

# 社會心理學 第六章

態度轉變：  
認知失調與說服



國立臺灣師範大學 王雅鈴教授

# 認知失調理論：我們如何被自己的行為說服？

The Paradox of Self-Justification



態度 (Attitude)



行為 (Behavior)

我們不只依照信念採取行動；我們的行動，往往反過來塑造了我們的信念。

# 日常生活中的「言行不一」

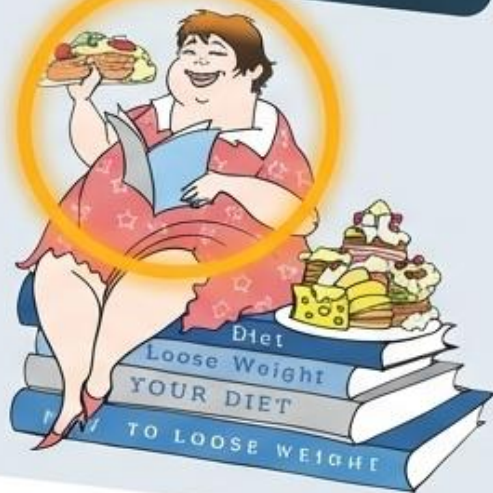
## 婚姻危機

成大副校長否認撞小三！妻子拋4點  
「相信丈夫清白」：他是被設計的

“我相信丈夫是清白的！”

“我相信丈夫是清白的！”

## 減肥破功



“吃一口沒關係，我等等  
多運動就可以消耗掉！”

## 盲目消費



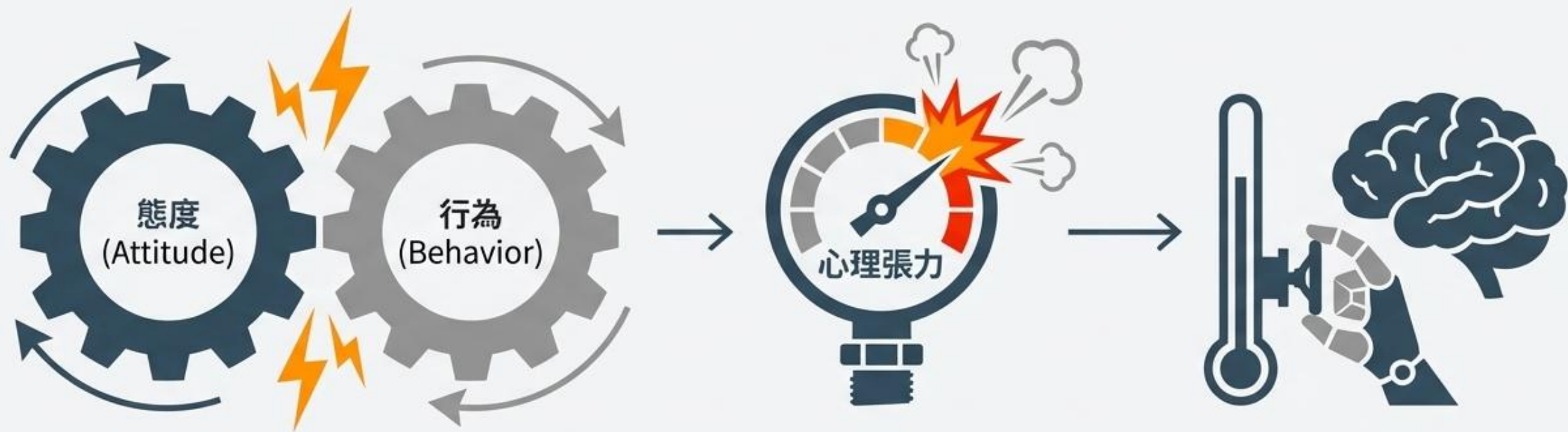
“飢餓行銷：排隊兩小時買麥當  
勞捲捲薯條，其實也沒那麼好  
吃...但我排了這麼久！”

