

Disonanța cognitivă

Arta autojustificării

Alejandro Magallares Sanjuan

Traducere din limba spaniolă
de Gabriela Toma

LITERA

București

Cuprins

Introducere	9
Disonanța cognitivă. Postulate fundamentale	13
Justificarea neconcordanțelor noastre. Disonanța în viziunea lui Dogbert	16
Disonanța ca impuls. Metafora termostatului	21
Reformularea teoriei. Rața-iepure a disonanței	27
Originea disonanței. <i>It's evolution, baby</i>	33
Diferențele culturale în disonanță. Uimire și cutremur	40
Studii clasice asupra disonanței cognitive	
Experimente celebre	49
Paradigma acordului indus. Cea mai plictisitoare sarcină din lume	51
Paradigma jucăriei interzise. Efectul Barbă Albastră	57
Paradigma justificării efortului. Podul locotenent-colonelului Nicholson	62
Paradigma liberei alegeri. Vulpea și strugurii	69
Paradigma non-confirmării credinței. Milenarismul ce va să vie	75

Aplicații. Generarea disonanței pentru a îmbunătăți viața oamenilor	89
Prevenirea tulburărilor de alimentație. <i>Song for Karen</i>	92
Disonanța în psihoterapie. Fobia lui Indiana Jones	100
Tratamentul obezității. Dieta de la Hollywood	107
Promovarea comportamentului sexual responsabil.	
De la porc la seducător	113
Promovarea unui comportament ecologic durabil. <i>Be water, my friend</i>	119
Epilog	129
Bibliografie	133

Disonanța cognitivă. Postulate fundamentale

Pe 15 ianuarie 1934, un cutremur puternic, cu magnitudinea de 8 grade pe scara Richter, a zguduit Nepalul și nordul Indiei. Potrivit datelor oficiale, 7 253 de persoane și-au pierdut viața în statul indian Bihar. Pentru ca cititorul să-și facă o idee despre gravitatea catastrofei, avocatul anticolonial Mahatma Gandhi (1869–1948) a mers să-și viziteze compatrioții afectați și, așa cum ne relatează jurnalistul Sushant Singh în *The Indian Express*, după ce a văzut stadiul de degradare în care se afla locul, l-a definit ca fiind o „pedeapsă divină“ din cauza sistemului de caste care guverna țara, aparținând la acea vreme Coroanei britanice.

Distrugerea considerabilă generată de cutremur a atras atenția comunității științifice, iar în 1950 profesorul hindus de psihologie de la Colegiul Patna, situat chiar în Bihar, Jamuna Prasad, a publicat un studiu despre zvonurile ce au apărut în

urma acestei teribile tragedii. Autorul a descoperit că supraviețuitorii cutremurului care se aflau departe de epicentru și care, ca atare, nu suferiseră pierderi materiale grave au fost cei care au transmis zvonuri despre venirea unui nou dezastru – cum ar fi o inundație, un ciclon sau chiar „sfârșitul lumii“. Altfel spus, nu cei mai afectați, ci cei mai puțin afectați au propagat idei catastrofale. De ce s-au comportat astfel dacă, de fapt, au avut norocul să fie scutiți de tragedie?

La mulți kilometri depărtare de India, profesorul american de psihologie Leon Festinger, care avea o bursă de la prestigioasa Fundație Ford pentru a studia modul în care se răspândesc zvonurile, a citit cu mare interes articolul lui Prasad publicat în *British Journal of Psychology* (a se vedea imaginea de la pagina 15). Explicația pe care a dat-o pentru rezultatele găsite de colegul său indian merită menționată. Potrivit acesteia, oamenii care locuiau la mare distanță de centrul catastrofei simțeau o frică profundă, care nu era compatibilă cu ideea de a fi teferi și nevătămați, și care îi determina să răspândească zvonuri despre iminența unui nou cutremur în zonă pentru a-și *justifica* frica pe care o simțeau. Adică zvonurile răspândite de oamenii care avuseseră norocul să nu sufere pierderi grave le permiteau *raționalizarea* emoțiilor negative pe care le simțeau.

