลหรือไม่สมดุลก็ได้ วงเขตแนวความคิด ที่ไม่สมดุลทำให้เกิดความนึกที่จะนำไปสู่การค้นพบความสัมพันธ์ที่ไม่คงเส้นคงวาก็ได้ เมื่อได้พบว่ามีความไม่คงเส้นคงวาก็จะมีความพยายามที่จะแก้ไขความไม่สมดุลนั้น การแก้ไขอาจทำ ได้ 3 ทางด้วยกันคือ (ก) เปลี่ยนความสัมพันธ์อันใดอันหนึ่งหรือหลายอันก็ได้ (ข) เปลี่ยน

กลยุทธ์รับรู้การเข้าใจที่มีอยู่ในสัมพันธภาพแบบไม่สอดคล้องกันนั่นเอง ช่องว่างของความไม่สอดคล้องกันนี้ถ้าทุกคนในแง่สัมพันธภาพ (relative term) และมีข้อจำกัดแล้ว Festinger (1975, p. 28) กล่าวว่า "ความไม่สอดคล้องกันขั้นสูงสุดที่จะเป็นได้ระหว่างชั้นส่วนองค์ประกอบสองอย่าง จะเท่ากับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดของชั้นส่วนองค์ประกอบที่ได้รับการต่อต้านน้อยกว่า"

ผลของช่องว่างในความไม่สอดคล้องกันนี้จะก่อให้เกิดความกดดันที่จะทำให้ลดความไม่สอดคล้องกันลงมาได้บ้าง การลดความไม่สอดคล้องกันนี้ (dissonance reduction) อาจทำได้สามทางด้วยกัน กล่าวคือ (ก) เปลี่ยนชั้นส่วนองค์ประกอบการใช้กลยุทธ์รับรู้การเข้าใจทางต้านพฤติกรรม (ข) เปลี่ยนสภาพแวดล้อมของชั้นส่วนองค์ประกอบการใช้กลยุทธ์รับรู้การเข้าใจ และ (ค) เพิ่มชั้นส่วนองค์ประกอบการใช้กลยุทธ์รับรู้การเข้าใจใหม่เข้าไป

อย่างไรก็ตามเมื่อนำเอาทฤษฎีไม่สอดคล้องกันไปใช้ในสถานการณ์ หรือเหตุการณ์เฉพาะอย่าง ก็ยังมีวิธีลดความไม่สอดคล้องกันวิธีอื่น ๆ ได้อีกด้วย อย่างความไม่สอดคล้องกันที่เกิดจากการตัดสินใจอาจสามารถลดลงได้สี่ทางด้วยกันนั้นคือ (ก) ถอนการตัดสินใจนั้นเสีย (ข) เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับทางเลือกที่ถูกเลือกขึ้นมา (ค) ลดความน่าเชื่อถือต่อทางเลือกที่มีให้เลือกขึ้นมา และ (ง) จัดให้มีความกลมกลืนระหว่างการใช้กลยุทธ์รับรู้การเข้าใจต่าง ๆ หรือจัดทางเลือกต่าง ๆ ให้มีความคล้ายคลึงกัน

ความไม่สอดคล้องกันที่เกิดจากการยอมตามโดยการบีบบังคับ (forced compliance) ก็อาจลดได้โดยสามทาง กล่าวคือ (ก) ลดความสำคัญของความเห็นหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องลง (ข) เปลี่ยนความเห็นส่วนตัวเพื่อจะได้ตรงกันกับพฤติกรรมสาธารณะ หรือ (ค) ขยับขยายให้เห็นว่ารางวัลและการทำโทษที่ใช้ชักจูงพฤติกรรมนั้นมีความหมายมากขึ้น

ส่วนความไม่สอดคล้องกันที่เกิดจากการได้รับข่าวสารใหม่ ๆ โดยไม่ตั้งใจ (involuntary exposure to new information) ก็อาจลดได้โดยการสร้างการรับรู้แบบป้องกันการหลงผิดจากข่าวสารนั้น ๆ (defensive misperception of the information) โดยการหลีกเลี่ยงหรือหนีห่างจากข่าวสารนั้น หรือไม่เช่นนั้นก็เปลี่ยนความเห็นเสีย

ท้ายที่สุด Festinger ได้เรียบเรียงแนวทางสามทางสำหรับการลดความไม่สอดคล้องกันอันเกิดจากความไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น โดยอาศัยการสนับสนุนทางสังคม กล่าวคือ (ก) เปลี่ยนความเห็นเพื่อให้ยอมเห็นด้วยกับผู้ที่ไม่เห็นด้วย (ข) ชักจูงให้ผู้ที่ไม่เห็นด้วยเปลี่ยนความเห็นของเขา และ (ค) เพิ่มความไม่อาจจะเปรียบเทียบได้ (noncomparability) ให้กับผู้ที่ไม่เห็นด้วย

จุดอ่อนที่เห็นได้ชัดที่สุดของทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันก็คือ การขาดความแน่ชัดของการสร้างแนวความคิดที่ว่าด้วยชิ้นส่วนขององค์ประกอบการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ คำว่า "ความรู้" นั้น ใช้ในความหมายที่กว้างมาก ดูเหมือนว่าจะข้องเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ มากเกินไปจน Festinger เองได้ยอมรับว่าเขาไม่สามารถทราบได้แน่ชัดว่า เมื่อไรเขาจึงจะมีชิ้นส่วนขององค์ประกอบการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจเพียงอันเดียวแทนที่จะมีชิ้นส่วนขององค์ประกอบใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจรวมกันอยู่เป็นกลุ่ม

ข้อเสียในการสร้างแนวความคิดอีกอย่างก็คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความหมายหลายอย่างแตกต่างกันในพยางค์ว่า "เป็นผลมาจาก" (follow from) ในความหมายของความไม่สอดคล้องกันตามความหมายที่ Festinger ให้นั้น ความไม่สอดคล้องกันอาจเกิดขึ้นเพราะความจริงอีกแง่หนึ่งที่ตรงกันข้าม กับชิ้นส่วนขององค์ประกอบ อีกอันหนึ่งได้ เป็นผลมาจากชิ้นส่วน องค์ประกอบ อีกอันหนึ่งอย่างมีเหตุมีผลแน่ชัด ความไม่สอดคล้องกันยังอาจเกิดขึ้นเพราะข้อเท็จจริงอีกแง่หนึ่งที่ตรงกันข้ามกันของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลอันเป็นผลมาจากขนบธรรมเนียมทางวัฒนธรรม (cultural mores) หรือไม่ก็เพราะว่าความจริงอีกแง่หนึ่งที่ตรงกันข้ามกับประสบการณ์ในปัจจุบันของบุคคลอันเป็นผลมาจากการคาดหมายบนพื้นฐานของประสบการณ์ที่ผ่านมาแล้ว เหล่านี้เป็นต้น

ท้ายที่สุดและดูเหมือนจะสำคัญมากในจุดอ่อนของทฤษฎีก็คือว่ามีได้มีการชี้เฉพาะเจาะจงให้เห็นถึงสถานการณ์ใดที่จะสามารถนำเอาวิธีการลดความไม่สอดคล้องกัน ในแบบต่าง ๆ มาใช้ได้

จุดอ่อนทั้งสามประการที่กล่าวมานี้มักจะทำให้เราคิดไปว่าทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันนี้มิได้มีอะไรมากไปกว่าความรู้สึกที่เกิดขึ้นเองในใจ (intuitive feelings) หรืออย่างตลกก็เพียงแต่เป็นทฤษฎีการขัดแย้ง (Conflict Theory) นั้นเอง การวิจัยเกี่ยวกับจุดอ่อนเหล่านี้ก็มักจะก่อให้เกิดผลในแง่ของทัศนะที่ขัดแย้งกันซึ่งจะกล่าวถึงในตอนหลัง

ทฤษฎีการใช้ดุลยพินิจทางสังคม (Social Judgement Theory)

ทฤษฎีการใช้ดุลยพินิจทางสังคม ซึ่ง Sherif and Hovland (1961) และ Hovland, Harvey, and Sherif (1957) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมา บางครั้งเรียกว่า “ทฤษฎีการรับเข้าไว้และความผิดแผกตรงกันข้าม” (Assimilation & Contrast Theory) ข้อยืนยันหลักในทฤษฎีของ Sherif and Hovland มีว่า หลักการเกี่ยวกับการใช้ดุลยพินิจ (judgemental principles) เป็นศูนย์กลางของความเข้าใจของตัวทัศนคติและสถานการณ์สิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เมื่อทัศนคติถูกเปลี่ยนไปในทางทฤษฎีแล้วการเปลี่ยนทัศนคติจะเป็นกระบวนการสองขั้นตอน ขั้นแรกบุคคลจะใช้ดุลยพินิจพิจารณาฐานะตำแหน่ง (position) ของการศึกษาคือสื่อสารแบบชักจูงที่สัมพันธ์กับตำแหน่งของตนเอง การเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้นหลังจากการใช้ดุลยพินิจหรือการจกจำแนกกลุ่มนี้แล้ว ปริมาณของการเปลี่ยนทัศนคติขึ้นอยู่กับความแตกต่างที่พิจารณาได้ (judged discrepancy) ระหว่างฐานะตำแหน่งของการสื่อความหมายกับฐานะตำแหน่งของตัวบุคคล ทั้งนี้ ฐานคติ (assumption) และฐานหลัก (postulate) เบื้องต้นที่สำคัญของทฤษฎีจึงเป็นเรื่องของการขยายความจากข้อเท็จจริง (empirical generalizations) เกี่ยวกับดุลยพินิจ สิ่งเหล่านี้อาจพอสรุปย่อโดยการคัดลอกจากข้อเขียนของ Sherif and Hovland (1961, pp. 179-183) ดังนี้

