Министерство образования и науки Украины

Кировоградский институт регионального

управления и экономики

### Реферат

по социальной психологии на тему:

### «Когнитивный диссонанс»

Подготовил студент гр. ПС-22

Покалюхин Антон

Кировоград

2002 г.

#### План

1. Вступление и определение………………………………………………………...2
2. Теория когнитивного диссонанса…………………………………………………3
3. Теория баланса………………………………………………………...…………...6
4. Четыре категории диссонанса…………………………………………………….8
5. Три способа эффективной борьбы с когнитивным диссонансом……………..11

**Вступление**

Психология куда более хитрая штука, чем медицина. Телесные недуги, даже самые скрытые, рано или поздно дают о себе знать. С психологическими же проблемами человек может прожить счастливо и умереть на сто первом году жизни, так и не узнав, какой букет душевных противоречий он пронес через годы. Когнитивный диссонанс – цветочек из такого букета, и его аромат может изрядно отравлять жизнь. Знакомо ли Вам чувство сожаления после состоявшегося обдуманного выбора? А недовольство собой из-за того, что пора бы перестать делать то, что ты никак не можешь перестать делать? Не преследуют ли тебя навязчивые воспоминания о неудачных моментах биографии: «если бы я тогда...»?

В потоке самой различной и противоречивой информации потенциальный покупатель, как замечено, вовсе не выбирает именно ту информацию, которая могла бы привести его к рациональному, если не оптимальному, выбору. Почему? Покупатель старается ухватиться за ту информацию, которая утверждает и подтверждает его привычные представления и изначальные установки… Информация не должна впрямую противоречить выбору, сделанному при прежней покупке! В противном случае налицо внутренний конфликт и диссонанс прежних стереотипов покупательского поведения с лавиной новой непривычной информации. Это не способствует желаемому потребительскому поведению, ведь ставится под сомнение индивидуальное "Я" человека! Как разрешить подобный внутренний конфликт?

Подобные переживания сопровождают любого человека и, прямо скажем, приносят мало радости. А виноват во всем этом он – когнитивный диссонанс.

*Когнитивный диссонанс* – это чувство психологического дискомфорта, переживаемое индивидом в случае, когда в его сознании сталкиваются два противоречивых знания об одном и том же объекте или событии. С «психологическим дискомфортом» все понятно. А вот столкновение противоречивых знаний? Психологи сжили со свету немало пациентов, чтобы разделить эти столкновения на четыре категории и назвать их «основными случаями возникновения когнитивного диссонанса».

**Теория когнитивного диссонанса**

Многочисленные теории мотивации стали появляться еще в работах древних философов. В настоящее время таких теорий насчитывается уже не один десяток. В новейших психологических концепциях мотивации, претендующих на объяснение поведения человека, преобладающим в настоящее время является когнитивный подход к мотивации, в русле которого особое значение придается феноменам, связанным с осознанием и знаниями человека.

Основным тезисом авторов когнитивных теорий (от англ. cognitive - познавательный) было убеждение, что поведение индивида направляют знания, представления, мнения о происходящем во внешнем мире, о причинах и следствиях. Знание не является простой совокупностью сведений. Знание - это не "холодная", бесстрастная информация. Представления человека о мире программируют, проектируют будущее поведение. И то, что человек делает и как он это делает, зависит в конечном итоге не только от его фиксированных потребностей, глубинных и извечных стремлений, но и от относительно изменчивых представлений о реальности.

Когнитивные теории мотивации, интенсивно разрабатывающиеся в настоящее время, берут свое начало от широко известных работ Л.Фестингера (Festinger L. А., 1957). Ему принадлежит теория когнитивного диссонанса. Эта теория имеет два принципиальных достоинства, отличающих хорошую теорию от плохой, научную теорию от ненаучной.

Во-первых, она исходит из "максимально общих оснований", если пользоваться выражением Эйнштейна.

Во-вторых, из этих общих оснований выведены следствия, которые могут быть подвергнуты экспериментальной проверке. В силу этих обстоятельств работы Фестингера породили огромное количество экспериментальных исследований и целых исследовательских программ, результатом чего стало открытие массы новых – порой парадоксальных – эффектов и закономерностей, представляющих как теоретический, так и практический интерес.

Под когнитивным диссонансом Фестингер понимал некоторое противоречие между двумя или более когнициями. Когниция трактуется Фестингером достаточно широко: когниция – это любое знание, мнение или убеждение, касающееся среды, себя или собственного поведения. Диссонанс переживается личностью как состояние дискомфорта. Она стремится от него избавиться, восстановить внутреннюю когнитивную гармонию. И именно это стремление является мощным мотивирующим фактором человеческого поведения и отношения к миру.