Studiul lui Prasad l-a ajutat pe Festinger să-și reconsidere cercetarea și l-a inspirat să dezvolte în 1957 ceea ce avea să devină mai târziu celebra sa *teorie a disonanței cognitive*, obiectul acestei cărți. Înainte de a aborda subiectul în secțiunea următoare, unde îl vom dezbate mai detaliat, este important să-i oferim cititorului o scurtă explicație terminologică. Autorul folosește termenul „disonanță“ pentru a se referi la



Leon Festinger (1919–1989) este al cincilea cel mai eminent psiholog al secolului XX, conform clasamentelor – imediat după prestigioșii Burrhus Skinner, Jean Piaget, Sigmund Freud și Albert Bandura. De-a lungul carierei sale universitare, a lucrat în instituții renumite precum Institutul de Tehnologie din Massachusetts (Massachusetts Institute of Technology, MIT) sau Universitatea Stanford. Festinger este considerat părintele teoriei disonanței cognitive, subiectul la care se referă această carte.

incongruențele pe care oamenii le experimentează în viața de zi cu zi. De exemplu, așa cum am menționat, să-ți fie frică atunci când ai fost salvat de la un cutremur este un exemplu de incongruență. De asemenea, folosește cuvântul „cognitiv” pentru a face trimitere la orice fel de gânduri pe care oamenii le-ar putea avea. De exemplu, ideile despre cutremur ar fi considerate cogniții. După ce am făcut această mică precizare, să arătăm care va fi structura acestui capitol. În primul rând,

cititorul va găsi informații despre ideile fundamentale ale teoriei lui Festinger. În al doilea rând, vom observa modul în care funcționează disonanța cognitivă. În al treilea rând, vom analiza reformulările teoretice care au fost făcute propunerii originale a psihologului american. În al patrulea rând, ne vom opri asupra explicării originii sale din punct de vedere evolutiv. În al cincilea și ultimul rând, vom dezbate dacă disonanța cognitivă este un fenomen universal, prezent în toate culturile, sau nu. Fără să întârziem prea mult, să începem să enumerăm în continuare cele mai relevante concepte legate de disonanță.

Justificarea neconcordanțelor noastre. Disonanța în viziunea lui Dogbert

Dilbert este o bandă desenată umoristică creată de americanul Scott Adams, care satirizează fără milă lumea pieței muncii. Autorul său o publică cu mare succes din 1989, spre bucuria milioaneilor de admiratori pe care îi are în întreaga lume, printre care mă aflu și eu. Într-una dintre benzile pe care le consider cele mai amuzante, Dogbert, câinele ireverențios al lui Dilbert, își folosește înțelegerea profundă a teoriei disonanței cognitive pentru scopul laudabil de a „ridica moralul” angajaților. Astfel, confruntă un angajat al biroului în care lucrează Dilbert cu situația teribilă pe care trebuie să o îndure în cadrul firmei: „Nu ți se pare ciudat că ai meseria asta fără viitor, când ești de două ori mai deștept decât șeful tău?”, adăugând că are un program prelungit, că salariul este mic și că, în plus, nici colegii, nici superiorii nu-l respectă. Ca urmare a acestor

cuvinte ale lui Dogbert, angajatul începe să simtă disonanță și ajunge să fie cel care justifică de ce continuă să lucreze în acea companie. Ce motiv există pentru a suporta o slujbă atât de plictisitoare? În cazul în care condițiile obiective nu sunt deosebit de bune... motivul ar fi doar pentru că îi place cu adevărat munca pe care o face!