為什麼當我們的「認知」與「行為」衝突時，我們總能迅速「自圓其說」？

# 核心機制：心理張力的誕生與消除

Leon Festinger (1957)

Cognitive Dissonance Theory (認知失調理論)



不一致的認知引發  
心理不適

人類有強烈動機去消除  
張力，恢復內在一致

# 大腦的逃生出口：消除失調的五種策略



# [課堂討論] 診斷你的「認知失調」

## Class Discussion 1

10:00



回想一下，你最近一次經歷『認知失調』是什麼時候？（例如：熬夜打遊戲、衝動購物、拖延報告...）

你最終大腦選擇了上一頁的『哪一種策略』來消除心理張力？

# 典範轉移：Festinger & Carlsmith (1959) 經典實驗

The Dissonance Classic

## The \$20 Condition



為了錢才說謊的。  
→ 態度不變 (No attitude change)

## The \$1 Condition



改變評價 (Attitude changes)  
來合理化行為



# 機制一：外在理由越少，內在改變越大

行為發生 (Action Taken) -  
辯證不足 (Insufficient  
Justification)



做了一件與態度矛盾的事，卻沒有得到足夠的獎勵。

既然沒拿到多少好處，那我一定是『真心』想這麼做的。

行為未發生 (Inaction) -  
阻嚇不足 (Insufficient  
Deterrence)



