

Hvad betyder forventninger for oplevelsen?

To teorier og en undersøgelse

Af Niels L. Bomholt*)

To teorier er fremsat i de sidste årtier vedrørende sammenhængen mellem menneskers forventninger til en given situation og deres oplevelse af den. Den ene teori, fremsat fra dansk side, går ud på, at store forventninger til en given oplevelse vil have tendens til at føre til skuffelse, og omvendt. Den anden, en amerikansk teori om »cognitive dissonance«, går ud på, at oplevelsen tværtimod vil have tendens til at farves i retning af forventningerne. En undersøgelse, der her beskrives, dokumenterer en positiv korrelation mellem forventninger til de enkelte lektioner i et kursus og det oplevede udbytte af de samme lektioner og viser således, at den sidstnævnte af de to teorier holder stik, medens den førstnævnte teori afkræftes i den givne situation.

Fra tid til anden er det faldet i min lod at deltage i drøftelsen af problemer, der har med oplevelser og forventninger at gøre. Ved sådanne lejligheder støder jeg stadig oftere på en opfattelse, der går ud på, at oplevelsen af en situation er en funktion af forventningerne, på den måde at høje forventninger til en given situation har tendens til at føre til skuffelser, medens små forventninger til samme situation vil medføre glædelige overraskelser.

*) Cand. mag., konsulent i personaleadministration. Artiklen modtaget juli 1974.

Hvad betyder forventninger for oplevelsen?

To teorier og en undersøgelse

Af Niels L. Bomholt*)

To teorier er fremsat i de sidste årtier vedrørende sammenhængen mellem menneskers forventninger til en given situation og deres oplevelse af den. Den ene teori, fremsat fra dansk side, går ud på, at store forventninger til en given oplevelse vil have tendens til at føre til skuffelse, og omvendt. Den anden, en amerikansk teori om »cognitive dissonance«, går ud på, at oplevelsen tværtimod vil have tendens til at farves i retning af forventningerne. En undersøgelse, der her beskrives, dokumenterer en positiv korrelation mellem forventninger til de enkelte lektioner i et kursus og det oplevede udbytte af de samme lektioner og viser således, at den sidstnævnte af de to teorier holder stik, medens den førstnævnte teori afkræftes i den givne situation.

Fra tid til anden er det faldet i min lod at deltage i drøftelsen af problemer, der har med oplevelser og forventninger at gøre. Ved sådanne lejligheder støder jeg stadig oftere på en opfattelse, der går ud på, at oplevelsen af en situation er en funktion af forventningerne, på den måde at høje forventninger til en given situation har tendens til at føre til skuffelser, medens små forventninger til samme situation vil medføre glædelige overraskelser.

*) Cand. mag., konsulent i personaleadministration. Artiklen modtaget juli 1974.

Denne teori, der jo udmærker sig ved både enkelhed, letfattelighed og tilsyneladende konsekvens, synes at kunne spores tilbage til 1968, da Mentalhygiejnisk Forskningsinstitut udsendte sin publikation nr. 1, »Trivsel på arbejdspladsen«. I dette værks bind 1 fremsætter forfatteren, dr. Eggert Petersen, hvad han selv kalder en »ad hoc forklaring« på nogle konstateringer af forskellige persongrupper trivsel, som han selv angiveligt har svært ved at forstå. Han mener imidlertid at få brikkerne til at falde på plads ved at formulere den nævnte teori, der jo er enkel og lige så let at forstå som en gammeldags købmansvægt: Putter man et ekstra lod på den vægtskål, der hedder forventninger, og får den til at synke ned, vil den anden, der hedder oplevelse, svuppe op, og omvendt.

Det er denne teori, der synes at have sat sig stadig mere mærkbare spor i diskussionerne blandt ledere, uddannelsesfolk, public relationsfolk og andre, der er interesseret i, hvordan mennesker oplever en arbejdssituation, et kursus, et firma, en vare, et »image«.

Hvis teorien er rigtig, er recepten nem at udskrive: stem forventningerne ned, derved undgås skuffelser, og folk bliver glædeligt overraskede. Eggert Petersen drager selv denne konklusion: »... hvis der skal ske en forventningsopfyldelse, er det nødvendigt, at der ved antagelsen sker en forventningskorrektur, og at lederen herefter fortløbende foretager snart en forventningsbearbejdelse, herunder evt. en reduktion, snart en forventningsopfyldelse.« (E. Petersen m.fl., 1968, bind 2, side 237).

