

## Psychologische Modelle und Methoden zu Verhaltensänderungen

Winfried Lohr

### Zusammenfassung

Der erste Teil behandelt das feld-psychologische Handlungsmodell von *Lewin*. Danach ist der Handlungsablauf als ein gespanntes dynamisches System zu verstehen, in dem sozio-kulturelle Normen die Handlungsrichtung mitbestimmen. An zwei Beispielen wird gezeigt, wie man durch die Anwendung des Modells ein erwünschtes Verhalten erzielt.

Der zweite Teil behandelt die Theorie der kognitiven Dissonanz von *Festinger*. Ihre Grundthese besteht darin, daß Dissonanz entsteht, wenn in bezug auf ein bestimmtes Verhalten wie z.B. rauchen ein damit in Beziehung stehendes Element dissonant ist, wie die Verursachung von Lungenkrebs durch Rauchen. An Untersuchungen über das Rauchen und die Vorliebe für Gemüsesorten wird entwickelt, wie Dissonanz entsteht, wie sie reduziert wird und wann es zum Aufgeben eines nicht erwünschten Verhaltens kommt.

### Résumé

La première partie traite du modèle d'action de la psychologie du champ de *Lewin*. Alors que le déroulement de l'action se comprend comme un système dynamique sous tension, les normes socio-culturelles co-déterminent la direction de l'action. L'on démontre par deux exemples comment on obtient par l'application de ce modèle le comportement désiré.

La seconde partie traite de la théorie de la dissonance cognitive de *Festinger*. La thèse fondamentale indique que la dissonance se produit si, en relation avec un certain comportement (fumer une cigarette) un autre élément relevant se trouve en dissonance avec le premier (le cancer des poumons causé par la fumée). Des analyses au sujet de la fumée et des préférences des légumes déterminent de quelle façon la dissonance se produit, comment on peut la réduire et à quel moment on abandonnera ce comportement non désiré.

### I. Einleitung

Zieht man bei der Frage nach der Veränderung des Verhaltens zunächst die Alltagsbeobachtung zu Rate, so scheint sich Verhalten oft spontan zu ändern. Eine Hausfrau wechselt beim Bäcker vom Weiß- zum Schwarzbrot und bleibt dabei. Andererseits ändert sich das Verhalten von Kindern offenkundig, durch Lohn und Strafe. Intrigierend ist dabei nur, daß die Strafe bei dem einen Kind

den gewünschten Erfolg, pünktlich und ordentlich zu sein, hat, während ein anderes Kind negativ reagiert und das unerwünschte Verhalten stärker als zuvor an den Tag legt. Die Beobachtung an der Oberfläche gibt uns keinen eindeutigen Aufschluß über die Bedingungen und über die Richtung der Verhaltensänderung, die eintritt, wobei der scheinbar spontane Verhaltenswechsel der Hausfrau sicher einen Grund hatte, der nur verdeckt war. Eigentlich ist es der spontane, der gelenkte, erwünschte oder der erzwungene Verhaltenswechsel, der die Frage nach den *Bedingungen* wie einzelne Handlungen oder ihre Unterlassungen zustandekommen, mit Nachdruck stellt. Der Verhaltenswechsel ist nur ein Sonderfall. Selbstverständlich nimmt man an, daß sich eine oder mehrere Bedingungen ändern, wenn sich ein Verhalten ändert. Die entgegengesetzte Wirkung die eine in den Augen der Beobachter gleiche Strafe haben kann und auch das äußerlich nicht durchschaubare Verhalten der Hausfrau machen klar, daß sich die Bedingungen des Verhaltens und seiner Veränderung dem Beobachter nicht wohlgeordnet und unmittelbar einsichtig in ihrem psychologischen Zusammenhang darbieten. Den gesamten Zusammenhang, durch den eine Handlung bestimmt ist muß man analysieren, um die psychologischen Bedingungen aufzufinden, mit Hilfe deren Kenntnis man dann sagen kann, wie sich einzelne Menschen oder ganze Gruppen verhalten, wenn sie beispielsweise einer Information oder einer persönlichen Stellungnahme ausgesetzt sind, die bewußt oder unbewußt auf eine Veränderung des Verhaltens abzielt.

Innerhalb des engeren Kreises einer bestimmten Zivilisation und Kultur stellt sich die Frage nach dem Verhalten und seiner Veränderung überall dort, wo es für ganz bestimmte Verhaltensweisen sozio-kulturell oder gewohnheitsmäßig fundierte Normen gibt, auf die der Einzelne und die Mitglieder seiner Gruppe sich in mehr oder weniger hohem Maße verpflichtet fühlen. Die Norm kann durch die Natur gegeben sein, z. B. täglich sieben bis acht Stunden zu schlafen. Sie kann auch von der Kultur und der Zivilisation wie im Falle der geistigen und seelischen Hygiene gesetzt sein. In einem demokratischen Land verfehlt man keine diktatorischen Prinzipien und trotz des Wohlstandes überläßt man die Kinder nicht sich selbst, um sie in kritischen Jahren der Verwahrlosung anheim fallen zu lassen.

Die einführende Betrachtung hat die Thematik zunehmend auf den enger umschriebenen Bereich eines Verhaltens eingeeengt, der unmittelbar mit den Aspekten sozio-kulturell bezogenen Verhaltens zu tun hat.

Eine weitere Begrenzung ist dadurch aufgezeigt, daß auch hier nur von Verhalten im engsten Sinn gesprochen wird, wie das bei dem Bedürfnis nach einer Zigarette, dem Einkauf von Nahrung oder dem Besuch eines Kinos der Fall ist. Sozio-kulturell bestimmtes *Ausdrucksverhalten*, wie bei persönlichem Ärger das Gesicht zu wahren und nicht herauszuplatzen, bleiben unberücksichtigt.

## IIa. Das Feldtheoretische Handlungsmodell von Kurt Lewin

### 1. Die Handlung

Um Handlungen wie den Einkauf, den Kinobesuch oder eine Examensvorbereitung zu erklären, werden die Person mit ihren charakteristischen Eigenschaften und ihre Umwelt, so wie sie für die betreffende Person gegeben ist, als ein Gesamtzusammenhang, als ein *wechselseitig interdependentes System* angesehen. Die Person ist von ihrer Umwelt und die psychologische Umwelt ist von der Person abhängig. Ein illustrierendes Beispiel: Zwei Menschen treffen sich in einem Restaurant. Der eine hat sein Mahl bereits verzehrt, der andere wählt hungrig seine Lieblingsspeise, die zufällig auch das Leibgericht des andern ist. Für den Hungrigen hat die gewählte Nahrung als Ziel seiner Handlung einen hohen Aufforderungscharakter. Sie hat eine hohe *Valenz*, sein Hunger-*Bedürfnis* zu stillen. Für den Satten hat diese Nahrung, obwohl sie seine Lieblingsspeise ist, keine oder nur noch eine sehr schwache Valenz. Er mag nichts mehr essen.