1. เมื่อต้องเผชิญกับสิ่งเร้าชุดหนึ่ง มนุษย์เรามักมีแนวโน้มที่จะจัดเรียงลำดับสิ่งเร้าเหล่านั้นตามมิติทางจิตวิทยา (psychological dimension) แม้ว่าจะไม่มีมาตรฐานที่แสดงให้เห็นอย่างชัดแจ้งก็ตาม
2. ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานที่แสดงให้เห็นอย่างชัดแจ้ง การจัดเรียงลำดับหรือการใช้ดุลยพินิจพิจารณาก็ไม่ค่อยจะเข้าแนวทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับสิ่งเร้าระดับครึ่ง ๆ กลาง ๆ หรือที่อยู่ระหว่างจุดปลายสุดของมิติทางจิตวิทยา
3. หลายสิ่งหลายอย่างรวมทั้งองค์ประกอบภายใน คือ การจูงใจ การเรียนรู้ ทัศนคติ และองค์ประกอบทางสังคม คือ การสั่งสอน ลักษณะการเรียกร้อง (demand characteristics) จะมีอิทธิพลต่อการใช้ดุลยพินิจพิจารณาทั้งสิ้น

4. สิ่งเร้าที่อยู่ทางจุดปลายของมิติของจิตวิทยาจะชี้ให้เห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของจุดอ้างอิงหลัก (partially potent reference points) หรือตามทฤษฎีนี้เรียกว่า “จุดหลัก” (anchor) ในเมื่อ (ก) ตัวบุคคลมีประสบการณ์เพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่จัดเรียงลำดับไว้ในบางมิติ (ข) ช่วงคุณค่าของสิ่งเร้าไม่กำหนดไม่ได้หรือ (ค) ไม่มีมาตรฐานใดที่แสดงให้เห็นชัดแจ้งว่า การใช้คุณสมบัติพิจารณา “จุดหลัก” เป็นจุดอ้างอิงที่แน่ชัดมากเพียงใด

5. เมื่อแสดงจุดหลักให้เห็นที่จุดปลายข้างใดข้างหนึ่ง หรือว่าเลยจุดปลายไปหน่อยแล้ว จะก่อให้เกิดการรับเข้าไว้ (assimilation) แต่การแสดงจุดหลักใหม่ให้เห็นห่างจากช่วงของสิ่งเร้าเดิมจะก่อให้เกิดความตรงกันข้าม (contrast)

6. จุดยืนของตัวบุคคลในเรื่องหนึ่ง ๆ จะเป็นเสมือนหนึ่งจุดอ้างอิงที่เด่นชัดหรือเป็นจุดหลักภายใน (internal anchor) ของข้อความทางทัศนคติหรือการสื่อความหมายแบบชักจูง

7. และเมื่อบุคคลนั้นเข้าไป “เกี่ยวข้อง” กับเรื่องนั้นจริง ๆ จุดยืนของเขาจะยังสร้างผลกระทบของจุดหลัก (anchoring effects) ให้เห็นเด่นชัดยิ่งขึ้น

ในการขยายหลักการคุณสมบัติพิจารณาครอบคลุมถึงการ ใช้คุณสมบัติพิจารณาในเรื่องการสื่อความหมายแบบชักจูงนี้ Sherif ได้แยกแยะทฤษฎีคามมีติของทัศนคติออกเป็นสามประการ คือ (ก) ความอิสระในการยอมรับ (the latitude of acceptance) (ข) ความอิสระในการปฏิเสธ (the latitude of rejection) และ (ค) ความอิสระในการไม่ผูกพัน (the latitude of non-commitment) (Sherif, Sherif, and Nabergall, 1965) ความอิสระในการยอมรับประกอบขึ้นเป็นหมู่ของฐานะตำแหน่งรอบตัวบุคคล ซึ่งบุคคลผู้นั้นจะประเมินหรือใช้คุณสมบัติพิจารณาว่าไม่อาจทนได้หรือไม่อาจยอมรับได้ ในแง่ของปฏิบัติการทดลอง Sherif ให้นิยามความหมายของความอิสระในการยอมรับว่าเป็นข้อความที่ตัวบุคคลหรือผู้ตอบ (respondent) เติมใจที่จะเห็นด้วยหรือรับรองความนั้น และยังให้นิยามความหมายของความอิสระในการปฏิเสธว่าเป็นข้อความที่ผู้ตอบปฏิเสธไม่เห็นด้วย ส่วนความอิสระในการไม่ผูกพันซึ่งเป็นหมวดที่เหลืออยู่ (a residual category) หมายถึง ฐานะตำแหน่งที่ไม่อาจจกเข้าไว้กับพวกยอมรับหรือพวกปฏิเสธได้

ทฤษฎีการใช้คุณสมบัติพิจารณาข้างต้นนี้น่าเสียดายมาก ในแง่ของการสร้างแนวความคิดว่า ด้วยส่วนประกอบ จุดอ่อนของทฤษฎีนั้นอยู่ในเรื่องของสัมพันธภาพอย่างมีเหตุมีผลระหว่างส่วน

สิ่งต่าง ๆ ในการปฐมนิเทศ” (Newcomb, 1959, p. 391) นอกจากนี้ยังให้แง่คิดของการใช้
 คุลยพินิจรับรู้การเข้าใจของการปฐมนิเทศว่าเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกับการรับรู้โดยมิได้มีการประเมิน
 (nonevaluative perception) คุณสมบัติและลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ในการปฐมนิเทศนั้น ๆ ด้วย

อีกแนวความคิดหนึ่งที่เป็นเรื่องของ ระบบการปฐมนิเทศ อันประกอบด้วยการ
 ปฐมนิเทศของ A (ตัวบุคคล) ต่อ B (ผู้ที่ทำการติดต่อด้วย) และ X (สิ่งต่าง ๆ ในการติดต่อ)
 เมื่อพิจารณาการปฐมนิเทศที่ B ติดต่อ A และ X ในแง่ของ Newcomb แล้ว พิจารณาได้ว่าเมื่อ
 เกิดการแยกการปฐมนิเทศของ A และ B ต่อ X แล้ว ยิ่ง A มีการตั้งคชชกจุงในแง่ค้สำหรับ B
 เท่าใด ก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นมากเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อมีการแยกการปฐมนิเทศระหว่าง A และ
 B และการตั้งคชชกจุงในแง่ค้ของ A สำหรับ B แล้ว ความเครียดจะยิ่งเพิ่มขึ้นตามความสำคัญและ
 สิ่งเกี่ยวพัน (object relevance) ของ X และระดับของความผูกพันของการปฐมนิเทศของ A และ
 B ต่อ X ความเครียดอาจจะยังเกิดขึ้น เพราะความไม่แน่นอนของการขัดแย้งกันระหว่างการปฐม
 นิเทศ รวมทั้งการตั้งคชชกจุงระหว่าง A กับ B

Newcomb เสริมว่า ความเครียดนี้จะลดลงได้ด้วยการเปลี่ยนบางสิ่งบางอย่าง คือ
 (1) ความตั้งคชชกจุง (2) สิ่งเกี่ยวพัน (3) การรับรู้สิ่งเกี่ยวพันในแง่ของผู้อื่น (4) ความ
 สำคัญของ X (5) การรับรู้ความสำคัญของ X ในแง่ของผู้อื่น (6) โครงสร้างของการใช้สมาธิ
 รวมพลังทางจิตให้เป็นหนึ่ง และการใช้คุลยพินิจรับรู้การเข้าใจของทัศนคติส่วนตนต่อ X (ซึ่งทำ
 ให้คล้ายคลึงกับทัศนคติของผู้อื่นมากขึ้น) และ (7) การรับรู้โครงสร้างของการใช้สมาธิรวมพลัง
 ทางจิตให้เป็นหนึ่ง รวมทั้งการใช้คุลยพินิจรับรู้การเข้าใจของทัศนคติของผู้อื่นต่อ X (เป็นการทำ
 ให้คล้ายคลึงกับทัศนคติของตนเองมากขึ้น)

ในแง่ของความสามารถในการคาดการณ้ทำนาย ทฤษฎีความสมคูลย์มิได้มีข้อความใด ๆ
 ที่แสดงถึงแนวทางการลดความไม่สมคูลย์ในสภาพการณ้ต่าง ๆ กัน กล่าวอีกนัยหนึ่งเรามองไม่เห็น
 สัมพันธภาพอย่างเป็นเหตุเป็นผลกันอย่างแน่ชัดระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพราะตัวแปร
 ตามที่เป็นผลให้เกิดความกตคคันออกมานั้นอาจลคได้หลายทางด้วยกัน แต่ละทางก็มีได้บอกว่าจะเกิด
 ขึ้นอย่างไร และเกิดขึ้นเมื่อใด