Nu er der imidlertid det uheldige ved denne teori, at den dels strider imod, hvad vi alle hver dag kan konstatere – hvilket man naturligvis ikke skal tage så tungt, for vi kan jo alle tage fejl – og dels, hvilket er værre, strider mod teorier, som er formuleret på empirisk grundlag og efterhånden godt dokumenteret, fortrinsvis fra amerikansk side. Som udgangspunkt kan her citeres et nu »klassisk« forsøg, gennemført af Festinger og Carlsmith: Deres forsøgspersoner blev sat til en yderst ked-sommelig række arbejdsopgaver og blev derefter tilbudt, nogle kun een, andre tyve dollars for at fortælle en person, der angiveligt skulle til at deltage i forsøget, at de pågældende arbejdsopgaver faktisk var ganske interessante. Senere, da de pågældende blev udspurgt om deres »egentlige« oplevelse af arbejdsopgavernes grad af interesse, viste det sig, at de, som havde fået den ringeste betaling, angav at finde opgaverne mest interessante.

Festinger og Carlsmith forklarer dette forhold ved at opstille en teori om

»cognitive dissonance«: De højest betalte forsøgspersoner havde en rimelig begrundelse for at lyve: De to udtalelser »opgaven var kedelig« og »jeg blev betalt godt for at lyve« stemmer godt overens, er »consonante«. To kognitive elementer som »opgaven var kedelig« og »jeg fik en ringe betaling for at lyve« stemmer ikke godt overens, er »dissonante«. For at reducere eller fjerne denne dissonans ændrer de ringe betalte forsøgspersoner på deres oplevelse af opgavernes grad af interesse, og tingene »går op«: »Jeg løj egentlig ikke, for opgaven var faktisk helt interessant.« Enkelt udtrykt har teorien om »cognitive dissonance« at gøre med, at mennesker ikke samtidig synes at kunne opfatte noget på to måder, der strider mod hinanden. Et sådant forhold foreligger eksempelvis, hvis man tænker sig en person, der har positive forventninger til noget, der imidlertid opleves negativt. I en sådan situation, hvor der er et modsætningsforhold mellem det forventede og det oplevede, vil enten forventningerne tilpasses oplevelsen, hvis dette er muligt, eller – hvad Festinger og andre især fremhæver – *oplevelsen vil tilpasses forventningerne*. Det vil derimod *ikke* ske, at oplevelsen yderligere vil fjerne sig fra forventningen, hvorved dissonansen øges, hvilket er det, der sker ifølge den Eggert Petersen'ske teori.

Disse tilsyneladende verdensfjerne abstraktioner får interesse, når vi prøver at anvende dem i praksis, for vi har jo allesammen forventninger til alt, hvad vi går i gang med.

- Skal man f. eks. påvirke forventningerne til jobbet hos »den nye« i antagelsessituationen? Skal vi »sælge« jobbet, eller skal vi nedstemme hans forventninger?
- Skal introduktionen bidrage til at øge forventningerne eller tværtimod, som Eggert Petersen siger, omfatte en »forventningsreduktion«?
- Skal vi stimulere kursUSDeltagerens forventninger før kursus, eller skal vi tværtimod få dem til at forstå, at udbyttet jo nok er begrænset?
- Hvilket »image« skal vi prøve at give virksomheden?

Drøftelser af sådanne emner fik mig til at fremdrage og bearbejde et materiale, jeg tilvejebragte for nogle år siden i forbindelse med afholdelse af nogle kursusrækker, med det rent praktiske formål at skabe grundlag for tilrettelæggelse af mere salgbare, effektive og udbytterige kurser.

Materialet stammede dels fra 2 kursus i arbejdsledelse, hvert af fem dages varighed (mandag-fredag), for ialt 40 ledere af forskellige afdelinger i en forskningsinstitution (i det følgende betegnet som forskningsledere, selv om kun få havde med forskning at gøre, idet flertallet ledede opgaver af produktionsmæssig eller vedligeholdelsesmæssig karakter). Dels stammede materialet fra ialt 5 stærkt koncentrerede kursus for salgsledere, hvert af tre dages varighed, incl. aftenlektioner, der oftest trak meget langt ud, for ialt 63 deltagere.