Состояние диссонанса между когнициями Х и Y возникает тогда, когда из когниции Х следует не Y. Состояние консонанса между Х и Y, с другой стороны, существует тогда, когда из Х следует Y. Человек стремится к внутренней непротиворечивости, к состоянию консонанса. Например, склонный к полноте человек решил сесть на диету (когниция Х), но не может отказать себе в любимом шоколаде (когниция Y). Человек, стремящийся похудеть, не должен есть шоколад. Налицо диссонанс. Его возникновение мотивирует человека на редукцию, снятие, уменьшение диссонанса. Для этого, по мнению Фестингера, у человека есть три основных способа: изменить одну из когниций (в данном случае - перестать есть шоколад или прекратить диету); снизить значимость входящих в диссонансные отношения когниций (решить, что полнота - не такой уж большой грех или что шоколад не дает значительной прибавки веса); добавить новую когницию (например, что хотя шоколад и увеличивает вес, зато благотворно влияет на умственную деятельность).

Когнитивный диссонанс мотивирует, требует своего уменьшения, приводит к изменению отношений, а в итоге - к изменению поведения. Рассмотрим два наиболее известных эффекта, связанных с возникновением и снятием когнитивного диссонанса. Один из них возникает в ситуации поведения, противоречащего оценочному отношению человека к чему-либо (аттитюду). Если человек добровольно (без принуждения) соглашается сделать что-либо, несколько несоответствующее его убеждениям, мнению, и если это поведение не имеет достаточного внешнего оправдания (скажем, вознаграждения), то в дальнейшем убеждения и мнения меняются в сторону большего соответствия поведению. Если, например, человек согласился на поведение, идущее несколько вразрез с его нравственными установками, то следствием этого будет диссонанс между знанием о поведении и нравственными установками, а в дальнейшем последние изменятся в сторону понижения нравственности.

Другой хорошо изученный эффект, полученный в исследованиях когнитивного диссонанса, – диссонанс после трудного решения. Трудным решением называется тот случай, когда альтернативные варианты, из которых необходимо сделать выбор, близки по привлекательности. В таких случаях, как правило, после принятия решения, после того, как выбор сделан, человек переживает когнитивный диссонанс, являющийся результатом следующих противоречий: с одной стороны, в избранном варианте есть негативные черты, а с другой стороны, в отвергнутом варианте есть нечто положительное. Принятое частично плохо, но оно принято. Отвергнутое частично хорошо, но оно отвергнуто.

Экспериментальные исследования последствий трудного решения показали, что после принятия такого решения (со временем) повышается субъективная привлекательность избранного варианта и понижается субъективная привлекательность отвергнутого. Человек, таким образом, избавляется от когнитивного диссонанса: он убеждает себя в том, что то, что он выбрал, не просто слегка лучше отвергнутого, а значительно лучше, он как бы раздвигает альтернативные варианты: избранное тянет вверх по шкале привлекательности, отвергнутое – вниз. Исходя из этого, можно полагать, что трудные решения увеличивают вероятность поведения, соответствующего избранному варианту. Например, если человек долго мучился выбором между автомобилями "А" и "Б", а в итоге предпочел "Б", то в дальнейшем вероятность выбора автомобилей типа "Б" будет выше, чем до покупки, так как относительная привлекательность последних вырастет.

**Теория баланса**

После Второй мировой войны, после разрушений, тревог и хаоса у людей обострилась потребность в стабильности, устойчивости и непротиворечивости мира. Поэтому вполне закономерно, что в психологии появился целый ряд теорий, в основу поведения человека ставящих стремление к гармонии. Один из таких примеров – теория когнитивного диссонанса – был рассмотрен выше. Другим широко известным примером является теория баланса Ф. Хайдера (Heider F., 1958).

Виды триад по Хайдеру

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Субъект-объект* | *Другой человек-объект* | *Субъект-другой человек* |
|  | + | + | + |
|  | + | – | – |
|  | – | – | + |
|  | – | + | – |
|  | – | – | – |
|  | + | + | – |
|  | – | + | + |
|  | + | – | + |

Автор теории исходил из следующих принципов. Социальная ситуация может быть описана как совокупность элементов (людей и объектов) и связей между ними. Определенные сочетания элементов и связей являются устойчивыми, сбалансированными, другие – несбалансированными. У людей наблюдается стремление к сбалансированным, гармоничным, непротиворечивым ситуациям. Несбалансированные ситуации, подобно когнитивному диссонансу, вызывают чувства дискомфорта, напряженности и стремление привести ситуацию к сбалансированному виду. Таким образом, одним из источников человеческого поведения, по мнению Хайдера, является потребность в гармоничных, непротиворечивых социальных отношениях. Положение дисбаланса инициирует поведение, направленное на восстановление баланса.