Die Valenz der Handlungsziele hängt also vom Grad der aktuellen Bedürfnis-*Lage* ab. Die Umkehrung dieses Satzes gilt aber auch: Die Entstehung, bzw. die Erhöhung einer Bedürfnislage hängt von der Größe der Valenz ab. Nehmen wir an, die Lieblingsspeise der beiden steht noch nicht auf dem Tisch. In dem Moment, da sie aufgetragen wird, wächst auch für den Satten ihre an sich geringe Valenz, weil sich bei ihrem Anblick ihr Realitätsgrad erhöht (*Spiegel*, 1962 [14]). und da sie außerordentlich appetitlich dargeboten wird, wächst ihre Valenz abermals. Er bestellt sich eine kleine Portion. Damit ist die Valenz zur kritischen Größe geworden und wirkt Handlung auslösend. Die Handlung des Satten kam vor allem durch Bedingungen des Systemzusammenhangs Person-Umwelt zustande, die in der *Umwelt* der Person zu *lokalisieren* sind. Das Beispiel demonstriert, daß Handlungen ein Systemzusammenhang von Bedürfnissen der Person und Valenzen in ihrer Umwelt sind. Ob es zur Handlung kommt, hängt davon ab, ob das Bedürfnis und/oder die Valenz die kritische Größe erreichen, damit eine Handlung in Richtung auf die Valenz (Nahrung essen) stattfindet. Bedürfnis und Valenz sind die dynamischen Größen oder «technisch» ausgedrückt die Vektoren des psychologischen Systems, durch das der Handlungsablauf eindeutig bestimmt ist.

### 2. Die Vornahme-Handlung

Im Alltag beschränkt man den Terminus Bedürfnis gerne auf Handlungen, die auf die Befriedigung der Vitalsphäre ausgerichtet sind. Im Handlungsmodell *Lewins* ist das nicht der Fall. Wir haben einen Brief geschrieben, gehen in die Stadt zur Arbeit und stecken den Brief mit der *Vornahme* in die Tasche, ihn unterwegs abzuwerfen. Beim Anblick des Briefkastens ist seine

Valenz als Ziel für die Beförderung des Briefes vorhanden. Nach Abwurf erlischt sie. Der nächste Briefkasten, an dem wir vorbeigehen, hat keine Valenz mehr. Das Briefeinstecken ist eine Vornahmehandlung und mit der Vornahme bzw. mit der Übernahme eines Auftrages von jemand anderem entsteht ein *Quasi-Bedürfnis* mit einer ihm zugeordneten Valenz in der Umwelt (Lewin, 1926 [10]). Die Quasi-Bedürfnisse und insbesondere die Bedürfnisse, die in der kulturellen Sphäre liegen wie ein Kammerkonzert zu hören, eine Kunstgalerie zu besuchen und ein Großteil der Güter, die wir konsumieren, sind von Bedürfnissen getragen, die nicht immer und vor allem nicht ohne Rest auf Befriedigung vitaler *Trieb*-Bedürfnisse zurückgeführt werden können. Die Bedürfnisse der Kultur- und Zivilisationssphäre haben sich während der Erziehung in einer wechselvollen Umwelt entwickelt und sie stabilisieren sich als überdauernde Handlungsdispositionen. Beim Auftreten der ihnen zugehörigen Valenzen werden eine Vielzahl von Handlungen in ihrer steten Wiederholung zu stereotypisierten *Gewohnheitshandlungen*, die man täglich verrichtet.

Bis hierher haben wir nur die einfachsten Fälle geschildert. Die Veränderung der Handlungsrichtung bei Sättigung und Übersättigung unter Entstehung von Affekten bzw. das Verhalten bei Entstehung negativer Valenzen können wir nur nennen, ohne darauf einzugehen.

### 3. Der Handlungskonflikt

Ein Handlungsablauf kann dadurch kompliziert werden, daß die Struktur der psychologischen Situation *Barrieren* aufweist. Der Sohn darf nur zum ersehnten Fußballspiel (positive Valenz, Handlungsziel), wenn er seine Hausaufgaben (negative Valenz) erledigt hat. Die elterliche Autorität stellt eine Barriere im Handlungsablauf dar, die, durch Erledigung der unangenehmen Hausaufgaben zum Verschwinden gebracht wird. Dadurch wird der Weg zum endgültigen Handlungsziel frei. Lohn (der Besuch des Fußballspiels) und Strafe sind eine positive bzw. negative Valenz, die als fördernde bzw. hemmende Kraft in das Handlungsfeld eingeführt wird, damit die Handlung in der erwünschten Richtung auf das Ziel zu verläuft. Die Abschätzung ihrer Wirkung gelingt nur, wenn die Struktur des Handlungsfeldes unter Einbeziehung dieser Valenz bekannt ist. Die unangenehme Aufgabe erledigen oder auf das Fußballspiel verzichten ist ein *Handlungskonflikt*.

In allen Fällen hängt die Lösung eines Konfliktes und damit die Entwicklung des Handlungsablaufs in die eine oder andere Richtung von seiner dynamischen Struktur ab.

### 4. Die Valenz des Handlungszieles und die Änderung der Handlungsrichtung

Will man von einer biologischen, sozialen, kulturellen, ethischen oder einer Gewohnheitsnorm abweichendes Verhalten ändern, so muß man sich klar sein, daß

1. das fragliche Verhalten solange unverändert bleibt, als das Handlungsziel positive Valenz hat und alle anderen Valenzen, wie gegenteilige Informationen, Werbung usw. kleiner bleiben als die Valenz des Gewohnheitsverhaltens.
2. muß man sich versichern, daß die eingeführten Valenzen positiver wie negativer Art vom betreffenden Individuum auch mit seinem *fraglichen Verhalten in Zusammenhang gesehen* werden. Andernfalls kann eine Wechselwirkung im selben Handlungsfeld nicht eintreten. Erst unter der Erfüllung dieser Bedingungen kommt es zu einer Verhaltensänderung in der Austragung eines Konfliktes.

