

Когнитивный диссонанс и искажение в восприятии сделанного выбора

Очень часто мы употребляем такую фразу: «У меня случился когнитивный диссонанс!» Жуть, кошмар. Но что же кроется за этим словосочетанием? Еще в 50-х годах прошлого века ученый Леон Фестингер описал состояние когнитивного диссонанса. Если в двух словах, то это расхождение между ожиданием каких-то событий или ожиданием реакций, основанных на опыте субъекта, с адекватным восприятием окружающей действительности.

Нелогичные реакции • Правила когнитивного диссонанса • Решения

Человек строит себе какую-то модель, основываясь на прошлом опыте, модель того, как поведет себя какой-то человек, что случится с ним в данный момент, что можно ожидать от текущей ситуации. И в ответ он получает совершенно не то, что ожидал, то есть совершенно неожиданные с его точки зрения и опыта вещи. Какую-то совершенно нелогичную реакцию, развитие ситуации и так далее. У него случается когнитивный диссонанс.

Я очень люблю объяснять все на простейших примерах, например на анекдотах. Сейчас приведу пример, чтобы вы все поняли, а главное, запомнили. Представьте себе диалог в кабинете врача.

Врач: А сейчас сколько пальцев?

Пациент: Доктор, вы знаете, мне всегда казалось, что тестирование моей простаты должно выглядеть по-другому.

Понимаете, да?

Друзья мои, это и есть классический пример когнитивного диссонанса. Пациент, основываясь на предыдущем опыте, да еще

Нашему мозгу абсолютно все равно, какую информацию записать в графу «опыт».

каком опыте (к этому еще вернемся, это очень важно), ожидал чего-то другого. А доктор, простите, занимается с ним совершенно другими вещами. Подобное состояние пациента и называется когнитивным диссонансом.

Теперь очень важный момент, о котором я буду еще не раз говорить на протяжении всей книги. Дело в том, что нашему мозгу абсолютно все равно, какую информацию записать в графу «опыт». Это может быть личный опыт, может быть что-то просмотренное в кино, могут быть разговоры или даже анекдоты. Когда наш мозг встречается с незнакомой доселе для нас ситуацией и не имеет личного переживания и личного опыта, то для того, чтобы как-то сделать прогноз, он обращается ко всем этим знаниям, независимо от источника. Компилирует свои ожидания на основании любого опыта, который у него есть. Книжный, анекдотичный, телевизионный, кинематографический, рассказы друзей, соседей — если нет своего, подойдет любой.

И вот человек нарисовал себе картинку того, как происходит пальпация простаты, пришел к врачу, а доктор ему: «А сейчас сколько пальчиков?» Ха-ха. И у пациента случается когнитивный диссонанс. Что происходит при когнитивном диссонансе?

Правило № 1. Как только мы ловим когнитивный диссонанс, возникает внутреннее психологическое напряжение и дискомфорт. Мы ждали чего-то одного, а получили другое, и нам надо что-то с этим делать. Напряжение надо убрать. А отсюда следствие: любой субъект, когда встречается с когнитивным диссонансом, в первую очередь будет пытаться избежать напряжения. Объяснить обезьяне (Системе 1), что все в порядке, что так и должно быть.

Правило № 2. Человек любыми средствами в дальнейшем будет избегать ситуации появления этого когнитивного диссонанса.

А каким образом это связано с предвзятостью подтверждения и поляризацией мнения? Теперь вы догадываетесь, почему так происходит. Особенно в том случае, если выбор уже сделан. Одно дело, когда мы приближаемся к выбору и нам просто лень думать. Тут все просто.

Но представьте себе такую ситуацию. Предположим, вы купили какую-то вещь — гаджет или новое авто, заплатили немалые деньги. И в конечном итоге понимаете, что вам продали фуфло.

И доплати вы чуть больше, то получили бы то, что вам нужно. А сейчас вы купили это, и ничего уже не изменить. Что мы начинаем делать? Мы начинаем придумывать аргументы: «Да не все так и плохо. На самом деле хорошая штука, меня все устраивает».

Зайдите на любой форум, где обсуждаются гаджеты, строительные инструменты, автомобили. Человек что-то покупает, а ему говорят: «Блин, чувак, ну ты и лох, такую фигню купил!» И начинается ругань: «Да это классно, да это вообще ништяк, да это все...» Те, кто в теме, естественно понимают, что деться-то ему некуда, надо сохранить лицо. Но на самом деле человек сохраняет лицо перед собой. Очень тяжело признаться в том, что ты облажался. Почему? Когнитивный диссонанс — это раз. И признание ошибки, которое понижает ранг в примитивном обществе, — это два.

Что делать?

Вариант 1. Начать придумывать себе оправдание, что прошлый выбор был правильным. Это и есть классическое когнитивное искажение, **искажение в восприятии сделанного выбора**. Оно очень распространено, когда мы крепки задним умом. Мы начинаем подводить базу под то, что не все так плохо, что мы правильно поступили и по-другому поступить не могли.

Вариант 2. Попытаться не просто себя убедить, что не все так плохо и покупка устраивает, а попытаться сказать, что это решение было вообще единственно правильным. Потому что каждому свое, каждая вещь для своей задачи и бла-бла-бла. Знакомо? Человек поляризуется.

Вариант 3. Признать, что облажался, и таким образом избавиться от напряжения и дискомфорта, вызываемого состоянием когнитивного диссонанса, — все иногда ошибаются. И это самый оптимальный способ.