În ce constă această teorie a disonanței cognitive, pe care Dogbert o aplică cu atâta succes în domeniul resurselor umane? Leon Festinger a prezentat-o pentru prima dată în 1957, în lucrarea sa intitulată *A Theory of Cognitive Dissonance* [*Teoria disonanței cognitive*] – în Spania, acum câțiva ani, Luis Martin Daza, traducătorul cărții, a optat pentru titlul „Teoria disonanței cognoscive“, deși în prezent folosim mai mult termenul „cognitiv“. În această carte, poate că ideea fundamentală este că a avea gânduri incongruente generează persoanei un grad puternic de *discomfort*. De exemplu, tușele desenului lui Adams din benzile desenate menționate mai sus – invit cititorul să facă rost de un exemplar *Dilbert* pentru a verifica acest lucru. Vă asigur că o să vă distrați! – reflectă în mod perfect rictusul tensionat pe care l-am avea cu toții dacă, într-o bună zi, am deveni conștienți că dedicăm mai mult de 40 de ore pe săptămână unui job precum cel descris de Dogbert.

Ce înțelegem prin „discomfort“? În *A Theory of Cognitive Dissonance*, Festinger susține că disonanța ne face să ne simțim „incomodi din punct de vedere psihologic“ sau că produce „stres“. La câțiva ani de la apariția acestei cărți, disonanța a fost legată de alte stări emoționale negative. De exemplu, în anii 1960, Richard Suinn, fost președinte al prestigioasei American Psychological Association – abrevierea în engleză fiind APA,

În română Asociația Americană de Psihologie –, a constatat că disonanța genera *anxietate*. Pentru cititorii care nu sunt familiarizați cu termenul, anxietatea este adesea definită ca fiind o sumă de sentimentele neplăcute sau simptome somatice de tensiune pe care le experimentăm atunci când ne confruntăm cu un stimul pe care îl considerăm amenințător. După cum observăm, acele senzații „incomode“ sau acea „tensiune“ despre care vorbește Festinger sunt foarte asemănătoare cu ceea ce simțim atunci când experimentăm senzația de anxietate. Mai recent, în anul 2000, Eddie Harmon-Jones, profesor american de psihologie la Universitatea din New South Wales, din Sydney, a legat, de asemenea, disonanța cognitivă de *afectul negativ*. În acest caz, termenul se referă la o stare emoțională neplăcută, cum ar fi nervozitatea, furia, frica sau vinovăția, și este, de obicei, considerată a fi un bun indicator al disconfortului experimentat de un individ. Pe scurt, așa cum tocmai am văzut, disonanța nu este o experiență prea plăcută.

Dincolo de ideea referitoare la cât de inconfortabil ne face să ne simțim atunci când ne dăm seama de o inconsecvență în viața noastră, Festinger reflectă asupra *magnitudinii* acesteia. Potrivit observațiilor sale, senzația de disconfort depinde mai mult sau mai puțin de doi factori. În primul rând, de importanța pe care o persoană o conferă cognițiilor. De exemplu, în cazul angajatului din banda desenată, magnitudinea disonanței este foarte ridicată, deoarece munca ocupă o mare parte a existenței noastre. În al doilea rând, depinde și de raportul dintre cognițiile disonante și gândurile congruente. De exemplu, Dogbert îi prezintă angajatului trei motive – lucrează prea multe ore suplimentare, primește puțini bani, iar ceilalți

colegi și superiorii nu-l respectă așa cum ar merita – care ar intra în conflict cu faptul că ocupă acel post. Altfel spus, cu cât ideile sunt mai incoerente, cu atât disonanța pe care o simțim este mai mare.

Cum rezolvăm noi această senzație neplăcută care este disonanța cognitivă? În lucrarea lui Festinger despre care am tot vorbit, se indică faptul că ar exista două moduri complementare de a reduce această stare de disconfort. În primul rând, *ne putem schimba atitudinea* astfel încât comportamentul să fie în concordanță cu cognițiile noastre. De exemplu, angajatul, dacă nu este mulțumit de condițiile de lucru, ar putea să-și părăsească locul de muncă și să caute unul care să-l satisfacă mai mult. În al doilea rând, *ne putem modifica opiniile*, cu scopul ca acestea să fie în concordanță cu comportamentul nostru. Tocmai aceasta este strategia folosită de funcționarul din benzile desenate *Dilbert*, deoarece angajatul își raționalizează sau își justifică comportamentul argumentând că își iubește meseria.

