

# Mesaj öğrenme yaklaşımı (Yale yaklaşımı)



- Carl Hovland ve arkadaşları, Yale üniversitesi
- Öğrenme kuramınının temel kurallarınının tutum değişimi ve ikna sürecine uyarlanması
- Tutumlar, öğrenme yoluyla kazanılır, aynı yolla da değiştirilebilir.

- Hovland ve arkadaşları Ordu Bilgi ve Eğitim Bölümünde çeşitli deneysel çalışmalar yapmışlardır.
- Frank Capra'ya Neden Savaşıyoruz? Adlı 12 bölümlük bir belgesel hazırlatmış, askerlere eşgüdüm ve takım ruhu kazandırmayı hedeflemişlerdir. 200 bin askere izletilmiş ve tutum değişimleri değerlendirilmiştir.
- Askerlere İngiliz müttefiklere güven aşılamaı hedefleyen İngiltere Savaşı adlı 50 dakikalık film izleterek etkisini ölçmüşlerdir. Deneylerde propaganda içerikli mesajların yüksek düzeyde tutum değişimi yaratması beklenmiş sonuçlar hayal kırıklığı yaratmıştır. Askerlerin bilgileri artmış ancak tutum değişimi ve güdülenme açısından anlamlı farklılık görülmemiştir.
- Yale İletişim ve Tutum Değişimi Programı çalışmalarına yön vermiştir.

- Tutum değişimi birbirine baęlı 3 ařamada gerçekleřmektedir.

1.Dikkat

2.Kavrama

3.Kabul

İkna edici mesaj

Dikkat yöneltildi mi?

Evet

Mesaj Kavrandı mı?

Tutum

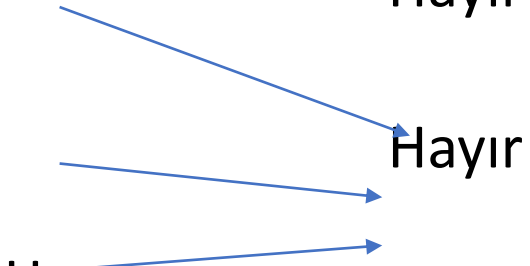
Mesaj kabullenildi mi, onaylandı mı?  
deęiřiklięi yok

Evet

Tutum deęiřiklięi var

Hayır

Hayır



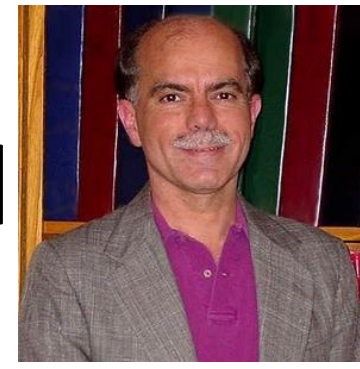
- Hedefin kabullenebileceği, ödüllendirici bir mesaj ancak mesajı kavrayabildiği takdirde ikna edici olabilir. kavranan mesaj, hedefin düşünce yapısına, değer sistemine ve önemsediği diğer tutumlarına bağlı olarak ödüllendirici olma niteliğine de sahipse bu mesajın kabul edilme olasılığı yüksektir.
- İkna sürecini etkileyen üç temel etmen
  - Kaynak değişkenleri
  - Mesaj değişkenleri
  - Hedef değişkenleri

Değişkenler	Süreçler	Gözlenebilir etkiler
Kaynak değişkenleri Uzmanlık Güvenilirlik Çekicilik Statü Irk Din	DİKKAT	Tutum değişimi
Mesaj değişkenleri Sıralama Tek yönlü-çift yönlü mesaj Ricanın türü Açık/örtülü mesaj	KAVRAMA	Algısal değişim Duygusal değişim
Hedef değişkenleri İkna edilebilirlik İçsel durum/duygudurumu Zeka Benlik saygısı Kişilik	KABUL	Davranışsal değişim

# Bilişsel tepki yaklaşımı

- Mesaj Öğrenme yaklaşımından (MÖY) farklı olan yanları
- MÖY daha çok ne zaman ve nasıl iknanın gerçekleştiğiyle ilgilenir. BTY ise insanların neden ikna olduklarına odaklanır.
- MÖY hedefe pasif bir rol yükler BTY de ise hedef etkin bir öğedir.
- BTY altında iki yeni yaklaşım bulunmaktadır:
  - Ayrıntılı inceleme olasılığı modeli
  - Sezgisel sistematik işleme modeli

# Ayrıntılı inceleme olasılığı mod



- Richard E. Petty ve John T. Cacioppo (1986)
- Bireylerin verilen mesajdaki bilgiyi nasıl işledikleri ve inceledikleri üzerinde durmaktadır.
- İknayı öncelikle bilişsel bir süreç olarak değerlendirmektedir, hedefin mesajı kabullenmesini ya da reddetmesini tümüyle akıl yürütme ve güdülenme süreçleriyle açıklamaktadır.
- Bireyler algıladıkları tutum değişimi yaratma amaçlı mesajları iki farklı bilgi işleme tabi tutarlar: merkezi işlem (ayrıntılı inceleme) ya da yüzeysel işlem.
- Ayrıntılı inceleme olasılığı, bireyin karşılaştığı mesajı iyice düşünüp analiz etme veya mesajın verilişi sırasındaki dışsal ipuçlarına (ortamın, kaynağın özelliklerine) önem verme olasılığı olarak tanımlanabilir.

