

Dysonans poznawczy

czyli o ratowaniu EGO

Wprowadzenie

Dysonans poznawczy jest mechanizmem służącym *ego*. Jego celem jest utrzymanie dobrego o sobie wyobrażenia. *Ego* zapewnia człowiekowi przekonanie o swojej wartości i że jest się postacią pozytywną (uczciwą, zaradną, przyjazną, generalnie skromną, itp.). Co człowiek czuje w chwili, gdy jego zachowanie zaprzecza takiemu wyobrażeniu o sobie? Odczuwa nieprzyjemne napięcie psychiczne, dyskomfort psychiczny, nazywane właśnie *dysonansem poznawczym*. Pojawia się on w momencie, gdy zachowanie lub wypowiedź człowieka jest niezgodna z jego wyobrażeniem o sobie samym. Stan dysonansu wywołuje u niego działania redukujące lub łagodzące poczucie dyskomfortu. Działanie ma na celu nadanie interpretacji powstałej sytuacji, korzystnej dla swojego wyobrażenia o sobie (określenie przyczyn tłumaczących takie zachowanie, ukazanie takiego zachowania jako przypadkowego, itp.).

Teorię *dysonansu poznawczego* sformułował w roku 1957 profesor **Leon Festinger**¹ (zdjęcie obok). Stwierdził, że człowiek posiada wewnętrzną skłonność do utrzymywania wszystkich swoich przekonań w harmonii z własnym postępowaniem, unika jakiegokolwiek dysharmonii, dy-



¹ **Leon Festinger** (1919-1989) - profesor psychologii, wykładowca na *University of Michigan, University of Minnesota* i *Stanford University*. Prowadził również prace badawcze nad dynamiką grup w *Instytucie Technologii w Massachusetts*.

sonansu, i dba o spójność swojej postawy z wyrażanymi opiniami.

Badania

Pierwszy przykład *dysonansu poznawczego* został opisany przez Leona Festingera w 1956 roku w książce "*Gdy prorocтво zawodzi. Koniec świata, który nie nastąpił.*" Festinger, jako młody naukowiec zinfiltrował sektę, wierzącą w zbliżający się koniec świata i cywilizację z planety Clarion. Guru sekty była Dorothy Martin, gospodyni domowa z Chicago, której naukowcy nadali w książce pseudonim "Marian Keech" (zdjęcie obok) i umieścili jej działalność w Michigan. System wierzeń oparty był na informacjach otrzymywanych bezpośrednio przez Marian Keech z planety Clarion. Otrzymywała je w sposób telepatyczny (transowy, channelingowy²) i zapisywała w sposób automatyczny. Keech twierdziła, że otrzymała wiadomość przepowiadającą, że nasz



² **Channeling** (z ang. *channel* 'kanał') - element parapsychologii, będący przedmiotem wiary osób związanych z tzw. nową duchowością i New Age. Polega na przesyłaniu przez transcendentny ośrodek emisyjny (np. Jezus Chrystus, aniołowie, bogowie greccy) za pomocą "kanału" pewnych treści do osoby znajdującej się w transie lub w stanie podwyższonej świadomości. Kontakt ten, zdaniem wierzących, następuje drogą pozazmysłową, kanałem mentalnym, na ogół bez użycia języka werbalnego. Podświadomość przekłada treści na bardziej zrozumiałe myśli, słowa mówione bądź też

świat zakończy się wielką powodzią przed świtem 21 grudnia 1954 roku, jednak grupę osób wierzących uratują mieszkańcy planety Clarion. Przylecą i ich zabrają.

Keech twierdziła, że otrzymuje wiadomości od "starszego brata", a następnie od Sanady z planety Clarion. Według niej Sanada był we wcześniejszej inkarnacji Jezusem Chrystusem. Otrzymywała również wiadomości od innych postaci. Nazywała ich "Strażnikami".

Sekta nie szukała rozgłosu. Keech oraz inni wyznawcy niechętnie udzielali wywiadów lokalnym mediom. Do domu Keech dostęp miały tylko osoby, które potrafiły przekonać, że naprawdę wierzą. Mimo zamkniętej postawy grupa osób wierzących w przepowiednię stawała się liczna i bardzo zaangażowana. Wielu z nich przygotowując się do wylotu z Ziemi porzuciło miejsce pracy, uczelnię, współmałżonka i rozdało swój majątek.