Ved starten af hvert af de ialt 7 kursus blev der forelagt deltagerne et såkaldt »forventningsskema«, som de blev anmodet om at udfylde på stedet, uden særlig forberedelse, og uden anden bistand end den, der kunne hentes fra kursusprogrammet, som man kendte.

Figur 1, 2 og 3 giver dels et indtryk af »forventningsskemaet«, dels af den forhåndsorientering, der var givet om de enkelte programpunkter og om de medvirkende (som det absolutte flertal af deltagerne ikke kendte på forhånd).

De udfyldte forventningsskemaer indsamledes umiddelbart efter udfyldelsen, og det blev iagttaget, at ingen tog kopi eller foretog notater. Der blev i det hele taget lavet så lidt »blæst« om det som muligt.

Ved afslutningen af kursus fik deltagerne forelagt et kursusvurderingsskema, opstillet efter ganske samme mønster som »forventningsskemaet«. Det blev ligeledes udfyldt på stedet og indsamlet med det samme. Fig. 4 giver et indtryk af de anvendte skemaer.

Anvendelsen af kursusvurderingsskemaer er som bekendt yderst almindelig, og værdien af dem er kendt for enhver kursusarrangør. Eet forhold, der dog ofte diskuteres, er tidspunktet for udfyldelsen. Deltagere i et kursus foretrækker gennemgående at udsætte udfyldelsen, til de har haft lejlighed til at »fordøje« indholdet af kursus, hvilket som regel også gør vurderingen mere værdifuld for kursusarrangør og -ledelse. På den anden side medfører udsættelsen af udfyldelsen som regel, at det bliver meget vanskeligt at inddrive alle skemaer.

Et andet punkt, der ofte diskuteres, er om der skal lægges navn til eller ikke. En anonym vurdering anses ofte for at give større sikkerhed for oprigtighed i vurderingen, men til gengæld mister man nytten af at kende deltagerens personlige baggrund for sin vurdering.

I den situation, der her er tale om, er det en selvfølge, at skemaerne måtte udfyldes på stedet, og at der måtte lægges navn til. Ellers ville sammen-

FORVENTNINGER TIL KURSUS

Som kursUSDeltager vil man som regel nære visse forventninger – positive eller negative – til det udbytte, man venter at få af kursus som helhed og af de enkelte punkter på programmet.

For kursusledelsen er det selvsagt af værdi at kende denne forhåndsindstilling og at kunne sammenholde den med sit eget indtryk og med det skøn over udbyttet af kursus, som vi ved afslutningen vil bede Dem om at give udtryk for. De bedes derfor besvare nedenstående så oprigtigt som muligt.

1. Hvilket udbytte venter De at få af de enkelte programpunkter?
(Afmærk en af de fem skråstreger på hver linie).

	Intet	Noget	Ret stort	Stort	Meget stort
Lektion 1:	/	/	/	/	/
Lektion 2:	/	/	/	/	/
Lektion 3:	/	/	/	/	/
Lektion 4:	/	/	/	/	/
Lektion 5:	/	/	/	/	/

2. Hvilke emner kunne De have ønsket behandlet, som De ikke har indtryk af er indeholdt i programmet?

3. Hvad er det væsentligste udbytte, De venter at få af kursus?

Navn (skriv venligst tydeligt): _____

Figur 1. »Forventningsskema«. På det faktisk anvendte skema anførtes titlen på lektionerne i stedet for som her »lektion 1, 2, etc.«, ialt 9 lektionstitler for forskningslederne, 14 for salgslederne.

Kl. 13-16: Udvælgelse og placering af medarbejdere

Udvælgelse af medarbejdere og fordeling af arbejdsopgaver må bero på analyse af arbejdets krav og ansøgerens (medarbejderens) forudsætninger. Man vil gennemgå og diskutere de fremgangsmåder og hjælpemidler, der kan bringes i anvendelse, med særlig vægt på antagelsessamtalen og dens teknik.