##### *5. Die Abhängigkeit des Handelns von dynamischen Konstellationen sozio-kultureller Normen*

Die einzelne positive oder negative Wertschätzung oder, wie die Psychologie heute sagt, die einzelne *Attitüde*, wie «rauchen ist ungesund», «zuviel Kinobesuch verdirbt die Moral», oder umgekehrt «ein rechter Verbindungsstudent ist ein guter Zecher», sind mehr oder weniger von sozio-kulturellen Wertsystemen der Gesellschaft, denen einzelner Gruppen und dem individuellen Wertsystem des Handelnden abhängig. Von Art und Grad der Wertdeterminiertheit, vom Eingebundensein der einzelnen Valenz (Handlungsziel) in die sozio-kulturellen und in die Gewohnheitsnormen hängt es ab, ob ein von der Norm abweichendes Verhalten schwerer oder leichter zu verändern ist.

*Lewin* (1963 [11]) faßt diese *Normen* genau so wie die Bedürfnisse und die ihnen zugeordneten Valenzen der Ziele von Handlungen als das *Ergebnis* des *Zusammenspiels von Kräften* auf. Darnach entsteht beispielsweise der Grad an Diskriminierung von Negern durch die weiße Bevölkerung in den Vereinigten Staaten aus entgegengesetzten Kräften, die bei einem bestimmten Diskriminierungsniveau zum Ausgleich kommen und sich dort stabilisieren. Die Behauptung, daß Neger schlechtere Arbeiter, unehrlich und unpünktlich sind, ist eine Kraft, die in Richtung Verstärkung der Diskriminierung wirkt. Der Neger, der in der Situation steht, ist gewillt, ein bestimmtes Maß an Diskriminierung hinzunehmen, aber die Forderung nach gleicher Bildungsmöglichkeit ist eine Kraft, die der Diskriminierung entgegengesetzt ist. Der beobachtbare Grad an Diskriminierung entsteht aus der Entgegensetzung von Kräften, wobei das gleiche Diskriminierungsniveau auf sehr verschiedene Kräftekonstellationen zurückzuführen sein kann. Auf beiden Seiten können sehr starke oder auch nur recht schwache Kräfte die Lage des Niveaus bestimmen. Dieses *quasi-stationäre dynamische Niveau* – der gleichbleibende Grad an Diskriminierung – ist selbst ein dynamisches *Organisationszentrum*, denn *zunehmende Abweichungen* von diesem Niveau, sei es in Richtung verstärkter oder verminderter Diskriminierung, bewirken die Entstehung von Kräften, welche das Diskriminierungsverhalten auf das Ausgangsniveau zurückbringen. In dem einen

Fall wächst der Widerstand der Neger gegen die vergrößerte Diskriminierung, im anderen derjenige der weißen Bevölkerung, wenn sie ihr gleichgestellt werden. Eine Veränderung des stationären Niveaus kann erreicht werden durch unterschiedliches Erhöhen oder Nachlassen der Kräfte auf einer oder auf beiden Seiten des Niveaus. Die Verminderung der Diskriminierung einer Minoritäten-gruppe kann einerseits durch Wachsen der Kräfte gegen die Diskriminierung oder durch das Kleinerwerden von Kräften in Richtung Diskriminierung oder durch die Veränderung beider Kräfte zustandekommen. Derartige Niveau-änderungen sind mit einem Wandel der sozio-kulturellen oder der Gewohnheitsnorm verbunden. Sie sind Fälle des Kulturwandels. Er läßt sich gegenwärtig in vielen Entwicklungsländern und ebenso in hochzivilisierten, wie in den Vereinigten Staaten, in der Form einer Bürgerrechtsvorlage, die auf die öffentliche Gleichstellung der Neger abzielt, aufweisen.

#### *6. Untersuchungen über die Veränderung der dynamischen Konstellation sozio-kultureller Normen*

Den Amerikanern kam es im letzten Weltkrieg aus verständlichen Gründen darauf an, ihre Ernährungsbasis zu sichern, um das Volk körperlich gesund zu erhalten. Bestimmte Nahrungsmittel waren reichlich, andere nur wenig vorhanden. In einer Untersuchung stellte sich heraus, daß eine ganze Anzahl von Nahrungsmitteln in sozio-kulturelle und in Gewohnheitsnormen von negativer Valenz eingebettet waren. Diese Nahrungsmittel waren aber vorhanden, und überdies stellten sie von der Ernährungsmedizin her besehen gute Nahrungsmittel dar. Beispielsweise galten Innereien (Nieren) in vielen Volksschichten als minderwertig, andererseits wurde das Hühnchen von vielen als Nahrung für Wohlhabende, bzw. als Nahrung eines Festmahls für den Alltagsverbrauch abgelehnt. Alle diese Einstellungen sind stark von Werthaltungen bestimmt. Es kommt darauf an, diese dynamisch meist recht stabilen kollektiven Werthaltungen auf ein anderes Gleichgewichtsniveau zu verschieben, oder sie in völlig andere Werthaltungen, die akzeptiert werden, zu integrieren (Lewin, 1943 [12]).

An zwei *Beispielen aus Untersuchungen*, die in Lewins Feldtheorie (1963 [11]) dargestellt sind, soll im folgenden gezeigt werden, wie eine nachhaltige Änderung einer stationären Gewohnheitsnorm erzielt wird. Die Untersucher waren darauf aus, den Verbrauch von Frischmilch zu erhöhen. Ihr Verbrauch ist teils durch Gewohnheit, teils durch Werteinstellungen mit Beziehung zur Gesundheit verknüpft. Eine Gruppe von Hausfrauen hörte einen guten Vortrag über den Wert höheren Verbrauchs an Milch, die andere Gruppe wurde ohne Druck und ohne verkaufstechnische Überredungskünste in eine Gruppendiskussion verwickelt, in der die Hausfrauen ihre *Entscheidung* für einen höheren Milchverbrauch selbst fällten. Zwei Wochen nach dem Versuch wurde festgestellt,

daß Hausfrauen, die am Vortrag teilnahmen, in knapp weniger als 20% der Fälle den Frischmilchverbrauch erhöht hatten. Hausfrauen der Gruppendiskussion mit gemeinsamer Entscheidung erhöhten in mehr als 40% der Fälle ihren Verbrauch. Bei einer Überprüfung nach vier Wochen hatte sich der Unterschied zwischen den Gruppen, die unter den beiden Bedingungen standen, noch verstärkt.