## 1)Merkezi işlem

Mesaja üst düzeyde dikkat yöneltilir.

Yüksek düzeyde güdülenme ve odaklanma gerekir.

Bu durumda nitelikli ve güçlü mesajlar başarıya ulaşır ve tutum değişimi gerçekleşebilir.

Yüksek düzeyde bilişsel çabanın harcandığı bu süreçte, bireyin mesajı analiz edebilmesi, eleştirebilmesi ve özümseyebilmesi gerekmektedir.

Bu süreç sonundaki tutum değişimi çok kalıcı olur ve davranışlara yansıma olasılığı oldukça yüksektir.

Mesajın hedefte kalıcı tutum değişimi yapabilmesi için:

a) hedefin kendisine iletilen bilgileri işlemeye yönelik yüksek düzeyde güdülenmiş olması ve

b) hedefin bu bilgiyi bilissel olarak işleyecek



- Hedefe yönelik ayrıntılandırılmış mesajlar güçleri açısından üçe ayrılarak incelenmektedir:
  - *Güçlü mesajlar* hedefin zihninde olumlu bir bilişsel tepkiye yol açan ve aynı zamanda hedefin tutumunu kaynağına yaklaştıran mesajlardır. bu tür mesajlar **aşılama etkisi** yaratmaktadır. Kalıcı tutum değişimi için **tekrar** önemlidir.
  - *Nötr mesajlar* hedefin bilişsel sistemi üzerinde herhangi bir etki yaratmaz. Hedefin dikkati dışsal ipuçlarına (kaynağın dış görünüşü, konuşma tarzı vb.) kayabilir.
  - *Zayıf mesajlar* mesaja olumsuz tepkiler verilmesine yol açar. Boomerang etkisi yaratarak ters yönde bir davranışsal eğilime de yol açabilir.

## 2) Yüzeysel işlem

Birey konuya ilgi duymadığında,

Doğrudan kendisini ilgilendiren bir içerik söz konusu olmadığında

Mesajı işleyecek kapasiteye sahip olmadığında yüzeysel işleme mesajı işlemler.

İçerikten çok ortamın ve mesajı verenin özelliklerine odaklanılır.

Dış görünüm, fiziksel çekicilik, deneyim, statü, fondaki müzik dikkati çeker.

Hiç sorgulamadan, dogmatik olarak birçok tutumu benimseyen bireyleri anımsatmaktadır.

- Yüzeysel işleme seçildiğinde tutum değişimi ya gerçekleşmemekte ya da kısa süreli ve ortama özgü bir değişiklik söz konusu olmaktadır. Kısa süreli ve ortama özgü değişiklik ise davranışlara yansımamaktadır.
- Kaynak bu durumda değişimin zayıflığının bilincinde olmalıdır. Cialdini (2011) yüzeysel mesajlar oluşturmak amacıyla kullanılacak yedi ipucundan bahsetmektedir
- Otorite
- Bağlanma
- Zıtlık
- Beğenme
- Karşılıklılık
- Kıtlık

- Otoriteyi yüzeysel işlem için ipucu olarak kullanan kaynak otoritenin gücünden faydalanmak. (örn., anne çocuğa odanı topla der, çocuk oyuncakları yatağın altına atar)
- Bağlanmada, bireyler belirli bir ürün, grup, marka, inanç ya da siyasi partiye yönelik adanmışlıklarını kanıtlamaktadırlar. Bir parti veya futbol takımına ilişkin görüş bildirdiğimizde ona karşı adanmışlığımızı göstermiş oluruz.
- Zıtlık, tüketiciye en pahalı ürünleri gösterip sonra ucuz ürünleri göstererek satış yapma taktiği gibi.
- Beğenme/sevgi. Sevdiğim kişinin sevdiklerini de severim (bkz. Denge kuramı).
- Karşılıklılık. «ver ve al tekniği» daha önce yardımda bulunduğumuz bir birey denge kuramında söylendiği gibi dengemi sağlamak için bize her zaman bir konuda yardım

- Yüzeysel işlem mesajları da olumlu, nötr ve olumsuz olabilmektedir.
- Olumlu → zayıf olsa da tutumlar üzerinde olumlu değişiklikler yapabilmektedir. Hayranlık duyduğunuz bir müzisyenin A partisine oy verdiğini duymanız o partiye ilişkin güçlü olumsuz tutumlarınız yoksa o partiye sempati duymanızı sağlayabilir.
- Nötr → hedefi bir tür ikileme sürükleyen hedefin ilgisini çekmeyen ya da bilgi sahibi olmadığı bir içeriğe sahip olan mesajlardır. Yukarıdaki örnekteki ünlüyü tanımıyorsanız.
- Olumsuz → hedefin tutumlarını olumsuz yönde etkiler, tutum değişimini reddetmeye yol açar. Sözü edilen ünlüden hiç hoşlanmıyorsanız.