Cum este posibil să ne schimbăm cognițiile? Există trei modalități, din punctul de vedere al lui Festinger. Prima este că putem adăuga noi gânduri în consonanță cu felul în care ne comportăm. De exemplu, deși există multe motive pentru care angajatul nu este mulțumit, așa cum bine descrie Dogbert, îi poate veni o idee nouă menită să îl facă să-și prețuiască mai mult jobul, cum ar fi faptul că funcția pe care o îndeplinește este însoțită de un plan de pensie extraordinar. A doua modalitate: reducerea disonanței ar putea fi realizată prin creșterea importanței cognițiilor consonante. De exemplu, angajatul, deși este perfect conștient de condițiile severe ale serviciului

său, poate pune mai mult accentul pe aspectele pozitive ale slujbei, gândindu-se că primirea unui salariu îi permite să aibă o viață autonomă fără să depindă de nimeni. În cele din urmă, oamenii pot minimaliza ideile disonante prin comportamentul lor. De exemplu, angajatul poate argumenta că aspectul social al faptului de a se înțelege cu colegii și șefii nu este relevant atunci când este evaluată calitatea unui loc de muncă. După cum vedem, aceste strategii menționate de Festinger pentru a ne modifica cognițiile despre un anumit subiect, cu scopul de a le adapta comportamentului nostru, ne arată că, uneori, oamenii pot modifica realitatea pentru a se convinge de orice (a se consulta caseta „Autoamăgirea fatală a pilotului zborului 90 al Air Florida“, de la pp. 22–23).

Înainte de a continua, vom face un rezumat, deoarece, poate, am introdus prea multe concepte în această secțiune. Așa cum am văzut, disonanța este o stare de disconfort trăită atunci când ne comportăm în mod inconsecvent cu opiniile noastre. Acest sentiment neplăcut este cu atât mai intens cu cât importanța subiectului este mai mare și cu cât sunt mai multe gândurile incongruente. Potrivit lui Festinger, pentru a scăpa de acest sentiment negativ, putem fie să ne schimbăm părerea, fie să ne modificăm comportamentul. După această scurtă recapitulare, ce sperăm că a servit drept clarificare, putem aborda modul în care funcționează disonanța. Cu alte cuvinte, cum se produce acest mecanism de reducere a disconfortului despre care vorbește Festinger? Este ceva conștient? Sau, dimpotrivă, este ceva care se întâmplă în mod natural, aproape fără să ne dăm seama? În secțiunea următoare vom încerca să rezolvăm aceste chestiuni.

Disonanța ca impuls. Metafora termostatului

Termenul „homeostazie” derivă din două cuvinte grecești: *hómoios*, care înseamnă „asemănător” sau „la fel”, și *stásis*, care ar putea fi tradus ca „stare” sau „stabilitate”. Conceptul a fost popularizat de fiziologul american Walter Cannon (1871–1945) în 1929, când l-a folosit pentru a se referi la felul în care ființele vii sunt capabile să mențină o stare internă stabilă, compenșând schimbările din mediul extern. Potrivit acestui autor, pentru a menține homeostazia, se folosește de obicei un mecanism de reacție inversă negativă ce acționează în opoziție cu stimulul care îl declanșează. De exemplu, noi, ființele umane, menținem o temperatură constantă a corpului, în jur de 36 sau 37 de grade Celsius, iar atunci când acest echilibru este modificat de starea rece de afară – stimulul –, vom începe să tremurăm, astfel încât mișcările musculare să creeze căldură consumând energie, care va crește temperatura, astfel încât să revină la valoarea de referință – cele 36 sau 37 de grade Celsius. Pentru ca cititorul să înțeleagă mai bine, acest mecanism de reacție inversă ar funcționa ca termostatul din casa noastră, care ne ajută să o menținem călduroasă. Cu alte cuvinte, temperatura de confort pe timp de iarnă – experții recomandă de obicei între 19 sau 21 de grade Celsius – ar funcționa ca valoare de referință, iar atunci când, într-o zi rece – stimulul –, temperatura scade sub limita stabilită, termostatul ar activa automat caloriferul. După ce a fost pornit câteva minute, caloriferul ar restabili temperatura de confort. Simplu, nu? Această homeostază despre care vorbește Cannon nu este folosită doar pentru a explica stările fizice – cum ar fi temperatura –, ci și în psihologie,

