

ВЪЗНИКВАНЕ И РЕДУКЦИЯ НА КОГНИТИВНИЯ ДИСОНАНС СЛЕД ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ

Пресиян Бургов

Ежедневието на съвременния човек е свързано с постоянен избор и необходимост от бързо и адекватно вземане на решения, базиращи се на приток на огромни количества информация при ограничен времеви ресурс за изчерпателната и селекция. На пръв поглед, вземането на дадено решение трябва да намалява тревожността и негативните ефекти, свързани с подготвителния етап на решаване на конфликтната ситуация. Съгласно теорията на когнитивния дисонанс (Фестингер, 1957), обаче, неотменимостта и важността на взетото решение, привлекателността на отхвърлената алтернатива, степента на когнитивно съвпадение след направения избор, при отсъствие на други външни условия, свързани с награда или заплаха от наказание, засилва съществуващия у личността дискомфорт. Стремещт към запазване интегритета на Аза и съхраняването на положителна Аз-концепция, предполага познаване на начините за редуциране на последващия дискомфорт. Ето защо разглеждането на последствията от вземането на решение и възникващите като резултат дисонансни процеси, предоставят още една възможна интерпретация за по-пълното диференциране на взаимовръзките между системите от елементи на знанието в една от основните области на проява на феномена когнитивен дисонанс. В настоящата статия ще се направи опит да се изяснят някои основни аспекти на отношенията между когнитивните елементи, възникващи непосредствено след вземането на решение. Запознаването с оригиналните идеи и разработки на Л. Фестингер би представлявало интерес за читателите и бъдещите изследователи, тъй като теорията разглежда психологическите феномени, съпътстващи ежедневната активност на личността, процесите на формиране и

промяна на когнитивните системи от знания и адекватната репрезентация на реалността в съзнанието ѝ.

Анализът следва да започне с едно изследване, разглеждащо избора между две взаимоизключващи се, но в равна степен привлекателни алтернативи, в което Адамс споменава, че: "Само по себе си взетото решение – това като че ли е половината проблем. Неудовлетвореността и оставащото напрежение от отклонената алтернатива продължава да оказва своето влияние, ако последващият процес (разрешение на проблема) не се случи." (цит. по Фестингер, 2000, с. 52). Казано по друг начин, Адамс подчертава, че след вземане на определено решение допълнително трябва да се предприеме определена активност за ликвидиране чувството на дискомфорт, възникващ вследствие на отхвърлянето на другата не по-малко привлекателна алтернатива. Подобен процес е придружен с реструктуриране (реконцептуализация) или преоценка на алтернативите, между които се осъществява избор в процеса на вземане на решение. Този избор ще бъде силно затруднен, което води до нарастване и акумулиране на чувството за дискомфорт, свързано с възникването на дисонанса. Във връзка с това следва да се посочи, че "... индивидът, осъществяващ подобна преоценка, реструктуриране и разрешаване на възникналия конфликт се намира в положението на губещ спрямо индивида, позволяващ на конфликта да нараства до тогава, докато не се прояви или включи в процес на кардинална, недоброволна и некритична преоценка на значимите обекти и компоненти на алтернативите" (цит. по Фестингер, 2000, с. 53).

Фактът, че взетото решение предизвиква процеси, имащи за цел да го стабилизират, е изследван и от К. Левин. Според него самото вземане на решение отнема малко време, но актът на вземането му следва да се разглежда вече като процес на затвърждаване ценността на предпочетената алтернатива и окончателна фиксация на съвкупността от мотиви.

Подобен ефект е резултат от процесите на възникване на когнитивни елементи, консонансни на взетото решение и отстраняване на тези, които са дисонансни. По този начин личността съзнателно променя оценката си за първоначално сходната привлекателност на алтернативите в посока на избраната – така тя става видимо най-подходяща, а отхвърлената неприемлива.

Проведеното през 1956 г. изследване от Дж. Брем, потвърждава посочените зависимости свързани с повишаване ценността и мотивационната фиксация спрямо избраната алтернатива.

Анализът на избора между две положителни алтернативи позволява резултатите да се интерпретират и съотнесат към редица подобни ситуации, което дава яснота на въпроса за възникване на дисонанса след взето решение.