ความจริงแล้ว ทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันก็มีจุดอ่อนแบบนี้อยู่เหมือนกัน ก็มิได้มีการชี้เฉพาะให้เห็นว่า เมื่อไรและในสถานการณ์อย่างไร ที่วิธีการลดความไม่สอดคล้องกันแบบต่าง ๆ จะเกิดขึ้น และการวิจัยในทฤษฎีความสมคูลย์และทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันก็ควรจะเพิกเฉยกับปัญหาเหล่านี้ด้วย

ยังมีทฤษฎีการเปลี่ยนทัศนคติอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งพอจะแยกแยะออกมาได้ แต่เป็นส่วนหนึ่งเป็นทฤษฎีที่กำลังอยู่ในกระบวนการก่อร่างขึ้นมา เช่น ทฤษฎีประสบการณ์ของงาน (Task Experience Theory) (Breer and Locke, 1965) ทฤษฎีการสนองกลับ (Reactance Theory) (Brehm, 1966, 1968) ทฤษฎีการลงรูปลงรอยกันทางความเชื่อ (Belief Congruence Theory) (Rokeach, 1968) ทฤษฎีการมองภาพทั่วไป (Perspective Theory) (Ostrom and Upshaw, 1968) ทฤษฎีปฏิบัติการขัดแย้ง (Discrepant Action Theory) (Baron, 1968) และทฤษฎีสิ่งของแลกเปลี่ยน (Commodity Theory) (Brock, 1968) หรือไม่เช่นนั้นก็เป็นทฤษฎีที่ได้รับความสนใจน้อยในแง่ของการวิจัย เช่น ทฤษฎีกระบวนการหน้าที่ (Functional Theories) (Smith, Bruner, and White, 1956; Kelman, 1961; Katz, 1960) ทฤษฎีการบ่มกันทางจิตใจ (Inoculation Theory) (McGuire, 1964) ซึ่งเราจะไม่กล่าวถึงในรายละเอียดของทฤษฎีเหล่านี้ในที่นี้

III. ทักษะที่ขัดแย้งกันในทฤษฎี

ปัญหาเกี่ยวกับทฤษฎีทัศนคติก็คือความขัดแย้งระหว่างทฤษฎีต่าง ๆ นั้นมิได้มีการอธิบายเอาไว้ให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน บางตัวแบบก็คลุมเครือเสียจนเป็นการยากที่จะตีความว่าเกี่ยวข้องกับทฤษฎีในทางใดทางหนึ่ง การคาดการณทำนายจึงเป็นการกะเนเสียงเอาเท่านั้น ในกรณีเช่นนี้การทดสอบอย่างจริงจังย่อมเป็นไปได้ ส่วนทฤษฎีอื่น ๆ ก็มีความละม้ายคล้ายคลึงกันมากจนกระทั่งเป็นการยากที่จะอธิบายให้เห็นความแตกต่างได้ หรือไม่เช่นนั้นก็ไม่คล้ายคลึงกันในขอบเขต ภาษาและแนวทางเสียจนกระทั่งไม่อาจมองหาจุดที่จะเปรียบเทียบกันได้ทั้งในแง่ของการคาดการณทำนายหรือวิธีการ และถึงแม้ว่าจะพบจุดต่าง ๆ ดังกล่าวที่พอจะเปรียบเทียบได้

statically imbalanced state) ที่เป็นที่มาของความกดดันภายในและการจูงใจ ตามทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันนั้น ความไม่สอดคล้องกันเป็นผลของการที่เอกบุคลลค์ตัดสินใจที่จะทำบางสิ่งบางอย่างกับสิ่งที่เกิดขึ้นมาอันไม่เป็นที่พอใจ ส่วนตามทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ ความไม่สมคูลย์ในสภาพก่อนข้างจะคงที่เกิดขึ้นมาจากแรงชักจูงที่แข่งขันอยู่ ส่วนทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันแนะว่าเอกบุคลลค์อาจตอบโต้ความกดดันภายในด้วยวิธีการลดความไม่สอดคล้องกันอย่างไรอย่างหนึ่งเดียว และทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ยังอธิบายว่าเอกบุคลลค์อาจตอบโต้ด้วยวิธีการแสดงปฏิกิริยาบ้องกันอย่างไรอย่างหนึ่งหรือมากกว่านั้น ปฏิกิริยาบ้องกันเฉพาะบางอย่างที่เกิดขึ้นจึงขึ้นอยู่กัธรรมชาติของแรงชักจูงเฉพาะอย่างที่เกี่ยวข้องและขึ้นอยู่กัวิธีซึ่งเอกบุคลลค์ใช้ในการลดความกดดันจากแรงชักจูงเหล่านั้นด้วย

Sarnoff อธิบายให้เห็นสิ่งที่กล่าวถึงข้างบนนี้โดยการชี้ให้เห็นว่าทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์จะอธิบายผลที่ได้รับจากการศึกษาของ Festinger and Carlsmith (1959) ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร Festinger and Carlsmith ได้พบว่าผู้ที่ถูกศึกษา (subjects) ที่ได้รับค่าจ้าง \$ 1 เพื่อให้บอกคนอื่น ๆ ที่คอยอยู่นอกห้องทดลองว่าการทดลองที่น่าเบื่อหน่ายนั้นแท้ที่จริงแล้วน่าสนใจและน่าสนใจมาก จะตอบโต้โดยการให้ความเห็นว่า การทดลองนั้นน่าพิศมัยเกินกว่าการให้ความเห็นของผู้ที่ถูกศึกษาที่ได้รับค่าจ้าง \$ 20 พฤติกรรมอย่างเดียวกัน Festinger and Carlsmith ให้ความเห็นว่าการไม่สอดคล้องกันที่เกิดจากการต้องกระทำพฤติกรรมหลอกลวงโดยได้รับสิ่งจูงใจน้อย ๆ จะลดลงด้วยการเพิ่มการประเมินให้แก่งานการทดลอง อย่างไรก็ตาม Sarnoff มีความหมายว่า การทดลองนี้ได้เร้าให้เกิดแรงจูงใจสองอย่างที่ขัดแย้งกัน ก็คือความต้องการการเห็นดีด้วย (approval) กับความต้องการที่จะลดความอาย ผู้ถูกศึกษาที่ได้รับเงิน \$ 1 ต้องกระทำพฤติกรรมหลอกลวงเพื่อความพึงพอใจให้แก่ความต้องการการเห็นดีด้วยจากผู้ทำการทดลองที่มีฐานะสูงกว่า การทำพฤติกรรมนี้สร้าง ความอายที่ตนตกอยู่ใต้อำนาจของความต้องการ การเห็นดีด้วย เขาจึงได้ตอบโต้แบบบ้องกันตนเองเพื่อผลักดันความอายออกไปจากสำนัก เฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ถูกศึกษาพยายามหาเหตุผลสำหรับพฤติกรรมของเขา โดยการประเมินการทดลองว่าน่าพอใจก็เท่ากับว่าได้เปิดโอกาสให้ตนเองแก้ปัญหาคือขัดแย้งทางการจูงใจไปได้