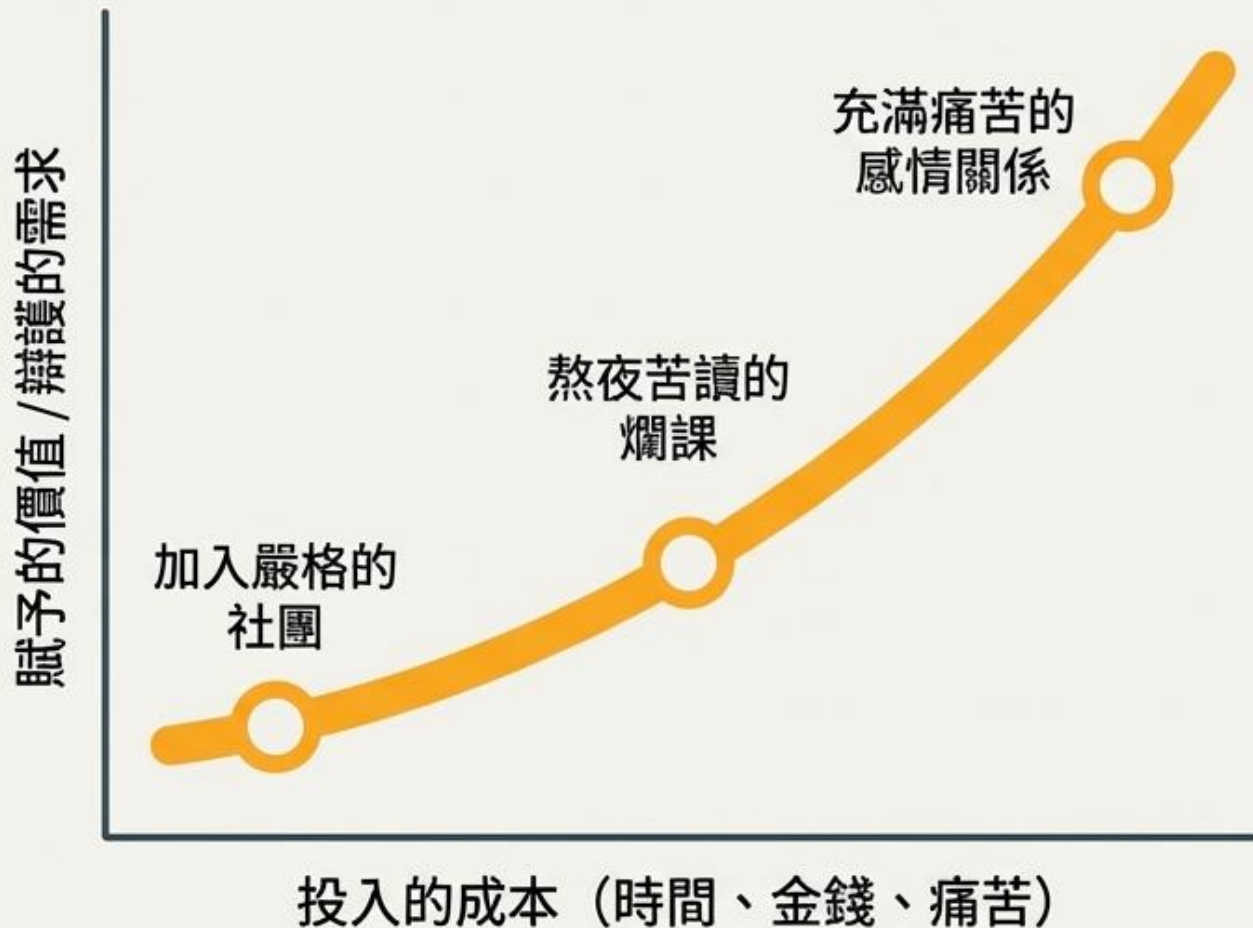
放棄了一件想做的事，只因為受到輕微的警告。

既然懲罰這麼輕微我都沒做，那我一定是『本來就不喜歡』它。

溫和的約束最能促成持久的態度改變。

# 機制二：為努力辯護 —— 愛你所投資的

Justifying Effort: Coming to Like What We Suffer For



The more time, money, or effort you invest, the more anxious you feel if the outcome disappoints.  
(越付出，就越愛 / 辯證不足)

