

TÁC ĐỘNG THAY ĐỔI HÀNH VI QUA KỸ THUẬT “SẬP CỬA TRƯỚC MẶT”

Trần Thị Minh Đức

Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQGHN.

1. Đặt vấn đề

Kỹ thuật Sập cửa trước mặt (Door in the face technique) được Cialdini mô tả (1988) xuất phát từ ý tưởng khi ông bị lừa bởi một cậu bé bán dạo ngoài phố. Cậu bé đề nghị ông mua hai vé xem xiếc với giá 5 đôla một chiếc. Vì còn nhiều thứ cần bán tâm hơn nên ông đã từ chối ngay lập tức. Không nản lòng, cậu bé đưa ông xem nhiều loại sôcôla và hỏi ông có mua với giá một đôla một thanh. Mặc dù không thích sôcôla, nhưng Cialdini, một chuyên gia nổi tiếng chuyên nghiên cứu về ảnh hưởng xã hội, đã mua hai thanh kẹo. Sau khi xem xét cách thức mời chào của cậu bé, ông chợt đặt câu hỏi: liệu có phải cậu bé bán dạo kia đã lên kế hoạch bán hàng theo cách đó không? Và ông chợt nhận ra thủ thuật chào bán hàng của cậu bé, nghe có vẻ đơn giản nhưng đưa lại hiệu quả cao: Đưa ra một yêu cầu ban đầu lớn đến nỗi chắc chắn bị từ chối. Sau đó, quay trở lại với yêu cầu thứ hai (thậm chí thứ ba) nhỏ hơn, nghe có vẻ hợp lý hơn. Yêu cầu thứ hai (hoặc thứ ba) sẽ có cơ hội trở thành hiện thực sau khi yêu cầu thứ nhất (hoặc thứ hai) bị khước từ. Bản thân Cialdini đã “sập cửa” trước mặt cậu bé trong khi kỹ thuật Sập cửa của ông lúc đó còn chưa được biết đến về khía cạnh lý luận [4].

Bị ám ảnh bởi những chiếc sôcôla, nhóm các nhà tâm lý học xã hội là Cialdini, Vincent, Lewis, Catalan, Wheeler và Lee Darby (1975) đã mở rộng quan sát những người bán hàng. Họ thấy rằng trong thương mại, nếu nâng giá sản phẩm lên và sau đó đàm phán lại với khách hàng để hạ giá bán (theo như cái giá mà người bán mong muốn) thì khả năng bán được mặt hàng đó cao hơn nhiều so với việc nói đúng giá bán ngay từ đầu. Từ ứng dụng các lý thuyết của tâm lý học xã hội vào trong lĩnh vực thương mại và trong các lĩnh vực xã hội khác nhau, Cialdini và nhiều nhà tâm lý học xã hội khác đã xây dựng kỹ thuật Sập cửa trước mặt, nhằm mục đích tác động thay đổi hành vi của đối tác.

Trong khuôn khổ bài báo này, chúng tôi muốn giới thiệu kỹ thuật Sập cửa trước mặt thông qua các thực nghiệm và kiểm chứng. Việc phân tích khía cạnh tâm lý của kỹ thuật này sẽ giúp chúng ta thấy được vì sao nó có tính ứng dụng và hiệu quả cao. Trong khi trình bày kỹ thuật Sập cửa trước mặt, chúng tôi cũng giới thiệu kinh nghiệm mà chúng tôi đã áp dụng trong việc giao bài làm ở nhà cho sinh viên. Chúng tôi sử dụng kỹ thuật này như một sự cam kết buộc sinh viên tự nguyện thực hiện.