20 grudnia grupa spotkała się i oczekiwała na gości z kosmosu, którzy mieli zjawić się o północy i zabrać ich do statku kosmicznego. Zgodnie z instrukcją grupa usunęła wszystkie metalowe przedmioty ze swoich ubrań (tj. zamki błyskawiczne, paski biustonoszy, zegarki, metalowe guziki) i w skupieniu oczekiwała na ich przybycie. Według relacji Festingera, 5 minut po północy grupa odczuwała duże zdenerwowanie brakiem gości, lecz ktoś z nich zauważył, że inny zegar wskazywał godzinę 23:55, co uspokoiło atmosferę, bo oznaczało, że północ jeszcze nie nadeszła. Gdy jednak drugi zegar też wybił północ i nadal nie pojawili się kosmiczni goście, grupa siedziała w ciężkiej ciszy, odczuwając coraz większe zdenerwowanie i lęk przed kataklizmem, do którego pozostało przecież już tylko około siedmiu godzin. O 4:00 rano grupa siedziała w przytłaczającej ciszy. Próbowano znaleźć jakieś wyjaśnienie, lecz nic rozsądnego nikomu nie przychodziło do głowy. Keech zaczęła płakać. O 4:45 Keech otrzymała wiadomość, którą telepatycznie odebrała i automatycznie zapisała. Poinformowano ją, że dzięki ich całonocnym modlitwom Bóg postanowił uchronić planetę przed zniszczeniem. Grupa poczuła szczęście i dumę. Popołudniu wezwali dziennikarzy, poinformowali o swoim sukcesie i przekazali religijne przesłanie. W kolejnych tygodniach byli bardzo zaangażowani w głoszenie "dobrej nowiny" i zapraszanie ludzi do grupy Marian Keech.

Najtrudniejszym czasem dla członków sekty, były godziny od północy do 4.45. Jako osoby wierzące w nadchodzącą apokalipsę, prezentujące to powszechnie (porzucenie pracy, uczelni, współmałżonka), okazywali się "naiwniakami", którzy "dali się nabrać". Czy *ego* może zaakceptować tak okrutną dla siebie opinię? Z pewnością nie, dlatego wybawieniem była informacja przekazana im przez Marian Keech, że dzięki ich modlitwom Ziemia została uratowana. *Ego* wybrało tę interpretację sytuacji, jako bardziej dla siebie korzystną, powodując duże zaangażowanie członków grupy w "nawracanie" innych ludzi. Czy oni w to wierzyli? Tak.

pisane (tzw. pismo automatyczne). Podczas channelingu ciało człowieka może znajdować się w transie. Zdaniem teoretyków New Age przekazy channelingowe często są dość ogólne. Wyznawcy New Age uważają, że jest to związane z indywidualnym poziomem wibracji osoby poddającej się channelingowi. Im wyższy rozwój duchowy człowieka, tym bardziej możliwy jest kontakt z istotami będącymi bliżej Boga/Światła/Uniwersum

Prof. Leon Festinger zrealizował wiele eksperymentów, badających mechanizm i skalę *dysonansu poznawczy*. W jednym z nich, który razem z nim poprowadził **Merrill Carlsmith**,³ (zdjęcie obok) zaproszono 71 studentów do udziału w badaniu o nazwie "*Measures of Performance*" (Miary wydajności). Ich zadaniem było układanie drewnianych szpuli na tacy, by po chwili z powrotem je zdejmować. Pół godziny później zadanie zmieniało się na obracanie kwadratowych kołków na płaskiej desce, zgodnie z ruchem wskazówek zegara⁴. Przez cały czas studenci byli w towarzystwie badacza, który ich obserwował i czynił notatki. To była godzina olbrzymiej nudy.



Po minięciu godziny i ukończeniu zadań badacz prosił każdego uczestnika, by wychodząc z sali powiedział następnemu uczestnikowi, że eksperyment był zabawny i interesujący. Argumentował to, że chce sprawdzić, czy ludzie lepiej pracują, jeśli zapowie się im, że praca jest interesująca. Przedstawił też w tym momencie spreparowaną historię, że ich pomocnik, który zwykle informuje o tym badanych, w danym dniu nie przyszedł do pracy. Co więcej, według niego, opinia przekazywana przez samego uczestnika będzie bardziej wiarygodna, niż opinia jego pomocnika. Połowię uczestników, za powiedzenie kolejnemu uczestnikowi oczywistej nieprawdy, zapewniono wynagrodzenie w wysokości 20 dolarów (około 150 dolarów dzisiejszej wartości). Drugiej grupie zaproponowano wynagrodzenie wysokości 1 dolara (około 8 dolarów dzisiejszej wartości). Uczestnicy spełniali tę prośbę i okłamywali kolejnego "uczestnika" (była to osoba podstawiona przez badacza). W krótkim czasie później proszono ich o wypełnienie ankiety i przeprowadzano wywiady. Pytano o ich prawdziwe odczucia dotyczące badania. Studenci, którym zapłacono 20 dolarów przyznawali, że badanie było potwornie nudne. Studenci, którym zapłacono tylko 1 dolara twierdzili, że badanie było interesujące i stymulujące.

Skąd wzięła się rozbieżność w ocenie atrakcyjności badania? Pierwsza grupa miała możliwość wyjaśnienia swojego kłamstwa wysoką kwotą wynagrodzenia "Owszem, poproszono mnie o drobne kłamstwo, ale była to prośba i dodatkowo wynagrodzenie było duże". Osoby z drugiej grupy nie miały takiego uzasadnienia. Dlaczego kłamałem? Czy dlatego, że jestem kłamcą? Z pewnością nikt nie uznałby takiej opinii o sobie, gdyż *ego* na to nie pozwala. Ponieważ zachowanie (kłamstwo) było niezgodne z wyobrażeniem o sobie, umysł odczuwał dysonans i szukał innego uzasadnienia. Jakże mógł znaleźć? Na przykład takie, że badanie miało swoją wartość, było interesujące, stymulujące i w sumie nie kłamałem przedstawiając taką opinię kolejnemu uczestnikowi.