Festinger and Bramel (1961) ได้ชี้ให้เห็นถึง ความแตกต่าง ระหว่างสถานการณ์ ที่ก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องกันและเกิดการป้องกันขึ้น โดยยืนยันว่าทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์จะ พะวงอยู่แก่กับสถานการณ์ที่ว่า การรับรู้เกี่ยวกับตนเองของตัวบุคคลนั้นจะขัดแย้งกับสิ่งที่เขาคิดว่าเขา ควรจะเป็น (คือ superego ของเขา) อย่างเช่น ถ้าตัวบุคคลเริ่มรับรู้ว่ามีแนวโน้มของการ เล่นเพื่อน (homosexual tendencies) และขณะเดียวกันก็คิดว่าการเล่นเพื่อนนั้นขัดกับศีลธรรม และเป็นสิ่งที่เลว เขาก็แสดงการตอบโต้อย่างป้องกันตนเองเพื่อหลีกเลี่ยงความกระวนกระวายและ ความผิดใจ (guilt) ส่วนทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันพะวงถึงสถานการณ์ที่ว่า การรับรู้เกี่ยวกับ ตนเองในทันทีทันใดของบุคคลหนึ่งจะขัดแย้งกับแนวความคิดเข้าใจตนเอง (self - conception) ที่ เขามีมาก่อน ดังนั้น บุคคลที่มีแนวความคิดเข้าใจตนเองอย่างน่าพอใจมาก่อนจะประสบกับความไม่ สอดคล้องกันเมื่อได้รู้ว่าเขามีแนวโน้มการเล่นเพื่อนในระดับที่สูงกว่าบุคคลที่มีแนวความคิดเข้าใจ ตนเองอย่างไม่ค่อยน่าพอใจมาก่อน ความไม่สอดคล้องกันมิได้เกิดขึ้นมาจากการขัดแย้งระหว่างการ รับรู้ตนเอง (self - conception) กับสิ่งที่เขาคิดควรจะเป็น (superego) แต่เกิดจากการขัดแย้งระหว่าง การรับรู้ตนเองกับแนวความคิดเข้าใจตนเอง Festinger and Bramel รายงานการศึกษาอันหนึ่งของ เขาว่าผู้ที่ถูกศึกษาที่มีแนวความคิดเข้าใจตนเองอย่างน่าพอใจ แล้วก็รู้ตัวว่าตนเองมีแนวโน้มการเล่น เพื่อน จะมีปฏิกิริยาตอบโต้โดยคิดเห็นว่าลักษณะแนวโน้มการเล่นเพื่อนนั้นมีในผู้อื่น (projecting) มากกว่าผู้ที่ที่มีแนวความคิดเข้าใจตนเองอย่างไม่ค่อยน่าพอใจ การคิดเห็นว่าแนวโน้มการเล่นเพื่อน มีในผู้อื่น เฉพาะอย่างยิ่งถ้าคนนั้นเป็นผู้ที่ได้รับการนับถือตามแนวทฤษฎีแล้วก็จะเท่ากับเป็นการ เปิด ให้การลดความไม่สอดคล้องกันเป็น ไปด้วยการประเมิการเล่นเพื่อนใหม่เป็นอย่างน่าพอใจ ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างสองทฤษฎีนี้อยู่ที่ตรงที่ว่า ถ้าบุคคลหนึ่งเชื่อว่าเขาคือคนเล่นเพื่อนแล้ว ไปได้ข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่งว่าเขาไม่ใช่เป็นคนเล่นเพื่อน ความไม่สอดคล้องกันจะเกิดขึ้น ตาม ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์แล้ว ความกดดันและปฏิกิริยาการป้องกันที่ตามมาจะเกิดขึ้นในกรณีเดียว ที่ว่าถ้าเอกบุคคลนั้นเข้าใจว่าการเล่นเพื่อนเป็นสิ่งที่น่าปรารถนา ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์จึงมุ่งเน้น ที่ค่านิยม (values) มากกว่าที่จะเน้นที่การใช้คุณสมบัติรับรู้เข้าใจหรือความเชื่อ

การขัดแย้งระหว่างก่อนและหลังการตัดสินใจ

ทฤษฎีที่ขัดแย้งกันนี้มีรากเง้ามาจากการประยุกต์ทฤษฎีความไม่สอดคล้องกัน (Festinger, 1957, 1964) กับทฤษฎีการขัดแย้ง (Conflict Theory) (Janis and Mann, 1968) ซึ่งนำไปใช้ในสถานการณ์การตัดสินใจ ในขณะที่ทฤษฎีการขัดแย้งพิจารณาการต่อเนื่องกันของความขัดแย้งระหว่างก่อนและหลังการตัดสินใจ ทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันจะพ่วงถึงการขัดแย้งหลังจากตัดสินใจมากกว่า

Festinger (1957, p. 39) เสนอว่า

“ตัวบุคคลจะอยู่ในสถานการณ์ขัดแย้งก่อนทำการตัดสินใจ หลังจากการตัดสินใจแล้วเขาจะไม่มีกรขัดแย้งอีกต่อไป เพราะเขาได้เลือกแล้วก็เท่ากับว่าเขาได้แก้ไขการขัดแย้งแล้ว เขาจึงไม่ถูกผลักดันให้ต้องทำการตัดสินใจเลือกของสองอย่างขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันตอนนี้เขาต้องผูกพันกับการปฏิบัติที่เขาได้เลือกแล้ว จุดนี้เองที่ความไม่สอดคล้องกันยังอยู่ และแรงกดดัน (pressure) ที่จะลดความไม่สอดคล้องกันก็ไม่ใช่เป็นการผลักดันให้บุคคลนั้นกระทำการได้ในสองทิศทางในขณะเดียวกัน

ในความหมายนี้ Festinger ได้แยกแยะให้เห็นอย่างแน่ชัดระหว่างความขัดแย้งและความไม่สอดคล้องกัน -- ความขัดแย้งก่อนการตัดสินใจและความไม่สอดคล้องกันหลังการตัดสินใจจะมีช่องว่างซึ่งช่องว่างของความไม่สอดคล้องกันในที่นี้จึงขึ้นอยู่กับของตามอย่าง คือ (ก) ความสำคัญของการตัดสินใจ (ข) การถึงจุดความสนใจ พอใจ ของทางเลือกที่ไม่ได้เลือกเมื่อเทียบกับทางเลือกที่เลือกไว้และ (ค) ระดับของความเต็มล้าช้าซ้อนในการใช้กลยุทธ์รับรู้การเข้าใจหรือความคล้ายคลึงกันระหว่างชั้นส่วนองค์ประกอบของความไม่สอดคล้องกัน

ควบคู่กันไปนี่เป็นการลดความไม่สอดคล้องกันอันเป็นผลมาจากลาวตัดสินใจ ซึ่งอาจทำได้สามทางเช่นกัน คือ (ก) ยับยั้งหรือเปลี่ยนการตัดสินใจ (ข) เพิ่มความรู้สึกถึงจุดความสนใจ พอใจของทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว พร้อมทั้งลดความรู้สึกถึงจุดความสนใจพอใจของทางเลือกที่มีได้เลือกเสีย หรือ (ค) สร้างความเต็มล้าช้าซ้อนของการใช้กลยุทธ์รับรู้การเข้าใจ หรือความคล้ายคลึงกันระหว่างทางเลือกต่าง ๆ

ทฤษฎีความซัดแย้ง (Janis, 1957, 1959, 1968) พิจารณากระบวนการตัดสินใจในฐานะเป็นลำดับขั้นตอนซึ่งเริ่มด้วยการเปลี่ยนทัศนคติอันเกิดจากข่าวสารข้อมูลที่ท้าทาย ซึ่งชักจูงให้รวมกันเป็นนโยบายของเอกบุคคลในขณะนั้น ขั้นตอนของกระบวนการทำการตัดสินใจก็คือ

1. การประมาณ (appraisal) คุณค่าของสิ่งท้าทาย
2. การประมาณทางเลือกต่าง ๆ
3. การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด
4. การผูกพันกับนโยบายใหม่
5. การยึดมั่น (adherence) อยู่กับนโยบายใหม่ แม้จะมีข่าวย้อนกลับไม่ดี

Janis and Mann (1968, p. 335) จึงสรุปว่า

ลำดับขั้นตอนนี้ชี้ให้เห็นความต่อเนื่องของอดีต ปัจจุบันและอนาคตของการตัดสินใจ ความซัดแย้งในการตัดสินใจที่เป็นอยู่ทุก ๆ ขั้นตอนถูกพิจารณาในฐานะที่เกิดขึ้นจากแบบใดแบบหนึ่งของ ข่าวสารย้อนกลับหรือสิ่งท้าทาย (ขั้นที่ 1) นั่นเอง ซึ่งทำให้ตัวบุคคลเกิดสงสัยในนโยบายที่ตนมีอยู่เดิมและที่ยังมีอยู่ แม้ว่าจะมีสิ่งท้าทายก่อน ๆ มาบังคับก็ตาม (ขั้นที่ 5) เมื่อข่าวสารย้อนกลับที่ไม่ดีขยายวงกว้างขึ้น -- ในเมื่อมีเหตุการณ์ที่เสียหายเกิดขึ้น ตลอดจนการถูกวิพากษ์วิจารณ์ทางสังคมหรือการเข้าไปเกี่ยวข้องโดยไม่จำเป็น ตัวบุคคลนั้น ๆ จึงไม่อาจหยุดยั้งความซัดแย้งหลังการตัดสินใจได้ในทันที เพื่อกลับไปหาทัศนคติที่ติดอันเป็นการปฏิบัติและเป็นความผูกพันเก่าของเขาได้ ขั้นที่ 5 จึงถูกแทนที่ด้วยขั้นที่ 1 แล้วอาจนำไปสู่การตัดสินใจใหม่ ความเสียใจที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในวันนี้ เมื่อวานนี้เองได้ก่อให้เกิดความซัดแย้งหลังการตัดสินใจขึ้น และนับว่าเป็นการซัดแย้งก่อนการตัดสินใจ ซึ่งเกิดขึ้นผูกพันกับเหตุการณ์พร้อมนี้ต่อไป

Janis and Mann พิจารณากระบวนการตัดสินใจไม่เพียงแต่ในแง่ลำดับขั้นตอนเท่านั้น แต่จากที่เราเห็นในข้อความข้างบนนั้นนับเป็นแง่ของวัฏจักรที่กลายเป็นการแก้ไขการซัดแย้งด้วย จึงดูเหมือนว่าทฤษฎีความซัดแย้งนี้มุ่งเน้นที่การหลีกเลี่ยงการซัดแย้งนั่นเอง