Ved (stilling) (navn) (arbejdssted)

Tirsdag den 17. november

Kl. 9-12: Arbejdsret 1

Arbejdsrettens forbindelse med det almindelige retssystem, dens grundlag og vigtigste regler i forbindelse med arbejdsledelsen, organisationerne på arbejdsmarkedet og deres betydning m.h. til at bilægge uoverensstemmelser, med særligt henblik på institutioner under det offentlige, belyses gennem foredrag og drøftelser.

Ved (stilling) (navn) (arbejdssted)

Figur 2. Udsnit af kursusprogram til illustration af den viden om de enkelte lektioner, som – alene! – dannede grundlag for forskningsledernes udtrykte forventninger.

Kl. 10.00-12.00: Dynamisk ledelse og effektivt salg

Udviklingstendenser. Kravene til organisation og ledelse. Ledelse under skiftende ydre vilkår. Forbrugeren som magtfaktor. Medarbejderen som mangelvare. Salgslederen som chef.

Paneldiskussion

Kl. 14.00-17.00: Plan i sælgerudviklingen

Hvorfor personalestatus. Uddannelsesbehovet må vurderes. Sælgerudviklingen må planlægges.

Gruppearbejde

Kl. 17.15-18.15: Hvilke krav stiller chefen til sin salgsleder?

Spørgetime med direktøren.

Direktør (navn) (firma)

Figur 3. Udsnit af kursusprogram til illustration af den højest begrænsede viden om de enkelte lektioner, som salgsledernes besvarelse af forventningskemaet var baseret på.

DERES UDBYTTTE AF KURSUS

Med henblik på eventuelle senere kursus, møder eller lign. vil det være af værdi at få et indtryk af deltagernes egen opfattelse af det udbytte, De mener at have fået af det nu afsluttede kursus. Vi beder Dem derfor besvare nedenstående spørgsmål så oprigtigt som muligt.

1. Hvilket udbytte mener De at have fået af de enkelte programpunkter? (Afmærk en af de fem skråstreger på hver linie).

	Intet	Noget	Ret stort	Stort	Meget stort
Lektion 1:	/	/	/	/	/
Lektion 2:	/	/	/	/	/
Lektion 3:	/	/	/	/	/
Lektion 4:	/	/	/	/	/
Lektion 5:	/	/	/	/	/

2. Hvilke emner kunne De have ønsket behandlet, som ikke var indeholdt i programmet?
3. Hvad er Deres mening om kursusformen?
4. Andre kommentarer til kursus som helhed og/eller til de enkelte emner, der blev behandlet (brug gerne bagsiden).

Navn (skriv venligst tydeligt): _____

Figur 4. Illustration af de anvendte kursusbvurderingsskemaer. På de faktisk anvendte skemaer anførtes titlerne på lektionerne (ialt 9 for forskningsledere, 14 for salgsledere).

ligningen blive umuliggjort. Særlig for salgsledernes vedkommende var anonymiteten iøvrigt af mindre betydning, idet det fremgik af hele situationen, at der ikke var mulighed for tilbagemelding til firma eller overordnede.

Anvendelsen af »forventningsskemaer« er mindre almindelig. I sig selv kan brugen af et sådant skema iøvrigt være nyttig fra tid til anden.

Et udfyldt forventningsskema kan f. eks. fortælle en kursusledelse noget om, hvad det er, der især har tiltrukket deltagerne. For den enkelte instruktør kan det være gavnligt at kende lidt til deltagernes forhåndsindstilling til hans lektion. Til vurdering af det følgende skal det iøvrigt nævnes, at kun i de tilfælde, hvor det var kursusarrangøren selv, der stod for lektionen, var instruktøren orienteret om deltagernes udtrykte forventninger til udbyttet.

Umiddelbart efter afslutningen af de respektive kursus blev der foretaget en nærmere analyse af de udfyldte forventningsskemaer og kursusvurderingsskemaer og sammenhængen mellem dem for hver enkelt deltager og for samtlige deltagere på det enkelte hold.

For hvert hold og for hvert emne blev der foretaget en række analyser af henholdsvis forventninger og oplevet udbytte på den måde, der fremgår af fig. 5, 6 og 7.