In einem andern Experiment ging es darum, Mütter, die das Entbindungsheim verließen, davon zu überzeugen, daß es ratsam sei, den Säuglingen Orangensaft und Lebertran zu verabreichen. Eine Anzahl von Müttern wurde beim Verlassen des Hospitals über angemessene Ernährungsvorschriften für Säuglinge durch einen Ernährungsfachmann informiert. Die andern Mütter nahmen an einer Gruppendiskussion mit dem Fachmann teil, in der sich die Mütter im Laufe der Diskussion für die empfohlene Ernährungsweise entschieden. Im Fall der Einzelunterweisung verabreichten etwa 50% der Mütter nach vier Wochen die angeratene Menge Lebertran, im Falle der Mütter bei Gruppenentscheidungen waren es 100%. Die Liste derartiger Experimente mit gleichen Ergebnissen ließe sich leicht verlängern. Stets bringt die Gruppe mit Gruppendiskussion und eigener Entscheidung im *consensus* der Gruppe stärkere und nachhaltige Veränderungen hervor. Das entscheidende Moment der unterschiedlichen Ergebnisse für die beiden Versuchsgruppen liegt darin, daß in der Gruppendiskussion die kollektiv verbindliche Norm in Übereinstimmung mit den anderen Personen in gleicher Lage *gemeinsam verändert* wird. Beim Vortrag und der Einzelunterweisung ist das nicht der Fall. Beim Vortrag bleibt die Entscheidung, das kritische Moment der Vornahmehandlung, mit der Entstehung eines neuen Quasi-Bedürfnisses, dem Kind die bestimmte «Menge Lebertran» zu geben, aus. Damit wird aber auch die Änderung der Gewohnheitsnorm der Gruppe, zu der man sich zählt, unterbunden. Die alte Norm bleibt als dynamisches Kraftfeld, als Verhaltensniveau, bestehen und alle Abweichungen haben die Tendenz auf die nach wie vor bestehende Norm zu konvergieren. Der Versuch von seiten eines Einzelnen, sein Verhalten in der erwünschten Richtung zu verändern, würde einen *starken Druck in Richtung* auf die Gewohnheitsnorm der Gruppe nach sich ziehen, solange sich die betreffende Person zu den Menschen dieser Gruppe als zugehörig empfindet. Die Folge ist eine sehr kleine oder keine Änderung des Verhaltens trotz der Bekanntschaft mit einer auf Umstimmung bedachten Information.

Das kritische Moment der Verhaltensänderung verdient noch einmal hervorgehoben zu werden: es ist die *Entscheidung* des Einzelnen im *consensus* mit der *Gruppe*, wodurch eine nachhaltige Veränderung erzielt wird. Wenn man einen beeinflussenden Vortrag hört, *fehlt* meist die Entscheidung als wichtiges Teilmoment und damit die Entstehung eines neuen Quasi-Bedürfnisses auf einem andern sozio-kulturell determinierten Niveau.

In der *Lewinschen* Feldtheorie sind die wesentlichen Bedingungen, die eine

Handlung, insbesondere eine Handlung von Entscheidungscharakter bestimmen, in der Phase des Konfliktes vor und im Moment der Entscheidung zu suchen; denn eine wesentliche, den Verlauf hemmende oder ablenkende Kraft, besteht nach der Entscheidung nicht mehr. Der Verlauf der Handlung ist dann nur noch von der resultierenden Kraft bestimmt, die das Übergewicht hat und auf das neue Handlungsziel hin- oder auf das alte zurückführt.

### **IIIb. Die Theorie der kognitiven Dissonanz von Leon Festinger – ein Nach-Entscheidungs-Modell des Handlungsprozesses**

#### *1. Darstellung und Illustration der theoretischen Grundannahme*

*L. Festinger* (1957 [7]), ein Schüler *Lewins* und eine Reihe anderer Forscher konnten zeigen, daß die *Veränderung* des Verhaltens *nicht* immer mit der Lösung des Konfliktes in der Wahlentscheidung ihren *Abschluß findet*. Vielmehr stellten sie fest, daß in einer Wahlsituation, wie beispielsweise der Wahl zwischen zwei Autos, die beide gleich attraktiv sind, *nach* dem Entscheid für eines von beiden eine *kognitive Dissonanz* besteht; denn mit der Wahl der Limousine hat sich der Käufer zwar für das ästhetisch schönere Auto entschieden, aber gleichzeitig in Kauf genommen, daß er auf die Großräumigkeit des Stationswagens für seine kinderreiche Familie verzichten muß. Dieser Bewußtseinsinhalt oder wie wir sagen wollen, diese *Kognition*, steht in Widerspruch mit der Tatsache, daß er eine Limousine kaufte. Die beiden Kognitionen stehen in einem *Ausschließungsverhältnis*, d.h. sie sind kognitiv dissonant. Subjektiv ist das ein unangenehmer psychischer Zustand, in dem anschauliche Anzeichen für Spannung vorhanden sind. In der Dissonanztheorie, ähnlich wie in der Feldtheorie *Lewins*, wird die Grundannahme gemacht, daß ein gespannter und insbesondere unausgewogener psychischer Zustand eine Tendenz auf Ausgleich, in unserem Fall die Tendenz zur *Konsonanz*, hat. Obwohl unser Käufer sein neues Auto bereits besitzt, zieht die vorausgegangene Wahlentscheidung mit Konfliktcharakter weitere psychische Veränderungen nach sich. Er sucht nach Wegen der *Dissonanzreduktion*, über die der gespannte psychische Zustand zur Auflösung gelangt. Beispielsweise kann er vorwiegend Informationen und Insiderate aufsuchen, die ihn in der Richtigkeit seiner Wahl bestärken. Allgemein ausgedrückt ändern sich die Wertschätzungen des gekauften und nicht gekauften Wagens in der Richtung, die eine «implizite Rechtfertigung» seines Verhaltens unterstützen. Die Eigenschaften des gekauften Wagens werden auf- und die des nicht gekauften abgewertet. Dadurch fügt er seinem Verhalten konsonante Elemente hinzu, wodurch die Dissonanzreduktion gelingt.