ตามทฤษฎีความขัดแย้งกระบวนการตัดสินใจ เอกบุคคลจะได้รับการจูงใจให้ลดความกดดันซึ่งเกิดขึ้นเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องทำการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ และได้มองเห็นความยากลำบากไว้ล่วงหน้าแล้ว ถ้าเขาเลือกวิธีปฏิบัติอันที่เป็นไปได้ โดยมีฐานคติในการเลือกก่อนการตัดสินใจอยู่สองแบบ ซึ่งแต่ละแบบจะมีโอกาสเกิดขึ้นก่อนที่ตัวบุคคลจะผูกพันตนเองกับวิธีปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นผลกระทบต่อความสุขสบายในอนาคตของเขา กล่าวคือ (1) การขัดแย้งที่เป็นความต้องการหรือไม่ต้องการผูกพันตนเองกับวิธีปฏิบัติต่อไป และ (2) การคาดหมายการขัดแย้งในอนาคตอันไกลจากสิ่งที่ตามมาทั้งที่พอมองเห็นและมองไม่เห็นอันอาจให้เกิดความเสียใจหลังการตัดสินใจอันเป็นผลจากการตัดสินใจที่ไม่ดี

ที่มาของการขัดแย้งในประการแรกนั้น Janis and Mann ให้เหตุผลว่าผู้ทำการตัดสินใจทุกคนได้รับการจูงใจให้ยุติความขัดแย้งเร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ เพื่อกันมิให้เกิดความเจ็บช้ำจากความขัดแย้งนั้น ๆ ฉะนั้นเมื่อมีการคาดหมายว่าจะไม่มีการลงโทษใด ๆ จากการเลื่อนการปฏิบัติออกไป ผู้ทำการตัดสินใจอาจรู้สึกอิสระที่จะ “หลีกเลี่ยงออกไปเสีย” แต่อย่างไรก็ดีเขาไม่อาจล่าับทางเลือกที่ไร้ค่าทั้งสองได้ จึงมักจะถูกรังจูงใจอย่างแรงที่จะค้นหาทางแก้ชั่วคราวที่พอจะยอมรับแผนปฏิบัติที่พึงพอควรได้ หรือว่าปฏิเสธเสียในฐานะที่ไม่ดีพอ

การขัดแย้งในประการที่สองจะจูงใจให้ตัวบุคคลสามารถเผชิญ ต่อความเจ็บช้ำที่เกิดขึ้นได้ยากกว่าแบบแรก ทั้งนี้เมื่อการขัดแย้งแบบที่สองเกิดขึ้นบุคคลจะชอบได้การชอบหรือไม่ชอบอย่างแรงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างดีที่สุดเท่าที่ความสามารถของเขาจะอำนวย เขาจะได้รับการจูงใจให้ใช้ความสามารถเต็มที่และจะนำไปสู่การเชื่อมโยงต่อทางเลือกต่าง ๆ แบบใหม่หรือหาสิ่งทดแทนให้กับสิ่งที่ปฏิเสธไปแล้วเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งที่ปฏิเสธไปแล้วจะไม่เกิดขึ้นอีก

ข้อสรุปของ Janis and Mann (1968, p. 346) ก็คือ

“หลังจากที่ตัวบุคคลได้ยอมรับแนวปฏิบัติแล้วก็เรื่องนี้ก็จะยุติได้ และการขัดแย้งแบบที่สองจะค่อยบรรเทาลงจนนาทีสุดท้าย (หรือบางทีก็สัปดาห์หนึ่งหลังจากการตัดสินใจแล้วอย่างที่ว่า Walter (1964) ผู้ทำการตัดสินใจส่วนใหญ่อาจพิจารณาทางเลือกที่เด่นได้โดยไม่ต้องมีอคติและมักหลีกเลี่ยงที่จะสนับสนุน หรือถูกเหยียดหยามทางเลือกที่มีได้เลือก”

เท่าที่ Janis and Mann เสนอทฤษฎีความขัดแย้งนี้ก็มีเหตุผลพอสมควร โดยเฉพาะข้อเสนอที่ว่าเกี่ยวกับการพิจารณาว่าตัวบุคคลถูกชักให้หลีกเลี่ยงและ/หรือยุติความกักกันอันเป็นผลของการขัดแย้ง หรือในบางกรณีก็เพิ่มวิถัจจรใหม่ของกระบวนการตัดสินใจ จุดสำคัญอยู่ที่ตรงที่ว่า เขามีได้เห็นว่าจะไม่มีความขัดแย้งหลังจากการตัดสินใจ แล้วก็เป็นที่น่าเสียดายว่าการวิเคราะห์ของเขาเพื่อสร้างทฤษฎีขึ้นมาแล้วยังเป็นการอาศัยผลของการวิจัยเก่า ๆ อยู่ รวมทั้งไม่มีงานวิจัยที่จะสนับสนุนทฤษฎีนี้เสียเลย ประเด็นนี้จึงเห็นว่าทฤษฎีความไม่สอดคล้องกัน อธิบายและคาดการณ์การตัดสินใจ สถานการณ์ขัดแย้งระหว่างก่อนและหลังจากการตัดสินใจได้ดีกว่า ทั้ง ๆ ที่อาจไม่มีข้อสรุปที่แน่นอนของทั้งสองทฤษฎีนี้ก็ตาม

ทัศนคติกำหนดพฤติกรรมหรือพฤติกรรมกำหนดทัศนคติ

ในประเด็นสุดท้าย ของทัศนะที่ขัดแย้งกัน ในทฤษฎีการเปลี่ยนทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งที่เราจะพิจารณาว่าทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม หรือว่าพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบอันสำคัญที่จะก่อให้เกิดทัศนคติขึ้นตาม พฤติกรรมไม่สอดคล้องกันนั้น (Festinger, 1957, 1964; Brehm and Cohen, 1962) เป็นที่ยอมรับกันว่าทัศนคติจะกำหนดพฤติกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง แต่ผลงานของ Bem (1965, 1966, 1967 a, 1967 b, 1968 a, 1968 b, 1972) ในเรื่องทฤษฎีการรับรู้ตนเอง (Self - Perception Theory) ได้เสนอว่า ทัศนคติเกิดขึ้นโดยการดึงเอามาจากพฤติกรรมภายนอกในลักษณะการมองตนเอง (self - description) หรือการรับรู้ตนเอง ความจริงแล้ว Bem เอง พยายามที่จะตีความผลการศึกษาทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันอีกครั้งหนึ่ง แต่การตีความทฤษฎีอีกทีนี้ไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดทัศนะที่ขัดแย้งกัน แต่ยังสร้างทฤษฎีใหม่ที่น่าสนใจ เชื่อถืออีกด้วย

แนวความคิดของ Bem (1965) เรื่องการตระหนักในตนเอง (self - awareness) นั้น หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะตอบสนองต่อพฤติกรรมของเขาเองในแบบต่าง ๆ กัน และต่อตัวแปรอื่นๆ ที่ควบคุมอยู่นั้นด้วย อันเป็นผลของปฏิบัตการระหว่างกันทางสังคม (social interaction) ข้อความที่อธิบายตนเองออกมาเป็นคำพูดที่ธรรมดาที่สุดก็คือ รวมทั้งกระบวนการทั่วไปที่ชุมชนใน

สังคมได้สั่งสมให้กับเอกบุคลิกเพื่อให้เขาเข้าใจพฤติกรรมภายนอกของตนเองก็ดี มิได้แตกต่างไปจากวิธีที่สอนให้เขาเข้าใจเหตุการณ์อื่น ๆ เป็นพื้นฐานทั่วไปนัก ในสภาวะการณ์ที่เอกบุคลิกอธิบายตนเองนั้นจะมีอยู่หลายอย่างที่อยู่ที่ภายใต้อิทธิพลของการเร่งเร้าซึ่งอาจจะอยู่ภายใต้การควบคุมของเหตุการณ์ทั่วไปในชุมชนนั้น ๆ อันมีอิทธิพลต่อการ “วินิจฉัย” (Inferring) สถานภาพภายในของเอกบุคลิก ข้อความทางทัศนคติก็อาจถูกควบคุมเช่นเดียวกันนี้ได้ จึงเป็นที่เชื่อได้ว่าสิ่งเร้าที่ช่วยแยกแยะการควบคุมของทัศนคตินั้นมีอยู่ในพฤติกรรมภายนอกของเอกบุคลิกด้วย

Bem ยังได้พิจารณาถึงแนวความคิดของการรู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว (tacts) การเรียกร้องขอเอา (demands) และความน่าเชื่อถือของผู้ที่สื่อสารความหมาย (communicator-credibility) ทั้งข้อความตอนหนึ่งที่ว่าปฏิริยาตอบโต้ในสิ่งซึ่งอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมนั้น เรียกว่าเป็น “การรู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว” นับว่าเป็นความเชื่อของเอกบุคลิก ส่วนข้อความทางทัศนคติที่เป็นการผ่อนสั้นผ่อนยาวนั้นหมายถึงสิ่งเร้าที่เกิดจากตัวเขาเอง เกิดจากพฤติกรรมของเขาเอง หรืออีกนัยหนึ่งเกิดขึ้นจากผลกระทบของสิ่งเร้าต่อตัวเขาเอง ดังนั้น ทัศนคติจึงมีคุณสมบัติของการผ่อนสั้นผ่อนยาวของผลกระทบที่เกิดจากสิ่งเร้าอันนี้ต่อเอกบุคลิกนั่นเอง