Например, ако личността е изправена пред необходимостта от избор между две еднакво привлекателни алтернативи преди вземането на окончателно решение, тя ще разгледа и сравни възможностите в детайли. В съзнанието на личността ще се формират когнитивни елементи, които ще насочват към избор на вариант (А) и други елементи, свързани с избора на (Б). В случай, че е избран вариант (А) всички когнитивни елементи, релевантни на решението, са в консонансни отношения с него. В същото време когнитивните елементи, свързани с евентуалния избор на (Б) се явяват вече дисонансни на взетото решение. Следователно може да се предположи с голяма степен на вероятност, че у личността ще възникне мотивация, насочена към редукция на възникналия дисонанс след направения избор.

В теоретичния анализ е необходимо да се включат и изследванията на Левин и Ховланд – Сирс, свързани със ситуацията на вземане на решение между варианти с различна привлекателност. Според авторите съществуват:

1. Избор между две негативни алтернативи – подобна възможност възниква рядко и не създава у личността необходимост от вземане на решение, ако не въздействат странични фактори, свързани с определена принуда или награда. При осъществяване на подобен избор също възниква дисонанс, аналогично на избора между две положителни алтернативи – ще се образуват когнитивни елементи, дисонансни на знанието за предприетия избор или извършената дейност.

2. Избор между две алтернативи, всяка от които има както положителни, така и отрицателни аспекти – този тип ситуации на вземане на решение са най-разпространени. Дисонансът възниква във връзка с избора на един конкретен вариант. В този случай съществуват когнитивни елементи, съответстващи на положителните страни на отхвърлената алтернатива и когнитивни елементи, съответстващи на отрицателните аспекти на избрания вариант.

3. Избор между повече от два варианта. Наличието на инвариантност предполага, че личността, в процеса на вземане на решение, може да прибегне до избор на компромисен вариант или да се предприемат нови форми на активност. Тук дисонансът възниква между елементите, свързани с конкретния избор и тези, съответстващи на извършеното действие.

Следващият фактор, който следва да се анализира, е свързан с взаимовръзката между важността на взетото решение и степента на възникналия дисонанс – при равни други условия колкото по-голяма е важността на решението, толкова по-силен ще бъде дисонансът.

Друга базисна детерминанта, която се отнася до степента на дисонанса, възникващ след вземане на решение, е относителната привлекателност на отхвърлената алтернатива. Зависимостта е правопрпорционална – колкото по-голяма е привлекателността на отхвърлената алтернатива по отношение на избраната, толкова повече ще са когнитивните елементи, включващи позитивни характеристики на първата и негативни на втората, които са дисонансни на знанието, съответстващо на поведението.

Следващата променлива, която влияе на степента на дисонанса след вземане на решение е т.нар. степен на когнитивно съвпадение на възможните алтернативи. “Степента на това съвпадение ще бъде висока, ако много от елементите на когнитивната система на едната алтернатива са идентични с елементите на когнитивната система на другата. Висока степен на когнитивно съвпадение е налице, когато се говори за два елемента, явяващи се подобни, а ниска, когато двойката елементи са качествено различни. Системите от когнитивни елементи, съответстващи на двете алтернативи, не съвпадат, ако нито един от когнитивните елементи на едната система не съвпада с някой от елементите на другата система.” (Фестингер, 2000, с. 62)

Ниската степен на дисонанс след вземане на решение се определя от степента на когнитивно съвпадение т.е. колкото по-малко е качествено различие между двете алтернативи, толкова по-нисък е дисонансът. При анализа на определено подмножество от елементи, които в еднаква степен съответстват на положителните страни както на отхвърлената, така и на избраната алтернатива, става ясно, че те не са дисонансни по отношение на предприетото действие, тъй като,

разгледани поотделно, биха могли да повлияят на крайния избор на всяка алтернатива. Подобни зависимости могат да се наблюдават и при разглеждането на когнитивни елементи, съответстващи на отрицателните аспекти както на избраната, така и на отхвърлената възможност. Следователно, ако когнитивното съвпадение е пълно, няма основание за възникване на дисонанс на база взето решение.