Angivet udbytte af de enkelte lektioner					
	Intet	Noget	Ret stort	Stort	Meget stort
Lektion 1:	2	16	11	10	3
Lektion 2:	1	7	15	17	10
Lektion 3:	9	15	12	7	4
Lektion 4:	1	8	13	13	13
Lektion 5:	1	6	13	17	12
etc.					
(Ialt 14 lektioner)					

Figur 5. Illustration af fordelingen af besvarelser på kursusvurderingsskema (kun de 5 første af 14 lektioner er medtaget). Tallene angiver summen af besvarelser fra de 3 første kursus for salgschefer.

Fig. 5 viser et udsnit af de sammentalte vurderingsskemaer fra de tre første hold salgsschefer under eet (af anonymitetsgrunde er lektionernes titelbetegnelser udeladt). Som det ses, er der en ganske stor spredning, hvad man nok tør tage som et udtryk for, at deltagerne har taget opgaven seriøst. De »typiske« (modale) besvarelser er fremhævet. Som det også ses, er der enkelte af de anførte lektioner, der nok kunne give kursusledelsen anledning til overvejelser, hvis man skulle tillægge disse bedømmelser nogen vægt.

Udtrykte forventninger til udbyttet af lektionerne					
	Intet	Noget	Ret stort	Stort	Meget stort
Lektion 1:	–	22	10	13	1
Lektion 2:	–	12	13	19	6
Lektion 3:	–	9	15	16	7
Lektion 4:	1	13	15	11	9
Lektion 5:	–	6	15	11	17
etc.					
(ialt 14 lektioner)					

Figur 6. Illustration af fordelingen af besvarelser på »forventningsskema«. Samme kursus, lektioner og deltagere som figur 5.

Fig. 6 viser de sammentalte forventningsskemaer fra de samme hold kursusdeltagere og for de samme lektioners vedkommende. Også her er der, som man ser, ganske stor spredning. Hvis man tør gå ud fra, at besvarelserne i begge tilfælde kan vurderes efter pålydende, får man imidlertid her et noget andet billede end før. Det viser sig f. eks., at den første lektion, som vurderedes lavt, faktisk er vurderet højere end tilfældet var på forventningsskemaet, medens den sidst anførte (af ialt 14 lektioner er kun anført fem), som efter vurderingsskemaet at dømme var en succes, ser knap så godt ud, når man sammenholder med forventningsskemaet.

Angivet udbytte af lektionerne sammenholdt med forventningerne									
	÷ 4	÷ 3	÷ 2	÷ 1	0	+ 1	+ 2	+ 3	+ 4
Lektion 1:			4	6	23	11	2		
Lektion 2:			4	10	13	19	4		
Lektion 3:		4	8	14	17	4			
Lektion 4:			1	10	19	13	2	3	
Lektion 5:			3	21	10	10	4	1	
etc.									
(ialt 14 lektioner)									

Figur 7. Illustration af de stedfundne ændringer fra »forventningsskema« til vurderingsskema. Samme kursus, lektioner og deltagere som i figur 5.