吃苦當吃補？

佛說：你現在吃的苦，  
都是以後享的福。

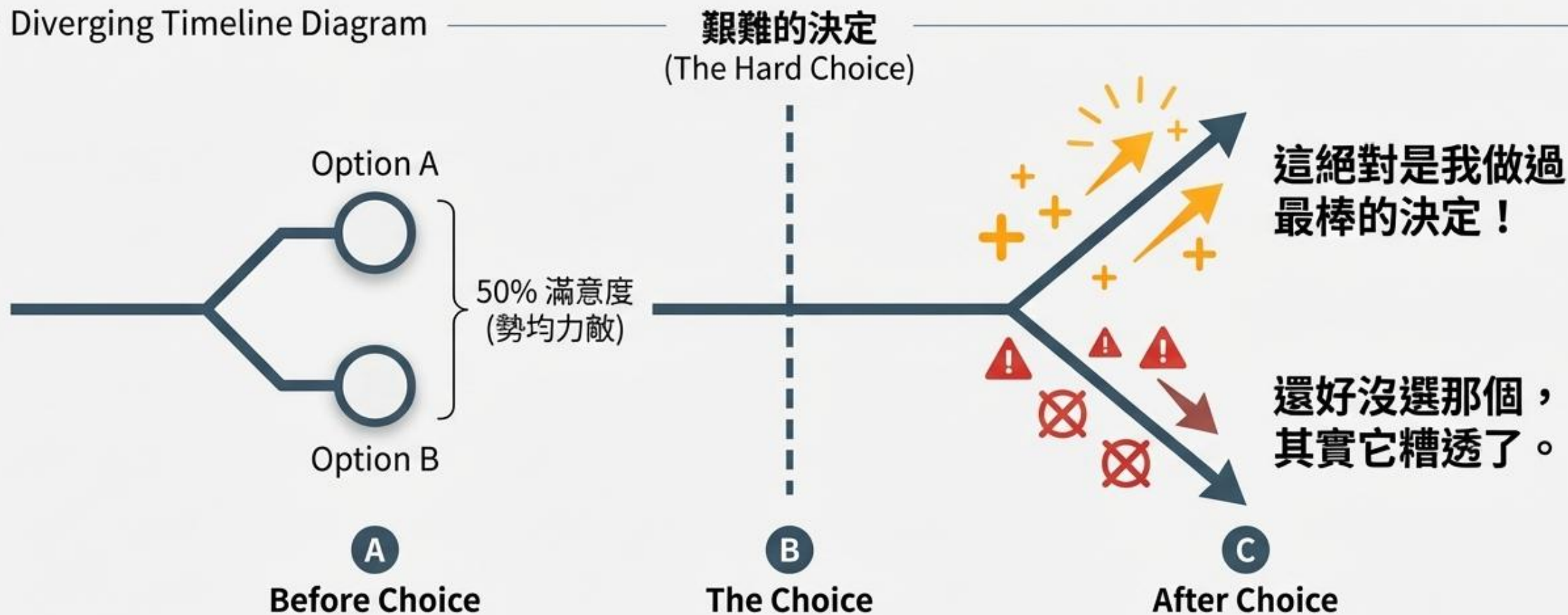


# 機制三：為困難決定辯護——當好選擇變得「完美」



Post-Decision Dissonance: When Good Choices Get Even Better

Diverging Timeline Diagram



決定越困難，我們越需要透過貶低未選擇的項目來安撫自己。

# 總結：我們是「合理化」的生物，而非絕對理性

We are rationalizing beings, not purely rational beings.