Извън посочените случаи на когнитивно съвпадение, възникването на дисонанс е пряко следствие от процеса на вземане на решение и съответно предизвиква стремеж към редуцията му. Изследователите на когнитивния дисонанс посочват три основни начина за редукция на дисонанса:

1. Промяна или анулиране на взетото решение.

Приемайки, че личността е избрала най-благоприятния вариант на действие, общият брой на дисонансните отношения няма да превишава броя на консонансните. Промяната на решението (ако това е все още възможно) не е най-адекватният начин за редуциране на дисонанса, защото това би довело единствено до промяна на местата на консонансните и дисонансни когнитивни елементи, свързани с действието. На практика подобна стратегия може да доведе до увеличаване на дисонанса, понеже възприемането на нова информация може да предизвика желание у личността отново да промени взетото решение.

Дисонансът може да се редуцира или отстрани напълно, ако чисто психологически се анулира взетото решение, т. е. личността да се опита да преформулира и убеди себе си, че изборът е неправилен или, че този избор не я обвързва с отговорност за него. Използването на тези стратегии за редукция на дисонанса е неефективно по простата причина, че връщат личността обратно към фазата на конфликта, респективно към необходимостта от нов избор.

2. Промяна на привлекателността на съществуващите алтернативи.

Дисонансът възниква на основата на когнитивните елементи, отнасящи се до наличието на позитивни характеристики на отхвърлената алтернатива и негативни на избраната. Изхождайки от това, може да се предположи, че редуцирането му е възможно чрез отстраняване на някой от елементите или чрез добавяне на нови елементи, които са консонансни по отношение на знанието за предприетото

действие. Очакваният резултат от подобно действие се изразява в увеличаване на количеството на релевантните когнитивни елементи, консонансни на предприетата активност и респективно, редуциращи общия дисонанс.

Успехът на този, вероятно най-използван, начин за редуциране на дисонанса, възникващ след вземане на решение, зависи основно от способността на личността за реструктуриране на съществуващите когнитивни и частично, от възможността за получаване на определена поддръжка, необходими за внасяне на промени в системата от знания. Така личността може да увеличи важноста на позитивните характеристики на избраната алтернатива и да открие и оцени нови предимства, които не са били достъпни към момента на вземане на решение.

3. Намиране на съвпадения между когнитивните елементи.

Степента на възникващия дисонанс след вземане на решение е толкова по-ниска, колкото различието между когнитивните елементи, съответстващи на различните алтернативи, е по-малко и, следователно, редукцията на дисонанса се осъществява чрез намиране на когнитивни съвпадения между елементите.

Един от начините за постигане на това се изразява в намирането на елементи, съответстващи на всяка от алтернативите и включването им в такъв смислов контекст, предполагащ еднакъв резултат от избора. Това позволява на дадени когнитивни елементи да формират идентични комплекси от знания, влизащи в по-широк контекст, с помощта на които се редуцира дисонансът.

Когнитивно съвпадение може да се постигне и чрез придобиване на елементи, релевантни на избраната алтернатива, които са идентични на положителните елементи, присъщи на отхвърлената алтернатива.

Редуцирането на дисонанса е възможно, ако личността успее да намали субективната значимост на проблема, който трябва да бъде решен. Тази способ не следва пряко от мотивацията и стремежа към редукция, които са свойствени за типичните случаи на възникване на дисонанс.

Резултатът от опитите на личността да редуцира дисонанса след вземане на решение е следващият съществен фактор, на който следва да се отдели особено внимание. За да се случи това, трябва, от една

страна, да са налице данни, отнасящи се до степента на съществуващия дисонанс непосредствено след вземане на определено решение, а от друга, за дисонанса, който остава дълго след решението. При условие, че личността успява в стремежа си да редуцира дисонанса, степента му в продължение на определен период от време трябва да е по-малка, в сравнение с тази след непосредственото вземане на решението.