2. Giới thiệu kỹ thuật Sập cửa trước mặt

Trong cuộc sống, có những thủ thuật thương lượng khá phổ biến và hiệu quả đã khiến các nhà tâm lý học xã hội khái quát thành kỹ thuật. Ví dụ, đối với kỹ thuật Sập cửa trước mặt, khi trao đổi với đối tác, nếu ngay từ đầu chúng ta đưa ra một đề xuất, khả năng bị bác bỏ là khá lớn - dù kiểu đề xuất nào được đề ra cũng dễ bị đối tác “mặc cả”. Do vậy, ngay từ đầu một đề xuất đưa ra phải lớn và gần như phi lý và nó hầu như bị đối tác bác bỏ ngay - đối tác “Sập cửa trước mặt” chúng ta. Nhưng sau đó, nếu đưa ra một đề xuất khác nhỏ hơn và hợp lý thì đối tác có xu hướng chấp nhận. Điều này là do việc đưa ra hai đề xuất khác nhau cho phép đối tác nhận biết đề xuất đưa ra sau có vẻ tốt hơn với họ so với đề xuất đưa ngay từ đầu. Kỹ thuật Sập cửa trước mặt thực sự hiệu quả bởi thực tế xã hội đã chỉ ra rằng: sự nhân nhượng này phải đánh đổi bằng sự nhân nhượng khác. Khi chúng ta huỷ bỏ đề xuất thứ nhất của mình, điều này có nghĩa là chúng ta đã nhân nhượng họ. Và như vậy họ sẽ cảm thấy có trách nhiệm đồng ý với đề xuất nhỏ hơn mà chúng ta đưa ra sau đó.

Cialdini và đồng nghiệp (1975) đánh giá ứng dụng của kỹ thuật Sập cửa trước mặt bằng một thực nghiệm đầu tiên như sau: Họ đề nghị những sinh viên đại học làm tình nguyện mà không được trả lương trong một chương trình tư vấn cho trẻ phạm tội tuổi vị thành niên. Thời gian được cam kết giúp đỡ là 2 giờ một tuần, trong 2 năm. Bằng một cách lịch sự, các sinh viên được hỏi đều từ chối lời đề nghị của người thực nghiệm - cánh cửa đã sập lại! Nhưng khi người thực nghiệm tiếp tục theo đuổi với một lời đề nghị thứ hai vừa phải hơn: vậy, liệu anh/chị có vui lòng đưa một nhóm trẻ phạm tội tới vườn thú chơi trong 2 giờ? Thủ thuật này đã được kích hoạt như một phép màu. 50% những người đã từ chối lời yêu cầu thứ nhất (nhóm thực nghiệm) đồng ý giúp đỡ khi có lời đề nghị lần hai. Với nhóm đối chứng (chỉ nhận được một lời đề nghị thứ hai là đưa trẻ đi chơi ở vườn thú), chỉ có 17% sinh viên đồng ý. Kết quả thực nghiệm chỉ ra rằng hầu hết những sinh viên đồng ý đưa trẻ tới vườn thú đã làm theo như đã cam kết.

Quy tắc quan trọng của kỹ thuật Sập cửa trước mặt là bắt đầu với một yêu cầu rất lớn mà sẽ bị từ chối, sau đó đưa ra một yêu cầu vừa phải hơn. Khi chúng ta đưa ra yêu cầu lớn hơn dự định sau đó hạ yêu cầu theo mong muốn của đối tượng (thực ra là phù hợp với dự định của mình) thì đối tượng cảm thấy được

thừa nhận và anh ta có xu hướng chấp nhận do chính sự tuân theo của chúng ta. Một số lưu ý khi sử dụng kỹ thuật Sập cửa trước mặt:

- Lời đề nghị ban đầu phải lớn, đắt giá để cho đối tượng từ chối nó. Nhưng nó không được quá phi lý, cực đoan đến mức được coi như một lời đề nghị giả dối (Schwarzwald và những người khác, 1979). Vì như vậy, đối tượng sẽ bất bình vì cảm thấy bị lừa, bị đánh giá thấp và sự thương lượng sẽ không xảy ra.

- Kỹ thuật Sập cửa trước mặt không kích hoạt nếu yêu cầu thứ hai không được đề nghị sau lời đề nghị thứ nhất. Lời yêu cầu thứ hai phải gây cho đối tượng cảm giác “nhỏ hơn” thì mới thúc đẩy đối tượng chấp nhận yêu cầu của chúng ta.

- Kỹ thuật Sập cửa trước mặt thể hiện hiệu quả cao nhất khi nó được dùng vào những hoạt động nhân đạo, hoạt động phục vụ lợi ích xã hội. Dillard, Hunter và Burgoon (1984) cho rằng tính lợi ích xã hội của lời đề nghị là một yếu tố có tính hiệu quả của các kỹ thuật này. Nói cách khác, lời đề nghị càng mang bản chất lợi ích xã hội cao (Ví dụ, đề nghị hiến máu, quyên góp tiền nhân đạo; chăm sóc, giúp đỡ người có khó khăn...) thì hiệu quả của Sập cửa trước mặt càng lớn.