認知失調並非缺陷，而是大腦保護自我價值的防禦機制。



了解到人類如此容易『自我說服』，未來的你，該如何在生活中保持客觀與真實，不被自己的行為綁架？

# 說服力腳本：影響力的隱藏邏輯

當你想要說服別人時，你會用什麼策略？



說服爸媽買東西給你



說服爸媽讓你搬出去住

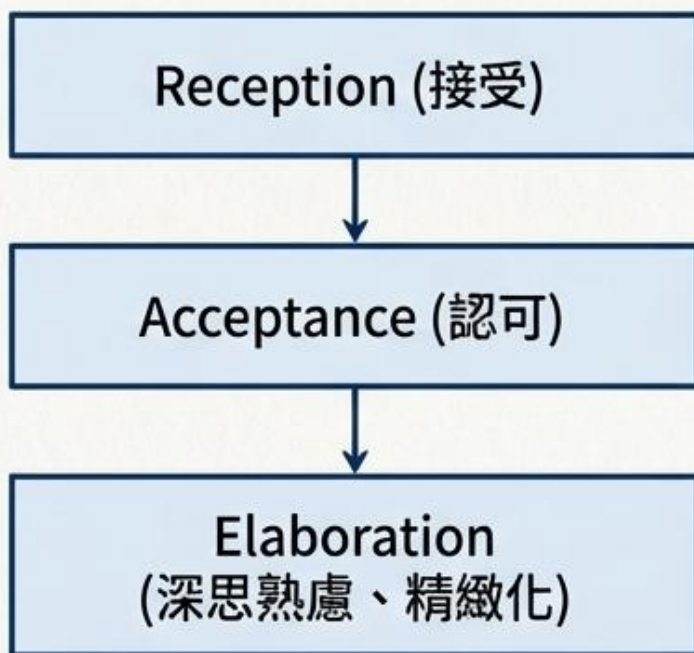


說服朋友某間餐廳很好吃

# 說服的雙向模式

## 說服的中央路線

考慮內容與立論

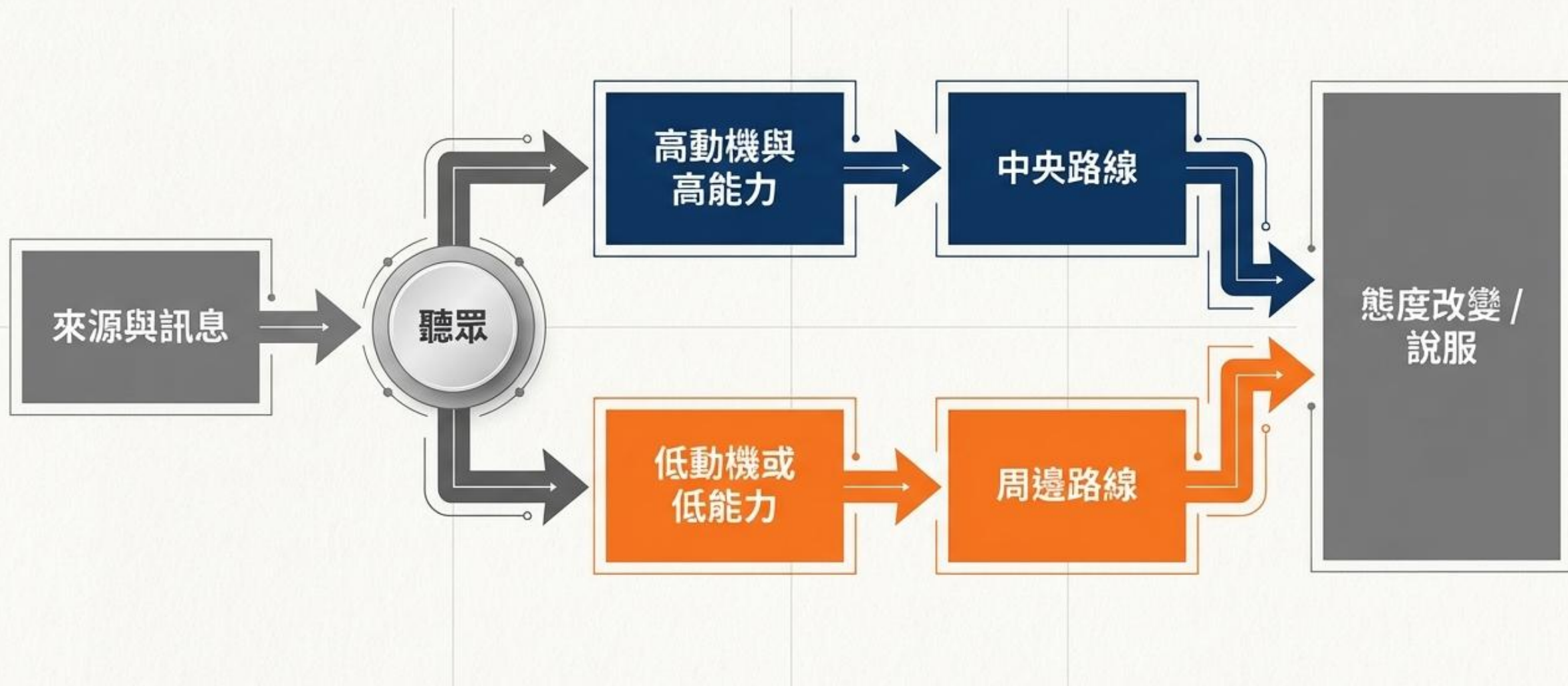


## 說服的周邊路線

受到表面線索影響



# 大腦的處理機制：推力與路徑



# 影響力的三大支柱

1

**來源**

誰在傳遞訊息？



2

**訊息**

說了什麼？在什麼  
情境下說？



3

**聽眾**

訊息傳遞給誰？



# 解碼「來源」：誰能贏得信任？

## The Source Equation

可信度

(能力 + 值得信賴)