- Özetle ayrıntılı inceleme olasılığı modeli,
- Karşısında ayrıntılandırılmış mesajları işlemeye dönük yüksek bir güdülenme içinde ve bu tür mesajları işlemeye dönük yüksek bir güdülenme içinde ve bu tür mesajları kavrama becerisine sahip bir hedef/hedef kitle olan kaynağın, güçlü, gerçeklere ve kanıtlara dayalı mesajlar oluşturması gerektiğini vurgulamaktadır.
- Son derece kalıcı ve davranışı yordayan bir tutum değişimi söz konusu olabilmektedir.
- Bu özelliklere sahip olmayan hedef karşısında, yüzeysel işleme uygun duygulara hitap eden mesajlar oluşturmak gerekir.
- Yüzeysel işleme tabi tutulan mesajların zayıf ve davranışa yansımayacak nitelikte duygusal değişimler yaratacağının farkında olmak gerekir.

## İkna edici mesaj

Hedef mesajın içeriğini analiz etme gücü ve becerisine sahip mi?

Evet

Hayır

Merkezi işleme

Yüzeysel işleme

Yüksek düzeyde ayrıntılı inceleme var

Ayrıntılı inceleme yok

Mesajın içeriği etkileyici mi?

Yüzeysel ipuçları etkileyici mi?

Hayır

Evet

Hayır

Evet

Tutum değişmez Tutum değişir

Tutum değişmez Tutum değişir

# Sezgisel sistematik işleme modeli



- Shelly Chaiken (1980)
- Hedef iki farklı yolla mesajı bilgi işleme sürecine sokmak:
- Sistematik işlem
  - Hedef tutum değişimi amacıyla kendisine gönderilen mesajı kapsamlı bir şekilde değerlendirmeye aldığı zaman gerçekleşir.
  - Yavaş ve yüksek çaba gerektirir.
- Sezgisel işlem
  - Hızlı ve az çaba gerektirir
  - Sezgi, karar verme aşamasında bir tür kestirme yol görevi gören bize hız kazandıran benzer durumlarda kullanmak üzere belleğimize depolanmış bilgi kalıplarıdır



- Model, insanların sınırlı bir bilgi işleme kapasitesi olduğunu savunmaktadır.
- İnsan kendisini amaca götürebilecek en az çabayla kendisine yetecek kadar emek harcayarak mesajları işler.
- İlgil duymadığımız ya da hiçbir fikre sahip olmadığımız konularda, başkalarının yaptıklarını hiç sorgulamadan kopyalıyorsak, sezgisel işlem gerçekleştiriyoruzdur. Apolitik bir gencin anne babasının politik görüşlerini kabul etmesi buna bir örnektir.
- Güdülenme ve beceri hangi süreci seçeceğimizde önemlidir.

## 1)Sistematik işleme

yüksek güdülenme

bilgi birikimi

beceri

bireyin mesajı işlemek için yeterli zamanı olduğunda

Hedefin özellikleri de işleme türünü etkiler. Örneğin, aşırı dindar biri, kendisine gönderilen mesajı, güçlü inançları doğrultusunda işleyip saptırabilir ve mesaj amacına ulaşmayabilir.

## 2) Sezgisel işleme

Kısa yoldan

Yorulmadan mesajı anlama çabalarında

Bilişsel cimrilik

Kalıpyargıların kalıcılığını artıran bir işlem olarak değerlendirilmektedir.

- Hangi işlem türünü seçeceği;
  - Mesajın bireyin ilgi alanlarına ve çıkarlarına uygunluğu
  - Stres, zaman darlığı, bilgi ve yetenek eksikliği
  - Bilgi işleme yolunun etkinliği ve mesajın yeterliliği

Etkinlik: hangi işlemin hedef için daha etkili ve onun amacına daha uygun olduğu

Yeterlilik: mesajın niteliği

Ayrıntılı inceleme olasılığı ve sezgisel kestirme işlem modeli arasındaki temel fark sezgisel modelde her iki tür işlemin de eşzamanlı olarak gerçekleştirilebileceğinin vurgulamasıdır. Birey aynı anda kendisine verilen kanıtları analiz ederken diğer yandan da bazı değişkenleri (örn., kaynağın dış görünüşü) sezgisel yoldan işliyor olabilir.

- Ayrıca sezgisel modelde insanlar «minimalist bilgi işlemciler» dir. İnsanlar günlük yaşamda mecbur kalmadıkça sistematik işleme başvurmaz, çoğunlukla kestirme yolları tercih eder.