- Kỹ thuật Sập cửa trước mặt sẽ tăng thêm hiệu quả nếu nó được sập cửa hai lần - nghĩa là có 2 lời đề nghị ban đầu. Điều này đã được kiểm chứng qua thực nghiệm của Goldman và Creason (1981). Các tác giả nhận thấy dường như sau hai lần từ chối, đối tượng dễ có xu hướng chấp nhận lời đề nghị lần ba.

3. Phân tích các cơ chế tâm lý của kỹ thuật Sập cửa trước mặt

- Cơ chế nhượng bộ, thỏa hiệp lẫn nhau

Lý thuyết trao đổi xã hội cho thấy các cá nhân luôn có chiến lược trong tương tác xã hội để trả giá ít nhất, tiêu ít năng lực nhất, nhưng lại dành được nhiều sự hài lòng nhất. Để tránh những căng thẳng vô ích, ngay cả khi trao đổi không đem lại sự hài lòng, thì các cá nhân vẫn có xu hướng tìm cách thỏa hiệp, nhượng bộ lẫn nhau ở mức có thể chấp nhận được [1]. Như vậy, trong trao đổi xã hội luôn tồn tại một chuẩn mực qua lại. Chuẩn mực này được hình thành dựa trên cơ sở thỏa hiệp, nhượng bộ có đi có lại. Sự thừa nhận qua lại này mang tính tương hỗ: chúng ta sẽ nhượng bộ những người đã nhượng bộ chúng ta. Do đó, bất cứ sự thỏa thuận, nhượng bộ nào cũng có khả năng kích hoạt chuẩn mực qua lại này. Đối với kỹ thuật Sập cửa, sự mặc cả qua lại là đặc điểm điển hình thể hiện sự nhượng bộ. Số lần nhượng bộ mà một đối tượng tuân theo trong hoàn cảnh mặc cả thường gắn với số lần nhượng bộ của người yêu cầu, người khởi giá (Chertkoff và Conley, 1967). Việc đưa ra một số lời đề nghị khởi đầu không thể chấp nhận được là để cho tương tác xã hội tiếp tục được duy trì. Và, để cho mục đích chung phải đạt được, thì sự mặc cả phải đạt được thỏa hiệp.

Kỹ thuật Sập cửa trước mặt vận hành theo sự nhượng bộ này - sự nhượng bộ thể hiện ở chỗ người đưa ra lời đề nghị đã giảm giá trị lời đề nghị của mình khi đối tượng từ chối (đối tượng sập cửa). Điều này có nghĩa là người đưa ra đề nghị đã vừa thể hiện sự nhượng bộ để đạt được một sự chấp nhận khác. Dựa trên chuẩn mực qua lại, đối tượng có xu hướng chấp nhận một sự nhượng bộ, tức là chấp nhận lời yêu cầu thứ hai, vì anh ta đã từ chối lời đề nghị đầu tiên.

Từ cơ chế nhượng bộ lẫn nhau, Cialdini và cộng sự đã thử chuẩn hóa nó bằng thực nghiệm. Theo các tác giả này thì hoàn cảnh đàm phán và nhượng bộ lẫn nhau chỉ có thể diễn ra giữa hai người đồng nhất. Nó giống như sự trao đổi qua lại: người ta làm điều gì đó cho người mà mình chịu ơn. Kỹ thuật Sập cửa trước mặt hoàn toàn có thể vận hành vì người đưa ra hai yêu cầu luôn là một chủ thể duy nhất. Trong trường hợp có nhiều người, mỗi người đưa ra một yêu cầu thì sẽ không có bất cứ sự nhượng bộ nào. Trong khi kỹ thuật Sập cửa, đối tượng nhận thấy có sự nhượng bộ khi người đưa yêu cầu đã giảm đòi hỏi của mình, điều này kéo theo sự chấp nhận của đối tượng [3].