+

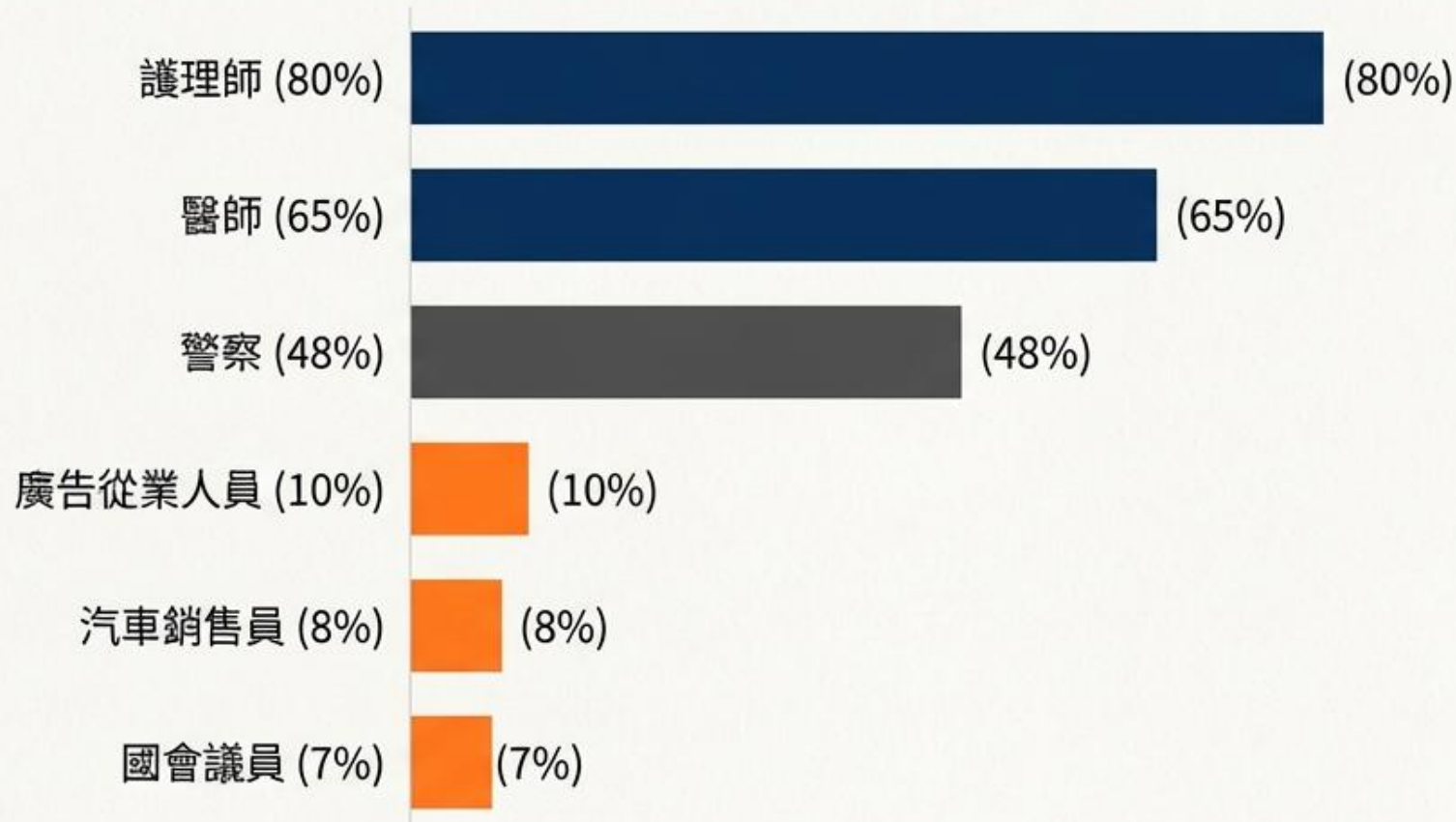
喜好度

(相似性 + 外表吸引力)