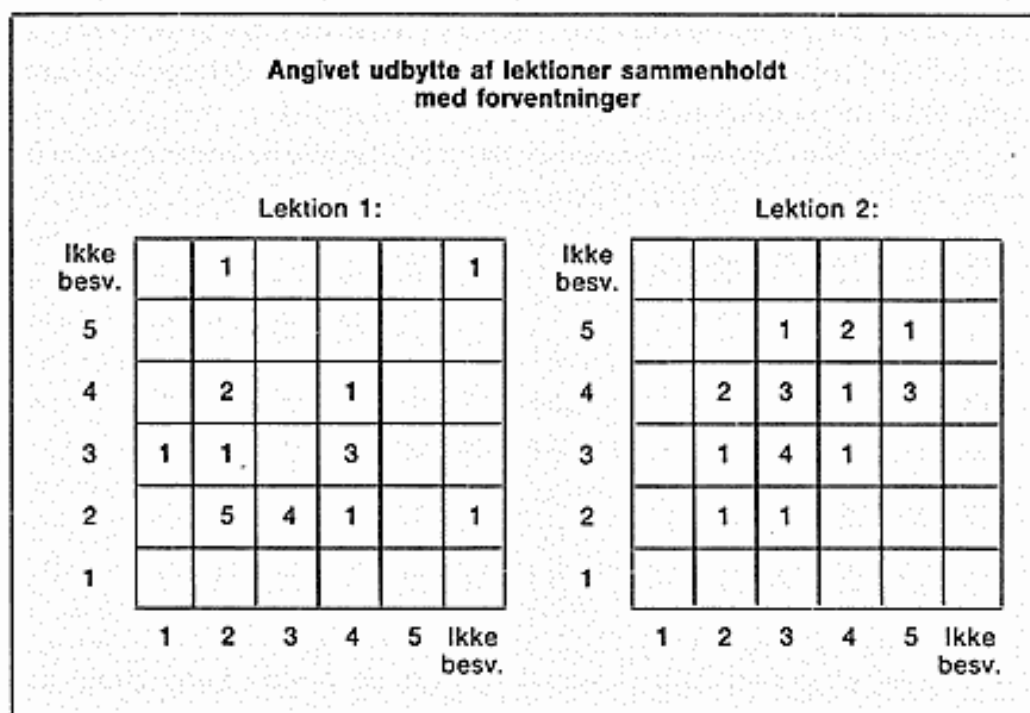
Fig. 7 viser en systematisering af den her nævnte sammenligning mellem forventninger og efterfølgende vurderinger omsat i tal. Tallene under »0« angiver, hvor mange deltagere der har anlagt samme vurdering på vurderingsskemaet efter kursus, som de anlagde på forventningsskemaet. »+ 1« angiver, at vurderingen efter kursus var eet trin højere end forventningerne, »+ 2« betyder to trin højere, »÷ 1« eet trin lavere etc.

Som det fremgår af fig. 6, er der som helhed ikke tale om særlige udsving fra forventningsskema til vurderingsskema. Et udsving på mere end to trin på denne fem-trins skala er undtagelsen.

Vi er hermed nået til det, der i denne artikel især skal undersøges, nemlig den eventuelle sammenhæng mellem forventninger og oplevelse.

Ved de her omtalte kursusrækker foretoges en yderligere analyse af denne sammenhæng ved en teknik, der er illustreret i fig. 8. For hvert hold og for hvert emne foretoges en sammenlignende opstilling, hvori forventninger og bedømmelser, som på skemaerne var udtrykt i en verbal skala, er omsat til en talskala.

Den sammenhæng, eller mangel på sammenhæng, der kan iagttages på sådanne opstillinger, kan yderligere lettes, hvis man beregner i tal, hvor stor den er, altså foretager, hvad der betegnes som en korrelationsberegning, udtrykt i en korrelationskoefficient.



Figur 8. Sammenligning i kvantitativ form af besvarelser af hhv. »forventningsskema« og vurderingsskema, de to første lektioner af kursus nr. 4 (for salgsledere). X-aksen er udtryk for vurderingen af kursus, medens forventningerne er anført i Y-aksen.

Graden af sammenhæng mellem to variable udtrykkes ved en korrelationskoefficient, der kan spænde fra $+1.00$ til -1.00 . Koefficienten $+1.00$ angiver en fuldstændig lineær overensstemmelse. 0.00 angiver, at der overhovedet ikke er tale om nogen sammenhæng, hverken i positiv eller negativ retning. -1.00 angiver en fuldstændig negativ sammenhæng.

Hvis vi undervejs tænker tilbage på de to teorier over sammenhæng mellem forventninger og oplevelser, som nævntes i indledningen, kan vi opstille visse formodninger.

Går vi ud fra dr. Eggert Petersens teori om, at store forventninger lægger op til skuffelser, medens begrænsede forventninger øger chancen for en positiv oplevelse, må vi på forhånd vente en negativ korrelation mellem forventninger og afsluttende vurdering.

Går vi derimod ud fra teorien om kognitiv dissonans, må vi forvente, at høje forventninger vil blive modsvaret af positive vurderinger og omvendt, altså en positiv korrelation.