В качестве простейшей социальной ситуации Хайдер рассматривает систему, состоящую из трех элементов, триаду (субъект-другой человек-объект) вместе с отношениями между ними: субъект-другой человек; субъект-объект; другой человек-объект.

Объект при этом понимается весьма широко: как вещь, процесс, группа людей, предмет, идея и т. д. Отношения внутри триады могут быть положительными и отрицательными. Таким образом, логически возможны восемь видов триад (табл.). Первые четыре ситуации являются сбалансированными, остальные - несбалансированными. Скажем, я не люблю лыжные прогулки, мой знакомый (ая) тоже их не любит, между нами позитивные взаимоотношения (сочетание 3). В этом нет никакого противоречия - ситуация сбалансирована. С другой стороны, может оказаться так, что я и ненавистный мне человек одинаково (негативно) относимся к некоторой политической партии (сочетание 5). Это уже дисбаланс: я разделяю мнение со своим врагом.

По мнению Хайдера, ситуации пятого-восьмого видов неустойчивы, вызывают чувство дискомфорта и стремление преобразовать их в одну из первых четырех. В целом же возможны три основные способа снятия дисбаланса: изменить одно из отношений с "+" на "–" или с "–" на "+": например, если выясняется, что мой друг страшно любит кошек, а я к ним раньше относился довольно прохладно (сочетание 7), то очень возможно, что я со временем изменю свое отношение к этим домашним животным с отрицательного на положительное, а если моя ненависть к кошачьим превосходит привязанность к другу, я могу пересмотреть не свое отношение к кошкам, а свое отношение к другу; уменьшить значимость одного из отношений, т.е. свести одно из отношений к нулю: если моя хорошая знакомая, например, не выносит разговоров на отвлеченные темы, а я их обожаю (сочетание 8), то я могу отстраниться от ее отношения к данному предмету, нейтрализовать его, прекратив беседовать с ней на отвлеченные темы, а утолять свою жажду философствования в беседах с друзьями; дифференцировать положительное и отрицательное отношения: если мой любимый врач говорит, что кофе вреден для меня, имея в виду действие кофеина на сердечно-сосудистую систему, а я без вкуса и запаха кофе не могу прожить и дня (сочетание 8), то можно в принципе перейти на кофе без кофеина, т. е. дифференцировать, разделить свое отношение к кофе на два типа: отношение к кофе с кофеином – как и у врача, отрицательное; отношение к кофе без кофеина – положительное.

Исследования показывают, что в целом выводы теории подтверждаются, а именно, что люди действительно предпочитают ситуации первых четырех видов остальным ситуациям. Основная трудность состоит в том, чтобы предсказать, какой конкретно стратегией восстановления баланса (первой, второй или третьей) будет пользоваться данный человек в конкретной ситуации. И эта проблема далека от своего окончательного решения, так же, впрочем, как и проблема предсказания способа снятия когнитивного диссонанса.

Тем не менее эффект баланса широко используется в практической социальной психологии, и наверное, наиболее характерным примером его применения является реклама, в которой различные известные личности (предположительно, любимые народом) демонстрируют свою любовь и приверженность определенным напиткам, продуктам питания, предметам одежды и т. п. Авторы рекламы ожидают, и как правило не без оснований, что наше (потребителей) нейтральное или даже негативное отношение к тем или иным товарам под влиянием такой рекламы преобразуется в позитивное (переход от сочетания семь к сочетанию один): мы избавимся, таким образом, от дисбаланса, а производитель – от товара.

#### Четыре категории диссонанса

#### *Диссонанс в результате принятия решения*

Возьмем хрестоматийную ситуацию: девушка купила билеты в театр, но в тот же вечер друзья ждут тебя смотреть футбол. Вне зависимости от выбора, после принятия решения тебя ожидают угрызения совести и сожаления. Отвергнутая альтернатива будет с одинаковым успехом отравлять тебе жизнь и в ложе второго яруса, и в кресле перед телевизором. Посвятив вечер театру, ты придешь к выводу, что все спектакли дрянь, а девушка становится навязчивой. Отдавшись же спортивным страстям, ты решишь, что игра вышла скучной, а твои друзья ограниченные люди. Это и есть когнитивный диссонанс: вначале мы делаем выбор, после чего положительные стороны отвергнутого вступают в конфликт с отрицательными сторонами выбранного, приводя к психологическому дискомфорту. Подобный эффект возникает почти при любом выборе из равнозначных вариантов. Сам того не замечая, ты можешь испытывать легкое недовольство, и выбрав утром галстук, и совершив покупку. Самая наглядная иллюстрация такой борьбы – известный монолог про «большие по пять» и «маленькие по три».