=

**高影響力來源**

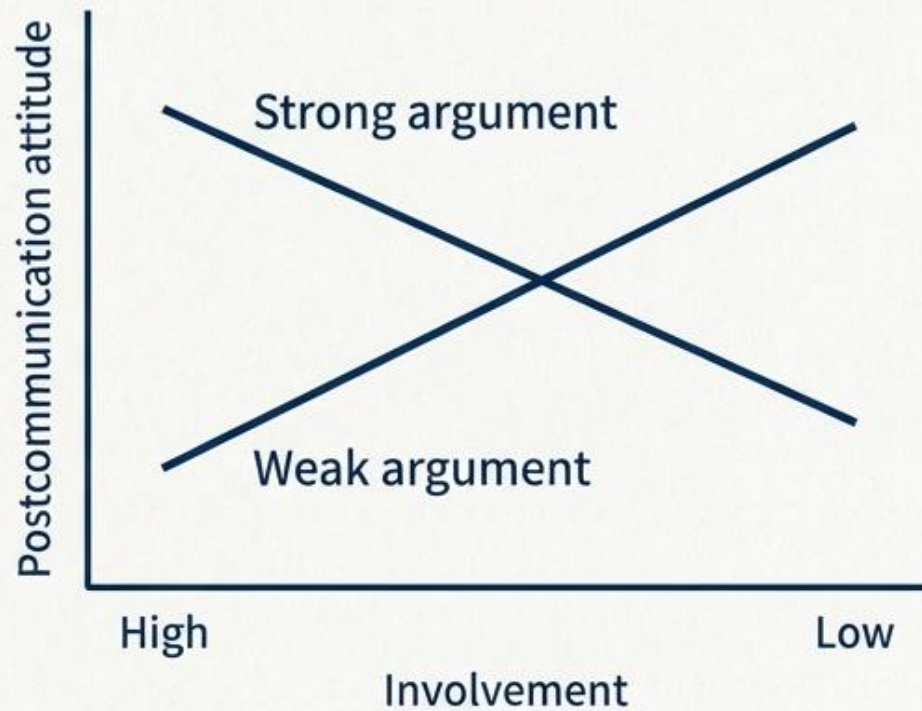
## The Trust Dashboard



# 涉入程度決定說服路徑

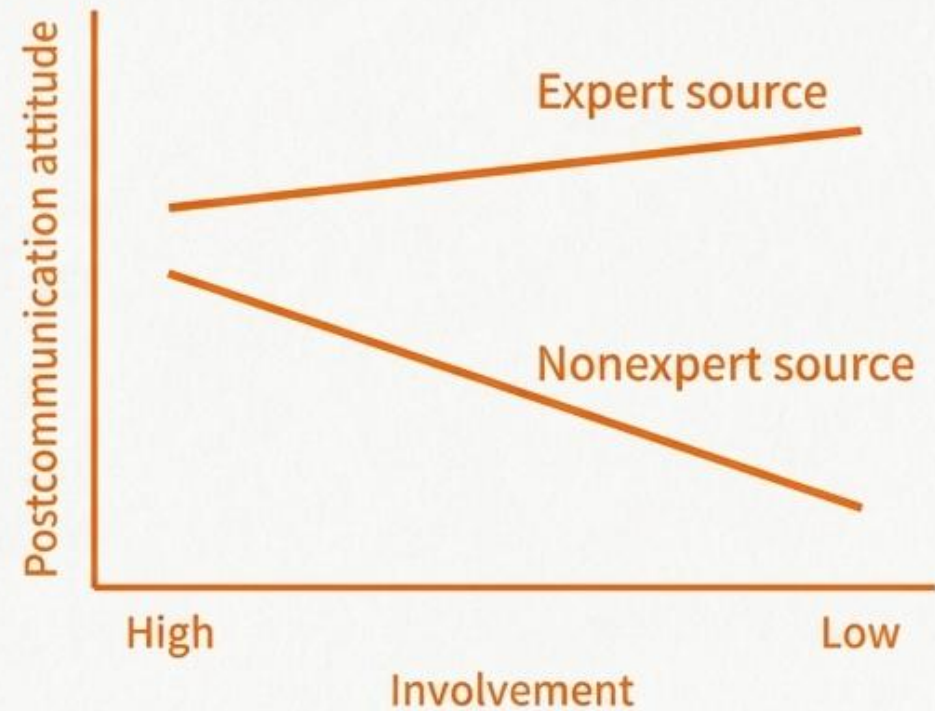
## 高涉入 → 中央途徑

內容效果顯著



## 低涉入 → 周邊途徑

重視內容來源



# 訊息策略：時機與出場順序



溝通長度也有學問：中央路徑重「品質」，周邊路徑靠捷思（「訊息越長越有理」）。

# 訊息策略：正向情緒與闕下促發

## 正向情緒的周邊魔法



更具親和力、好社交



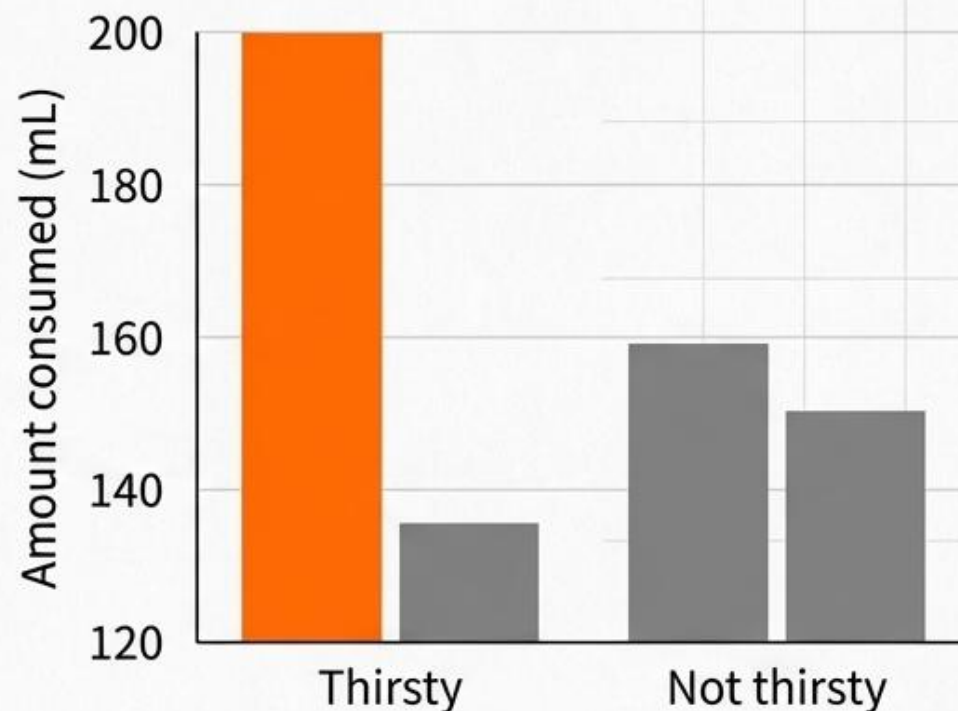
迅速決策，但缺乏深度思考



對周邊線索更敏感，易受啟發

**正向情緒啟動周邊路線**

## 闕下訊息 (Subliminal Messages)



**闕下促發 + 本來生理就有此傾向 = 行為改變**

# 小組討論 & 情境練習



# 情境一：健康 vs 生活習慣

一位大學生知道熬夜與含糖飲料對健康不好，但仍長期維持這樣的生活習慣，且並不覺得自己有問題。