Der Hauptsatz der Dissonanztheorie lautet: Einstellungen, Wertschätzungen (Attitüden), Meinungen und das Verhalten ändern sich um so mehr, je

mehr kognitive Elemente miteinander dissonant sind und/oder je wichtiger – persönlich zentraler – die kognitiven Elemente sind. Diese allgemeine Formulierung läßt noch offen, ob die kognitive Dissonanz mit der Konfliktsituation vor der Entscheidung in einem Handlungsvollzug identisch ist und ob die beobachtete Veränderung der Wertschätzung von Gegenständen (in *Lewinschen* Termini die Valenzen), sich vor oder nach der Entscheidung ändern (*Festinger*, 1957 [7]). Seit *Festinger* gemeinsam mit *Davidson* und *Kiesler* (1964 [4]) nachwies, daß sich bestimmte Aspekte des Verhaltens wie die Wertschätzung eines Gegenstandes *nach* der Entscheidung wesentlich ändern, sind zwei wichtige Einsichten in den Ablauf von Handlungen und die Veränderung des Verhaltens gewonnen. 1. ist damit erwiesen, daß der dynamische Prozeß des Handlungsvollzuges nicht mit der Entscheidung für oder gegen eine Valenz (Handlungsziel) endet und 2. daß die auf Grund von kognitiver Dissonanz entstehenden Veränderungen z. B. *neue* Attitüden (Wertschätzungen) schaffen, die ihrerseits die Richtung zukünftigen Handelns beeinflussen.

### 2. Der Geltungsbereich der kognitiven Dissonanz

Der Geltungsbereich der kognitiven Dissonanz ist weit. Er bezieht sich 1. auf die Dissonanz nach einer Wahlentscheidung; 2. auf die Veränderung von Einstellungen durch mehr oder weniger starkes erzwungenes Mitmachen bei einer Sache, für die man nicht einsteht, wie z. B. eine öffentliche politische Meinungsäußerung, zu der man privat nicht steht; 3. auf Fälle der Massenkommunikation und 4. auf Dissonanz, die durch den Widerspruch von Mitgliedern in der eigenen Gruppe erzeugt wird, wobei die Dissonanz um so größer ist, je mehr Personen die konträre Meinung vertreten und je größer der Grad der Attraktion ist, den die Gruppe auf die betreffende Person ausübt. In allen Geltungsbereichen besteht die Tendenz zur Dissonanzreduktion.

### 3. Wege der Dissonanzreduktion

Dem weiten Anwendungsbereich der Theorie und dem hohen Komplexitätsgrad der Situationen, auf den sie ihre Anwendung findet, entspricht, daß die *Wege* der Dissonanzreduktion mit der Art der Dissonanzsituation variieren. *Festinger et al.* unterscheiden folgende Reduktionswege, die wir an einem starken Raucher illustrieren, der erfährt, daß durch Rauchen Lungenkrebs entsteht: 1. Einstellen oder Veränderung des Verhaltens: Rauchen aufgeben oder Filterzigaretten rauchen; 2. dem eigenen Verhalten konsonante Elemente hinzufügen: Sich einreden, daß beim Autofahren viel mehr Menschen getötet werden; 3. Suchen von sozialer Unterstützung: Meine Freunde rauchen auch, also kann es nicht so schlimm sein. – Es sei hier rückblickend an die Gewohnheitsnorm bei *Lewin* erinnert; 4. die Glaubwürdigkeit der Information bezweifeln: da steckt eine Clique dahinter, die der Tabakindustrie schaden will; 5. die In-

formationsquelle verzerrt sehen: Ärzte sind Gesundheitsapostel, die übertreiben; 6. die kritische Information für einen selbst als nicht einschlägig erklären: Ich habe so starke Lungen, bei mir macht das nichts aus; 7. bei Antizipation von Dissonanz wie bei einer Radio- oder Televisionssendung oder einem Vortrag mit vorher angekündigtem Inhalt die Information vermeiden, überhören, besonders schnell vergessen: Man geht nicht zu dem Vortrag oder stellt das Informationsgerät ab. Man hört auf, darüber nachzudenken.

Der Abbau einer bestehenden Dissonanz verläuft stets über den Weg, der einer dynamischen Veränderung der kognitiven Elemente den *geringsten Widerstand* entgegensetzt. Von der Norm abweichende Gewohnheitshandlungen, wie sehr starkes Rauchen, setzen einer Verhaltensänderung in der Regel einen starken Widerstand entgegen, so daß die entstandene Dissonanz eher über einen andern Weg als über das Aufgeben des Rauchens oder das Rauchen von Filterzigaretten reduziert wird. Bei Fällen, in denen verschiedene Reduktionswege offen stehen, müssen Bedingungen geschaffen werden, die alle übrigen Reduktionswege *blockieren*, damit die Reduktion der Dissonanz zum Aufgeben oder der Veränderung des Verhaltens führt. Aus den aufgezählten Gründen wird klar, warum eine Propaganda, die Dissonanz erzeugen will, das Ziel der erwünschten Verhaltensänderung manchmal verfehlt. Es stehen Reduktionswege offen, die eine Verhaltensänderung nicht notwendig machen.

#### *Aa. Untersuchungen zur kognitiven Dissonanz: Rauchen und Lungenkrebs*

An ausgewählten Ergebnissen von zwei *Experimenten* wird im folgenden Entstehen und Reduktion der Dissonanz dargestellt, ohne daß es uns möglich ist, auf damit verbundene offene Probleme einzutreten. *Feather* (1962/1963 [5,6]) stellte ein Experiment mit einer Gruppe von Rauchern und Nicht-Rauchern an. Beide Versuchsgruppen mußten eine Anzahl von Zeitungsartikeln nach dem Grad, in dem sie sich für die Themen interessieren, in eine Rangordnung bringen. Darunter war ein Artikel, der das Thema «Rauchen und Lungenkrebs» zum Gegenstand hatte.

Im Rahmen eines Fragebogens über Lebens- und Rauchergewohnheiten wurden die Vpn<sup>1</sup> u. a. gebeten, anhand einer Schätzungsskala einzustufen, inwieweit sie davon überzeugt sind, daß die Behauptung «Rauchen verursacht Lungenkrebs» zutrifft. An anderer Stelle wurde noch einmal die gleiche Einschätzung, diesmal aber unter ausschließlichem Bezug auf den schweren Raucher erbeten.