# Диссонанс в результате вынужденного совершения поступков

Поучаствовать в ритуальной прополке картошки, воспользоваться надежным контрацептивом, заплатить налоги – нам все время приходится делать то, что не хочется. Если разобраться, то насиловать себя человеку приходится не то что каждый день – по несколько раз в час. Начиная с самого утра: подъем, зарядка, бритье, завтрак... «Столкновение двух противоположных знаний об одном и том же объекте» начинается с самого момента пробуждения. Объект, то есть ты, это, с одной стороны, физический организм. И ему, этому организму, требуется утром еще 2-3 часа сна. С другой стороны, ты организм социальный, которому нужно топать на работу. Типичный когнитивный диссонанс. Неприятные моменты рабочего процесса мы опустим, достаточно того, что на работе нам не дают спать. Ближе к ночи, когда тело, наконец, проснувшись, начинает требовать приключений, разум напоминает, что пора баиньки. Мы снова недовольны и не знаем, на кого обижаться – то ли на свое физическое «я», то ли на социальное. В такие моменты в нашем сознании происходит столкновение положительных сторон желаемого с отрицательными сторонами вынужденного действия. Мы проклинаем страну, в которой родились, огрызаемся на близких, бьем посуду, короче говоря, испытываем дисгармонию внутреннего мира.

# Несогласие с убеждениями социальной группы

Социальных групп у каждого из нас немало. К ним относятся и семья, и друзья, и рабочий коллектив. И в каждой группе существуют определенные правила, убеждения, нормы поведения. Несогласие с убеждениями своей социальной группы – это еще один источник когнитивного диссонанса. К примеру, все твои друзья давно обзавелись машинами. Машины стали основной темой их бесед, машины вошли в их жизнь на правах, которые имела в твоей жизни не каждая девушка. И, конечно, им, твоим друзьям, обидно, что ты не разделяешь их помешательства. Возможно, ты не являешься обладателем фыркающей железяки просто потому, что она тебе не нужна. Поездка на машине до работы занимает 45 минут, а на метро 20. Ты не знаешь, что такое техосмотр, не стоишь перед субботней дилеммой «пить или не пить», тебя не преследуют кошмары о переборке двигателя. Но с другой стороны, тебе также неведома особая радость пройденного техосмотра. Ты не участвуешь в дискуссиях о преимуществах «Таврии» над «Окой», поездки за город и перевозка вещей – для тебя проблема. И нет-нет, да и придет мысль: «а может быть, они правы?» В таких ситуациях индивид, даже если он абсолютно уверен в своей правоте, неизбежно переживает по поводу несоответствия мнения собственного и мнения окружающих. Причем противостоять большинству бывает намного труднее, чем изменить собственную позицию.

# Диссонанс в результате неожиданных последствий действия

Любое действие подразумевает наличие цели. Достижение цели является ожидаемым результатом действия. Но иногда результат отклоняется от намеченного. Ты идешь домой, имея целью обрадовать всех своим повышением в должности. Но вместо радостных возгласов слышишь: «Ты и так все вечера торчишь на работе, а теперь, надо полагать, собираешься туда переселиться?» Ты, вспомнив молодость, хочешь ловким ударом вернуть ребятам вылетевший мячик, но вместо этого попадаешь в голову сидящей старушки и теряешь ботинок. Или, к примеру, в ответ на оригинальную реплику «Девушка, можно с вами познакомиться?» получаешь разъяснения маршрута в такие дальние края, что забываешь, куда и зачем шел. Именно в этот момент ты и попадаешь в ловушку двух взаимоисключающих знаний. С одной стороны, использованная тактика всегда приводила тебя к победе, с другой, именно она послужила причиной провала. Любой неожиданный результат несет в себе это противоречие между ожидаемым и полученным. Неудивительно, что в итоге ты расстраиваешься, злишься, удивляешься, в общем, обретаешь то самое состояние «психологического дискомфорта».