³ **Merrill Carlsmith** (1936-1984)- amerykański psycholog społeczny, autor podręcznika "*Psychologia społeczna*" wydanego w 1970 r.

⁴ Film relacjonujący eksperyment Festingera i Carlsmitha - <https://www.youtube.com/watch?v=10mz6kbyedc>

Wnioski

Dysonans poznawczy jest naturalnym mechanizmem obrony *ego*. W wyniku jego działania, zachowanie ludzi w sytuacji, gdy robią coś negatywnego lub mówią coś niemądrego, nie jest łatwe do przewidzenia. Umysł jest w stanie przyjąć i szczerze uwierzyć nawet w absurdalną interpretację sytuacji, by tylko utrzymać doskonałe o sobie wyobrażenie. Czy człowiek może naprawdę wierzyć nawet w absurdalne wytłumaczenie swojego negatywnego zachowania? Niestety tak. *Dysonans poznawczy* to naturalny, automatyczny mechanizm ludzkiego umysłu, który zapewnia organizmowi pewność siebie i w efekcie siłę do osiągnięcia i zaspokajania działań uznawanych przez mózg za priorytetowe (patrz artykuł "Mózg chce więcej").

Zrozumienie działania mechanizmu *dysonansu poznawczego* jest kluczowe dla świadomego budowania dobrych relacji z ludźmi. Dlaczego? Bo, gdy człowiek robi coś złego lub mówi coś niemądrego, jego umysł może przypisać winę za swoje zachowanie swojemu rozmówcy ("*on mnie sprowokował*", "*gdyby on się nie odezwał, to ja nie powiedziałbym tego*", itp.). Dlatego istotna jest odpowiedź na pytanie:

Rozumiejąc mechanizm *dysonansu poznawczego*, o czym należy pamiętać, by móc budować z ludźmi **pozytywne relacje**?

1. Korzystnie jest udawać, że nie zauważyło się złego zachowania lub nie usłyszało niemądrej wypowiedzi. Jest szansa, że rozmówca, gdy nie ma świadka świadomego jego złego zachowania, nie będzie czuł potrzeby "ratowania" swojego wizerunku (np. przypisaniem świadkowi odpowiedzialności za swoje złe zachowanie).

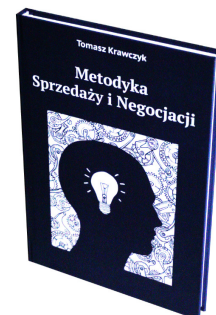
2. Jeżeli rozmówca jednak już "ratuje" swój wizerunek absurdalną, nielogiczną, czy nawet "dziwną" interpretacją, nie demaskować jej, nie podważać jej zasadności, by nie wprowadzać go w zakłopotanie, czyli nie potęgować dysonansu poznawczego. Każda konieczność ratowania opinii o sobie może skierować umysł rozmówcy na niekorzystne dla nas tory.

Opracował: **Tomasz Krawczyk**

Dyrektor Programowy Stainer Consulting. Absolwent Studium Doktoranckiego Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Metodyk komunikacji interpersonalnej. Menedżer sprzedaży, handlowiec, negocjator z praktyką od roku 1994. Jako niezależny handlowiec wprowadzał firmy na nowe rynki, opracowując strategię i prowadząc fizyczne działania handlowe. Dzięki swoim umiejętnościom, już od roku 2002, wynajmowany do przygotowywania firm do negocjacji. Jako negocjator i mediator zaangażowany do rozwiązywania sporów między podmiotami gospodarczymi lub reprezentowania w tym procesie jednej ze stron. Jego standardy wdrażane są w przedsiębiorstwach polskich i zagranicznych. Audytor Wiodący Systemów Zarządzania Jakością, zarejestrowany w jednostce TÜV Saarland.



Tomasz Krawczyk
"Metodyka Sprzedaży i Negocjacji"
Wydawnictwo Ridero
luty 2020



www.NoweStandardy.pl/ksiazka/

Na podstawie:

Leon Festinger, James M. Carlsmith "Cognitive consequences of forced compliance", The Journal of Abnormal and Social Psychology, 1959, nr. 58, str. 203-210

L. Festinger, H. Riecken, S. Schachter "When Prophecy Fails: A Social and Psychological Study of a Modern Group That Prediction the Destruction of the World", University of Minnesota Press, 1956

dr Christopher Peterson "When Prophecy Fails: The Sequel", Psychology Today, 22.05.2011

Jamie Madigan "It's Not So Bad: Cognitive Dissonance and Cheap Games", The Psychology of Video Games, 21.08.2013

Explorable "Cognitive Dissonance. Festinger & Carlsmith's Study"