- Cơ chế tri giác sự khác biệt

Cơ chế tri giác sự khác biệt cho phép cá nhân cảm nhận, đánh giá đối tượng trong sự so sánh với các đặc điểm khác nhau. Kỹ thuật Sập cửa trước mặt liên quan đến sự nhảy cảm trực giác trong tri giác giữa hai (hoặc vài lần) đề nghị khác biệt nhau. Điều này có nghĩa là, sau khi đưa ra một lời yêu cầu lớn thì lời yêu cầu thứ hai được cảm thấy nhỏ hơn: tri giác về giá trị của hai thanh sôcôla hai đôla thì khác hẳn với hai vé xem xiếc 10 đôla. Tương tự như vậy, đưa lũ trẻ tới vườn thú được cảm nhận nhỏ hơn nhiều so với 2 năm làm việc tình nguyện với những ràng buộc về sự cam kết, thời gian, công sức, tình cảm... Sự nhảy cảm trực giác về khác biệt dường như đã là lời giải thích cho sự chấp nhận của đề nghị sau. Vì họ có cảm giác như vừa đạt được một thỏa hiệp công bằng, trong khi người yêu cầu có được chính xác những gì họ mong muốn ngay từ đầu.

Hiệu quả về sự tri giác khác biệt được Comer, Kardes và Sullivan (1992) kiểm chứng khi họ đề nghị các cựu sinh viên quyên tiền cho trường đại học cũ của mình: lúc đầu các ông phát ra một giá tiền khá cao, đương nhiên là đã bị từ chối. Sau đó, họ thương lượng giảm mức tiền quyên góp. Khi sinh viên nhận thấy số tiền này đã ít hơn nhiều so với lời đề nghị ban đầu, họ đã tích cực đóng góp. Cuối cùng, số tiền đóng góp của từng sinh viên là cao hơn so với nhóm mà ngay từ đầu các ông đã ấn định một mức tiền cụ thể, và số lượng người đóng góp cũng nhiều hơn. Lý do chính giải thích tại sao kỹ thuật Sập cửa trước mặt có hiệu quả cao nằm ở sự tương phản giữa hai đề xuất. Sự tương phản này làm cho đối tượng cảm thấy họ sẽ nhận được nhiều hơn/ hoặc mất ít hơn so với khi họ chấp nhận đề nghị ban đầu [dẫn theo 3].

- Cơ chế mặc cảm có lỗi

Nhìn chung con người thường cảm thấy khó khăn về tâm lý khi phải từ chối ai đó, việc gì đó. Theo O'Keefe và Figge (1997), việc các đối tượng từ chối lời đề nghị đầu tiên thường gây nên cho họ một cảm giác có lỗi và chính điều này đã thúc đẩy các đối tượng chấp nhận lời đề nghị thứ hai, để giảm mặc cảm có lỗi của mình. Như vậy, khi hành động của đối tượng nhằm mục đích làm giảm mặc cảm có lỗi và việc chúng ta đưa ra những đề nghị làm gia tăng mặc cảm có lỗi khi đối tượng từ chối đã làm gia tăng hiệu quả của kỹ thuật Sập cửa trước mặt. Ngược lại, kỹ thuật Sập cửa trước mặt sẽ thất bại khi việc từ chối yêu cầu đầu tiên không gây ra một mặc cảm có lỗi đủ lớn để cho đối tượng phải chấp nhận yêu cầu thứ hai. Hoặc là việc chấp nhận yêu cầu thứ hai không đủ làm giảm mặc cảm có lỗi ở đối tượng.

4. Ứng dụng kỹ thuật Sập cửa trước mặt trong dạy học

Trong hoạt động giảng dạy, việc yêu cầu sinh viên đọc tài liệu, làm bài tập ở nhà, đặc biệt viết bài điều kiện thường được giáo viên đưa ra ở dạng cam kết, thậm chí bắt buộc. Tuy nhiên, khá nhiều sinh viên thường không giữ đúng cam kết của mình. Ví dụ, khi giáo viên giao bài điều kiện cho sinh viên làm ở nhà, dù yêu cầu ở mức độ nào sinh viên cũng viện lý do về những khó khăn a, b nào đó; họ mặc cả về thời hạn nộp bài (muốn kéo dài thời hạn), về số lượng tài liệu phải đọc (muốn giảm lượng tài liệu phải đọc) và về số lượng trang (muốn giảm bớt số trang phải viết). Cuối cùng, mặc dù đã được giáo viên đáp ứng một số yêu cầu, nhưng thường có đến 50% sinh viên không nộp bài đúng thời hạn, chất lượng bài làm thường không tốt như khả năng của sinh viên, thậm chí chép bài của nhau... Như vậy, với một lời yêu cầu, thậm chí một mệnh lệnh đưa ra dù không cao, nhưng hiệu quả bài làm cũng không được như bản thân sinh viên và giáo viên mong muốn. Đặc biệt, nó sẽ tạo ra một thông lệ không tốt trong sinh viên.