*Ergebnisse:* a) Die Raucher messen der Behauptung, daß Rauchen Lungenkrebs verursacht, mathematisch-statistisch gesichert weniger Überzeugungskraft zu als Nicht-Raucher;

b) die dissonante Mitteilung, daß bei *starken* Rauchern eher Lungenkrebs

<sup>1</sup> Versuchspersonen.

entsteht, sollte von starken Rauchern stärker abgelehnt werden als von Nicht-Rauchern. Diese Vorhersage traf wider Erwarten nicht zu. Vergleicht man aber den Grad, mit dem Raucher überzeugt sind, daß Rauchen zu Lungenkrebs führt, mit dem Grad der Überzeugung für den Fall, daß es für starke Raucher zutrifft, so ist ein deutlicher Anstieg ihrer Überzeugung, daß starkes Rauchen zu Lungenkrebs führt, nachzuweisen. Nicht-Raucher ändern ihre Überzeugung in der Einschätzung vom Raucher zum starken Raucher nicht. *Feather* macht darum die plausible Annahme, daß die untersuchten Raucher sich nicht mit dem *starken* Raucher *identifizieren*. Folglich wird bei dieser Frage von ihnen keine Dissonanzerhöhung erlebt und einer höheren Einschätzung der Gefahr steht nichts im Wege, da der Inhalt der Kognition nach ihrer *Selbsteinschätzung* auf sie nicht zutrifft.

c) Die Hypothese, daß Raucher dissonante Information vermeiden und darum den Zeitungsartikel tiefer in der Rangliste einstufen als Nicht-Raucher, traf nicht zu. Im Gegenteil, sie interessieren sich mehr als die Nicht-Raucher dafür. Eine von *Feather* in Anlehnung an *Festinger* (1957) angebotene Erklärung besteht darin, daß Raucher bereits Angst vor Krebs haben. Damit ist die Nachricht über den Zusammenhang von Rauchen und Lungenkrebs eine mit der bestehenden Angst konsonante Information und ihr wird erhöhte Aufmerksamkeit geschenkt. Der Grad der manifesten *Krebs-Angst* der Raucher, ebenso der Grad, inwieweit sich die Raucher *subjektiv* als schwere Raucher erlebten, wurde nicht kontrolliert, und damit ist die Erklärung, was auch *Feather* selbst anerkennt, nicht schlüssig. Statt mutmaßliche Gründe für dieses einzelne an der Oberfläche gegenläufige Ergebnis aufzusuchen, für die aus anderen Lebensbereichen gelungene Untersuchungen vorliegen, sei ein weiteres Experiment berichtet.

#### *4b. Untersuchungen zur kognitiven Dissonanz: Die Veränderung der Beurteilung von Nahrungsmitteln durch die Technik des Sich-Einlassens*

*Brehm* (1960 [1]) entwarf einen Versuch, in dessen Verlauf über die *Induzierung* von Dissonanz die Ablehnung eines verabscheuten Gemüses überwunden werden sollte. Das Experiment fällt in den Bereich des *erzwungenen Mitmachens*. Vpn müssen auf einer siebenstufigen Schätzungsskala, die von plus bis minus 3 (von sehr gerne bis absolut nicht mögen) reicht, für 34 Gemüsesorten angeben, wie stark ihre Vorliebe für bzw. ihre Abneigung gegen das einzelne Gemüse ist. An einer anderen Skala wird bestimmt, wie hoch sie den Ernährungswert (Vitamin Gehalt) veranschlagen, den das Gemüse besitzt. Einige Wochen später wird jede Vpn, unter dem Vorwand, an einer Konsumentenforschung teilzunehmen, gebeten, ein Gemüse, das sie in der vorhergehenden Skalierung stark ablehnten zu essen, mit der Begründung, daß dies für die Untersuchung sehr hilfreich sei. Weiter wurde gesagt, daß sie 50 ct (etwas mehr als 2 sFr.) erhalte,

wenn sie dem Wunsch, etwas davon zu essen, entspräche und anschließend noch ein paar Fragen beantworte. Die eben beschriebene Anordnung ist die Bedingung *geringen Sich-Einlassens*. Die zweite Vpn-Gruppe durchlief das gleiche Versuchsverfahren mit dem Unterschied, daß ihr vor dem Essen zusätzlich gesagt wurde, daß sie in den kommenden Wochen noch einige Male erscheinen solle, um von Mal zu Mal mehr davon zu essen. Das ist die Bedingung *starken Sich-Einlassens*. Es wird angenommen, daß für Personen dieser Versuchsgruppe eine *höhere* Dissonanz entsteht als bei der ersten Gruppe. Eine dritte Versuchsgruppe diente als *Kontrolle*. Das Verfahren war für sie im Prinzip genau so wie für die anderen aufgebaut mit dem einen entscheidenden Unterschied, daß sie das abgelehnte Gemüse *nicht* essen mußten. Sie sollten sich lediglich seinen Geschmack und Geruch möglichst intensiv vorstellen. Für die beiden *Versuchsgruppen* bestand nach dem Essen die Dissonanz, von dem verabscheuten Gemüse gegessen zu haben. Der Widerstand gegen die Nahrungsaufnahme wurde durch die Einführung einer positiven Valenz, dem VI<sup>1</sup>. beim Gelingen der Untersuchung zu helfen plus dem kleinen Lohn, den sie erhielten, überwunden.

Direkt nach der Nahrungsaufnahme lasen alle drei Versuchsgruppen einen fingierten Forschungsbericht über den Ernährungswert (Vitamingehalt) der gegessenen bzw. der vorgestellten Speise. Die eine Version der *beeinflussenden Information* sprach dem Gemüse sehr *hohen* und die andere sehr *niedrigen* Ernährungswert zu. Dadurch teilten sich die drei Versuchsgruppen abermals in Untergruppen auf, und zwar einerseits in solche mit positiv beeinflussender und andererseits mit negativ beeinflussender Nachricht. Zum Abschluß mußten alle Vpn das Gemüse erneut auf der Vorliebe-Abneigungsskala und auf der Skala über den vermeintlichen Ernährungswert einstufen.

Nach der Dissonanztheorie ist zu erwarten, daß die Vpn den Grad der Ablehnung des Gemüses auf Grund der Tatsache änderten, daß sie sich durch das Essen auf ein dissonantes Verhalten einließen. Diese Erwartung wird dadurch modifiziert, daß ein Teil der Vpn eine zu ihrem Verhalten konsonante Nachricht (hoher Ernährungswert) bzw. eine dissonante Nachricht (niedriger Ernährungswert) erhielten. Vpn unter hoher Dissonanz (starkes Sich-Einlassen), die noch zusätzlich eine negative und damit die Dissonanz erhöhende Nachricht mitgeteilt bekommen, sollten im Vergleich zu den anderen Versuchsgruppen die höchste Dissonanz und als Folge davon a) bei der Möglichkeit des Dissonanzreduktion die stärkste Wertschätzungsveränderung aufweisen und b) einer weiteren Erhöhung ihrer Dissonanz, wie durch eine negative Nachricht, den größten Widerstand entgegensetzen, indem sie ihre Meinung nicht oder nur wenig ändern.

*Ergebnisse:* Wir beschränken uns auf die eindeutigen Daten<sup>2</sup> des komplexen

<sup>1</sup> Versuchsleiter.