I de tilfælde, der her er tale om, finder vi følgende korrelationskoefficienter og middelfejl på koefficienterne:

Kursus 1, forskningsledere: + 0.23 +/- 0.07

Kursus 2, forskningsledere: + 0.24 +/- 0.07

Kursus 3, salgsledere: + 0.74 +/- 0.04

Kursus 4, salgsledere: + 0.28 +/- 0.05

Kursus 5, salgsledere: + 0.53 +/- 0.05

Kursus 6, salgsledere: + 0.26 +/- 0.08

Kursus 7, salgsledere: + 0.47 +/- 0.07

Kursus 8, salgsledere: + 0.44 +/- 0.07

Som det ses, er der ved alle 8 kursus tale om en positiv korrelation, der i samtlige tilfælde overstiger det tredobbelte af koefficientens middelfejl. Ved betragtning af de enkelte tal rejser der sig – ikke mindst for den, der har lejlighed til at træffe samtlige deltagere i de omhandlede kursus – en række detailspørgsmål:

- hvorfor er salgsledernes koefficienter konsekvent højere end de andres?
- hvad er årsagen til de betydelige størrelsesforskelle?
- selv om begge formularer er udfyldt individuelt, uden anledning til indbyrdes drøftelser, er det øjensynligt, at især den afsluttende vurdering er påvirket af indbyrdes drøftelser undervejs i kursus. Giver sådanne indbyrdes påvirkninger anledning til en omvurdering i retning af, eller bort fra, den forudgående forventning til udbyttet?

Om svaret på sådanne spørgsmål kan det foreliggende materiale give anledning til visse formodninger, men ikke give noget endeligt svar, hvorfor vi ikke skal komme ind på dem her.

Der kan imidlertid ikke være tvivl om den generelle konklusion, der går ud på, at der er en så betydelig sammenhæng mellem de udtrykte forventninger til udbyttet af de enkelte lektioner i et kursus og det oplevede udbytte af de samme lektioner, at der ikke kan være tale om en tilfældighed.

Der kan nødvendigvis ikke være tale om, at det oplevede udbytte kan have påvirket forventningerne.

Den mulighed, at deltagerne husker, og lader sig påvirke af erindringen om, hvordan de udfyldte forventningsskemaet, kan man af flere grunde formentlig se helt bort fra.

Der kan eventuelt være tale om, at et tredje sæt faktorer kan have øvet indflydelse på såvel forventninger som oplevet udbytte. Det er imidlertid svært at forestille sig hvilke.

Den mest nærliggende, og tilmed i forvejen sandsynlige konklusion, er den, at de forventninger, en kursusdeltager har til udbyttet af lektionerne i et kursus, er med til at præge hans oplevelse af disse lektioner.

De talstørrelser, der her er dokumenteret, gør det endog sandsynligt, at der er tale om en særdeles stærk indflydelse, så stærk, at man tør fremsætte den formodning, at kursusdeltagerens egne forventninger er en af de allervigtigste faktorer til bestemmelse af hans oplevede udbytte ved afslutningen af kursus, vel at mærke *ikke* på den måde, at små forventninger giver anledning til positive overraskelser og store forventninger øger risikoen for skuffelser. Tværtimod: Store forventninger øger sandsynligheden for, at lektionen føles udbytterig. Små forventninger sandsynliggør, at udbyttet føles ringe.

Denne konklusion stemmer ikke med, hvad der synes at svare til den almindelige fortolkning af Eggert Petersens konklusioner.

Den svarer imidlertid udmærket til konklusionerne af Festingers teori om kognitiv dissonans.

At den også svarer til almindelige dagligdags iagttagelser, er naturligvis en konstatering, man skal være varsom med, (da dette jo bl. a. ville være en cirkelslutning). Men mon ikke man tør pege på den almindelige iagttagelse, at den måde, vi har tendens til at opleve et menneske på, i høj grad er præget af de forventninger, vi måtte have fået?

Allerede Benjamin Franklin (Franklin, 1916, p. 217) formulerede en sådan iagttagelse, her citeret fra Mark Rosenzweig (American Psychologist, Aug. 1972, p. 770): »He that has once done you a kindness will be more ready to do you another than he whom you yourself have obliged.«

Franz From er inde på samme tankegang (From, 1963, s. 59): »Og er vi så nået til at opleve en mand som genial, kan det forekomme, at vi oplever praktisk talt alt fra hans hånd som noget betydeligt, netop fordi det for os står som fremtrædelsesform for hans geni.«

For en ordens skyld bemærkes, at jeg ikke anser det sidste ord for at være sagt i denne sag. Blot for at nævne et par ting, der nok kunne være anledning til at kikke nærmere på:

Forventningerne til en oplevelse er jo ikke noget afsluttet, men noget, som udvikler sig løbende. I hvilket omfang påvirkes fremtidige forventninger af de løbende oplevelser, altså med andre ord: Efter hvilke regler foregår der en vekselvirkning mellem forventninger og oplevelser. Nærværende redegørelse tilsigter ikke at behandle mere end en enkelt facet af dette spørgsmål.