Vận dụng kỹ thuật Sập cửa trước mặt, với môn Tâm lý học xã hội, chúng tôi yêu cầu sinh viên nộp bài bài điều kiện trong một tuần; sinh viên phải đọc tối thiểu 5 cuốn Tâm lý học xã hội cho một vấn đề và phải khai thác thêm tài liệu trên mạng, báo; viết khoảng 40 trang. Tất nhiên lời yêu cầu thứ nhất luôn luôn bị sinh viên kỳ nèo, mặc cả, xin xỏ. Sau đó lời yêu cầu thứ hai được đưa ra: cho phép sinh viên làm bài điều kiện trong hai tuần; viết tối thiểu 30 trang nhưng phải có chất lượng; đọc tối thiểu 4 cuốn sách. Phân khai thác thêm tài liệu là tự nguyện nhưng có thưởng điểm. Nộp muộn bị trừ điểm và không có ngoại lệ với bất cứ sinh viên nào... Chúng tôi quan sát thấy yêu cầu thứ hai luôn khiến sinh viên vui vẻ. Họ có cảm giác như vừa đạt được một thỏa hiệp có lợi cho bản thân, họ cảm thấy như vừa giành được một lợi thế trong thương lượng với giáo viên. Trong khi trên thực tế những yêu cầu của lần hai này là những gì chúng tôi chờ đợi ở sinh viên ngay từ đầu.

Hiệu quả của kỹ thuật Sập cửa trước mặt áp dụng trong việc giao làm bài điều kiện cho thấy rất rõ ràng: hầu hết sinh viên (chiếm 90%) đã nộp bài đúng hạn, chất lượng bài thường tốt hơn do có nhiều thời gian chuẩn bị, sinh viên tham khảo nhiều tài liệu hơn do thông điệp thưởng điểm và viết cũng dài hơn (trung bình từ 40 - 50 trang). Ngoài ra, chúng tôi cũng nhận thấy, khi kỹ thuật Sập cửa trước mặt được áp dụng một cách nghiêm túc nó sẽ có ý nghĩa như một sự dẫn dắt kinh nghiệm cho sinh viên đối với những môn học khác của cùng một giáo viên và thậm chí nó có ý nghĩa định hướng đối với nhiều sinh viên các khoá sau, do tâm lý lan truyền về yêu cầu của một bài điều kiện khi học các môn của giáo viên đó. Tâm lý đọc nhiều hơn, viết dài tới mức có thể của sinh viên đối với bài điều kiện làm ở nhà thực sự đã vượt trên ngưỡng yêu cầu của giáo viên, ngay cả khi giá trị của nó chỉ là 2/10 điểm. Điều này thể hiện tính bền vững của kỹ thuật Sập cửa trước mặt.

Để kết thúc bài viết này, chúng tôi xin trích dẫn một ý tưởng đặc biệt lý thú của Alan Schoonmaker: Một đề xuất bảo thủ ban đầu cũng tạo ra những khả năng mặc cả cần thiết để đưa đến một quá trình nhân nhượng: bạn đưa ra một ít, đối tác đưa ra một ít và cứ thế tiếp tục... Có thể bạn coi quá trình này là ngớ ngẩn, nhưng rất nhiều người trong xã hội khăng khăng muốn như vậy... Với họ, sẽ tốt hơn rất nhiều nếu tạo cho họ có cảm giác đã đánh bại bạn và đã dồn được bạn vào chân tường. Hãy đặt nền tảng cho chiến thắng của họ bằng một đề xuất ban đầu trong đó ẩn chứa nhiều khả năng thương lượng nằm trong dự định của bạn [dẫn theo 2].

Tài liệu tham khảo

1. Fischer. *Những khái niệm cơ bản của Tâm lý học xã hội*. NXB Thế Giới và Trung tâm nghiên cứu tâm lý trẻ em, N-T, 1992.
2. Kurt W. Mortensen. *Sức mạnh thuyết phục*. Nhà XB Lao Động, Hà Nội, 2006.
3. Nicolas Gueguen (2006). *Psychologie de la manipulation et de la soumission*. Pais: Dunod.
4. Robert A. Baron (1998). *Psychology*. 4th Edition, Allyn and Bacon.