## 討論問題

- 1 這個情境中，可能存在哪兩種彼此不一致的想法或行為？
- 2 為什麼這種不一致沒有讓他明顯改變行為？
- 3 如果你是he，你可能會如何解釋或看待自己的選擇？

## 情境二：吃肉 vs 愛動物

某學生很喜歡動物，也關心動物保護議題，但日常飲食仍包含肉類，且認為這並不衝突。

### 討論問題

- 1 這個情境中是否存在價值行為的不一致？為什麼？
- 2 為什麼這種情況在社會中相當普遍？
- 3 人在這種情境下，可能會如何理解或解釋自己的行為？

## 情境三：戀愛關係

一名學生在一段關係中經常感到不快樂，但仍選擇維持關係，並認為這段關係「還是有其價值」。

### 討論問題

- 1 這個人內在可能存在什麼樣的衝突？
- 2 為什麼人有時會維持一段讓自己不快樂的關係？
- 3 他可能會如何說服自己繼續留下？

## 情境四：大學選系

某學生對目前科系逐漸失去興趣，但沒有考慮轉系，反而開始認為這個科系其實不錯、未來也有發展。

### 討論問題

- 1 這個學生的想法可能發生了什麼轉變？
- 2 為什麼人會重新評價自己已經做出的選擇？
- 3 這種改變比較像是「適應現實」還是「自我說服」？