I hvor høj grad er forventningen i stand til at præge oplevelsen? Man taler populært om at »gøre sort til hvidt«. Både i det politiske liv og på arbejdspladserne, såvel som når talen er om enkelte menneskers handlinger, ser man mængder af eksempler på, at handlinger opleves i lyset af forventninger til den, der iværksætter handlingerne, således som følgende to reaktioner på en velfærdsforanstaltning måske kan illustrere:

- »De er så flinke, at der endda er gratis kaffe til os alle hver dag!«
- »Nu er de gudhjælpemig begyndt at anvende kunstige stimulanser for at vride den sidste smule energi ud af os!«

Litteratur:

1. Dunlap, Jack, and Albert Kurtz: *Handbook of Statistical Nomographs, Tables and Formulas*. University Microfilms. Ann Arbor, 1960.
2. Festinger, L.: *A theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press, 1957.
3. Franklin, B.: *The Autobiography of Benjamin Franklin* (ed. by J. Bigelow). Putnam's, New York, 1916.
4. From, Franz: *Om oplevelsen af andres alsjæld*. Nyt Nordisk Forlag, 1963.
5. Petersen, Eggert, m.fl.: *Trivsel på Arbejdspladsen*. Mentalhygiejnisk Forlag, Bind 1-2, 1968.
6. Rosenzweig, Mark: *Cognitive Dissonance*. *American Psychologist*. Aug. 1972, p. 769.
7. Tedeschi, James T., et al.: *Cognitive dissonance: Private Ratiocination or Public Spectacle?* *American Psychologist*. Aug. 1971, p. 685-695.

For en ordens skyld bemærkes, at jeg ikke anser det sidste ord for at være sagt i denne sag. Blot for at nævne et par ting, der nok kunne være anledning til at kikke nærmere på:

Forventningerne til en oplevelse er jo ikke noget afsluttet, men noget, som udvikler sig løbende. I hvilket omfang påvirkes fremtidige forventninger af de løbende oplevelser, altså med andre ord: Efter hvilke regler foregår der en vekselvirkning mellem forventninger og oplevelser. Nærværende redegørelse tilsigter ikke at behandle mere end en enkelt facet af dette spørgsmål.

I hvor høj grad er forventningen i stand til at præge oplevelsen? Man taler populært om at »gøre sort til hvidt«. Både i det politiske liv og på arbejdspladserne, såvel som når talen er om enkelte menneskers handlinger, ser man mængder af eksempler på, at handlinger opleves i lyset af forventninger til den, der iværksætter handlingerne, således som følgende to reaktioner på en velfærdsforanstaltning måske kan illustrere:

- »De er så flinke, at der endda er gratis kaffe til os alle hver dag!«
- »Nu er de gudhjælpemig begyndt at anvende kunstige stimulanser for at vride den sidste smule energi ud af os!«

Litteratur:

1. Dunlap, Jack, and Albert Kurtz: *Handbook of Statistical Nomographs, Tables and Formulas*. University Microfilms. Ann Arbor, 1960.
2. Festinger, L.: *A theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press, 1957.
3. Franklin, B.: *The Autobiography of Benjamin Franklin* (ed. by J. Bigelow). Putnam's, New York, 1916.
4. From, Franz: *Om oplevelsen af andres aljærd*. Nyt Nordisk Forlag, 1963.
5. Petersen, Eggert, m.fl.: *Trivsel på Arbejdspladsen*. Mentalhygiejnisk Forlag, Bind 1-2, 1968.
6. Rosenzweig, Mark: *Cognitive Dissonance*. *American Psychologist*. Aug. 1972, p. 769.
7. Tedeschi, James T., et al.: *Cognitive dissonance: Private Ratiocination or Public Spectacle?* *American Psychologist*. Aug. 1971, p. 685-695.