ปฏิริยาตอบโต้ในสิ่งที่อยู่ภายใต้การควบคุมของสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยการเน้นย้ำบางอย่างนั้น เรียกว่า “การเรียกร้องขอเอา” (ภาษาอังกฤษคือคำว่า “demanding” ซึ่งใช้ในความหมายของ asking หรือ requesting ในการพยายามแสวงหาความเชื่อ “ที่แท้จริง” และทัศนคติของผู้พูด ผู้ฟังจำต้องแยกแยะ (discriminate) ลักษณะของการเรียกร้องขอเอากับการผ่อนสั้นผ่อนยาวในการสื่อสารความหมายให้ได้ (The mand tact characteristics of communication) ซึ่งสิ่งนี้เป็นจุดสำคัญอย่างหนึ่งของ “ความน่าเชื่อถือในตัวผู้กระทำการสื่อสารความหมาย” ผู้ทำการสื่อสารความหมายจะน่าเชื่อถือตราบเท่าที่การสื่อสารความหมายของเขาได้รับการจำแนกออกเป็นกลุ่มของการรู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว อนึ่ง ความน่าเชื่อถือของเขาจะมลายหายไปได้ ถ้าเขาเรียกร้องขอเอาในสิ่งที่มีการปกปิดมิดชิดเหมือน ทรายใต้อันที่ปฏิริยาตอบโต้ของเขากระทำออกมาโดยบริสุทธิ์แล้ว ก็จะได้รับพิจารณาว่าเป็นความเชื่อและทัศนคติที่ “แท้จริง”

ข้อความสำคัญในทฤษฎีการรับรู้ตนเองที่เสนอโดย Bem (ถึงแม้ว่าจะมีบางคำเปลี่ยนไปบ้างในภายหลัง) ถือว่า ความเชื่อและทัศนคติของเอกบุคลิกนั้น อาจจะถูกควบคุมได้โดยการ

สลับเปลี่ยนพฤติกรรมภายนอกของบุคคล ตลอดจนสถานการณ์สิ่งเร้าต่าง ๆ ก็มีส่วนที่จะทำให้ผู้สังเกตภายนอกเห็นไม่ได้ว่าเอกบุคลคนนั้นมี "ความเชื่อ" และ "ทัศนคติ" อย่างที่เราต้องการ เราจึงมองว่าเอกบุคลก็เป็นผู้สังเกตพฤติกรรมของตนเองและตัวแปรที่ควบคุมพฤติกรรมนั้นได้ในทำนองเดียวกันนี้ ทัศนคติและความเชื่อของเขาจึงเป็นสิ่งที่ได้จากการสังเกตของเขานั่นเอง

ในการพยายามตีความหมายอีกครั้งของทฤษฎีความไม่สอดคล้องนี้มีผู้ทำการศึกษาหลายคนด้วยกันอย่างเช่น Chapanis and Chapanis (1964), Janis and Gilmore (1965) ได้ตั้งคำถามหลายคำถาม เฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการวางแผนการวิจัย และการสลับเปลี่ยนตัวแปรอิสระรวมทั้งการจัดการกับข้อมูล ซึ่งเต็มไปด้วยข้อขัดแย้งกับทฤษฎีความไม่สอดคล้อง ข้ออ้างที่สำคัญที่สุดอยู่ที่การตีความสิ่งที่ได้ค้นพบซึ่งได้จากการศึกษาโดยบังคับและโดยการสมยอม (forced compliance study) (Festinger and Carlsmith, 1959) นั้นเอง

แบบของการบังคับและการยินยอมนี้ เอกบุคลจะถูกชักจูงให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่จะทำให้เขาเกิดความเชื่อและมีทัศนคติบางอย่างขึ้นได้ ทัศนคติหรือความเชื่อของบุคลจะได้รับ การประเมินตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่าเป็นผลของพฤติกรรมที่ได้ทำไปจริงหรือไม่ การศึกษาที่เป็นที่รู้จักกันมากและอ้างถึงบ่อย ก็การศึกษาของ Festinger and Carlsmith (1959) ในการทดลองนั้นเราได้กล่าวถึงไว้แล้วตอนที่เราพิจารณาการตีความของ Sarnoff

ทฤษฎีความไม่สอดคล้องตีความหมายสิ่งที่ได้พบโดยตั้งข้อสังเกตว่าในตอนแรกนั้นผู้ถูกศึกษาทุกคนมีการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจว่างานนั้นไม่สนุกและน่าเบื่อมาก ยิ่งไปกว่านั้นผู้ถูกศึกษายังมีการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจว่าเขาได้แสดงทัศนคติที่น่าพอใจกับงาน การทดลองต่อเพื่อน ๆ อีกด้วย การใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจสองอันนี้ไม่สอดคล้องกันสำหรับผู้ถูกศึกษาที่ได้รับเงิน \$1 เพราะว่าพฤติกรรมภายนอกของเขาไม่ได้ "เกิดตามมาจาก" การใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจเรื่องงานหรือการได้รับเงินเล็กน้อยเพียง \$1 เพื่อที่จะลดแรงกดดันในความไม่สอดคล้องกันเขาก็เปลี่ยนดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจเกี่ยวกับงานเพื่อว่าจะได้คงเส้นคงวากับพฤติกรรมภายนอกของเขา คือกลายเป็นความพอใจในงาน ผู้ถูกศึกษาที่ได้รับเงิน \$20 ได้ประสมกับความไม่สอดคล้องน้อยมากหรือไม่มีเลย เพราะได้กระทำพฤติกรรมอันเกิดตามมาจากคำตอบแทนที่เขาได้รับอย่างมาก ทัศนคติของกลุ่มนี้จึงมีได้ต่างจากกลุ่มควบคุม

การวิเคราะห์ของ Bem ตรงกันข้ามกับการอธิบายข้างบนนั้น เพราะเขามองว่าเป็นผลของกรณีการรับรู้ตนเองโดยให้เหตุผลจากการพิจารณาทัศนคติของผู้สังเกตภายนอกที่ได้ยินเอกบุคลกล่าวข้อความที่น่าพอใจเกี่ยวกับงานให้เพื่อนนักเรียนฟัง โดยที่เขาก็ทราบว่าเอกบุคลนั้นได้รับเงิน \$ 1 และ \$ 20 ให้ทำเช่นนั้น ผู้สังเกตจะถูกขอให้แสดงทัศนคติที่แท้จริงของเอกบุคลที่เขาได้สังเกตเห็น ผู้สังเกตภายนอกจะพิจารณาผู้ทำการติดต่อดูสารที่ได้รับเงิน \$ 20 ว่าเป็นการเน้นย้ำแบบ "เรียกร้องเอา" ("demanding" "reinforcement") นั่นก็คือว่าพฤติกรรมของบุคลที่อยู่ภายใต้การเน้นย้ำของเงินมากกว่าที่จะอยู่ภายใต้การควบคุมแยกแยะของงานที่บรรยายไว้ ผู้ทำการสื่อความหมายที่ได้รับเงิน \$ 20 นี้ไม่น่าเชื่อถือเพราะว่าข้อความที่เขาพูดได้อาจใช้เป็นแนวการพิจารณาที่เกิดของทัศนคติที่แท้จริงของเขาได้ ผู้สังเกตก็อาจสรุปได้ว่า ถึงอย่างไรเอกบุคลนั้นพบว่างานซ้ำซากนั้นไม่สนุกและน่าเบื่อมากไม่ว่าเขาจะพูดว่าอย่างไร

ถึงแม้ว่าพฤติกรรมของผู้ทำการสื่อความหมายจะมีคุณสมบัติของการเรียกร้องเอาอยู่บ้าง ผู้สังเกตภายนอกยังมีแนวโน้มที่จะพิจารณาเขาว่าได้แสดงทัศนคติที่แท้จริงออกมา และอยากจะวินิจฉัยว่าทัศนคติของผู้ทำการสื่อความหมายเกิดจากเนื้อหาของการสื่อความหมายนั่นเอง เขาจึงพิจารณาว่าเอกบุคลผู้นี้มีความพอใจในงาน ตามแนวของ Bem แล้วถ้าเราสามารถทำให้ผู้สังเกตกับผู้ทำการสื่อความหมายเป็นกัน ๆ เกียวกันแล้ว ผลลัพธ์ก็คือสิ่งที่ Festinger and Carlsmith ได้ค้นพบ ไม่มีแรงกดดันทางคันการจูงใจให้ไม่ชอบในความคิดเรื่องนี้ ทัวแปรตามจึงถูกพิจารณาอย่างง่าย ๆ ในฐานะที่เป็นการใช้กลยุทธ์พิจารณาตนเอง โดยมีพื้นฐานอยู่ที่เหตุการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่ เหตุการณ์เหล่านี้รวมทั้งตัวแปรที่ดูเหมือนจะควบคุมพฤติกรรมที่สังเกตได้ Bem (1967) ได้ประสบความสำเร็จในการวิจัยวิชาการศึกษาของ Festinger and Carlsmith เพื่อการสัมพันธ์ในทางกลับกันระหว่างปริมาณค่าตอบแทนกับข้อความทางทัศนคติขั้นสุดท้าย โดยยอมให้ผู้สังเกตภายนอกพยายามมองหาที่เกิดของทัศนคติของผู้ถูกศึกษา