<sup>2</sup> Es werden nur Ergebnisse mitgeteilt, die mathematisch-statistisch gesichert sind.

Versuchs. Vpn aller Gruppen mit nicht unterstützender Nachricht senken die Einschätzung des Ernährungswertes des Gemüses. Die bloße *Information ohne Dissonanz* hat bereits eine Wirkung, denn auch die Kontrollgruppe verändert ihre Einschätzung.

Versuchspersonen, die unter der Bedingung starken Sich-Einlassens plus dissonanter Nachricht stehen, setzen in Übereinstimmung mit der Hypothese einer Abschwächung ihrer Meinung über den Ernährungswert stärkeren Widerstand entgegen als die beiden anderen Gruppen. Die dissonante Nachricht hat auf sie den geringsten Einfluß, denn sie senkt ihre Meinung weniger als die Versuchsgruppe niedriger Dissonanz (geringeres Sich-Einlassen); und diese Gruppe verringert ihrerseits die Meinung über die Höhe der Ernährungswerte weniger als die Kontrollgruppe, die kein Gemüse aß.

Unter der entgegengesetzten Bedingung, d. i. eine konsonante Nachricht (hoher Vitamingehalt), verändert die Versuchsgruppe unter der Bedingung hoher Dissonanz (starkes Sich-Einlassen) ihre Meinung über den Ernährungswert stärker in die positive Richtung als die beiden anderen Versuchsgruppen.

Eine Tabelle veranschaulicht die komplizierten Verhältnisse:

Nachricht	Bedingungen: Verschiedene Grade der kognitiven Dissonanz		
	Kontrollgruppe (keine Dissonanz)	geringes s. Einlassen (geringe Dissonanz)	starkes s. Einlassen (starke Dissonanz)
positiv (konsonant)	mittlere	mittlere	starke
	Veränderung der Meinung in positive Richtung		
negativ (dissonant)	starke	mittlere	schwache
	Veränderung der Meinung in negative Richtung		

Je höher die Dissonanz ist, desto eher wird unterstützenden Nachrichten in bezug auf das eigene Verhalten Glauben geschenkt, während nicht unterstützende, die Dissonanz verstärkende Nachrichten, reserviert aufgenommen und weniger geglaubt werden.

Der Dissonanzgrad beeinflusst nicht nur die Meinung über den Vitamingehalt in Abhängigkeit von kon- und dissonanten Nachrichten, sondern er übt auch einen direkten Einfluß auf die Wertschätzung des Gemüses aus. Gemäß der Hypothese, daß die Veränderung einer Wertschätzung um so größer ist, je stärker die erzeugte Dissonanz ist, verändern Vpn unter der Bedingung starken Sich-Einlassens auf das Essen bei zusätzlicher dissonanter Nachricht ihre Wertschätzung des Gemüses *stärker* in die *positive* Richtung als Vpn, die unter gleichen Bedingungen eine konsonante Nachricht über den Ernährungswert mitgeteilt bekamen. Das führt zu dem – in den Augen der Vulgarpsychologie paradoxen – Satz, der lautet: Hat man eine Person zu einem Verhalten

veranlaßt, das sie ursprünglich nicht mag (negative Wertschätzung), so verändert sich die Wertschätzung in Richtung einer positiven Einstellung, und zwar um so mehr, je stärker die erzeugte Dissonanz war.

### 5. Die Präzisierung der Theorie und ihre Verwandtschaft mit anderen Theorien

Die Hauptbedingung des zuletzt geschilderten Versuchs ist es, Menschen dazu zu bringen, sich auf etwas einzulassen, daß sie von sich aus nicht tun würden. Dadurch wird eine Nach-Entscheidungs-Dissonanz mit einer Tendenz zur Reduktion hervorgerufen. Sie ihrerseits führt zu Veränderungen von Meinungen, Attitüden und der Veränderung von Verhalten. Durch die Bedingung des *Sich-Einlassens* erfährt die Theorie der kognitiven Dissonanz eine Präzisierung, die in erster Linie auf den referierten Autor *Brehm* zurückgeht. In seinen Versuchen ist das Sich-Einlassen die *conditio sine qua non*, durch welche die dynamischen Prozesse nach der Entscheidung in Gang kommen, die einer Umwertung der kognitiven und zum Teil affektiven Elemente gleichzusetzen ist.

Die weitere und ursprüngliche Fassung *Festingers* (1957 [7]) handelt im wesentlichen von kognitiv dissonanten Elementen, wie das im Experiment über die Raucher der Fall war. In ihr fehlt noch das Entscheidungsmoment, das Sich-Einlassen und damit die persönliche Bereitschaft zum Mittun. Dadurch ist sie stark verwandt mit anderen Theorien kognitiver psychodynamischer Veränderungen wie die Balancetheorie von *Heider* (1958 [9]) und die Kongruenztheorie von *Osgood* und *Tannenbaum* (1955 [13]), die alle übereinstimmend davon ausgehen, daß unbalancierte, inkongruente oder dissonante kognitive Inhalte wie «Rauchen verursacht Lungenkrebs» die Tendenz zum Ausgleich, man könnte sagen, zur Harmonisierung ihres Zusammenhanges, in sich schließen.

## III. Die Nach-Entscheidungstheorie als Teil der Feldtheorie

Die theoretische Schwierigkeit einer Verbindung zwischen der *Lewinschen* Theorie vom Handlungsfeld mit seinen positiven und negativen Valenzen, die «nur» bis zum Moment der Entscheidung führen, wobei der restliche Handlungsablauf eher als «automatisch» zu bezeichnen ist (*Brehm* und *Cohen*, 1962 [2]), und die davon grundsätzlich abzugrenzende Nach-Entscheidungs-Dissonanz mit den Veränderungen des Verhaltens und seiner Aspekte durch die *ihr eigene* Dynamik besteht u. E. nicht.