Важно е да се отбележи, че тук възниква една трудност, свързана с невъзможността да се измери степента на консонанса или дисонанса между всеки от когнитивните елементи, релевантни на предприетата активност и всички други съответстващи елементи. Във връзка с това като универсална мярка, позволяваща да се определи степента на общия дисонанс, психолозите използват оценката на личността за степента на увереност във взетото решение. "Използването на тази мярка е основано на предположението, че колкото е по-висока степента на дисонанса, т.е. колкото повече когнитивни елементи съдържат положителни страни на отхвърлената алтернатива, толкова по-малко ще е значението на степента на увереност в правилността на решението. Ако това предположение е вярно, би следвало да се очаква редукция на дисонанса, която ще съответства на степента на увереност във взетото решение." (Фестингер, 2000, с. 81)

В проведената последваща серия от експерименти Л. Фестингер подлага на проверка предположението за наличие на зависимост между степента на дисонанса и увереността във взетото решение. Резултатите потвърждават изказаното по-горе предположение с висока статистическа значимост и налагат като важна детерминанта в изследванията на дисонансните процеси именно личностната увереност в правилността на решението.

В заключение може да се отбележи, че възникването на дисонанса е неизбежно следствие от вземането на някакво решение. Когато личността е принудена да избира една от две алтернативи, положителните страни на отхвърлената и отрицателните на избраната алтернатива предизвикват дисонанс след вземането на решението, и обратно, отрицателните страни на отхвърлената алтернатива и положителните на избраната повишават съгласуваността на решението.

Степента на възникващия когнитивен дисонанс се детерминира от следните фактори: важноста и субективната значимост на самото решение; относителната привлекателност на отхвърлената алтернатива, съпоставена с избраната; степента на когнитивно съвпадение на елементите, съответстващи на всяка от алтернативите.

Мотивацията и стремежът към редуциране на дисонанса след вземане на решение се проявяват в опитите да се увеличи релативната привлекателност на избраната възможност; да се намалят позитивните оценки за отхвърлената; да се установи когнитивно съвпадение между елементите на представените алтернативи или, по възможност, на психологическо равнище да се обезцени или анулира взетото решение.

Успешната редукция на дисонанса, възникващ след окончателното вземане на решение се проявява и в други два аспекта – от една страна, личността среща трудности в опитите си да промени взетото решение (при наличие на условия за това) и, от друга, промяната в когнитивната система от знания оказва влияние върху последващата дейност, релевантна на тази промяна.

През последното десетилетие процесите, свързани с вземането на решение, когнитивното реструктуриране на информацията, промените в percepцията за поведенческата активност следствие от окончателно избраната алтернатива и възникването на нови отношения между когнитивните елементи в системата от знания, продължават да генерират редица изследвания в областта на психологията. Разгледаните теоретични предположения и експериментални данни представят характеристика на феномена вземане на окончателно решение от позициите на теорията на когнитивния дисонанс.

Обсъденият обяснителен модел разкрива важноста и ефектите, произтичащи от значимостта и личностната ангажираност с вземането на определено решение, степента на възникващия дискомфорт при оценка на позитивните и негативни аспекти на дадената алтернатива, както и начините за редуцирането му. Без да се абсолютизират и претендират за изчерпателност, посочените взаимозависимости предлагат на психолозите една широка концептуална основа за бъдещи изследователски търсения в тази област.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Андреева, Л.** Социално познание и междуличностно взаимодействие. С., Лик, 1999.
2. **Арънсън, Е.** Човекът — социално животно. С., Наука и изкуство, 1984.
3. Христоматия: Психология на познанието. (1999). Съст. Л. Андреева. С., Лик, 1999.
4. **Хекхаузен, Х.** Мотивация и дейтелност. Том 1. Педагогика. М., 1986.
5. **Фестингер, Л.** Теория когнитивного диссонанса. Речь. Санкт-Петербург, 2000. Речь.
6. **Вем, D. J.** Self – perception theory: An alternative interpretation of cognitive dissonance phenomena. *Psychological Review*, 74, 1972, pp. 182–200.
7. **Brehm J. W.** Post decision changes in the desirability of alternatives. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 52, 1956, pp. 384–389.
8. The Gale Encyclopedia of Psychology. Second Edition, Gale Group, New York, 2001.