ท้ายสุดที่ Bem (1967, p. 197) ในฐานะที่เขาเป็นนักพฤติกรรมนิยมคนหนึ่ง (a behaviorist) ได้ชี้ให้เห็นแนวการสร้างทฤษฎีที่มีการชกแย้งกันอย่างสำคัญเบื้องต้นระหว่างทฤษฎีการรับรู้ตนเองกับทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันว่า

“เป็นที่รู้ว่าเป้าหมายของนักพฤติกรรมนิยมนั้นก็เพื่อทราบและเข้าใจความสัมพันธ์ ระหว่าง สิ่งเร้ากับ ปฏิกริยาตอบโต้ ในแง่ของ พื้นฐาน การฝึกอบรมในอดีตของเอกบุคคลและ ได้พบความสัมพันธ์ของหน้าที่เบื้องต้นบางอย่างเพียงเล็กน้อย ในการวิเคราะห์การทดลองพฤติกรรมอย่างง่าย ๆ นั้น กระทำได้โดยการวิเคราะห์กระบวนการหน้าที่ของพฤติกรรมที่ซับซ้อนอันปรากฏให้เห็นได้ในความไม่สอดคล้องกัน ตามที่นักพฤติกรรมนิยมได้ขยายความจากการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ อันเป็นลักษณะของการพิจารณาโดยเริ่มจากจุดบางจุดแล้วขยายความกว้างออกไป (inductive) ในทางตรงกันข้าม นักทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันชอบการพิจารณาสิ่งกว้าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจสิ่งเฉพาะเจาะจงเล็ก ๆ (deductive)”

ในแง่นี้จะเห็นได้ว่าทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันจะสามารถคาดการณ์ ทำนายได้ดีกว่า ใ่อย่างใดก็ตามในแง่ของทักษะที่ซัดแย้งกัน ระหว่างทฤษฎีทั้งสองนี้ยังมองไม่เห็น จุดแก้ไขใด ๆ ได้นอกจากจะกว่าเพิกเฉยกับทฤษฎีหนึ่งเสียเพื่อรับเอาอีกทฤษฎีหนึ่งไว้พิจารณาคำเนิการ

สรุป

ในบทความนี้ผู้เขียนได้พยายามแยกชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนทั่ว ๆ ไป และทักษะที่ซัดแย้งกันของทฤษฎีการเปลี่ยนทัศนคติ โดยเชื่อว่าทางที่เหมาะสมถูกต้องในการพิจารณาจุดอ่อนของทฤษฎีก็คือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ รวมทั้งสัมพันธ์ภาพของสิ่งเหล่านี้ด้วย ผู้เขียนได้ยกทฤษฎีขึ้นมาพิจารณาจำนวนหนึ่ง ซึ่งเห็นได้ว่าทั้งการสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบและสัมพันธ์ภาพมิได้มีการชี้จำเพาะเจาะจงไว้ให้ชัดเจนนัก สิ่งเหล่านี้ได้นำไปสู่จุดอ่อนของทฤษฎี ในเรื่องของจุดอ่อนนี้ยังมีบางคน เช่น Kiesler, Collins, and Miller (1969) ได้รวมเอาการพิจารณาเรื่องระเบียบวิธีการศึกษาเข้าไว้ด้วย เช่น การวางแผนการศึกษา (design) ความถูกต้องในการวัด (validity) ตลอดจนความน่าเชื่อถือของการศึกษา (reliability) ทางแก้ไขของจุดอ่อนเหล่านี้เห็นจะได้แก่การ ที่ต้องพยายามจำกัดวงในการสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบและสัมพันธ์ภาพระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้นนั่นเอง

ในแง่ของทัศนคติที่ขัดแย้งกันระหว่างทฤษฎีการเปลี่ยนทัศนคติ มีปัญหาบ้างในการที่จะแยกข้อออกมาให้เห็นชัด เพราะทฤษฎีส่วนใหญ่มีได้คัดค้านให้เห็นความตรงกันข้ามอย่างแท้จริงอย่างมากที่สุดที่จะทำได้คือ พยายามมองหาสิ่งที่เรียกกันว่า “การตีความใหม่” หรือ “การตีความเป็นอย่างอื่น” ของทฤษฎีหนึ่ง โดยอีกทฤษฎีหนึ่ง อย่างเช่น ในกรณีของทฤษฎีการรับรู้ตนเอง กับทฤษฎีความไม่สอดคล้องกันทางการใช้ดุลยพินิจรับรู้การเข้าใจ เป็นต้น

ยิ่งไปกว่านั้น การเชื่อมโยงทัศนคติกับพฤติกรรมเป็นจุดอ่อนในแทบทุกทฤษฎีที่ไม่อาจกำหนดลงไปให้แน่ชัดได้ แต่ก็คงจะเป็นเรื่องข้อโต้แย้งที่ค่อนข้างมากในอนาคตของการศึกษาทัศนคติกับพฤติกรรม อย่างไรก็ตามมีแนวโน้มที่จะเสาะหาการศึกษาเรื่องผลกระทบของพฤติกรรมภายนอกต่อทัศนคติมีมากขึ้นทุกที (Bem, 1972; Kiesler, Nisbett, and Zanna, 1969)

เชิงบรรณ

- Abelson, R., & Rosenberg, M. Symbolic psycho-logic: A model of attitudinal cognition. *Behavioral Science*, 1958, 3, 1-13.
- Anderson, N. Averaging versus adding as a stimulus combination rule in impression formation. *Journal of Experimental Psychology*, 1965, 70, 394-400.
- Aronson, E., & Golden, B. The effect of relevant and irrelevant aspects of communicator credibility on opinion change. *Journal of Personality*, 1962, 30, 135-146.
- Baron, R. M. Attitude change through discrepant action: A functional analysis. In A. G. Greenwald, T. C. Brock, & T. M. Ostrom (Eds.), *Psychological foundations of attitudes*. New York: Academic Press, 1968.
- Bem, D. J. An experimental analysis of self-persuasion. *Journal of Experimental Social Psychology*, 1965, 1, 199-218.
- Bem, D. J. Inducing belief in false confessions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 3, 707-710.

- Bem, D. J. Self-perception : An alternative interpretation of cognitive dissonance phenomena. *Psychological Review*, 1967a, 74, 183-200.
- Bem, D. J. Self-perception : The dependent variable of human performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1967b, 2, 105-121.
- Bem, D. J. Attitudes as self-description : Another look at the attitude behavior link. In A.G. Greenwald, T.C. Brock, & T.M. Ostrom (Eds.), *Psychological Foundations of Attitudes*. New York : Academic Press, 1968a.
- Bem, D. J. Dissonance reduction in the behaviorist. In R. P. Abelson, *et al.* (Eds.), *Theories of cognitive consistency: A sourcebook*. Chicago : Rand McNally, 1968b.
- Bem, D. J. Self-perception theory. In L. Berkowitz (Ed.), *Advanced in Experimental Social Psychology*. Vol. 6. New York : Academic Press, 1972.
- Bergin, A. E. The effect of dissonant persuasive communications upon changes in a self-referring attitude. *Journal of Personality*, 1962, 30, 423-438.
- Bostrom, R., Vlandis, J., & Rosenbaun, M. Grades as reinforcing contingencies and attitude change. *Journal of Educational Psychology*, 1961, 52, 112-115.
- Breer, P. E., & Locke, E. A. *Task experience as a source of attitudes*. Homewood, Illinois. : Dorsey Press, 1965.
- Brehm, J. W. *A theory of psychological reactance*. New York : Academic Press, 1966.
- Brehm, J. W. Attitude change from threat to attitudinal freedom. In A. G. Greenwald, T. C. Brock, & T. M. Ostrom (Eds.), *Psychological foundations of attitudes*. New York : Academic Press, 1968.
- Brehm, J. W., & Cohen A. *Explorations in cognitive dissonance*. New York : John Wiley, 1962.

- Brock, T. C. Implications of commodity theory for value change. In A. G. Greenwald, T. C. Brock, & T. M. Ostrom (Eds.), *Psychological Foundations of Attitudes*. New York : Academic Press, 1968.
- Carlson, E. Attitude change through modification of attitude structure. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 1956, 52, 256-261.
- Chapanis, N. P., & Chapanis, A. Cognitive dissonance : Five years later. *Psychological Bulletin*, 1964, 61, 1-22.
- Di Vesta, F., & Merwin, J. The effect of need-oriented communications on attitude change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1960, 60, 80-85.
- Ekman, P. A comparison of verbal and nonverbal behavior as reinforcing stimuli of opinion responses. Unpublished doctoral dissertation, 1958. (Quoted in Insko, 1967.)
- Festinger, L. *A theory of cognitive dissonance*. Stanford : Stanford University Press, 1957.
- Festinger, L. *Conflict, decision, and dissonance*. Stanford : Stanford University Press, 1964.
- Festinger, L., & Bramel, D. The reactions of humans to cognitive dissonance. In A. Bachrach (Ed.), *The experimental foundations of clinical psychology*. New York : Basic Books, 1962.
- Festinger, L., & Carlsmith, J. Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1959, 58, 203-210.
- Fishbein, M. An investigation of the relationships between beliefs about an object and the attitude toward that object. Unpublished report, 1961. (Quoted in Insko, 1967.)