Autoamăgirea fatală a pilotului zborului 90 al Air Florida

Un Boeing 737 al Air Florida s-a prăbușit, pe 13 ianuarie 1982, în apele înghețate ale râului Potomac, la câteva secunde după decolarea de pe Aeroportul Washington D.C. În total s-au înregistrat 74 de victime ce se aflau la bord, iar patru șoferi au murit în momentul în care avionul le-a strivit vehiculele, ciocnindu-se în momentul aterizării. O comisie de anchetă avea să decidă mai târziu că ceea ce a provocat accidentul a fost o greșeală a pilotului, care a decis să decoleze imprudent,

fiind întrebuințată pentru a se referi la stările mentale stabile ale organismului. Deși acum o vom explica mai detaliat, ideea care trebuie să rămână clară în mintea cititorului este că disonanța, afectându-ne congruența, *va pune în pericol această homeostazie de tip psihologic.*

Pe ce ne bazăm atunci când facem această afirmație? Festinger subliniază că disconfortul pe care oamenii îl simt atunci când au gânduri inconsecvente s-ar asemena altor stări ale ființelor umane, generate de lipsuri elementare, cum ar fi foamea sau setea. Cu alte cuvinte, disonanța ar funcționa ca un „impuls“ ce îi motivează pe oameni să reducă disconfortul pe care îl simt. Astfel, la fel ca atunci când unui individ îi este foame, când începe să-l doară stomacul, merge să caute mâncare, sau când îi este sete, când simte o senzație neplăcută de uscăciune în gură, merge să caute un pahar cu apă, când experimentează disonanță, oamenii fac tot posibilul pentru a elimina acel sentiment de

cu gheață și zăpadă pe aripile aeronavei. Cunoscutul biolog evoluționist american Robert Trivers, de la Universitatea Rutgers, a confruntat conversațiile echipajului cu materialele audio ale cutiei negre pentru revista de popularizare a științei *Science Digest*, în același an. A fost surprins să constate că pilotul se hotărâse să decoleze deși condițiile meteorologice nefavorabile recomandau ca avionul să nu părăsească aeroportul. Trivers consideră că pilotul *s-a autoamăgit*, negând dovezile informațiilor furnizate de instrumentele din cabina de pilotaj și ignorând avertismentele copilotului său, iar această eroare fatală a ajuns să coste viața multor oameni. Din relatarea sa se deduce că pilotul era hotărât să decoleze și, pentru a-și justifica alegerea, a ignorat toți indicatorii obiectivi care îl descurajau să inițieze manevra respectivă.

tensiune. Din această afirmație a lui Festinger rezultă că starea naturală a ființei umane ar fi congruența, iar disonanța, prin generarea unui dezechilibru în homeostazie, ar determina persoana să încerce să restabilească nivelurile obișnuite de consonanță. Prin urmare, dacă există o abatere în acest echilibru sau homeostazie, creierul nostru ar funcționa în mod similar cu acel *termostat* pe care l-am descris anterior. Corpul nostru ar avea un nivel obișnuit de congruență – de exemplu, muncitorul, înainte de a vorbi cu Dogbert, este calm și liniștit –, care ar funcționa ca o valoare de referință. Atunci când acea congruență s-ar diminua din cauza unui anumit stimul – conversația îl face pe funcționar să constate că are o slujbă grea –, s-ar genera un nivel puternic de disconfort – tensiunea care i s-a văzut pe față, astfel, l-a trădat. Acea disonanță ar conduce persoana să ia o decizie – fie să părăsească locul de muncă, fie să-și schimbe modul de gândire, la nivel cognitiv – pentru a putea reveni la linia de