**Три способа эффективной борьбы с когнитивным диссонансом**

Однако сам факт существования когнитивного диссонанса, в сущности, представляет мало интереса. Мы и так знаем, что проблема выбора или неприятная развязка не приносит положительных эмоций. Намного интереснее проследить, как наше сознание справляется с такими ситуациями. Работая в 1957 г. над теорией когнитивного диссонанса, американский психолог Фестингер пришел к выводу, что человек не может долго пребывать в состоянии стресса и стремится восстановить внутреннюю гармонию, как уже было сказано выше. Опыты над пациентами показали, что существуют три основных способа борьбы с противоречивыми знаниями.

# O изменение одного из элементов диссонансных отношений

Два знания об одном и том же превращаются в два знания о разных вещах. К примеру, после неудачной попытки знакомства индивид говорит себе, что по случаю хорошего настроения хотел просто подшутить над несчастной девушкой. После чего разочарование сменяется удовлетворением – шутка удалась. В случае совершения вынужденного поступка убеди себя в том, что именно этот поступок и жаждал совершить.

# O добавление новых элементов, согласующихся с существующими

Внести гармонизирующий элемент в театрально-футбольную ситуацию очень легко, достаточно сразу же после матча купить билеты на другой спектакль. Тебя повысили в должности, но семья не рада. Какое бы знание добавить сюда, чтобы все встало на места? Гении никогда не находили понимания в семье. А ранние подъемы были бы просто ужасными, если бы не уверенность в том, что через пару лет упорного труда ты навсегда будешь избавлен от необходимости просыпаться раньше часу дня. Да и вообще, встав перед любой дилеммой, как Илья-Муромец перед камнем, подумай, а нельзя ли найти компромиссное решение. Например, поехать не прямо, не направо, а как-нибудь наискосок, чтобы и коня сохранить, и живым остаться или назло судьбе взять и выбрать какой-нибудь совсем четвертый вариант – развернуть коня в сторону насиженной печки.

*O уменьшение значимости одного из диссонансных элементов.*

Этот способ борьбы более всего стимулирует фантазию, ибо он направлен на поиски фактов, компрометирующих одну из составляющих диссонанса. Не хочется рано вставать? А врачи говорят, что спать долго вредно. Все уже давно ездят на машинах? Вот статистика ДТП, вот цены на бензин и запчасти. Девушка не ответила взаимностью? Теперь у меня есть бесценное знание, как не надо знакомиться с девушками. Под тяжестью собранных материалов один из элементов начинает перевешивать, и мы уже удивляемся, как это можно было всерьез собираться пропустить такой гениальный спектакль ради какого-то футбола (или такой важный матч, ради какого-то спектакля). Да и строптивые девушки при вдумчивом анализе оказываются довольно-таки страшными.

Теперь, вооружившись знаниями, мы вполне можем разобраться и в пелевинском пассаже, вынесенном в эпиграф. Если человек еще не поставил на себе крест, он не может примириться с мыслью, что он беден. Два знания «бедным быть плохо» и «я бедный» являются составляющими диссонанса.

Бедняк начинает дорого одеваться на последние деньги, тем самым, убеждая всех и себя самого, что он вполне обеспечен. (Если закончить мысль писателя, то этот бедняк к тому же покупает дорогие машины все на те же последние деньги. Тяжела она, бедняцкая доля.) Нет сомнения, что интуитивно, неосознанно ты давно используешь все эти способы. Но теперь можно пользоваться ими сознательно: не переживать целую ночь по пустякам, не мучиться долгие годы сожалениями о принятом решении, не страдать от отсутствия ненужных вещей и т.д. Наконец-то можно отделаться от всех этих противоречий и спокойно добиваться такого положения вещей, при котором одежда и машины станут тебе безразличны.

#### Источники

Литература:

1. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2-х т. - Т. 1., ч.. 2, гл. 4 /Пер. с фр. Н. Н. Алипова; Под ред. Г.Г. Аракелова.-М.: Мир, 1996.
2. Современная психология: Справочное руководство/Под ред. В.Н.Дружинина. - М.:Инфра-М, 1999. (Справочники "ИНФРА-М").
3. Тайны сознания и бессознательного: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченок Мн., 1998.
4. Росс Ли, Нисбетт Л. Человек и ситуация. – М.: 2000
5. Хьелл Л. Зиглер Д. Теории личности. – Питер: 1997

Интернет-сайты:

1. http://www.adpeople.ru/rus/adu/adtechnologies/adtechnologies-2-5.html
2. http://www.pfu.edu.ru/ido/ffec/psych/ps5.html#5-2
3. http://siteofsb.narod.ru/psiholog/kd.html