- Fishbein, M. (Ed.) *Readings in attitude theory and measurement*. New York : John Wiley, 1967.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. Attitudes and opinions. In P.H. Mussen, & M.R. Rosenzweig (Eds.), *Annual Review of Psychology*, Vol.23. Palo Alto, California : Annual review, 1972.
- Freedman, J. L. Involvement, discrepancy, and change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1964, 69, 290-295.
- Greenwald, A. G. Effects of prior commitment on behavior change after a persuasive communication. *Public Opinion Quarterly*, 1966, 29, 595-601.
- Heider, F. Attitudes and cognitive organization. *Journal of Psychology*, 1946, 21, 107-112.
- Heider, F. *The psychology of interpersonal relations*. New York : John Wiley, 1958.
- Hildum, D., & Brown, R. Verbal reinforcement and interview bias. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1956, 53, 108-111.
- Hovland, C., Harvey, O., & Sherif, M. Assimilation and contrast effects in reactions to communications and attitude change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1957, 55, 244-252.
- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. *Communication and persuasion : psychological studies of opinion change*. New Haven : Yale University Press, 1953.
- Hovland, C., & Weiss, W. The influence of source credibility on communication effectiveness. *Public Opinion Quarterly*, 1951, 15, 635-650.
- Hull, C. *Principles of behavior*. New York : Appleton-Century-Crofts, 1943.
- Insko, C. A. *Theories of attitude change*. New York : Appleton-Century-Crofts, 1967.

- Insko, C. A. . Verbal reinforcement of attitude. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 2, 621-623.
- Insko, C. A. , Arkoff, A. , & Insko, V. Effects of high and low fear arousing communications upon opinions toward smoking. *Journal of Experimental Social Psychology*, 1965, 1, 265-266.
- Janis, I. , Motivational effects of different sequential arrangements of conflicting arguments : A theoretical analysis. In C.I. Hovland (Ed.), *The order of presentation in persuasion*. New Haven : Yale University Press, 1957.
- Janis, I. , Motivational factors in the resolution of decisional conflicts. In M.R. Jones (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation*, Vol. 7. Lincoln : University of Nebraska Press, 1959.
- Janis, I. , Stages in the decision-making process. In R.P. Abelson, et al. (Eds.), *Theories of cognitive consistency : A sourcebook*. Chicago : Rand McNally, 1968.
- Janis, I. , & Feshbach, S. Effects of fear arousing communications. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1953, 48, 78-92.
- Janis, I. , & Gilmore, J. The influence of incentive conditions on the success of role playing in modifying attitudes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 1, 17-27.
- Janis, I. , Kaye, D. , & Kirschner, P. Facilitating effects of 'eating-while-reading' on responsiveness to persuasive communication. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 1, 181-185.
- Janis, I. L. , & Mann, L. A conflict-theory approach to attitude change and decision making. In A.G. Greenwald, T.C. Brock, & T.M. Ostrom (Eds.), *Psychological foundations of attitudes*. New York : Academic Press, 1968.

- Janis, I., & Terwilliger, R. An experimental study of psychological resistances to fear-arousing communications. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1962, 65, 403-410.
- Katz, D. The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 1960, 24, 163-204.
- Kelman, H. Processes of opinion change. *Public Opinion Quarterly*, 1961, 25, 57-58.
- Kerrick, J. The effect of relevant and non-relevant sources on attitude change. *Journal of Social Psychology*, 1958, 47, 15-20.
- Kerrick, J. News pictures, captions and the point of resolution. *Journal Quarterly*, 1959, 36, 183-188.
- Kiesler, C. A., Collins, B. E., & Miller, N. *Attitude change : A critical analysis of theoretical approaches*. New York : John Wiley, 1969.
- Kiesler, C. A., Nisbett, R. E., & Zanna, M. P. On inferring one's beliefs from one's behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1969, 11, 321-327.
- Krasner, L.; Knowles, J., & Ullmann, L. Effects of verbal conditioning of attitudes on subsequent motor performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 1, 407-412.
- Maccoby, E., Maccoby, N., Romney, A., & Adams, J. Social reinforcement in attitude change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1961, 63, 109-115.
- McGuire, W. Inducing resistance to persuasion. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 1. New York : Academic Press, 1964.
- McGuire, W. J. Attitudes and opinions. In P.R. Farnsworth, O. McNemar, & Q. McNemar (Eds.), *Annual Review of Psychology*, Vol. 17. Palo Alto, California : Annual review, 1966.

- Miller, N., & Devine, V. A personality interpretation of involvement effects : Broad and narrow latitudes of rejection as a personality trait. Unpublished paper, 1968. (Quoted in Kiesler, Collins, and Miller, 1969).
- Miller, N., & Levy, B. H. Defaming and agreeing with the communicator as a function of emotional arousal, communication extremity, and evaluative set. *Sociometry*, 1967, 30, 158-175.
- Miller, N., & Zimbardo, P. G. Issue involvement and opinion change. Unpublished paper, 1964. (Quoted in Kiesler, Collins, and Miller, 1969).
- Newcomb, T. An approach to the study of communicative acts. *Psychological Review*, 1953, 60, 393-404.
- Newcomb, T. Individual systems of orientation. In S. Kock (Ed.), *Psychology : A study of science*. Vol. 3. New York : McGraw-Hill, 1959.
- Osgood, C., Suci, G., & Tannenbaum, P. *The measurement of meaning*. Urbana : University of Illinois Press, 1958.
- Osgood, C., & Tannenbaum, P. The principle of congruity in the prediction of attitude change. *Psychological Review*, 1955, 62, 42-55.
- Ostrom, T. M. The emergence of attitude theory : 1930-1950. In A.C. Greenwald, T.C. Brock, & T.M. Ostrom (Eds.), *Psychological foundations of attitudes*. New York : Academic Press, 1968.
- Ostrom, T. M., & Upshaw, H. S. Psychological perspective and attitude change. In A.C. Greenwald, T.C. Brock, & T.M. Ostrom (Eds.), *Psychological foundations of attitudes*. New York : Academic Press, 1968.
- Rokeach, M. *Beliefs, attitudes, and values : A theory of organization and change*. San Francisco : Jossey-Bass, 1968.

- Rosenberg, M. The experimental investigation of a value theory of attitude structure
Unpublished doctoral dissertation, 1953. (Quoted in Insko, 1967).
- Rosenberg, M. An analysis of affective-cognitive consistency. In C. Hovland &
M. Rosenberg (Eds.), *Attitude organization and change*. New Haven :
Yale University Press, 1960.
- Rosenberg, M. . & Abelson, R. An analysis of cognitive balancing. In C. Hovland,
& M. Rosenberg. (Eds.) *Attitude organization and change*. New Haven :
Yale University Press, 1960.
- Sarnoff, I. Psychoanalytic theory and social attitudes. *Public Opinion Quarterly*,
1960, 24, 251-279.
- Sarnoff, I. *Personality dynamics and development*. New York : John Wiley, 1962.
- Sarnoff, I. Psychoanalytic theory and cognitive dissonance. Unpublished paper,
1966. (Quoted in Insko, 1967).
- Scott, W. Attitude change through reward of verbal behavior. *Journal of Abnormal
and Social Psychology*, 1957, 55, 72-75.
- Scott, W. Attitude change by response reinforcement : Replication and extension.
Sociometry, 1959, 22, 328-335.
- Sears, D. O., & Abeless, R.P. Attitude and opinions. In P.H. Mussen, &
M.R. Rosenzweig (Eds.), *Annual Review of Psychology*, Vol. 20. Palo Alto,
California : Annual review, 1969.
- Sherif, M., & Hovland, C. *Social judgement*. New Haven : Yale University Press,
1961.
- Sherif, C., Sherif, M., & Nebergall, R. *Attitude and attitude change*. Philadelphia :
Sounders, 1965.

- Smith, M. . Bruner, J. , & White, R. *Opinions and personality*. New York : John Wiley, 1956.
- Staats, A. , & Staats, C. Attitude established by classical conditioning. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1958, 57, 37-40.
- Suedfeld, P. (Ed.) *Attitude change : The competing views*. Chicago : Aldine, 1971.
- Tannenbaum, P. Mediated generalization of attitude change via the principle of congruity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 3, 493-500.
- Tannenbaum, P. , & Gengel, R. Generalization of attitude change through congruity principle relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 3, 299-304.
- Triandis, H. , & Fishbein, M. Cognitive interaction in person perception. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1963, 67, 446-453.
- Wallace, J. Role reward and dissonance reduction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 3, 305-312.
- Zimbardo, P.G. Involvement and communication discrepancy as determinants of opinion conformity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1960, 60, 86-94.