In der engeren Fassung der Dissonanztheorie wird das Sich-Einlassen und damit die subjektive Entscheidung betont, die im Handlungsmodell *Lewins* vor allem bei Vornahmehandlungen, wie oben gezeigt wurde, zentral ist. In der subjektiven Entscheidung muß eine der beiden konkurrenzierenden Valenzen dynamisch das Übergewicht bekommen. Die Größe des Übergewichtes kann klein sein (*Cartwright* und *Festinger*, 1943 [3]), d. h. Schwellenwert

haben. Damit ist sie aber groß genug für den Entscheidungsvollzug. Diese kleine und *wesentliche* Veränderung vor der Entscheidung liegt in gleicher Richtung wie die weit stärkere Wertschätzungsänderung nach der Entscheidung. Das ist dem Experiment von *Davidson* und *Kiesler* (1964 [4]) über die Dissonanzreduktion nach der Entscheidung zu entnehmen. Die Handlungsrichtung, bzw. die Verhaltensänderung durchläuft im Prozess zwei Phasen. In der ersten Phase vor der Entscheidung führt eine geringe Veränderung der Valenzen die Entscheidung herbei, und nachher vollzieht sich die kognitive Umstrukturierung eines durch den Entscheidungsvollzug dissonant gewordenen kognitiven Feldes in Richtung auf Konsonanz. Eigenschaften, die mit dem gewählten Gegenstand zusammenhängen, werden auf- und solche, die zum nicht gewählten gehören, abgewertet. Unter diesem Gesichtspunkt ist die Dissonanztheorie als ein Ausbau der ursprünglichen Feldtheorie *Lewins* unter Betonung des kognitiven Aspektes des psychologischen Feldes nach einer Entscheidung zu sehen.

### III. Ausblick

Zweifellos ist klar geworden, daß sich die Modelle der Verhaltensänderung auf die verschiedensten Lebenssituationen anwenden lassen, vorausgesetzt, daß man alle wesentlichen Implikationen der psychologischen Situation überschaut. Wie schwierig das ist, dürfte deutlich sein. Einfache mechanische Übertragungen von einer Situation auf die andere sind bestimmt nicht möglich.

Verhaltensänderungen über den Weg der kognitiven Dissonanz oder mit Hilfe der *Lewinschen* Feldtheorie lassen sich in der Praxis verwirklichen und können zum Wohle Einzelner und der Gemeinschaft eingesetzt werden. Dabei ist zu beachten, daß man bei der Absicht, Verhalten zu verändern, in manchen Bereichen Gefahren riskiert. Nämlich dann, wenn die Person sich auf etwas einließ, wodurch eine Dissonanz zwischen ihrer Tat und dem Selbst der Person entsteht, denn dann muß sie die Dissonanz durch eine Veränderung des Selbstbildes oder im Durchleben von Schuld und anschließender Reue reduzieren.

#### Literaturverzeichnis

- [1] *Brehm J. W.*: Attitudinal consequences of commitment to unpleasant behavior. *J. abn. soc. Psychol.* 60, 379-383 (1960).
- [2] *Brehm J. W.* and *A. R. Cohen*: Explorations in cognitive dissonance. John Wiley & Sons, Inc., New York, London 1962.
- [3] *Cartwright D.* and *L. Festinger*: A quantitative theory of decision. *Psychol. Rev.* 50, 595-621 (1943).
- [4] *Davidson J. R.* and *S. B. Kiesler*: Cognitive behavior before and after decision. In: *Festinger L.*: Conflict, decision and dissonance. Stanford University Press, Stanford, California 1964.
- [5] *Feather N. T.*: Cigarette smoking and lung cancer: a study of cognitive dissonance. *Austral. J. Psychol.* 14, 55-64 (1962).
- [6] *Feather N. T.*: Cognitive dissonance, sensitivity, and evaluation. *J. abn. soc. Psychol.*, 66, 157-163 (1963).

- [7] *Festinger L.*: A theory of cognitive dissonance. Stanford. California, Stanford University Press, 1957.
- [8] *Festinger L.*: Conflict, decision and dissonance. Stanford University Press, Stanford, California, 1964.
- [9] *Heider E.*: The psychology of interpersonal relations. New York, Wiley, 1958.
- [10] *Lewin K.*: Vorsatz, Wille und Bedürfnis. mit Vorbemerkungen über die psychischen Kräfte und Energien und die Struktur der Seele. (Untersuchungen zur Handlungs- und Affektpsychologie, herausgegeben von *K. Lewin*, I und II.) Psychol. Forschung 7, 294-385 (1926).
- [11] *Lewin K.*: Feldtheorie in den Sozialwissenschaften. Hrsg. *D. Cartwright*. (Ins Deutsche übertragen von *A. Lang* und *W. Lohr*) 1963 (Titel der amerik. Originalausgabe: Field theory in social science, Harper and Brothers, New York, 1951).
- [12] *Lewin K.*: Forces behind food habits and methods of change. Bull. Nat. Res. Council. 108, 35-65 (1943).
- [13] *Osgood C.E.* and *P.H. Tannenbaum*: The principle of congruity in the prediction of attitude change. Psychol. Rev. 62, 42-55 (1955).
- [14] *Spiegel B.*: Gradientenmodelle in der Sozialpsychologie. Kölner Ztschr. f. Soziol. und Sozialpsychologie 14, 19-38 (1962).

Anschrift: Dr. *W. Lohr*, Peseux/NE, 24a, rue de la chapelle, Suisse

## Strategische Anwendungen der Kommunikation

*D. Zillmann*

### Zusammenfassung

Die Phase der Spekulation über Wirkungen interpersoneller Kommunikation ist überwunden. Empirische Untersuchungsmethoden der Kommunikationsforschung erlauben, die Effektivität von Kommunikationen exakt zu bestimmen. Damit ist erstmals möglich geworden, auf der Basis verlässlicher Ergebnisse eine auf Kommunikationseffektivität zielende Strategie zu bilden. Die Konsequenz: der Erziehung wie allen anderen Bereichen der Menschenführung stehen völlig neue Wege offen.

Das Bemühen, Kommunikationsstrategien mit äußerst kleinem Risiko zu entwickeln, führte zur Kontrolle hypothetischer Strategien in Stichprobengruppen. Nur empirisch verifizierte Effektivität der Kommunikation wird als strategiebildender Wert anerkannt, und nur aus derart abgesicherten Werten gebildete Strategien werden für die auf das Kollektiv gerichtete Kommunikation verwendet.

### Summary

The era of speculation concerning the effects of interpersonal communications is over. Empirical methods of investigation now used in communications research permit a precise determination of the effectiveness of communications. Thus it has become possible for the first time to plan a communications campaign with a specific effectiveness-target, based upon the results of reliable research-testing. The consequence: completely new fields stand open in the sphere of education, as in all other branches of opinion-and-attitude formation.

Attempts to minimize the risks of failure of any particular communications campaign have led to the testing of hypothetical strategy on test-groups. Only factors with empirically verified effectiveness are then considered for use in communications strategy, and only those strategic plans consisting of such tested factors are used in constructing communications campaigns aimed at the collective group (i. e., the specific population segment from which the test-group was drawn).